

Centres diürns d'atenció a
la gent gran:
Grau de satisfacció dels
usuaris i familiars.

Autora: **Elisenda Serra Marsal**

Director: Xavi Costa Tadeo

Directora: M Esperanza Dudet Calvo

Modalitat de recerca

Curs acadèmic 2010/2011

AGRAÏMENTS

Vull fer arribar el meu agraïment a diverses persones i institucions que m'han donat el seu recolzament durant l'elaboració del projecte, sense l'ajuda dels quals no hauria estat possible.

A en Xavi Costa, director del treball final de màster, que ha sabut en tot moment obrir-me les portes del coneixement, mitjançant el seu suport, les seves idees i correccions.

A la M. Esperanza Dudet, directora del treball final de màster, que amb el seu gran saber, m'ha animat a continuar endavant, acompanyant-me a dur a terme una significant millora del treball, mostrant una gran disponibilitat, il·lusió i serenitat.

A la Universitat de Vic, per a la creació del màster, que m'ha permès avançar personalment i professional.

La Mariona Rustullet, directora tècnica del CASC, que m'ha acompanyat durant el viatge, no només perquè ha estat una peça clau al llarg del projecte, sinó que també ho ha estat en el naixement i primeres fases de la idea, sorgida en una conversa, mentre visitàvem un dels centres estudiats.

La Montserrat Simó, una gran docent, que amb una energia i alegria admirable, després de moltes hores de treball, va ensenyar-me el funcionament del programa d'estadística.

A totes les directores, treballadores i enquestadores dels centres estudiats que, gràcies a la seva feina, fan que cada dia sigui més agradable per a moltes persones. La seva implicació ha facilitat una bona recollida de dades fent possible la realització d'aquest estudi.

A tots els familiars i usuaris del centres, que s'han prestat a contestar les enquestes, i que tant m'han ensenyat.

Al Consorci d'Acció Social de Catalunya i a l'Ajuntament de Calldetenes, que m'han permès estudiar els centres que gestionen.

A en Jaume Mas, que va pensar en un manera diferent de cuidar les persones grans, i va confiar en mi per estar al capdavant de la creació del centre de serveis.

A la meva família, que ha estat al meu costat per animar-me i ajudar-me a aconseguir allò que sola no hagués aconseguit mai.

ÍNDIX

RESUM / ABSTRACT	6
1. INTRODUCCIÓ	8
2. MARC TEÒRIC	9
2.1. CANVIS DEMOGRÀFICS I SOCIOLÒGICS	9
2.2. ENVELLIMENT EN LES ZONES RURALS I CANVI DE FAMÍLIA	10
2.3. LA NOVA LLEI 12/2007 DE SERVEIS SOCIALS A CATALUNYA	10
2.4. RECURSOS PER A LA GENT GRAN	12
3. OBJECTIUS	16
4. MATERIAL I MÈTODES.....	17
4.1. DISSENY DE L'ESTUDI	17
4.2. POBLACIÓ DIANA ESTUDIADA	17
4.3. VALORACIÓ DE LES CARACTERÍSTIQUES DELS CENTRES ESTUDIATS. .	17
4.4. VALORACIÓ DEL GRAU DE SATISFACCIÓ.....	19
4.5. ANÀLISIS ESTADÍSTIC.....	21
4.6. ASPECTES ÈTICS	22
5. RESULTATS	23
5.1. CARACTERÍSTIQUES DELS CENTRES.....	23
5.1.1. <i>Descripció i funcionament del centre</i>	23
5.1.2. <i>Vinculació del centre amb la comunitat</i>	29
5.1.3. <i>Usuaris que assisteixen el centre</i>	30
5.2. GRAU DE SATISFACCIÓ SOBRE ELS CENTRES D'ATENCIÓ DIÛRNA DES DEL PUNT DE VISTA DELS USUARIS I FAMILIARS	37
5.2.1. <i>Satisfacció d'usuaris i familiars</i>	39
5.2.2. <i>Satisfacció en relació amb el personal</i>	41
5.2.3. <i>Vinculació del centre amb el municipi</i>	45
5.2.4. <i>Funcionament del centre</i>	46

6. DISCUSSIÓ	60
6.1. DESCRIPCIÓ DE LES CARACTERÍSTIQUES DELS CENTRES ESTUDIATS .	60
6.1.1. Metodología utilitzada	60
6.1.2. Ubicació.....	60
6.1.3. Anys de funcionament.....	61
6.1.4. Serveis que ofereixen	62
6.1.5. Valoracions.....	62
6.1.6. Activitats i hores d'atenció.....	63
6.1.7. El tipus de programes	64
6.1.8 Vinculació del centre amb la comunitat	65
6.1.9 Persones ateses per servei.....	65
6.1.10 Tipologia d'usuaris	66
6.2.2.La relació amb el personal.....	68
6.2.3.Vinculació del centre amb la comunitat.....	68
6.2.4.Funcionament del centres.....	69
6.2.5. La necessitat d'un nou model d'intervenció per a la gent gran:	71
6.2.6.Nou concepte de recurs per a la gent gran	72
6.3.LIMITACIONS DE L'ESTUDI	73
6.4. REFLEXIÓ PERSONAL.....	74
7. CONCLUSIÓ	77
ANNEX 1	83
INSTRUMENTS UTILITZATS	83
QÜESTIONARI INFORMATIU PER CENTRE	84
ENQUESTA DE SATISFACCIÓ FAMILIAR	92
ENQUESTA DE SATISFACCIÓ A L'USUARI/A.....	98
ANNEX 2	104
RESULTATS DE SATISFACCIÓ	104
ANNEX 3	113
DADES QUALITATIVES SOBRE EL GRAU DE SATISFACCIÓ	113

RESUM / ABSTRACT**Centres diürns d'atenció a la gent gran**

Estudi descriptiu sobre els centres de dia i centres de serveis per a la gent gran, dos recursos que ofereixen atenció diürna, i sobre la satisfacció que comporta assistir a un o a l'altre.

OBJECTIUS. Descriure i comparar dos models d'atenció diürna per a la gent gran, i els graus de satisfacció d'aquells que els utilitzen.

MÈTODES. Estudi multicèntric descriptiu, de disseny és transversal. Portat a terme entre els mesos d'abril i juny de 2011, en set centres de serveis i un centre de dia, ha inclòs un total de 296 persones. S'ha fet una valoració del grau de satisfacció d'usuaris i familiars mitjançant una enquesta de disseny propi.

RESULTATS. Els centres de dia, que es troben situats en zones urbanes, ofereixen un únic servei (servei d'estada), on el 41,94% de les persones tenen una elevada dependència. Els centres de serveis, que estan situats en zones rurals, ofereixen serveis d'estada, ambulatoris, tallers i atenció a domicili, i el 25,58% de les persones mostra una dependència elevada. El grau de satisfacció en els dos tipus de centres és elevada tant en famílies 87,63%, com en usuaris 96.5% .

CONCLUSIÓ. Són dos models que tenen similituds, però ofereixen diferents tipus de serveis. Creats amb més de 15 anys de diferència, és possible que el centre de serveis acabi sent l'evolució natural del centre de dia.

PARAULES CLAU. Envelliment, Satisfacció, Recursos d'atenció gent gran, Centre de dia, Centre de serveis, (Key words)

Adult Daycare Centers

This is a comparative research project focusing on Adult Daycare Centers and Adult Day Services, two resources that offer daycare for elderly and handicapped individuals, and also focusing on the satisfaction involved in attending one center or another.

OBJECTIVES. *Describing and comparing two models of Adult Daycare Centers and the degree of satisfaction of those who are using them.*

DESIGN. *Multicentre descriptive research with a cross design. Conducted between April and June 2011, seven Adult Day Services and an Adult Daycare Center included a total of 296 people. There was an assessment about the degree of satisfaction that users and their families had by using a survey of our own design.*

METHODS. *This research project used two assessment tools between April and June 2011; an enquiry, which describes the relationship between the community and users, and a satisfaction survey, which assesses the center's staff, running and operation.*

RESULTS. *Adult Daycare Centers, which are located in urban areas, offer a unique service (residential service), where there is a 41,94% of individuals with high dependency. Service Centers, which are located in rural areas, provide residential services, clinics, social and recreational activities and home care assistance, where the 25,58% of individuals show a very high dependency. The degree of satisfaction in these types of centers is high, both for families (87,63%) and users (96,5%).*

CONCLUSION. *Both models have some similarities, but they offer different types of services. Created over 15 years ago, it is likely that the Adult Day Services Center ends up being the natural evolution of the Adult Daycare Centers.*

KEYWORDS. *Aging, Satisfaction, Resources Elderly Care, Adult Daycare Center, Adult Day Services Center, (Key words)*

1. INTRODUCCIÓ

En els últims anys, s'ha detectat un envelliment demogràfic que planteja una nova situació social. L'augment de l'esperança de vida, fins a edats avançades, és fruit d'un desenvolupament social sense precedents.¹ Aquest desenvolupament es basa en l'avenç de les ciències biomèdiques, l'evolució econòmica positiva, la millora dels nivells de salut, l'augment de la capacitat adquisitiva.² Tot i això, l'envelliment de la població comporta alguns reptes, entre els quals trobem l'increment de la despesa social, l'augment de la dependència o les necessitats creixents d'atenció al grup dels més fràgils entre les persones grans.³

Les institucions governamentals han començat amb polítiques que han de garantir l'ajuda i l'atenció de les persones grans.⁴ La Llei 39/2006 de 14 de desembre de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència ha servit per iniciar la cobertura a aquest col·lectiu.⁵ En l'actualitat existeixen recursos diversos que ofereixen cobertura a les diferents situacions de dependència: recursos de caràcter residencial i recursos que ofereixen atenció durant el dia.⁶ Aquests dos models han estat concebuts en èpoques i situacions diferents, ja que entre l'un i l'altre han aparegut canvis demogràfics i/o legislatius.^{7,8} El Centre de dia, amb una normativa establerta, i present des de fa més de quinze anys a tot el territori de Catalunya, generalment situat en zones urbanes segons dades de la memòria del Departament d'Acció Social i Ciutadania 2009 a Catalunya, amb un total de 1.563 places en centres de dia propis de la Generalitat de Catalunya i 2.853 places en entitats col·laboradores^{9,10}. Els centres de serveis per a la gent gran que han sorgit per iniciativa d'ajuntaments situats en zones rurals, recolzats per la Generalitat de Catalunya, s'han convertit en un model d'atenció pilot no reglamentat fins al moment, amb cinc anys d'experiència en el seu funcionament i amb un total de sis experiències el 2009, i en l'actualitat amb més de vint centres arreu de Catalunya.⁸

En aquests moments no es disposa d'estudis descriptius publicats sobre el model d'atenció de centre de dia ni del de centres de serveis per la gent gran. Tampoc es coneixen qüestionaris ni enquestes de satisfacció que valorin les característiques existents d'un determinat centre¹¹. Hem considerat d'interès portar a terme un estudi per descriure els dos recursos així com conèixer el grau de satisfacció dels usuaris i familiars que els utilitzen. Això permetrà conèixer els dos models i veure si són complementaris o substitutoris.

2. MARC TEÒRIC

2.1. Canvis demogràfics i sociològics

En els últims anys, s'ha detectat un envelliment demogràfic que planteja una nova situació social.¹ Les millores en les condicions de vida en el món laboral i residencial, en els hàbits d'alimentació, etc. i els avenços de la medicina han permès que l'esperança de vida dels catalans s'hagi incrementat de manera notable en pocs anys.² El 2009 l'esperança de vida es va situar en els 81,34 anys, quatre més que tot just una dècada i mitja enrere. És el primer cop que al nostre país s'arriba a aquest índex, dels més alts d'Europa.¹²⁻¹⁴

L'any 2010 el nombre de majors de 60 anys a Catalunya es va situar en 1,6 milions de persones, una xifra similar al nombre de menors de 20 anys. Vint anys enrere, la població catalana que tenien 80 o més anys eren 112.000, o sigui, l'1,9% del total. En aquells moments, els menors de 20 anys eren gairebé 2 milions, equivalent al 32,9% de la població total.¹²⁻¹⁴

Any	60-79anys	% Població Catalana
1980	798.000	13.4%
2010	1.260.000	16.9%

Taula 1. Percentatge de població catalana superior a 60 anys¹⁴

En el conjunt de l'estat espanyol, l'envelliment de la població és un fenomen molt marcat. D'estar per sota de la mitjana europea el 1950, s'ha passat a estar lleugerament per sobre, i segons les projeccions actuals de creixement de la població, l'any 2050 hi haurà més d'un terç de la població total més gran de 65 anys. Catalunya segueix el patró dels països desenvolupats. Segons el padró del 2003, el 17,2% de la població té 65 o més anys. Això representa un total d'1.149.771 persones segons dades de l'Institut Català de l'Envelliment.^{12,14}

Així, entre els censos dels anys 1991 i 2001, la població de 65 i més anys ha augmentat en 240 mil persones o un 28% de creixement acumulat, mentre que en la resta de la població aquest creixement ha estat del 0,8%.² Al mateix temps, entre la població de majors de 65 anys també es produeix un creixement important dels més

grans. Una altra tendència rellevant és que va augmentant el nombre de persones més grans dins d'aquest col·lectiu, en concret, de dones i homes majors de 80 anys. En menys d'una dècada el percentatge d'octogenaris ha augmentat en un 21%. Ara són al voltant de 2 milions a tot l'Estat, una xifra que suposa una quarta part dels majors de 65 anys i el 4,5% de la població total. Si es compleixen les previsions, el 2060 els octogenaris seran el 13,1% de la població total i prop de la meitat del col·lectiu de majors de 65 anys, la qual cosa produeix un fenomen de sobreenvelliment. Segons el padró del 2003, a Catalunya hi ha un total de 523.697 persones amb 75 anys d'edat o més.¹⁵

2.2. Envelliment en les zones rurals i canvi de família

Des de mitjans segle XX s'ha anat produint un èxode de les zones agrícoles i ramaderes cap a les industrials i de serveis, a la recerca de millors condicions laborals; la presència de gent gran es fa més notable en els àmbits rurals.¹⁶

Aquest nou escenari sense precedents comporta una sèrie de conseqüències en tots els àmbits, des de l'econòmic fins al cultural. Entre d'altres, s'ha produït un canvi de composició generacional a les llars i sovint els habitatges s'han d'adequar a la nova situació: S'incrementen les necessitats d'atenció sanitària i augmenta el nombre de persones amb les facultats disminuïdes, que corren el perill de quedar separades de la societat.^{17,18}

Paral·lelament, s'han obert uns mercats nous de serveis i de productes específics per a aquest segment de la població, mentre que a les administracions se'ls presenta el repte de fer front a les atencions que es requereixen en l'àmbit públic, sobretot en el camp sociosanitari. L'atenció a la gent gran ha esdevingut d'un temps ençà una prioritat.¹⁸

2.3. La nova llei 12/2007 de serveis socials a Catalunya

La nova Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials a Catalunya té com a objectiu marc promoure el benestar social, integrant el conjunt de recursos, equipaments, projectes, programes i prestacions, de titularitat pública i privada, destinats a cobrir les necessitats personals bàsiques i les necessitats socials de les persones. Actualment

aquesta nova llei es regeix pel principi de la universalitat en l'accés als serveis, fet que suposa l'obertura del sistema. Així els serveis socials han esdevingut el quart pilar de l'estat del benestar, juntament amb la sanitat, l'educació i el sistema de pensions.¹⁹

L'instrument que explica el conjunt de prestacions que engloba aquesta xarxa pública de serveis socials és l'anomenada Cartera de serveis. La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, popularment coneguda com a Llei de la Dependència, fixa les bases per al desenvolupament a tot el territori espanyol de l'atenció a les persones en situació de dependència. Aquesta nova llei va entrar en vigor el 1 de gener de 2007, i les seves característiques més importants són el caràcter universal i públic de les prestacions, l'accés a les prestacions en condicions d'igualtat i no discriminació, i la participació de totes les administracions públiques en l'exercici de les seves competències. Els tres conceptes bàsics als quals fa referència la llei són l'autonomia, la dependència i les activitats bàsiques de la vida diària.

1. **Autonomia:** s'entén la capacitat de controlar, afrontar i prendre, per iniciativa pròpia, decisions personals sobre com viure d'acord amb les normes i preferències pròpies, així com de desenvolupar les activitats bàsiques de la vida diària.
2. **Dependència** s'entén l'estat de caràcter permanent en què es troben les persones a qui, per raons derivades de l'edat, d'una malaltia o d'una discapacitat, i lligades a la falta d'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial, els cal l'atenció d'una persona o d'altres persones. Aquestes persones també necessiten ajudes importants per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària o, com en el cas de les persones amb discapacitat intel·lectual o malaltia mental, altres ajudes per a la seva autonomia personal.
3. **Activitats bàsiques de la vida diària** són aquelles que permeten a la persona desenvolupar-se amb un mínim d'autonomia i independència, com ara la higiene personal, les activitats domèstiques bàsiques, la mobilitat essencial, reconèixer persones i objectes, orientar-se, entendre i executar ordres o tasques senzilles.^{19,20}

Partint dels conceptes bàsics de la Llei, les persones grans en situació de sobre envelliment són un dels col·lectius més grans que fa demanda d'aquest dret.²¹

2.4. Recursos per a la gent gran

L'augment de sobreenvelliment i els canvis en l'estructura familiar fan que, actualment, per cobrir les necessitats de les persones grans sigui necessari disposar de recursos i serveis que ofereixen tipus d'atenció diversos. Un dels recursos més coneguts és el recurs residencial. Dades estadístiques de l'any 2005 ens mostren que a Espanya les persones que vivien en una residència no arribaven el 5% de la població gran. La immensa majoria de les persones grans en situació de dependència estaven vivint al seu domicili.¹² Un altre tipus de recursos són els que ofereixen atenció durant el dia; el centre de dia i els centres de serveis d'àmbit rural.

Centre de dia

El **centre de dia** és un recurs d'acolliment diürn per a persones que es troben en situació de dependència, creat en el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials, modificat posteriorment pel Decret 176/2000, de 15 de maig, i pel Decret 182/2003 de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centre de dia per a gent gran.^{7,22,23}

El servei complementa l'atenció pròpia de l'entorn familiar, amb els objectius d'afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social, mantenir la persona en el seu entorn personal i familiar en les millors condicions, i proporcionar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents.

L'equip de professionals que treballa en un centre de dia per a gent gran és pluridisciplinar i està format per un director o directora responsable, un/a responsable higienicosanitari i personal d'atenció directa amb una ràtio de 0,15 (professionals amb titulació adient per oferir atenció geriàtrica, animació sociocultural, teràpia ocupacional, fisioteràpia, atenció sanitària, psicològica i social).

Aquest servei d'acolliment residencial s'adreça a persones de 65 anys i més en situació de dependència que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària. Constitueix una alternativa a l'internament residencial de les persones grans i pot ser un servei de caràcter temporal o permanent.^{23,24}

Centre de serveis d'àmbit rural

Els **centres de serveis** per la gent gran es un recurs situat en zones rurals. Està format per una plataforma de serveis integrats en la comunitat, i pretén donar resposta a la voluntat majoritària de la gent gran de romandre al domicili propi, mentre els sigui possible, oferint una gran diversitat de serveis i activitats durant el dia i adaptant-se a les necessitats de la població. En l'actualitat es tracta d'un recurs pilot a Catalunya amb una experiència de 5 anys en el territori.

El centre de serveis és un recurs on es donen serveis especialitzats adreçats als majors de 65 anys que viuen a casa seva i que en molts casos pateixen algun tipus de deteriorament físic, cognitiu o qualsevol altre factor que els resti per mantenir la seva autonomia.

Aquest tipus de centre, bàsicament ofereix quatre tipus de serveis:

- Servei d'estada que pot variar entre les 4 i les 10 hores diàries.
- Serveis ambulatoris i serveis individualitzats amb prèvia concertació.
- Serveis de tallers adreçats a familiars i cuidadors de persones en situació de dependència, i també adreçats a persones grans fràgils que no utilitzen el servei d'estada.
- Servei d'atenció a domicili per oferir atenció a la persona en el seu domicili.

L'equip de professionals variarà en funció del servei que es presta:

- Servei d'estada: espai on les persones grans es troben en el centre en horaris que poden comprendre entre les 4 i les 10 hores. Els professionals que hi donen atenció formen un equip interdisciplinari, que consta d'una directora responsable i que ofereix atenció a 40 hores, d'un responsable higiènic sanitari vinculat a la xarxa de salut municipal i de personal d'atenció directe amb una ràtio de 1/8.
- Serveis ambulatoris: hi donen assistència professionals titulats per cada un dels serveis. En línies generals consta d'un fisioterapeuta i un podòleg, entre altres.
- Servei d'atenció a domicili: el personal que hi treballa són treballadores familiars amb una ràtio d'1 treballadora per usuari. Generalment, són atencions d'1 hora.

- Servei de tallers: serveis en què la mateixa directora —i dins les seves 40 hores d'atenció el servei d'estada— porta a terme els tallers amb la col·laboració de professionals externs.

La finalitat dels centres de serveis és oferir un entorn adequat i adaptat a les necessitats d'atenció a les persones grans; afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social; mantenir la persona en el seu entorn personal i familiar en les millors condicions possibles; i proporcionar suport a les famílies.²⁵

En l'actualitat no hi ha estudis sobre les característiques dels centres de dia ni dels centres de serveis, però sí es trobem estudis publicats sobre aspectes diversos de l'atenció diürna en gent gran:

Casado, JMR. i Montalvo, JIG. (1995) *Hospitales de día geriátricos en España*,(1995) van realitzar un estudi descriptiu de l'estructura i el funcionament dels hospitals de dia. Els autors marquen com a objectiu principal estudiar les característiques dels hospitals de dia geriàtrics que hi ha a Espanya entre el 1992 i el 1993. Un dels instruments que utilitzen per recollir dades informatives de cada hospital és la utilització d'un qüestionari creat pel mateix autor.²⁶

A l'estudi De la Huerta, Ml., Delgado, O. i Santamaría, JL.(1996) realitzat en quatre centres de dia de Biscaia, destaquen la importància de conèixer les necessitats psicosocials de persones que utilitzen el centre de dia com a recurs. Assenyala que els centres de dia poden contribuir a donar suport a persones grans amb dependència, amb recolzament social mitjançant intervencions idònies pel seu manteniment o millora funcional i social, des d'una metodologia de treball que garanteixi la continuïtat i la resposta a les necessitats psicosocials de les persones grans i les seves famílies.²⁷

La Martínez Rodríguez, T.(2001) reflecteix en el seu estudi, la necessitat de reorientar els recursos d'atenció a les persones grans cap a les necessitats derivades de les situacions de dependència, creant unitats específiques per persones dependents²⁸

Així mateix en la literatura és troben estudis, sobre el grau de satisfacció en centres d'atenció a la gent gran, en què es recull la importància de conèixer la satisfacció de les persones que utilitzen aquests recursos.

Un dels articles publicats és *Indicadors de Qualitat: serveis de centres de dia per a la gent gran* de la Generalitat de Catalunya,(2010) en què valoren la qualitat dels centres de dia amb l'objectiu d'avaluar la situació del sector i d'impulsar la millora del nivell dels centres de dia de Catalunya.²⁹

L'estudi de Díaz, R.,(2002) sobre la satisfacció en aquest cas dels serveis sanitaris, mostra la importància de conèixer què vol el pacient per poder oferir una assistència millor. Parteixen del coneixement de què necessita el pacient. Aquestes necessitats es converteixen en requisits i objectius que figuren en la qualitat global del servei sanitari.³⁰

Finalment cal destacar el treball de Garcia-González, J. i Rodríguez-Rodríguez, PG.,(2005) que parlen de les persones grans que viuen en contextos rurals, on asseguren que tenen necessitats específiques. Plantegen una metodologia d'investigació, acció i participació en tres territoris rurals. Detallen que en tots els territoris s'han creat nous serveis de proximitat (transport, valoració d'ajudes tècniques, servei d'acompanyament, menjar a domicili, biblioteca mòbil, podologia...) Destaca la importància de models d'intervenció diferents en zones rurals, on valoren que el model d'intervenció basat en el treball comunitari sota els principis de transversalitat, coordinació i flexibilitat ha funcionat de manera satisfactòria.³¹

3. OBJECTIUS

Objectiu General 1. *Descriure els models existents d'atenció diürna per a la gent gran.*

1.1 Objectiu: conèixer la situació i cobertura dels centres: ubicació, anys de funcionament, nombre d'habitants majors de 65 anys a qui donen cobertura.

1.2 Objectiu: descriure el funcionament del centre: serveis, activitats i valoracions que es porten a terme i les hores de dedicació setmanal de cada servei.

1.3 Objectiu: conèixer la vinculació que té el centre amb la comunitat on està situat, relació amb la població i amb els serveis sanitaris i socials.

1.4 Objectiu: conèixer el perfil dels usuaris: derivació, diagnòstic principal, motiu d'ingrés, grau de dependència que presenten i serveis que utilitzen, així com el recolzament familiar.

Objectiu general 2. *Conèixer els graus de satisfacció d'usuaris i familiars que utilitzen aquests centres.*

2.1 Objectiu: avaluar el grau de satisfacció d'usuaris, familiars i/o tutors en l'atenció que ofereix el personal del centre, la vinculació amb la comunitat i el funcionament del centre.

2.2 Comparar el grau de satisfacció d'usuaris i familiars que utilitzen un centre de dia, respecte dels que utilitzen un centre de serveis.

4. MATERIAL I MÈTODES

4.1. DISSENY DE L'ESTUDI

Estudi multicèntric descriptiu de disseny transversal.

4.2. POBLACIÓ DIANA ESTUDIADA

L'estudi s'ha portat a terme en set centres de serveis situats en poblacions d'àmbit rural de Catalunya —Agullana, Calldetenes, Fogars de la Selva, Porqueres, Portbou, Sant Vicenç de Torelló i Santa Maria d'Oló— i a un centre de dia situat en una zona urbana, concretament a Salt. Durant els mesos d'abril a juny de 2011.

S'han inclòs totes les persones usuàries i familiars que utilitzen els diferents centres amb un total de 296 subjectes.. En l'apartat de l'estudi de la satisfacció s'han exclòs les persones amb dèficit cognitiu.

4.3. VALORACIÓ DE LES CARACTERÍSTIQUES DELS CENTRES ESTUDIATS.

Es va elaborar un qüestionari estructurat, *Annex 1* per recollir dades de manera unificada i estandarditzada sobre la descripció, el funcionament del centre, la vinculació del centre amb la comunitat, els usuaris que utilitzaven el centre i el seu funcionament. Es va administrar a cada un dels centres que han format part de l'estudi. Es van donar els qüestionaris, acompanyats d'una carta de presentació a les directores dels diferents centres indicant que es pregava la màxima fiabilitat en les respostes. També es va facilitar un correu electrònic per poder contactar en cas de dubte.

Prèviament a l'inici del treball de camp, es va fer una prova pilot del qüestionari es va donar el qüestionari a cinc professionals de la salut i serveis socials amb l'objectiu que llegissin les preguntes i fessin un retorn d'aquelles que creien que no es comprenien prou bé. Seguidament es va incloure un centre nou, que no formava part de l'estudi, on es va passar el qüestionari informatiu a la seva directora, donant la indicació que assenyalés aquelles preguntes del qüestionari que no li semblaven prou clares. Un cop

revisats els suggeriments dels diferents professionals, es va utilitzar el qüestionari per a l'estudi.

Les variables contemplades el qüestionari per conèixer les característiques del centres han sigut:

1. Dades del centre:

- Nom del centre.
- Nom de qui respon l'enquesta.
- Càrrec de qui respon.

2. Descripció i funcionament del centre

- Temps de funcionament.
- Nombre de persones majors de 65 anys que viuen en la zona on es troba el centre.
- Serveis que ofereix el centre, horaris.
- Valoracions que s'administren a l'ingrés d'un usuari i elaboració del pla individual de treball.
- Descripció de les activitats i serveis que ofereix el centre.

3. Vinculació del centre amb la comunitat

- Activitats compartides amb el municipi.
- Vinculació amb la xarxa de salut.
- Vinculació amb la xarxa de serveis socials de primària.

4. Usuaris que assisteixen el centre

- Número de persones ateses per servei.
- Edat i sexe de les persones grans que utilitzen el centre.
- Tramitació de la llei de la dependència i valoració de grau i nivell de dependència.
- Baixes dels usuaris i motius de baixa.
- Disposició de suport familiar per part dels usuaris del centre.
- Diagnòstic principal d'ingrés.

4.4. VALORACIÓ DEL GRAU DE SATISFACCIÓ.

Es va confeccionar una enquesta de satisfacció per a usuaris i una altra per a familiars, *Annex1* en què constaven preguntes relacionades amb la utilització del centre, el personal, la comunitat i el funcionament.

Prèviament a l'inici del treball de camp, es va recollir l'opinió de cinc professionals de la salut i de serveis socials sobre l'enquesta. També es va incloure, a mode de centre pilot, un centre de serveis extern a l'estudi, el Centre de serveis de Riudellots, amb un total de 10 familiars i 10, usuaris amb l'objectiu de comprovar que les preguntes de l'enquesta i del qüestionari s'entenien de forma correcta.

L'enquesta va ser administrada per 9 professionals de la salut, amb una titulació mínima de diplomats, externs a cada centre. Per tal de garantir que s'utilitzava el mateix procediment a l'hora d'administrar les enquestes de satisfacció, es va fer una formació prèvia a les persones que havien d'administrar l'enquesta: Es va explicar i donar les instruccions necessàries a les persones entrevistadores. D'aquesta manera, es garantia que totes les persones utilitzarien el mateix procediment.

L'enquesta anava encapçalada per una carta de presentació que encoratjava les persones a respondre-la i alhora especificava l'anonimat de qui la responia. Es va dedicar un temps aproximat de 20 minuts per a cada persona que contestava l'enquesta. En primer lloc, es va portar a terme una lectura i explicació, en cas necessari, de les preguntes que contenia l'enquesta. Seguidament es va donar l'espai suficient perquè pogués respondre l'enquesta.

Es van excloure de les enquestes de satisfacció aquelles persones que, a causa de deteriorament cognitiu, no podien comprendre les preguntes de l'enquesta.

Les variables contemplades per valorar el grau de satisfacció han sigut:

1. *Dades sociodemogràfiques de qui respon l'enquesta:*

- Edat
- Sexe.
- Temps que fa que utilitza el centre.

2. *Utilització del centre*

- Nombre de serveis que utilitza.
- Valoració dels horaris que ofereix el centre.
- Informació sobre si el familiar utilitza algun servei del centre.

3. *Relació amb el personal*

- Valoració sobre si ha rebut informació sobre els serveis i activitats del centre.
- Valoració sobre la comunicació amb els professionals.
- Valoració de la confiança que generen els professionals.
- Valoració davant la manifestació de queixes.

4. *Vinculació amb el municipi*

- Participació en les activitats del municipi.
- Percepció de la vinculació de la xarxa de salut.
- Percepció de la vinculació del centre amb els serveis socials.

5. *Funcionament del centre*

- Coneixement sobre els serveis i activitats que es porten a terme.
- Valoració del nombre d'activitats.
- Valoració de les activitats que ofereix el centre davant les necessitats de descàrrega.
- Valoració de les activitats que ofereix el centre davant una millora de la qualitat de vida.
- Valoració de cada una de les activitats que s'ofereixen.

Per elaborar el qüestionari i l'enquesta de satisfacció s'han tingut com a referents les propostes de diferents autors³²⁻³⁷

4.5. ANÀLISIS ESTADÍSTIC

L'estratègia d'anàlisi d'aquest treball s'engloba sota la metodologia quantitativa. Així, en un primer terme, com a tècnica de recollida de la informació i per donar resposta als objectius generals, s'han dissenyat dos models d'enquesta per qüestionari. Aquesta tècnica de recollida de la informació és l'eina més utilitzada sota la metodologia quantitativa, que preveu fer una descripció de la situació amb la idea de quantificar la realitat observada.^{38,39}

Tècnica d'anàlisi de la informació

Com a tècnica d'anàlisi de la informació, s'han procedit de la forma següent: un cop realitzat el treball de camp, s'ha codificat i elaborat la matriu de dades i posteriorment s'han depurat els errors existents.

Per fer les anàlisis, s'ha procedit en alguns casos a transformar primerament les variables, mitjançant l'agrupació d'aquestes. Els motius que han justificat una agrupació de les respostes han estat sovint que la desagregació no permetia visualitzar fenòmens interessants o bé que, per a una anàlisi posterior, la massa de desagregació feia impossible el seu maneig.

Amb la matriu definitiva, s'han realitzat anàlisis estadístiques univariades i bivariades. L'anàlisi estadística univariada ha permès fer una descripció dels valors de les diferents variables de l'estudi de forma general o segmentada per diferents categories (centres, serveis, activitats, personal, usuaris i vinculació municipi) i una lectura dels resultats aprofundida de variable per variable.

Posteriorment, quan s'ha volgut comprovar la distribució de variables com el sexe de familiars i usuaris o l'edat, s'han realitzat les anàlisis bivariades, que permetia posar en relació dues variables.

Per últim, en aquells apartats on s'ha volgut aprofundir per centres o tipus d'usuaris, també s'han realitzat anàlisis amb subpoblacions. És a dir, en alguns moments s'ha cregut oportú fer una selecció de casos —per tant, no es treballava amb tota la mostra, sinó amb aquelles que complien unes certes condicions— o bé fer la segmentació de casos —es treballava amb tota la mostra però els resultats s'emetien separats segons una variable “segmentadora”.

Tot el procés de les dades s'ha fet mitjançant el programa PASSWA.

4.6. ASPECTES ÈTICS

Un cop definits els dos instruments, es va demanar l'autorització en els diferents centres per tal de poder administrar-los. Igualment es va demanar per escrit la voluntat de participar en l'estudi i es va garantir l'anonimat de familiars i usuaris que en formen part.

Les dades es van tractar de forma confidencial, només la directora de cada un dels centres recollia les dades referents al grau de dependència i el diagnòstic dels usuaris. La investigadora de l'estudi, utilitzava les dades que rebia de cada un dels centres sense conèixer a quin usuari pertanyien.

5. RESULTATS

5.1. CARACTERÍSTIQUES DELS CENTRES

5.1.1. Descripció i funcionament del centre

5.1.1.1. Descripció dels centres

Centres	Zona rural/urbana	Anys de funcionament	Població > 65a del municipi de referència	Horari d'obertura
C.S de Calldetenes	Rural	10	321	De 9h a19h
C.S St. Vicenç de Torelló	Rural	3	414	De 9h a19h
C.S Sta. Maria D'Oló	Rural	1	230	De 9h a19h
C.S de Portbou	Rural	1	356	De 9h a19h
C.S de Fogars	Rural	0.60	215	De 9h a19h
C.S de Porqueres	Rural	1	631	De 9h a19h
C.S d' Agullana	Rural	0.50	188	De 9h a19h
C. de Dia Les Bernardes	Urbana	20	-	De 8h a 20h

Taula 2. Dades dels centres participants a l'estudi. (- : no hi ha dades)

La majoria dels centres 37,5% tenen només un any de funcionament, destaquen el Centre de Serveis de Calldetenes amb més de 10 anys i el Centre de dia les Bernardes amb 20 anys. També destaca el Centre de Serveis de Porqueres que atén una població de 631 habitants majors de 65 anys.

5.1.1.2 Serveis que s'ofereixen en cada un dels centres

Centres	Servei d'estada (mínim 4h)	Serveis ambulatoris	Servei de Tallers	Servei d'atenció a domicili
C.S de Calldetenes	28 places	Podologia, Fisioteràpia Manutenció, Bugaderia.	Atenció Famílies Atenció usuaris	Servei d'atenció a domicili.
C.S St. Vicenç de Torelló	20 places	Podologia, Fisioteràpia Manutenció, Transport Bugaderia	Atenció Famílies Atenció usuaris	Servei d'atenció a domicili
C.S Sta. Maria D'Oló	18 places	Podologia, Fisioteràpia Manutenció, Bugaderia	Atenció Famílies Atenció usuaris	-
C.S de Portbou	20 places	Podologia, Fisioteràpia Manutenció, Transport Bugaderia, Perruqueria	Atenció Famílies Atenció usuaris	-
C.S de Fogars	20 places	Podologia, Fisioteràpia Manutenció, Transport Bugaderia, Perruqueria.	Atenció Famílies Atenció usuaris	-
C.S de Porqueres	25 places	Podologia, Fisioteràpia Manutenció, Transport Bugaderia.	Atenció Famílies Atenció usuaris	-
C.S d' Agullana	24 places	Podologia, Fisioteràpia Manutenció, Transport Bugaderia.	Atenció Famílies Atenció usuaris	-
C. de Dia Les Bernardes	30 places	-	-	-

Taula 3. Serveis que ofereixen els centres participants. (- : no hi ha dades)

El servei d'estada és l'únic servei que s'ofereix en el 100% dels centres. Els centres de serveis de Calldetenes i de Sant Vicenç de Torelló són els únics que ofereixen tot el ventall d'oferta de serveis: estada, ambulatori, tallers i domicili.

5.1.1.3 Valoracions que es passen a l'ingrés d'un usuari

En el 100% dels centres recullen dades per una història clínica, l'índex de Barthel i l'escala de Tinetti. En el 87,5% dels centres utilitzen també l'escala del Mini Examen Cognostiu de Lobo, en un 75% l'escala de Lawton & Brody. El 50% dels centres utilitzen altres escales: el Centre de serveis de Calldetenes ho fa d'acord amb la patologia que presenten els usuaris, el Centre de serveis de Porqueres utilitza una escala de valoració funcional i el Centre de dia les Bernardes porta a terme l'escala de Pfeiffer i l'escala de Norton.

5.1.1.4 Elaboració del pla individualitzat d'atenció

A la pregunta si es porta a terme un pla individualitzat de treball per cada un dels usuaris, trobem que el 100% dels centres realitzen aquest pla per als usuaris que utilitzen el servei d'estada. En els serveis ambulatoris un 13% diuen que el porten a terme. Quant als usuaris que utilitzen el servei de tallers, el pla individualitzat es porta a terme en un dels centres, concretament en el Centre de serveis Santa Maria d'Oló. Pel que fa al servei d'atenció a domicili, es porta a terme en tots els seus usuaris.

5.1.1.5. Descripció de les activitats que es porten a terme en els diferents serveis i nombre d'hores de dedicació

a) Servei d'Estada

Activitats Serveis Estada	Hores Mensuals		
	C. Dia Bernardes	Mitjana C. Serveis	Desviació estàndard
Acolliment i Convivència	-	180,00	78,740
Manutenció	-	39,00	6,608
Atenció personal a les AVD	126,00	89,83	97,461
Estimulació cognitiva	42,00	49,00	27,270
Higiene personal	63,00	12,50	17,729
Readaptació funcional i social	20,00	113,67	101,944
Recuperació dels hàbits d'autonomia	168,00	112,00	103,846
Dinamització sociocultural	21,00	29,80	42,429
Activitats de lleure	25,00	13,33	14,514
Suport personal social i familiar	16,00	14,60	6,768
Fisioteràpia	60,00	7,40	4,775
Seguiment i prevenció de la salut	84,00	14,43	4,962
Suport psicològic i familiar	16,00	8,40	2,608
Podologia	0	6,71	2,628
Activitats de psicomotricitat	21,00	26,17	20,341
Activitats manipulatives	16,00	38,29	19,405
Exercici físic/gimnàstica	21,00	26,83	17,221
Lectura fàcil	0	5,67	2,944

Taula 4. Activitats en els serveis d'estada dels centres participants. (- : no hi ha dades)

En les diverses activitats que es porten a terme en el servei d'estada, hi ha una desviació àmplia en funció de l'activitat i el centre.

En l'acolliment i convivència, el Centre de dia Les Bernardes no hi dediquen unes hores en concret, especifiquen que és en funció del nombre d'ingressos que reben. Hi ha activitats com l'atenció personal a les activitats de la vida diària, la readaptació funcional i social, recuperació dels hàbits d'autonomia en què el nombre d'hores que s'hi dediquen tant en el centres de serveis com en el centre de dia és molt variable; pot anar des de les 15 hores a les 220 hores. Tots els centres ofereixen l'activitat d'estimulació cognitiva, el Centre de serveis de Sant Vicenç de Torelló, que ofereix 29 hores, i el de Calldetenes, que n'ofereix 110. El centre de dia n'ofereix 42. Un 37,5% dels centres ofereixen altres serveis com l'art teràpia, la labor teràpia, l'hort, taller de cuina, l'assemblea i el treball de les emocions.

Podem observar com el Centre de dia les Bernardes destaca per oferir un gran nombre d'hores d'higiene personal, essent aquest significativament superior respecte els centres de serveis (63.0 ± 0.0 vs 12.5 ± 17.7 , $p=0.046$), recuperació dels hàbits d'autonomia, atenció en fisioteràpia que es significativament superior respecte els centres de serveis, en el número d'hores (60.0 ± 0.0 vs 7.4 ± 4.8 , $p=0.001$), la prevenció de les alteracions de la salut que també es mostra significativament superior (84.0 ± 0.0 vs 14.4 ± 4.9 , $p=0.000$) i el suport psicològic i familiar que mostra una tendència a ser significativament superior (16.0 ± 0.0 vs 8.4 ± 2.6 , $p=0.056$). Pel que fa a les activitats de psicomotricitat, gimnàstica, lectura, està lleugerament per sota de la mitjana. I quant a les activitats de lleure, lleugerament per sobre. En el Centre de dia, no es porta a terme el servei de podologia ni el de lectura.

A la figura 1, es mostra la comparació dels centres que tenen més anys de funcionament, el Centre de dia les Bernardes i el Centre de serveis de Calldetenes.

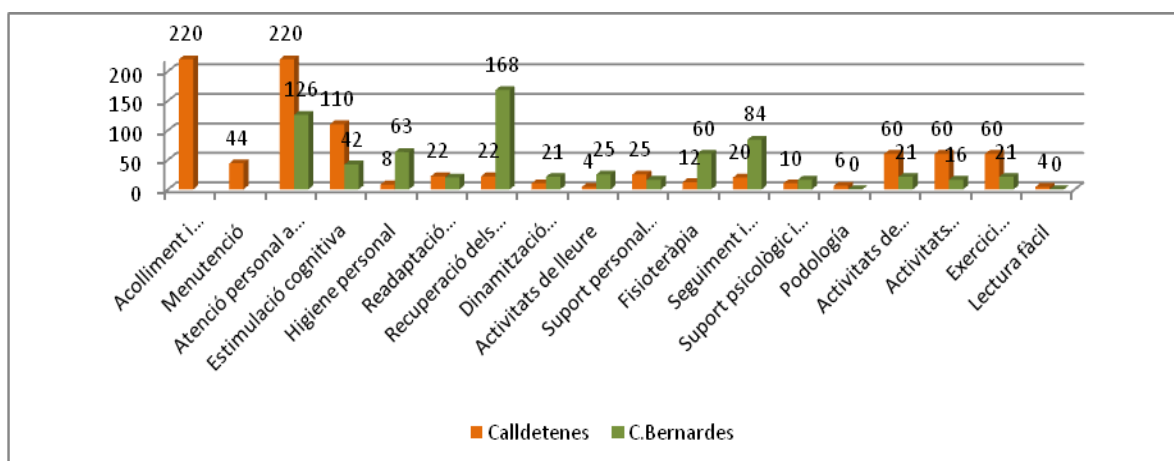


Figura 1. Comparativa de serveis d'estada entre els centres participants més antics

En les dades d'acolliment i convivència i en la manutenció no hi ha dades del Centre de dia. Es pot observar com el Centre de serveis de Calldetenes destaca per oferir més hores de recuperació dels hàbits d'autonomia, atenció personal a les activitats de la vida diària, estimulació cognitiva, psicomotricitat, activitats manipulatives i exercici físic / gimnàstica.

b) Serveis ambulatoris

Serveis ambulatoris	% Centres que realitzen activitats ambulatories	Mitjana d'hores mensuals	Desv. estàndard.
Manutenció	87.5%	32,71	14,244
Podologia	87.5%	7,00	2,380
Transport	75%	29,90	7,845
Fisioteràpia	62.5%	5,40	4,450
Perruqueria	25%	6,00	2,828
Bugaderia	12.5%	No es coneix.	-

Taula 5. Dades dels serveis ambulatoris realitzats als centres de serveis participants (abril 2011) (- : no hi ha dades)

El tipus de serveis ambulatoris només s'ofereixen en el cas dels centres de serveis, i varien en funció de cada centre, el nombre d'hores que s'hi dediquen també es molt variat, així trobem que el servei de podologia, hi ha centres que només ofereixen 5 hores mensuals i n'hi ha que n'ofereixen 12 hores. El servei de menjador s'hi dedica una mitjana de 32,71 hores mensuals, que correspon a una durada de 1 o 2 hores el dia.

c) Servei d'atenció a domicili

El Servei d'atenció a domicili s'ofereix a dos centres de serveis: un d'ells ofereix 18 hores mensuals i l'altre 70 hores mensuals.

d) Servei de tallers

Tipus de Tallers	Percentatge Centres	Mitjana hores mensuals	Desviació estàndar
Tallers d'atenció al cuidador	100,0%	13,86	4.91
Tallers d'Estimulació Cognitiva	100,0%	13,86	4.91
Tallers d'exercici físic	42,9%	12,00	0.00
Tallers Gimnàstica	57,1%	12,00	0.00
Tallers Psicomotricitat	57,1%	15,25	6.5
Tallers altres	14,3%	12,00	-

Taula 6. Centres de serveis que ofereixen servei de tallers (abril 2011) (- : no hi ha dades)

En tots els centres de serveis es porten a terme el taller d'atenció al cuidador i el d'estimulació cognitiva, amb una mitjana de 13,86 hores el mes, on hi ha centres que ofereixen un mínim de 12 hores i altres de 25 hores.

5.1.2. Vinculació del centre amb la comunitat

Ofereixen activitats compartides amb les activitats del poble on estan situats. El 100% dels centres (centres de serveis i el centre de dia), i el 37,5% dels ofereixen entre 6 i 10 activitats compartides l'any.

El 100% dels centres (centres de serveis i el centre de dia) estan en coordinació amb el metge i la infermera del mateix municipi. El 37,5% dels centres l'atenció sanitària la fan el metge i la infermera del municipi mentre que un altre 37,5% el fa la infermera. En el cas del centre de dia, es manté coordinat amb el metge i la infermera del municipi, però especifica que l'atenció sanitària del centre no la fa cap dels dos.

Tots els centres (centres de serveis i el centre de dia) estan en coordinació amb la treballadora social d'atenció primària. En el 50%, l'atenció social la fa la mateixa professional del municipi. En el cas del Centre de dia l'atenció social no la porta a terme la treballadora social del poble —no queda especificat qui la porta a la pràctica.

5.1.3. Usuaris que assisteixen el centre

a) Servei d'estada: percentatge d'ocupació de places en cada un dels centres.

CENTRES	S. Estada
C.S Calldetenes	100%
C.S Sant Vicenç de Torelló	100%
C.S Santa Maria d'Oló	94,40%
C.S Portbou	100%
C.S Fogars	95%
C.S Porqueres	100%
C.S Agullana	66,67%
C. Dia les Bernardes	100%

Taula 7. Ocupació del servei d'estada dels centres participants (Gener – Abril 2011)

El Centre de serveis d'Agullana és el que té una ocupació menor en el servei d'estada.

b) Persones ateses en els serveis ambulatoris, tallers i servei d'atenció a domicili

CENTRES	S. Ambulatoris	S. Tallers	S. Atenció domicili
C.S Calldetenes	35	24	4
C.S Sant Vicenç de Torelló	31	16	3
C.S Santa Maria d'Oló	7	30	0
C.S Portbou	44	16	0
C.S Fogars	30	21	0
C.S Porqueres	9	8	0
C.S Agullana	28	16	0
C. Dia les Bernardes	0	0	0

Taula 8. Persones que han utilitzat/assistit els serveis ambulatoris, de tallers, i d'atenció domicili en els centres participants (Gener – Abril 2011)

En els Centres de serveis de Santa Maria d'Oló i de Porqueres s'utilitzen poc els serveis ambulatoris. Al Centre de serveis de Portbou és on s'utilitzen més. El servei de tallers s'utilitza poc al Centre de Porqueres. La resta tenen un mínim de 16 usuaris. Solament dos centres de serveis donen atenció al domicili. La resta i també el centre de dia no donen aquest servei. El Centre de Dia les Bernardes no ofereix cap tipus de servei d'aquest grup.

c) Edats de les persones segons serveis que utilitzen

Dades del mes d'abril:

Centres	C. Dia	C. Serveis	Desviació estàndard
S. Estada	82.52	83.07	1.59
S. Ambulatoris	-	78.19	2.02
S. Tallers	-	71.14	4.45
S. atenció a domicili	-	85.90	1.30

Taula 9. Mitjana de l'edat dels usuaris segons la tipologia dels serveis dels centres participants (Gener-Abril 2011) (- : no hi ha dades)

Els usuaris que utilitzen el servei d'estada tenen un perfil d'edat avançada en tots els centres de serveis com els del centre de dia. No hi ha massa diferències entre els diferents centres pel que fa a la mitjana de l'edat de les persones que utilitzen el servei d'estada, que va des dels 80,46 anys fins als 85. En el servei de tallers la diferència és de més de 17 anys des del Centre de serveis de Sant Vicenç de Torelló, on hi ha una mitja d'edat de 62,3 anys, fins als de Calldetenes o Portbou, on la mitjana d'edat és de 79,75 anys. En el Servei d'atenció a domicili hi ha les persones més grans.

d) Sexe de les persones que utilitzen els diferents serveis

Centres	S. Estada		S. Ambulatoris		S. Tallers		S. Atenció Domicili	
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes
C.S Calldetenes	78,57%	24,43%	77,14%	22,86%	62,50%	37,50%	75%	25%
C.S Sant Vicenç de Torelló	85%	15%	74,19%	25,81%	100%	0	66,67%	33,33%
C.S Santa Maria d'Oló	76,47%	23,53%	100%	0	100%	0	-	-
C.S Portbou	55%	45%	55,88%	44,12%	100%	0	-	-
C.S Fogars	68,42%	31,58%	86,67%	13,33%	60%	40%	-	-
C.S Porqueres	65,38%	34,62%	88,89%	11,11%	75%	25%	-	-
C.S Agullana	68,75%	31,25%	78,52%	21,43%	81,25%	18,75%	-	-
C. Dia les Bernardes	67,74%	32,26%	-	-	-	-	-	-

Taula 10. Percentatge d'utilització/assistència als serveis segons el sexe dels usuaris dels centres participants (Abril 2011) (- : no hi ha dades)

En tots els tipus de serveis predominen les dones respecte als homes. En alguns casos, com en el Centre de serveis de Santa Maria d'Oló, no hi ha cap home en els serveis ambulatoris ni en els tallers.

e) Persones donades de baixa en els diferents centres

Centres	Baixes de Gener a Abril del 2011
C.S Calldetenes	17,86%
C.S Sant Vicenç de Torelló	20%
C.S Santa Maria d'Oló	11,76%
C.S Portbou	0%
C.S Fogars	5,25
C.S Porqueres	15,38%
C.S Agullana	6,25%
C. Dia les Bernardes	16,13%

Taula 11. Baixes dels usuaris en els centres participants (Gener – Abril 2011)

Els Centre de serveis de Sant Vicenç de Torelló és el que té més baixes el llarg d'aquests quatre mesos, el segueix el Centre de serveis de Calldetenes i el Centre de dia de les Bernardes. El Centre de Portbou no ha tingut cap baixa el llarg d'aquest temps.

f) Motius de la baixa

Motius de Baixa	Ingrés a residència	Ingrés facultatiu	Baixa voluntària	Baixa per Defunció
C.S Calldetenes	1	0	1	3
C.S Sant Vicenç de Torelló	0	2	0	2
C.S Santa Maria d'Oló	0	0	1	1
C.S Portbou	0	0	0	0
C.S Fogars	0	0	1	0
C.S Porqueres	0	4	0	0
C.S Agullana	0	0	0	1
C. Dia les Bernardes	4	0	0	1

Taula 12. Motius de les baixes dels usuaris dels centres participants (gener – abril 2011)

Els motius de la baixa estan agrupats segons sigui per ingrés facultatiu, ingrés a residència, voluntària o per defunció. Sumant els diferents motius de baixa als centres, s'observa que en un 36,36% dels casos la baixa és per defunció, en segon lloc, un

27,27% és un ingrés facultatiu i, seguidament, un 22,73% és per ingrés a residència i el 13,64% és baixa voluntària

g) Tramitació de la llei de dependència

– Servei d'estada

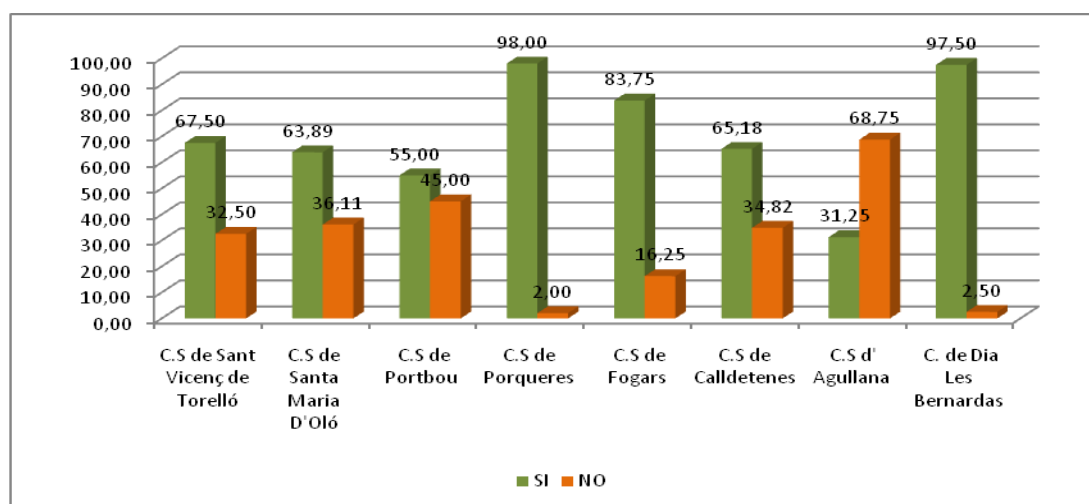


Figura 2. Mitja de persones dels serveis d'estada que ha tramitat i no la llei de dependència als centres participants (Abril 2011)

Destaquen el Centre de serveis de Porqueres i el Centre de dia les Bernardes que tenen un alt percentatge d'expedients tramitats en la llei de la dependència. En el cas del centre de dia va ser significativament superior respecte el conjunt dels centres de serveis (28.0 ± 0.0 vs 13.0 ± 5.5 , $p = 0.044$). El Centre de serveis d'Agullana destaca amb el 68,75% de casos no tramitats. Hi ha força dispersió entre els altres centres de serveis. Quant al servei d'estada, els que no s'han acollit a la llei, comenten que la seva majoria estan en tràmit.

– Serveis ambulatoris, tallers i servei d'atenció a domicili

Centres	S. Ambulatoris		Tallers		S.A.D	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
C.S de Calldetenes	-	-	-	-	100%	0
C.S de Porqueres	41.17%	58.82%	18.75%	81.25%	-	-
C.S de Portbou	42.62%	57.35%	-	-	-	-
C.S St. Vicenç de Torelló	74.62%	25.37%	-	-	100%	0

Taula 13. Mitja de persones que s'ha tramitat i no la llei de dependència en els serveis dels centres participants (Abril 2011) (- : no hi ha dades)

El centre de serveis de Portbou és el mes número de tramitacions hi ha, però a la vegada és també menys en tramita.

h) Percentatge de persones ateses segons grau i nivell de dependència

Grau i nivells de Dependència	C.S Calldetenes	C.S St. Vicenç de Torelló	C.S Sta. Maria d'Oió	C.S Portbou	C.S Fogars	C.S Porqueres	C.S Agullana	C. Dia Bernardes
NO GRAU	28,57%	6,25%	-	13,64%	11,11%	3,86%	-	6,45%
GRAU I / Niv 1	10,71%	6,25%	16,67%	13,64%	11,11%	-	-	6,45%
GRAU I / Niv 2	7,14%	12,50%	-	9,09%	11,11%	3,86%	8,33%	-
GRAU II / Niv 1.	14,29%	43,75%	16,67%	9,09%	44,44%	34,62%	33,33%	19,35%
GRAU II / Niv 2.	14,29%	18,75%	50,00%	13,64%	5,56%	15,38%	33,33%	22,58%
GRAU III / Niv 1.	21,43%	12,50%	16,67%	31,82%	11,11%	38,46%	25,00%	41,94%
GRAU III / Niv 2.	3,57%	0,00%	-	9,09%	5,56%	3,86%	-	3,23%

Taula 14. Percentatge dels graus i nivells de dependència pels centres participants (abril 2011) (- : no hi ha dades)

Destaca el Centre de Serveis de Calldetenes amb el major percentatge d'usuaris en situació de no grau, el Centre de Dia és en el que presenta més persones amb major grau de dependència.

El percentatge que més predomina en la majoria de centres de serveis es el grau dos, excepte el Centre de Serveis de Portbou en que predomina el grau 3. S'ha constatat que en els centres de dia el grau de dependència és significativament superior respecte els centres de serveis (grau II nivell 2: 7.0 ± 0.0 vs 3.1 ± 1.1 , $p=0.015$; grau III nivell 1: 13.0 ± 0.0 vs 4.4 ± 3.3 $p=0.052$).

i) Persones que reben suport familiar

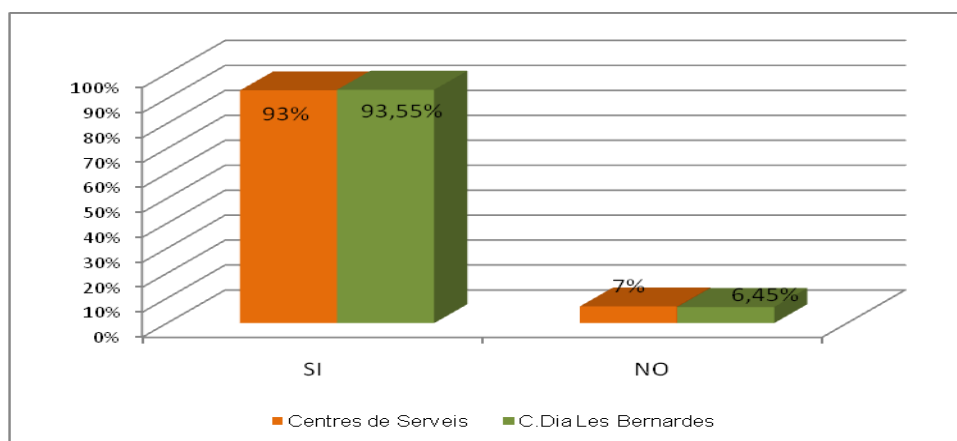


Figura 3. Percentatge dels usuaris que reben suport familiar mitjana dels centres de serveis i centre de dia (Abril 2011)

La mitjana de persones que reben suport familiar en tots els centres (centre de dia i centres de serveis) és molt elevada. El 93.55% en el cas dels centre de dia i el 93% en els centres de serveis.

j) Diagnòstic principal d'ingrés el servei d'estada

DIAGNÒSTICS	C.S Calldetes	C.S St Vicenç de Torelló	C.S Sta Maria d'Olió	C.S Portbou	C.S Fogars	C.S Porque-res	C.S Agullana	C.Dia Les Bernardes
Accident Vascular Cerebral	17,86%	17,39%	5,88%	18,18%	10,00%	18,52%	10,53%	10,42%
Patologia Osteoarticular.	3,57%	4,35%	29,41%	18,18%	15,00%	14,81%	5,26%	12,50%
Patologia Neurològica.	28,57%	26,09%	17,65%	27,27%	22,50%	33,33%	52,63%	31,25%
Patologia Cardíaca	10,71%	8,70%	5,88%	9,09%	20,00%	0,00%	10,53%	8,33%
Patologia Respiratòria	10,71%	0,00%	17,65%	13,64%	5,00%	0,00%	5,26%	6,25%
Trastorns Afectius.	25,00%	13,04%	11,76%	9,09%	2,50%	11,11%	5,26%	6,25%
Síndromes geriàtriques.	3,57%	8,70%	11,76%	4,55%	25,00%	22,22%	10,53%	20,83%
Altres	-	21,74%	-	-	-	-	-	4,17%

Taula 15. Diagnòstic d'ingrés dels usuaris als centres participants (Abril 2011)

(- : no hi ha dades)

De forma global s'evidencia que la patologia neurològica és la més elevada, excepte en el cas de Santa Maria d'Olió on la més prevalent és la osteoarticular.

Diagnòstics principals d'ingrés en el Centre de dia les Bernardes respecte de la resta dels centres de serveis, en el servei d'estada.

DIAGNÒSTICS	C. SERVEIS	C.DIA
Accident Vascular Cerebral	14,05%	10,42%
Patologia Osteoarticular.	12,94%	12,50%
Patologia Neurològica.	29,72%	31,25%
Patologia Cardíaca	9,27%	8,33%
Patologia Respiratòria	7,47%	6,25%
Trastorns Afectius.	11,11%	6,25%
Síndromes geriàtriques.	12,33%	20,83%
Altres	3,11%	4,17%

Taula 16. Comparativa de diagnòstic d'ingrés entre els centres de serveis i el centre de dia (abril 2011)

Es pot observar com la patologia neurològica és la més prevalent en tots els centres d'atenció diürna. En els centres de serveis la segueix l'accident vascular cerebral, mentre que en el Centre de Dia són les síndromes geriàtriques.

5.2. GRAU DE SATISFACCIÓ SOBRE ELS CENTRES D'ATENCIÓ DIÛRNA DES DEL PUNT DE VISTA DELS USUARIS I FAMILIARS

En relació els trets sociodemogràfics de les persones que han respost l'enquesta, d'un total de 296 persones un 44,9% són familiars i un 55,1% són usuaris.

En referència el percentatge de resposta d'usuaris i familiars segons centres s'ha obtingut un total de 163 respostes d' usuaris i 133 familiars.

Nombre de persones que han respost en cada un dels serveis

Centres	Usuaris Servei d'Estada	
	Usuaris	Familiars
C.S d' Agullana	75%	54.17%
C.S de Calldetenes	92%	100%
C.S de Fogars	75%	70%
C.S de Porqueres	12.5%	50%
C.S de Portbou	95%	90%
C.S Sta. Maria d'Olió	94.12%	72.22%
C.S St. Vicenç de Torelló	70%	55%
C. Dia Les Bernardes	3.47%	76.67%

Taula 17. Nombre de persones enquestades per centres participants

En el Servei d'estada el col·lectiu de familiars respon en la majoria de centres amb un elevat percentatge, destaca el Centre de serveis de Porqueres, el d'Agullana i el de Sant Vicenç amb menys participació. En el cas dels usuaris la participació de respostes és molt alta excepte en el Centre de serveis de Porqueres on hi ha participat un 12,5% i en el Centre de dia les Bernardes, amb un 3,47% de participació.

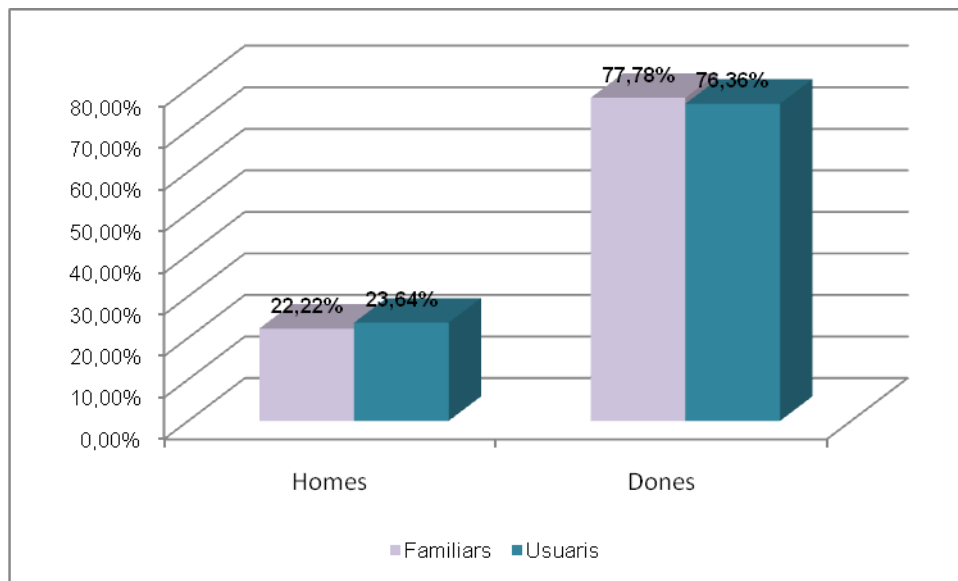
Sexe de les persones entrevistades

Figura 4. Sexe de les persones enquestades

S'evidencia que tant en usuaris com en familiars el gener femení és el més predominant.

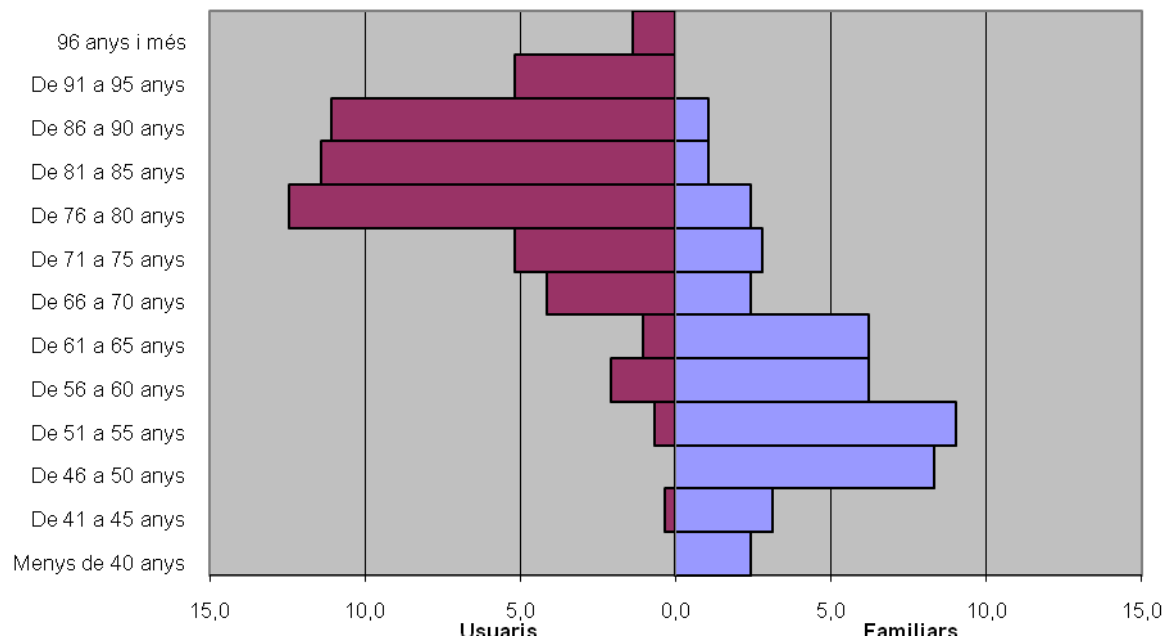
Edats

Figura 5. Piràmide d'edats de les persones enquestades

Pel que fa a les edats de les persones que contesten l'enquesta, tal com es veu a la piràmide es mostren separades segons siguin usuaris o familiars. Així, veiem que els usuaris que responen l'enquesta es troben entre els 76 i els 90 anys, mentre que la majoria de familiars que responen tenen edats més distants, entre els 46 i 65 anys.

Temporalitat al centre

El temps d'assistència al centre de dia és significativament superior respecte als centres de serveis (28.65±29.40 vs 15.30±17.79, p=0.032).

5.2.1. Satisfacció d'usuaris i familiars

Percentatge de satisfacció sobre els horaris d'atenció que s'ofereixen en els diferents serveis

% Famílies	Estada			Ambulatoris			Tallers			S. Atenció a domicili		
	Adequat	Ni ad ni no	Inadequat	Adequat	Ni ad ni no	Inadequat	Adequat	Ni ad ni no	Inadequat	Adequat	Ni ad ni no	Inadequat
C.S Calldetenes	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-
C.S Sant Vicenç	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	-	-
C.S Santa Oló	100	0	0	100	0	0	0	0	0	-	-	-
C.S Portbou	94,4	5,6	0	87,5	12,5	0	88,9	11,1	0	-	-	-
C.S Fogars	92,9	7,1	0	77,8	22,2	0	100	0	0	-	-	-
C.S Porqueres	100	0	0	100	0	0	100	0	0	-	-	-
C.S Agullana	100	0	0	100	0	0	100	0	0	-	-	-
C. Dia Bernardes	100	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Taula 18. Valoració de les famílies sobre els horaris del centre

(-: No es disposa de dades)

(Ni ad ni no: Ni adequat ni no adequat)

% USUARIS	Estada			Ambulatoris			Tallers			S.A.D		
	Adequat	Ni ad ni no	Inadequat	Adequat	Ni ad ni no	Inadequat	Adequat	Ni ad ni no	Inadequat	Adequat	Ni ad ni no	Inadequat
C.S Calldetenes	96	4	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0
C.S Sant Vicenç	100	0	0	92,3	7,7	0	0	0	0	-	-	-
C.S Santa Olò	100	0	0	100	0	0	100	0	0	-	-	-
C.S Portbou	92,9	7,1	0	88,2	11,8	0	100	0	0	-	-	--
C.S Fogars	100	0	0	100	0	0	0	0	0	-	-	--
C.S Porqueres	66,7	33,3	0	0	0	0	0	0	0	-	-	--
C.S Agullana	100	0	0	100	0	0	100	0	0	-	-	--
C. Dia Bernardes	100	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Taula 19. Valoració dels usuaris sobre els horaris del centre

(-: No es disposa de dades)

(Ni ad ni no: Ni adequat ni no adequat)

Pel que fa la valoració dels horaris dels diferents serveis que s'ofereixen en general la gran majoria de les persones entrevistades els troben adequats. Destaca el Centre de serveis Porqueres en la valoració que fan els usuaris del servei d'estada, però cal concretar que són un total de 3 usuaris els que contesten l'enquesta.

Es pregunta únicament als familiars si ells personalment utilitzen algun dels serveis que ofereix el centre. El 41,4% d'ells diu que sí, d'aquests que responen afirmativament (el total), un 5,4% (proporció sobre el total) utilitzen serveis ambulatoris i un 14,5% (proporció sobre el total) tallers.

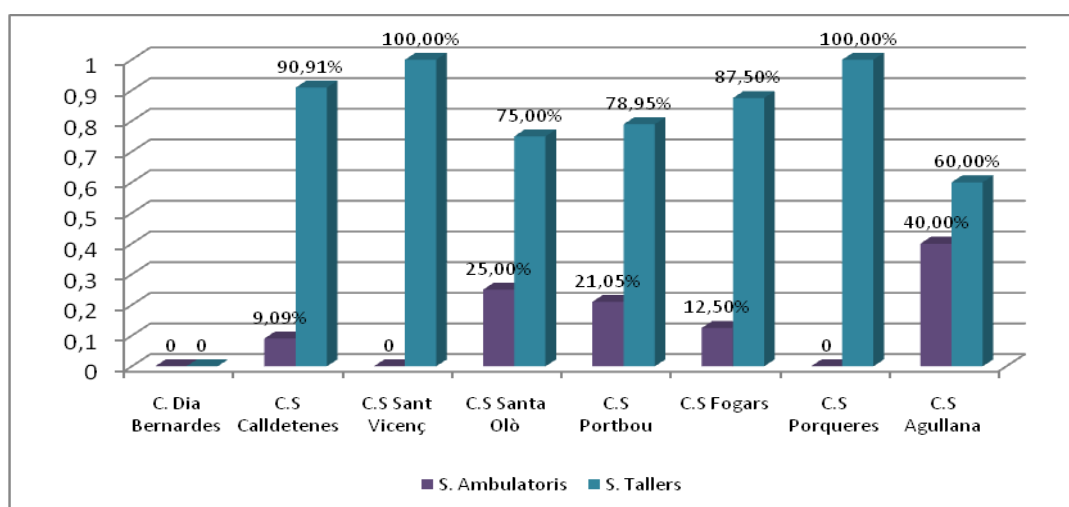


Figura 7. Utilització dels serveis del centre per part dels familiars

Destaca els Centre de serveis de Sant Vicenç de Torelló i el Centre de serveis de Porqueres on tots els familiars que participen d'alguna activitat del centre ho fan en els tallers. El Centre de serveis d'Agullana és el centre on els familiars utilitzen més els serveis ambulatoris.

5.2.2. Satisfacció en relació amb el personal

En un segon apartat de l'enquesta es demana la satisfacció respecte del personal que treballa en els diferents centres.

A la pregunta de si han rebut informació sobre els serveis que s'ofereixen, un 89,5% dels enquestats diuen que sí. Destaca el fet que en el cas del Centre de serveis de Portbou i el Centre de serveis de Calldetenes, on hi ha un 33,33% i 21,74% d'usuaris respectivament que contesten que no.

Ha rebut informació de les activitats i serveis que ofereix el centre?	Familiars		Usuaris	
	SI	NO	SI	NO
C.S Calldetenes	93,10%	6,90%	78,26%	21,74%
C.S Sant Vicenç de Torelló	100%	0%	100%	0
C.S Santa Maria d'Oló	100%	0%	93,75%	6,25%
C.S Portbou	100%	0%	63,16%	36,84%
C.S Fogars de la Selva	100%	0%	100%	0
C.S Porqueres	100%	0%	66,67%	33,33%
C.S Agullana	100%	0%	100%	0
C. Dia Bernardes	100%	0%	0	0

Taula 20. Resposta a la pregunta: Ha rebut informació de les activitats i serveis que ofereix el centre?

Es pregunta únicament els usuaris

- *Si se senten escoltats pel personal*
El 100% dels usuaris diuen que sí.

- Si hi ha una bona comunicació amb els professionals

Usuaris	Comunicació amb Professionals		
	Molt bona 3	Ni bona ni dolenta 2	Molt dolenta 1
C.S Calldetenes	100%	0	0
C.S Sant Vicenç	78,60%	21,40%	0
C.S Santa Olò	93,80%	6,30%	0
C.S Portbou	78,90%	21,10%	0
C.S Fogars	100%	0	0
C.S Porqueres	66,70%	33,30%	0
C.S Agullana	100%	0	0
C. Dia Bernardes	100%	0	0

Taula 21. Valoració de la comunicació amb els professionals del centre per part dels usuaris.

La comunicació amb els professionals és òptima, En el Centre de Serveis de Porqueres no és tant destacable. La comunicació amb els professionals del centre de dia, és significativament millor que amb els del centres de serveis (3.0 ± 0.0 vs 2.95 ± 0.21 , $p=0.001$).

Valoració del nivell de confiança

Famílies	Confiança amb Professionals									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.S Calldetenes	-	-	-	-	-	-	-	-	37,90%	62,10%
C.S Sant Vicenç de Torelló	-	-	-	-	-	-	-	-	45%	54,50%
C.S Santa Maria d'Oló	-	-	-	-	-	-	-	15,40%	15,40%	69,20%
C.S Portbou	-	-	-	-	-	-	-	5,60%	22,20%	72,20%
C.S Fogars de la Selva	-	-	-	-	-	-	7,10%	7,10%	14,30%	71,40%
C.S Porqueres	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%
C.S Agullana	-	-	-	-	-	-	-	-	30,08%	69,20%
C. Dia Bernardes	-	-	-	-	-	-	-	18,20%	18,20%	63,60%

Taula 22. Valoració del nivell de confiança dels professionals del centre

El nivell de confiança es valorava només amb els familiars, a qui es demanava que valoressin en una escala de l'1 al 10, essent l'1 molt poca confiança i el 10 molta confiança. Els resultats mostren que les persones que han contestat l'enquesta diuen tenir molta confiança. Els familiars que contesten, tots estan molt satisfets valorant des

del notable fins a l'excel·lent apreciament un 70,03% de les respostes valoren amb un 10 i un 22,89% amb un 9. El més ben valorat el Centre de serveis de Porqueres.

Presentació de queixes al centre

Famílies	Ha presentat alguna queixa?		Ha estat escoltada?		Ha estat ben solucionada?		
	Sí	No	Sí	No	Molt ben solucionada	Ni molt bé ni molt malament	Molt mal solucionada
C.S Calldetenes	6,90%	93,1	100%	0	100%	0	0
C.S Sant Vicenç de Torelló	27,30%	72,70%	100%	0	100%	0	0
C.S Santa Maria d'Oló	15,40%	84,60%	100%	0	100%	0	0
C.S Portbou	22,20%	77,80%	100%	0	93,70%	6,30%	0
C.S Fogars de la Selva	7,10%	92,9	100%	0	60%	40%	0
C.S Porqueres	16,70%	83,30%	100%	0	75%	25%	0
C.S Agullana	0	100%	0	0	0	0	0
C. Dia Bernardes	8,70%	91,35	33,30%	66,70%	0	100%	0

Taula 23. Valoració de les presentacions de queixes per part dels familiars del centre

El cas dels familiars s'han presentat poques queixes i aquestes han estat ben resoltes en la gran majoria dels casos. Destaca el Centre de dia amb un 66,70% de queixes no escoltades i resoltes de forma ni massa bona ni massa dolenta.

Usuaris	Ha presentat alguna queixa?		Ha estat escoltada	
	SÍ	NO	SÍ	NO
C.S Calldetenes	20,5%	79,5%	81,8%	18,2%
C.S Sant Vicenç de Torelló	35,7%	64,3%	40%	60%
C.S Santa Maria d'Oló	19,4%	80,6%	100%	0
C.S Portbou	5,3%	94,7%	100%	0
C.S Fogars de la Selva	0	100%	0	0
C.S Porqueres	33,3%	66,7%	100%	0
C.S Agullana	7,7%	92,3%	100%	0
C. Dia Bernardes	25%	75%	100%	0

Taula 24. Valoració de les presentacions de queixes per part dels usuaris del centre

Destaca la presentació de queixes en el Centre de serveis de Sant Vicenç de Torelló amb un 35,7% i amb un 60% de no escoltades. Seguit del Centre de serveis de Porqueres amb un 33,33% de queixes. El Centre de serveis de Calldetenes un 20,5% dels usuaris han presentat queixes i un 18,2% diuen que no han estat escoltats. En el Centre de serveis de Fogars de la Selva, els usuaris no hi han presentat mai cap queixa.

5.2.3. Vinculació del centre amb el municipi

Familiars	Ha participat en activitats vinculades el poble?	Li ha agradat participar?		
	Sí	Molt	Ni sí ni No	Molt poc
C.S Calldetenes	71,4%	82,6%	17,4%	0
C.S Sant Vicenç de Torelló	81,8%	100%	0	0
C.S Santa Maria d'Oló	58,3%	90,9%	9,1%	0
C.S Portbou	23,5%	33,3%	66,7%	0
C.S Fogars de la Selva	7,1%	100%	0	0
C.S Porqueres	8,3%	100%	0	0
C.S Agullana	23,1%	100%	0	0
C. Dia Bernardes	36,4%	100	0	0

Taula 25. Valoració de les activitats vinculades al poble per part dels familiars

A la pregunta si ha participat en activitats que organitza el poble, hi ha centres amb un elevat percentatge de participació, com és el cas de Sant Vicenç de Torelló i Calldetenes, altres on el percentatge és molt baix com en el Centre de Serveis de Fogars de la Selva i Porqueres

Usuaris	Ha participat en activitats vinculades al poble?	Li ha agradat participar?		
	Sí	Molt	Ni sí ni No	Molt poc
C.S Calldetenes	89,1%	90,2%	9,8%	0
C.S Sant Vicenç de Torelló	100%	71,4%	28,6%	0
C.S Santa Maria d'Oló	75%	57,7%	34,6%	7,7%
C.S Portbou	10,5%	100%	0	0
C.S Fogars de la Selva	37%	100%	0	0
C.S Porqueres	100%	100%	0	0
C.S Agullana	46,2%	100%	0	0
C. Dia Bernardes	33,3%	100%	0	0

Taula 26. Valoració de les activitats vinculades al poble per part dels usuaris

Els centres on més participen amb un total del 100% d'usuaris és en els centres de Sant Vicenç de Torelló i Porqueres, el segueix el centre de Calldetenes amb un 89.1%, la gran majoria dels que hi participen diuen estar-ne molt satisfets. Destaca el baix percentatge del Centre de Serveis de Portbou amb un 10.5% de participació. Cal destacar que la gran majoria dels que diuen que sí mostren estar molt satisfets, i que són els usuaris els que contesten molt més afirmativament a aquesta pregunta.

5.2.4. Funcionament del centre

Es pregunta a usuaris i familiars si coneixen les activitats que es realitzen al centre i el 97,5% dels enquestats asseguren que sí.

Familiars

Centres	Creu que les activitats que realitzen el centre són suficients?		
	Suficients	Ni molt ni poc	Insuficients
C.S Calldetenes	89,7%	10,3%	0
C.S Sant Vicenç de Torelló	81,8%	18,2%	0
C.S Santa Maria d'Oló	100%	0	0
C.S Portbou	72,2%	27,8%	0
C.S Fogars de la Selva	92,9%	7,1%	0
C.S Porqueres	91,7%	8,3%	0
C.S Agullana	92,3%	7,7%	0
C. Dia Bernardes	82,4%	11,8%	5,9%

Taula 27. Valoració dels familiars a la pregunta: Creu que les activitats que realitzen el centre són suficients?

Usuaris

Centres	Creu que les activitats que realitzen el centre són suficients?		
	Suficients	Ni molt ni poc	Insuficients
C.S Calldetenes	95,6%	4,4%	0
C.S Sant Vicenç de Torelló	84,6%	15,4%	0
C.S Santa Maria d'Oló	88,9%	11,1%	0
C.S Portbou	77,8%	22,2%	0
C.S Fogars de la Selva	77,8%	22,2%	0
C.S Porqueres	33,3%	66,7%	0
C.S Agullana	100%	0	0
C. Dia Bernardes	100%	0	0

Taula 28. Valoració dels usuaris a la pregunta: Creu que les activitats que realitzen el centre són suficients?

Es demana que facin una valoració sobre si el nombre d'activitats que es porten a terme són suficients, i el 87,3% valoren que sí i un 12,7% que no. El Centre de Dia és destacable, quasi amb un 6% de famílies que consideren insuficients les activitats que es realitzen.

Famílies	Les activitats que ofereix el centre són adequades a les seves necessitats de descàrrega?									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.S Calldetenes	0	0	0	0	0	0	0	17,20%	24,10%	58,60%
C.S Sant Vicenç de Torelló	0	0	0	0	0	0	0	27,30%	36,40%	36,40%
C.S Santa Maria d'Oló	0	0	0	0	0	0	0	7,70%	46,20%	46,20%
C.S Portbou	0	0	0	0	0	0	16,70%	11,10%	22,20%	50,00%
C.S Fogars de la Selva	0	0	0	0	0	0	0	8,30%	25,00%	66,70%
C.S Porqueres	0	0	0	0	0	7,10%	0	14,30%	7,10%	71,40%
C.S Agullana	0	7,70%	0	0	0	0	0		38,50%	58,30%
C. Dia Bernardes	4,80%	0	0	0	0	0	0	28,60%	9,50%	57,10%

Taula 29. Valoració dels familiars a la pregunta: Les activitats que ofereix el centre són adequades a les seves necessitats de descàrrega?

S'ha preguntat únicament als familiars fins a quin punt les activitats que s'ofereixen al centre ajuden les seves necessitats de descàrrega familiar. S'ha demanat que ho valoressin en una escala en què l'1 és molt dolenta i el 10 molt bona. Els resultats mostren que les activitats ajuden definitivament a aquesta descàrrega; un 55,59% d'aquests ho valoren amb un 10, un 26,13% amb un 9 i un 14,31% amb un 8. I, en canvi, són residuals les puntuacions negatives.

Famílies	Les activitats que ofereix el centre proporcionen una millora en la qualitat de vida?									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.S Calldetenes	0	0	0	0	0	0	3,40%	13,80%	24,10%	58,60%
C.S Sant Vicenç de Torelló	0	0	0	0	0	0	9,10%	18,20%	18,20%	54,50%
C.S Santa Maria d'Oló	0	0	0	0	0	0		7,70%	30,80%	61,50%
C.S Portbou	0	0	0	0	0	0	5,60%	16,70%	16,70%	61,10%
C.S Fogars de la Selva	0	0	0	0	0	0	0	8,30%	16,70%	75,00%
C.S Porqueres	0	0	0	0	0	0	14,30%	7,10%	28,60%	50,00%
C.S Agullana	0	0	0	0	0	0	0	0	46,20%	53,80%
C. Dia Bernardes	4,80%	0	0	0	0	0	0	14,30%	9,50%	71,40%

Taula 30. Valoració dels familiars a la pregunta: Les activitats que ofereix el centre proporcionen una millora en la qualitat de vida?

S'ha preguntat només als familiars fins a quin punt les activitats que s'ofereixen proporcionen una millora en la qualitat de vida, s'ha demanat que ho valorin en una escala en què l'1 és molt dolenta i el 10 molt bona. Els resultats mostren que les activitats ajuden definitivament a millorar la qualitat de vida; un 60,74% d'aquests ho valoren amb un 10, un 23,85% amb un 9 i un 10,76% i 4,05% amb 8 i 7 respectivament. I, en canvi, són residuals les puntuacions negatives.

Familiars

Centres	Són adequades a les seves necessitats?		
	Molt bo	Ni molt ni poc	Molt dolent
C.S Calldetenes	100%	0	0
C.S Sant Vicenç de Torelló	90,9%	9,1%	0
C.S Santa Maria d'Oló	100%	0	0
C.S Portbou	77,8%	22,2%	0
C.S Fogars de la Selva	92,9%	7,1%	0
C.S Porqueres	100%	0	0
C.S Agullana	92,3%	0	7,7%
C. Dia Bernardes	87,5%	12,5%	0

Taula 31. Valoració dels familiars a la pregunta: Les activitats que ofereix el centre són adequades a les seves necessitats?

A la pregunta si les activitats són adequades a les seves necessitats, s'ha demanat a familiars i usuaris que ho valorin de l'1 (molt dolenta) al 3 (molt bona). Els resultats de familiars mostren que les activitats són molt adequades a les seves necessitats; ho han valorat el 92.68% amb valor de 3.

Usuaris

Centres	Són adequades a les seves necessitats?		
	Molt bo	Ni molt ni poc	Molt dolent
C.S Calldetenes	97,8%	2,2%	0
C.S Sant Vicenç de Torelló	46,2%	53,8%	0
C.S Santa Maria d'Oló	100%	0	0
C.S Portbou	73,7%	26,3%	0
C.S Fogars de la Selva	100%	0	0
C.S Porqueres	33,3%	66,7%	0
C.S Agullana	100%	0	0
C. Dia Bernardes	-	-	-

Taula 32. Valoració dels usuaris a la pregunta: Les activitats que ofereix el centre són adequades a les seves necessitats?

Les activitats són adequades a les necessitats dels usuaris; un 78,71% ho valoren amb un 3, i un 21,29%, amb un 2. Cal destacar el Centre de serveis de Sant Vicenç de Torelló on un 53,8% dels usuaris ho valoren amb un 2; diuen que no són ni molt ni poc adequades a les seves necessitats.

Troba a faltar algun servei o activitat?	Familiars		Usuaris	
	SI	NO	SI	NO
C.S Calldetenes	8,3%	91,7%	13,3%	86,7%
C.S Sant Vicenç de Torelló	10%	90%	15,4%	84,6%
C.S Santa Maria d'Oló	38,5%	61,5%	0	100%
C.S Portbou	33,3%	66,7%	0	100%
C.S Fogars de la Selva	21,4%	78,6%	13%	87%
C.S Porqueres	8,3%	91,7%	33,3%	66,7%
C.S Agullana	27,3%	72,7%	15,4%	84,6%
C. Dia Bernardes	36,4%	63,6%	0	100%

Taula 33. Valoració a la pregunta: Troba a faltar algun servei o activitat?

A la pregunta si troba a faltar algun servei o activitat, el 82,88% diuen que no, i el 17,12% diu que sí. Dels que diuen que sí, se'ls demana quin servei falta. El servei més demanat en el Centre de dia les Bernardes, és el d'obrir els caps de setmana; 5 persones del centre de dia ho manifesten i també hi coincideixen en aquesta demanda 5 persones més, repartides en els altres set centres de serveis. En la majoria de centres els segueix la possibilitat de fer més hores de gimnàstica; ho manifesten un total de 9 persones de tots els centres. I un total de 5 persones fan demanda de més excursions. La resta d'activitats que troben a faltar són variades: perruqueria, memòria, caminar, transport, música, ball, etc.

Satisfacció dels serveis i activitats que utilitzen

A continuació es demana la satisfacció dels diferents serveis i activitats que es porten a terme, amb una valoració de l'1 (molt dolenta) al 3 (molt bona). Els resultats reflexen que les persones que utilitzen els centres de serveis mostren una satisfacció significativament superior respecte a les que utilitzen el centres de dia en relació a l'activitat de recuperació dels hàbits d'autonomia dins el servei d'estada (2.95 ± 0.22 vs 2.09 ± 0.83 , $p=0.007$). Així mateix s'evidencia una tendència a una major satisfacció en els centres de serveis en relació a la dinamització sociocultural (2.93 ± 0.26 vs 2.50 ± 0.71 , $p=0.088$).

Els resultats de satisfacció obtinguts es mostren agrupats per cada centre en diferents taules de l'Annex 2. A continuació, es resumeixen les dades mes rellevants de cada centre:

a) Centre de Serveis de Calldetenes

Satisfacció dels serveis i activitats que s'ofereixen per part del 100% dels familiars i el 92% dels usuaris:

Familiars

En general, els familiars diuen que estan molt satisfets dels serveis i activitats que s'ofereixen, valorant 99,02% com a molt bones les activitats del servei d'estada. Els serveis ambulatoris, tallers i servei d'atenció a domicili són valorats en el 100% dels familiars com a molt bons.

Usuaris

En aquest cas, també fan una molt bona valoració del servei d'estada, un 98,07% el valora com a molt bo, i només un 1,93 el valora com a ni bo ni dolent. El serveis ambulatoris també són molt satisfactoris per als usuaris, on el 97,20% els valora com a molt bons. Quant al servei d'atenció a domicili i els tallers, el 100% dels usuaris els valoren molt bé.

b) Centre de serveis de Sant Vicenç de Torelló

Satisfacció dels serveis i activitats que s'ofereixen al centre per part del 55% de familiars i el 70% dels usuaris.

Familiars

Cal destacar que el percentatge de resposta per part dels familiars és força baix. En el servei d'estada, el 90,04% fan una valoració de molt bons els serveis i activitats que es porten a terme i destaca amb valors de 9,5% ni molt bo ni molt dolent que corresponen a les activitats de suport personal i l'exercici físic. En els serveis ambulatoris, el 91,7% també els valora com a molt bons. El 8,3% que es valora com a ni molt bo ni molt dolent, es concreta en l'activitat de podologia. No hi ha dades de la valoració que fan del servei d'atenció a domicili. El 100% dels familiars valoren com a molt bons els tallers.

Usuaris

En la valoració general que fan els usuaris, un 67,9% valoren el servei d'estada com a molt bo i un 32,1% és força més crític, i li dóna un valor que no és ni bo ni dolent. Un dels aspectes més crítics és el servei de menjador en què el 85,7% dels usuaris del servei d'estada el valoren com a ni bo ni dolent, i també ho corroboren el 75% de les persones que utilitzen aquest servei de forma ambulatoria. Hi ha altres serveis, com la recuperació dels hàbits d'autonomia, l'acolliment i convivència i la fisioteràpia, amb una valoració de 41,7% 58,3% i 50% respectivament, que valoren com a ni molt bones ni molt dolentes aquestes activitats. En els serveis ambulatoris, destaca la manutenció, com ja s'ha esmentat anteriorment, i el transport, que és valorat com a molt bo per un 66,7%, però també com a ni molt bo ni molt dolent per un 33,33% dels usuaris. No hi ha dades del servei d'atenció a domicili, ni dels tallers .

c) Centre de serveis de Santa Maria d'Oló

Satisfacció dels serveis i activitats que s'ofereixen per part de 72,22% familiars i 94,12% usuaris:

Familiars

El 91,3% dels familiars valoren el servei d'estada com a molt bo, i només un 2,4% el valoren com a ni bo ni dolent. Els serveis ambulatoris són valorats com a molt bons en el 100% dels casos. No hi ha dades de la valoració dels tallers per part dels familiars.

Usuaris

El 97,8% dels usuaris valoren com a molt bo el servei d'estada i el 94,1% també els serveis ambulatoris. En el cas dels tallers un 88,5% els valoren com a molt bons i un 11,5% diuen que ni bons ni dolents.

d) Centre de serveis de Portbou

Satisfacció dels serveis i activitats que s'ofereixen per part de 90% dels familiars i 95% dels usuaris:

Familiars

En general, el 84,33% dels familiars fan una valoració molt bona del servei d'estada al centre, i el 15,2% diuen que ni bona ni dolenta. Entre els valorats com a ni bons ni dolents, destaquen activitats com la readaptació funcional, amb el 40%, la recuperació dels hàbits d'autonomia amb un 23,5% i, finalment, l'activitat de lectura, en què hi ha un 18,2% que la valora com a ni bona ni dolenta i un 9,1% que la valoren com a una activitat molt dolenta. En relació amb els serveis ambulatoris, el 94,3% són valorats com a molt bons. I els tallers, en un 98,2%.

Usuaris

Pel que fa als usuaris del centre, la valoració general del servei d'estada també és positiva, amb un 91,4% de molt bona i un 8,7% de ni bona ni dolenta. Val a dir que hi ha algunes activitats que són menys valorades, com l'acolliment i convivència amb un 71,4% de molt bo, la readaptació funcional i social, la fisioteràpia i la perruqueria un 75% . Quant als serveis ambulatoris, el 88,3% el valoren com a molt bo i només un 11,7% diuen ni bo ni dolent, que en aquest cas es correspon a l'activitat de perruqueria. Els tallers també són molt ben valorats per un 91,7%. El taller d'activitat física és el menys valorat, amb un 25% de persones que diuen que no és ni molt bo ni molt dolent.

e) Centre de serveis de Fogars de la Selva

Satisfacció dels serveis i activitats que s'ofereixen per part del 70% dels familiars i 75% dels usuaris:

Familiars

El servei d'estada té una valoració global de molt bona en un 87% dels casos i el 12,1% valorat com a ni bona ni dolenta. Hi ha algunes activitats com la fisioteràpia que podria millorar, valorada com a bona en el 50% dels casos, i també l'activitat de lectura en què destaca un 12,5% dels familiars que la valoren com a ni bona ni dolenta, i un 12,5% com a molt dolenta. En els serveis ambulatoris hi ha un 87,7% que els valoren com a molt bons, en què destaquem que un 25% dels familiars valoren que la mantenició no és ni bona ni dolenta. Els tallers són valorats en un 100% dels casos com a molt bons.

Usuaris

El 94,6% dels usuaris valoren el servei d'estada com a molt bo, el 100% dels quals valoren com a molt bons els serveis ambulatoris i els tallers.

f) Centre de Serveis de Porqueres

Satisfacció dels serveis i activitats que s'ofereixen per part del 50% dels familiars i el 12,5% dels usuaris. És un dels centres on el percentatge de la mostra és més petit, amb un total de 12 familiars que contesten l'enquesta i 3 usuaris.

Familiars

Dels familiars que han contestat l'enquesta, un 98,4% valoren com a molt bo el servei d'estada, i només un 1,6% el valoren com a ni bo ni dolent. En els serveis ambulatoris i tallers el 100% dels familiars els donen un valor de molt bo.

Usuaris

En el cas dels usuaris, contesten l'enquesta un total de 3 persones, el 68,9% valoren com a molt bo el servei d'estada i el 100% els serveis ambulatoris i els tallers. Hi ha dos usuaris que valoren com a ni bo ni dolent el suport personal i la readaptació funcional i social.

g) Centre de serveis d'Agullana

Satisfacció dels serveis i activitats que s'ofereixen per part de 54,17% dels familiars i 75% dels usuaris:

Familiars

El 93,1% valoren com a molt bones les activitats i els serveis que s'ofereixen en el servei d'estada. Destaca l'atenció personal en què un 12,5% dels enquestats la valora com a ni bona ni dolenta i un altre (12,5%) com a molt dolenta. En els serveis ambulatoris, el 96,9% els valoren com a molt bons i el 100% dels tallers.

Usuaris

El 100% dels usuaris que han respost l'enquesta valoren com a molt bons els serveis d'estada els tallers. El serveis ambulatoris també són molt ben valorats amb un 81,5%.

h) Centre de dia les Bernardes

Satisfacció dels serveis i activitats que s'ofereixen per part del 76,67% dels familiars i el 3,47% dels usuaris.

Familiars

La valoració del servei d'estada és molt bona en el 87,6% dels casos, un 8,6% la valoren com a ni bona ni dolenta i un 3% com a ni bona ni dolenta. Destaquen activitats com la readaptació funcional i social on el 16,7% la valoren com a ni bona ni dolenta i el 16,7% com a molt dolenta. També destaca la recuperació dels hàbits d'autonomia en què el 36,4% la valoren com a ni molt bona ni molt dolenta i un 27,3% molt dolenta. El mateix passa en les activitats de lleure en les quals el 14,3% diu que no són ni bones ni dolentes i el mateix tant per cent les valora com a dolentes. Pel que fa als usuaris, hi ha una mostra de 4 usuaris que responen l'enquesta.

Satisfacció de tots els centres

Quant als diferents serveis d'estada, en general totes les persones que contesten l'enquesta els valoren com a molt bons. Destacaríem la readaptació funcional i social, la recuperació dels hàbits d'autonomia i l'activitat de lectura com els més mal valorats.

Centres	Serveis	Familiars			Usuaris		
		Molt bona	Ni bona ni dolenta	Molt dolenta	Molt bona	Ni bona ni dolenta	Molt dolenta
C.S Calldetenes	S. Estada	99,02%	0,98%	0,0%	98,07%	1,93%	0,0%
	S. Ambulatoris	100,0%	0,0%	0,0%	98,1%	1,9%	0,0%
	S.A.D	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	S. Tallers	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
C.S St. Vicenç de Torelló	S. Estada	90,4%	9,5%	0,0%	69,5%	24,9%	0,0%
	S. Ambulatoris	91,7%	8,3%	0,0%	67,9%	32,1%	0,0%
	S. Tallers	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
C.S Santa Maria d'Oló	S. Estada	91,3%	2,4%	0,0%	97,8%	2,2%	0,0%
	S. Ambulatoris	100,0%	0,0%	0,0%	94,1%	6,0%	0,0%
	S. Tallers	100%	0,0%	0,0%	88,5%	11,5%	0,0%
C.S Portbou	S. Estada	84,33%	15,20%	0,50%	91,40%	8,70%	0,00%
	S. Ambulatoris	94,30%	5,70%	0,0%	88,30%	11,70%	0,0%
	S. Tallers	98,20%	1,80%	0,00%	91,70%	8,30%	0,0%
C.S Fogars de la Selva	S. Estada	87,00%	12,10%	0,70%	94,60%	0,40%	0,0%
	S. Ambulatoris	87,70%	12,30%	0,0%	100,00%	0,0%	0,0%
	S. Tallers	100,00%	0,0%	0,0%	100,00%	0,0%	0,0%
C.S Porqueres	S. Estada	98,40%	1,60%	0,00%	68,90%	31,10%	0,00%
	S. Ambulatoris	100,00%	0,0%	0,0%	100,00%	0,0%	0,0%
	S. Tallers	100,00%	0,0%	0,0%	100,00%	0,0%	0,0%
C.S Agullana	S. Estada	93,10%	5,60%	0,70%	100,00%	0,0%	0,0%
	S. Ambulatoris	96,90%	3,10%	0,0%	81,50%	18,60%	0,0%
	S. Tallers	100%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0,0%
C. Dia les Bernardes	S. Estada	87,60%	8,60%	3,00%	-	--	--

Taula 34. Valoració de la satisfacció dels familiars i usuaris amb els serveis que ofereixen els centres participants

6. DISCUSSIÓ

Dels vuit centres estudiats, sis estan gestionats per una mateixa entitat, fet que podria ajudar que hi hagués la mateixa metodologia de funcionament i només un d'ells, el Centre de serveis de Calldetenes, està gestionat directament per un ajuntament. La gestió per part d'una única empresa, té forces avantatges, facilita que els centres parteixin des d'una visió més estratègica, compartint-ne les millores de cadascun, facilitant, així, un funcionament òptim i un estalvi en recursos. L'entitat de gestió (ConSORCI d'Acció Social de Catalunya), és relativament nova, té tres anys de funcionament. En el cas dels centres de serveis tots són creats en els últims tres anys, el centre de dia és gestionat per aquest consorci des de fa dos anys.

6.1. DESCRIPCIÓ DE LES CARACTERÍSTIQUES DELS CENTRES ESTUDIATS

6.1.1. Metodologia utilitzada

El qüestionari per recollir dades sobre el funcionament dels centres ha permès donar valors quantitius de les diferents activitats i serveis, així com el nombre d'hores que es dediquen a cada activitat, però no ha permès captar els motius pels quals l'un i l'altre s'allunyen de la mitjana. Per saber més concretament aquestes dades, es podrien plantejar altres tècniques qualitatives com són les entrevistes en profunditat i/o els grups de discussió. La metodologia qualitativa permetria obtenir informació de temes que, per la seves característiques emocionals, sociològiques o antropològiques, són difícilment mesurables de forma numèrica.

6.1.2. Ubicació

Una de les principals diferències dels dos models d'atenció a la gent gran, és la situació geogràfica; mentre que el centre de dia es troba situat en una zona urbana, els set centres de serveis es troben situats en zones rurals. Aquesta no és només una diferència geogràfica, sinó que fa reflexionar sobre la forma de vida de les persones que viuen a la ciutat, on sovint les necessitats d'atenció, els tipus de família i els costums són diferents. En les zones rurals, moltes de les persones joves que abans treballaven el camp han passat a viure a la ciutat, i moltes llars de persones grans que

vivien en zones agrícoles s'han hagut d'adequar a aquesta nova situació. Així, en l'actualitat les poblacions rurals, tenen un percentatge més notable de persones grans que viuen soles o en famílies molt reduïdes.

Algunes de les zones rurals estudiades, com Portbou o Santa Maria d'Oló és troben allunyades de les ciutats. El fet que tinguin plenes les seves places, i disposin de grups de persones tant per als serveis ambulatoris com per als tallers, podria fer pensar que segurament en aquestes poblacions hi ha una gran necessitat de serveis d'atenció a les persones grans. Probablement la taxa d'envelliment és força elevada, tal com asseguren les directores en la pregunta sobre el número de persones majors de 65 anys que viuen en la zona on es troba el centre, amb una taxa d'envelliment del 28.3% en la població de Portbou i un 21.96% a Santa Maria d'Oló.

Seria interessant veure si abans de la posta en marxa del centre de serveis en aquestes poblacions, aquest grup de persones grans utilitzaven algun altre recurs, com ara, un centre de dia fora de la seva població. Autors com García-González, J. i Rodríguez-Rodríguez, PG., en el seu estudi *Rompiendo Distàncies*, parlen de les persones grans que viuen en contextos rurals, on asseguren que tenen necessitats específiques. També destaquen la importància de portar a la pràctica l'atenció a les persones grans que viuen en zones rurals, atès que afirmen que afavoreix la equitat de tota la ciutadania en l'accés als serveis.³⁰

6.1.3. Anys de funcionament

Cal destacar que cinc dels vuit centres són molt joves —tenen una mitjana d'entre sis mesos i un any de funcionament—, mentre que dos tenen 10 i 20 anys respectivament. «Els anys d'experiència podrien afavorir en alguns aspectes però també podrien ser més crítics en d'altres. El fet de ser centres joves, podria facilitar que les persones que els utilitzen siguin poc crítics, en la seva satisfacció i siguin centres amb més vitalitat per part del personal. També podria afectar de forma negativa, ja que l'experiència aporta coneixement. »

És probable que els centres més antics, siguin més coneguts quant a la població i es trobin més i més ben integrats en l'estructura social del municipi.

6.1.4. Serveis que ofereixen

Els serveis oferts per un model i l'altre aporten grans diferències, mentre el centre de dia és un centre d'atenció continuada que ofereix un únic servei, el d'estada, els centres de serveis actuen com a plataforma de serveis, i ofereixen com a base el servei d'estada, però paral·lelament ofereixen atenció mitjançant els serveis ambulatoris, els tallers i els serveis d'atenció a domicili, que varien el seu contingut en funció de la demanda.

La normativa del centre de dia preveu que aquest també pugui oferir alguns serveis opcionals, però en el cas del centre estudiat, únicament es porten a terme els que estan marcats com a obligatoris. Aquesta diferència en l'oferta de serveis és possible que estigui relacionada amb el fet que els dos models estan creats en èpoques diferents; la primera normativa del centre de dia data de 23 de juliol l'any 1996, i les seves dues modificacions, de 15 de maig del 2000 i 22 de juliol de 2003. No hi ha cap modificació posterior i és possible que al llarg d'aquests vuit anys les necessitats de familiars i cuidadors hagin anat variant.^{7,22,23,40}

6.1.5. Valoracions

En l'estudi realitzat, es pot detectar una gran variabilitat en les escales de valoració a l'ingrés. En el 100% dels centres recullen dades per una història clínica, l'Índex de Barthel i l'Escala de Tinetti. No hi ha una normativa específica que les reguli. Sí que s'indica en la normativa : «[...] l'establiment ha de disposar d'un expedient assistencial propi de cada usuari, permanentment actualitzat on constin: dades personals, valoració en el moment de l'ingrés de l'estat de salut i del grau d'autonomia per al desenvolupament de la vida diària, un informe mèdic i prescripció medicoterapèutica (dieta, medicació i exercicis), informe social, objectius d'atenció al resident i un seguiment del resident [...]».⁴¹

En aquest moment seria interessant que la mateixa normativa reguladora especificqués una valoració de caràcter més integral, que tingués en compte dues parts clarament diferenciades. Per una banda, l'historial de l'usuari amb les seves dades clíniques, però també les capacitats de l'usuari, les seves preferències i, en definitiva, el seu estil de vida. L'altra part és la valoració integral interdisciplinària, amb què per mitjà d'unes escales de valoració, es pogués detectar quina és la situació de l'usuari. Des del punt

de vista funcional, cognitiu, social i emocional i, per tant, les seves necessitats, algunes de les quals podrien ser:

A. Valoració social, relativa a la situació familiar, convivència, estatus, dependència, nivell cultural, diagnòstic social.

B. Recollida d'informació sobre els aspectes d'aficions, activitats, preferències dels usuaris, habilitats, tipus de participació, nivell de cohesió grupal, propostes d'inclusió en programes d'activitats, objectiu i pla de treball.

C. Valoració de salut

Valoració de l'estat nutricional.

Valoració de les Activitats Bàsiques de la Vida Diària: test de Barthel

Valoració de les Activitats Instrumentals de la Vida Diària: Escala de Lawton.

Valoració funcional: Risc de caiguda: Test de Tinetti

Valoració cognitiva: Pfeiffer i/o MEC (35).

D. Valoracions específiques

Valoració afectiva: davant la sospita de trastorn afectiu, utilitzant un o diferents instruments:

-Basal: Escala d'ansietat i depressió de Goldberg.

-Dirigida: Yesavage (Depressió) o Hamilton (ansietat)

Un cop obtinguts, per una banda, l'historial de l'usuari i, per l'altra, els resultats de les valoracions tècniques de cadascun dels professionals, ja es podria fixar el pla de treball per seguir i marcar els objectius amb l'usuari i la família.

6.1.6. Activitats i hores d'atenció

En general, en tots els centres hi ha activitats que tenen una dispersió molt àmplia d'hores com l'estimulació cognitiva, la higiene personal, la readaptació funcional, la recuperació dels hàbits d'autonomia i la dinamització sociocultural. Aquest fet podria ser degut que hi ha centres que dediquen unes hores concretes a l'activitat i d'altres que consideren que és un servei que es té en compte durant totes les hores del dia. El Centre de dia les Bernardes destaca per oferir un nombre major d'hores, en activitats

de caire més assistencial com: la higiene personal, la recuperació dels hàbits d'autonomia, l'atenció en fisioteràpia, la prevenció de les alteracions de la salut i suport psicològic i familiar. En altres activitats, com la psicomotricitat, gimnàstica, lectura, està lleugerament per sota de la mitjana.

Caldria valorar quins són els continguts teòrics d'aquestes activitats i el temps òptim que necessiten per ser desenvolupades, atès que permetria assegurar tractaments més adequats i correctes.

6.1.7. El tipus de programes

Els tipus de programes que es porten a terme estan lligats al Pla individualitzat de treball, que és un document que la normativa de centre de dia recull com a un dels objectius d'atenció:

«[...] S'ha de tenir un programa individualitzat adreçat al tractament i manteniment dels aspectes destacats en la valoració de l'estat de salut i de l'autonomia per al desenvolupament de les activitats de la vida diària" aquest ha de detallar:

- a) Manteniment i desenvolupament de les activitats de la vida diària.
- b) Dieta alimentària més adequada o la prescrita pel ordre mèdica.
- c) Cura de l'aspecte físic (personal i del vestit).
- d) Activitats setmanals adreçades a la prevenció del deteriorament psicofísic.
- e) Activitats en que participi de manera reglada. [...]»⁴¹

Lligat amb aquest, la normativa, també requereix la necessitat de disposar d'un programa d'activitats, que hauria de garantir que a l'hora de portar a terme els treballs d'estimulació, es fes de forma més adequada a les necessitats. Sol ser usual en els recursos d'atenció diürna, que en els grups de treball amb persones grans utilitzin activitats lúdiques com a teràpia d'estimulació i prevenció cap al deteriorament psicofísic, si bé no sempre és la millor manera.

En la realitat, hi trobem alguns exemples en què, com a treball per prevenir el deteriorament o com a activitat reglada, disposen d'algunes activitats com el *Cine Fòrum*, que consisteix a mirar una pel·lícula i, tot seguit, recordar-ne alguns aspectes

rellevants. Aquest tipus de treball no aporta els mateixos beneficis que realitzar una sessió preparada d'estimulació de la memòria.⁴²

6.1.8 Vinculació del centre amb la comunitat

En el qüestionari es va incloure un bloc de forma experimental; són preguntes sobre la vinculació que té el centre amb la comunitat. Tot i que es tracta de preguntes que es basen molt en la percepció de cada persona, es poden apreciar diferències en l'atenció sanitària que s'ofereix en els centres.

Mentre que els centres de serveis disposen d'atenció per part de la infermera del consultori de salut municipal, 3 hores a la setmana, el centre de dia manté una bona coordinació amb el metge i la infermera del consultori municipal, però no disposa d'unes hores d'atenció directa per part dels seus professionals. El fet de poder disposar d'unes hores de la infermera de primària i, en algun centre com el d'Agullana, de la metgessa, creiem que millora la qualitat en l'atenció, ja que sovint es coneixen els usuaris del centre i es facilita que s'estableixi una dinàmica de treball entre el consultori municipal i el centre de serveis. Cal aclarir que per poder portar a terme aquesta dinàmica de treball, prèviament els familiars i els usuaris han d'haver signat una autorització per escrit pel que fa al tractament de les seves dades.

En l'atenció social, els centres de serveis treballen de forma coordinada amb els serveis socials de primària, ja que la via d'entrada d'usuaris és a través d'ells, i les directores de cada centre hi tenen una coordinació directa. El centre de dia diu que no disposa d'un treball directe amb la treballadora social, tot i que s'hi coordina. La coordinació amb la xarxa de serveis socials, és positiva ja que facilita, tant a les famílies com als propis usuaris, aspectes d'informació, gestió de documentació i seguiment de casos.

6.1.9 Persones ateses per servei

En el cas de les places d'estada, el centre de dia ofereix 31 places, mentre que la majoria de centres de serveis n'ofereixen 20, el Centre de serveis de Calldetenes 28, i el Centre de serveis de Porqueres 25. És possible que el nombre de places vagi molt lligat a la quantitat de població que s'atén. El fet de poder gestionar centres de 20 places afavoreix el tracte i el treball individualitzat, passant a ser centres propers i

familiars. En aquest sentit, els centres de serveis compleixen aquesta funció de proximitat. Per contra, el fet de tractar-se de centres de dimensions petites pot afectar en la manca d'algun tipus d'atenció que requereixi de professionals més especialitzats o d'un nombre major de professionals.

Trobem en la literatura estudis sobre altres recursos d'atenció a la gent gran, com és l'hospital de dia, on segons Martin, A. i Millard, PH., els hospitals de dia petits (≤ 15 places) presenten una sèrie d'avantatges quant a una major activitat terapèutica amb xifres significativament menors d'institucionalització. És possible que aquest fet també tingués avantatges en aquest cas.⁴³

En els serveis ambulatoris, tallers i d'atenció a domicili el nombre de persones varia molt en funció de cada un dels centres de serveis. Un dels punts dels quals es parteix abans d'obrir un servei ambulatori és de la demanda. És per aquest motiu que la majoria de centres ofereixen serveis com el transport, la podologia, el menjador i la fisioteràpia, ja que habitualment són els més demanats. Hi ha altres centres on també s'han demanat serveis com el de perruqueria.

6.1.10 Tipologia d'usuaris

L'edat i el sexe de les persones ateses en cada un dels centres és molt similar, la mitjana d'edat es troba entre els 81 i 85 anys. Hi ha un nombre més elevat de dones respecte dels homes, que coincideix amb les dades demogràfiques actuals, tal com descriuen Pérez Díaz, J. i Normal, O. en l'envelliment demogràfic a Catalunya.¹²

Sí que hi ha diferències pel que fa a la **situació de dependència**. El nombre d'expedients tramitats en els centres de serveis, és molt variable des de centres que en tramiten el 55% fins a altres que en tramiten el 98%. El centre de dia tramita el 97,50% dels expedients. En el cas del centre de dia, és necessari tramitar l'expedient per accedir a la plaça d'atenció pública. Es tracta d'un recurs lligat a la dependència. En el cas del centre de serveis, en aquests moments, no és un dels requisits. Es tracta d'un recurs comunitari.

Pel que fa als graus i nivells de dependència, en el Centre de dia les Bernardes tenen el doble de persones en situació de grau II nivell 2 i es tripliquen el nombre de persones de grau III nivell 1. És un recurs que atén persones amb un elevat grau de

dependència. Aquest fet explicaria els motius pels quals augmenta el nombre d'hores que es dediquen a les activitats assistencials al centre de dia.

En els centres de serveis, el grau de dependència dels seus usuaris varia força, i aquest fet sembla estar directament relacionat amb els serveis. En el servei d'estada i en el d'atenció a domicili, és on es troben la majoria de persones en situació de dependència moderada i greu. Els estudis mostren que prop del 15% de les persones grans tenen una dependència moderada o severa que els afecta les activitats de la vida diària. La meitat de les dependències són d'origen mental.⁴⁰

En el grup de els serveis ambulatoris i tallers són persones grans que es troben en una situació de dependència incipient o lleugerament deteriorada. Els estudis més rigorosos que presenten resultats de dependència entre les persones més grans de 65 anys, diuen que a Catalunya hi ha, aproximadament, 1,2 milions de persones més grans de 65 anys, un 60-65% de les quals no presenten cap dependència. Però el 20% de les persones grans tenen una dependència incipient o lleugerament deteriorada, que no implica una limitació important de les seves activitats de la vida diària, però sí que implica la necessitat de serveis especialitzats per mantenir una bona qualitat de vida.⁴⁰

Motius de baixa

Agrupant tots els centres de serveis, la majoria de baixes són per defunció dels seus usuaris. En el cas del centre de dia, de cinc baixes que tenen entre els mesos de gener a abril, quatre ingressen a residència. Tot i no ser una dada rellevant, podria encetar la pregunta si les persones que utilitzen els centres de serveis tenen un menor percentatge d'ingrés a residència? Aquesta és una qüestió que obre portes per a un proper estudi.

Ingrés al centre

Pel que fa al diagnòstic principal pel qual ingressen als centres, es pot observar que no hi ha diferències en el tipus de patologies més corrents. La patologia més rellevant en tots el centres és la neurològica i l'accident vascular cerebral. Tal com apunta Alonso, JM. i Rodríguez, J., en el seu estudi *Repensar la intervenció Social 2.*, la meitat de les dependències són d'origen mental. La probabilitat de desenvolupar la malaltia d'Alzheimer es duplica cada 5 anys després dels 60 anys.⁴⁰

6.2. SATISFACCIÓ DELS USUARIS I FAMILIARS

6.2.2.La relació amb el personal.

A la pregunta si han presentat alguna queixa, si ha estat escoltada i ben resolta, destaca el centre de dia amb un 66,70% de queixes no escoltades i resoltes de forma ni massa bona ni massa dolenta. És possible que aquest fet es degui a situacions difícils de solucionar, però que amb el resultat d'aquesta enquesta es desconeixen. En aquest cas, hauria estat necessària una pregunta més en l'enquesta que permetés treure'n l'entrellat, es podria haver valorat el nombre de reclamacions i els seus continguts específics.

En la resta de centres de serveis, els familiars, en general, han presentat poques queixes, que han estat ben resoltes en la gran majoria dels casos. És possible que els centres d'atenció a la gent gran rebin poques queixes en general; es tracta de recursos en què és probable que l'exigència de familiars i usuaris sigui molt menor que en recursos d'atenció als més joves. Aquest fet segurament es podria explicar per la trajectòria de les persones usuàries i dels seus cuidadors.

6.2.3.Vinculació del centre amb la comunitat

En l'enquesta es va incloure un bloc de forma experimental amb l'objectiu de conèixer quina percepció tenien usuaris i familiars sobre la vinculació del centre amb la comunitat. Es tracta de preguntes sobre la participació en activitats relacionades amb el municipi on es troba el centre, l'objectiu de les quals és saber si el centre realitza activitats exclusivament dins el centre o si les activitats tenen una relació directa amb la societat. En aquest sentit, es podia veure que hi havia centres com el Centre de serveis de Calldetenes, on la vinculació amb el municipi la confirmaven el 82,43% de persones, es percebia de manera molt clara i en el Centre de dia les Bernardes ho afirmaven un 36%, constatant, així, que usuaris i familiars tenen la percepció de participar poc.

Les persones grans que utilitzen un recurs d'estada, sovint tenen poques oportunitats de participació en les activitats festives, moltes de les quals fins i tot en festes

senyalades surten poc del domicili o del centre. Vincular les activitats del centre en activitats festives on participen altres persones externes es valora com a una activitat molt positiva per fomentar les relacions socials.

En l'enquesta també es preguntava sobre aspectes de vinculació sanitària o social, tot i que les dades recollides no assegurin un 100% de fiabilitat, sí que és possible que marquin una tendència. Un dels trets destacables té relació amb la percepció de familiars i usuaris sobre la vinculació del centre amb el metge i la infermera del municipi. En el cas del centre de dia destaca el 68,8% de familiars que diuen no percebre que hi ha una coordinació amb el metge i la infermera del municipi. Tot i que són dades poc rellevants, ja que es tracta de la percepció de familiars i usuaris, aquest fet no passa en cap dels centres de serveis. Que tal com s'apuntava en el qüestionari treballen coordinadament a través de la infermera del consultori municipal.

Pel que fa a la coordinació amb la xarxa de serveis socials d'atenció primària, els centres on hi ha més percepció que l'atenció social es fa des d'aquest àmbit és el Centre de serveis de Calldetenes, amb un total de 94,59% usuaris que responen afirmativament. Pel que fa al centre on hi ha menys percepció d'aquesta vinculació és el Centre de serveis de Fogars de la Selva, i el Centre de dia de Bernardes. Es podria apuntar si hi ha algun fet que expliqui aquesta poca percepció; en el cas del centre de dia és la directora qui assegura que l'atenció social del centre no la fa la mateixa treballadora social. En el cas del Centre de serveis de Fogars de la Selva, no es disposa de dades en la pregunta si l'atenció social la fa la mateixa treballadora social del municipi. Un proper estudi podria plantejar si la coordinació amb la xarxa de salut i de serveis socials de forma establerta millora el treball dels professionals, i si aquesta, podria esdevenir una font d'estalvi el no haver de duplicar recursos.

6.2.4. Funcionament del centres

En el centre de dia hi ha un total de 36,4% de familiars que diuen que falta algun servei o activitat, entre els quals hi ha 5 persones que coincideixen a demanar l'obertura del centre el cap de setmana. És possible que l'elevat grau de dependència en què es troben molts dels seus usuaris també faci augmentar la càrrega que suposa cuidar i, junt amb ella, la necessitat de més hores de recurs per part dels familiars i cuidadors. Seria interessant que els centres s'adaptessin a les necessitats creixents dels usuaris i familiars en relació amb els canvis socials que es van produint.

La satisfacció dels serveis i activitats que es porten a terme als centres han resultat molt ben valorades tant per familiars com per usuaris, en concret, destaquen puntuacions més baixes sobre la seva satisfacció en activitats com la readaptació funcional i social o bé la recuperació dels hàbits d'autonomia. És possible que es tractés de preguntes poc concretes que podien donar marge a diferents interpretacions. Es va optar per utilitzar aquest nom, amb una petit aclariment, ja que és tal com quedava definit en la normativa del centre de dia (DOGC: Decret 182/2003, de 22 de juliol).⁷

El Centre de serveis de Sant Vicenç de Torelló, tot i que en general té una bona valoració, és un dels centres on els usuaris es mostren més crítics. Un dels punts principals de queixa és la manutenció que, un cop obtinguts els resultats de l'enquesta, va estar revisada i solucionada. Altres aspectes destacats, com la recuperació dels hàbits d'autonomia, acolliment i convivència i fisioteràpia, es van parlar amb els usuaris per conèixer aspectes més concrets i corregir-ne les mancances. En aquest sentit, l'enquesta ha estat molt útil, ja que s'han pogut detectar alguns aspectes a millorar i alhora ha facilitat l'expressió de familiars i usuaris.

En general, hi ha hagut uns molt bons resultats en la satisfacció d'usuaris i familiars que apareixen en la majoria de preguntes i es repeteixen en tots els recursos. Això ens hauria de plantejar si aquesta satisfacció tant elevada es real o bé es troba condicionada en part per la metodologia utilitzada en la recollida de les dades per l'enquesta. En diferents estudis d'opinió, la gent gran és poc crítica i contesta en general de forma favorable per por, o bé "pel que diran". Ens podríem preguntar si un estudi qualitatiu detectaria la mateixa satisfacció? Probablement detectaria més aspectes crítics, ja que les tècniques qualitatives donen més llibertat a l'expressió de les opinions. Al nostre treball, de forma experimental, es va deixar un espai al final de cada enquesta per anotar observacions. Les anotacions tant per part de familiars com d'usuaris (*Annex 3*) van ser molt enriquidores i van permetre detectar aspectes que anaven més enllà de les dades purament quantitatives, reforçant així la hipòtesis que plantejada en aquest mateix paràgraf. Aquests bons resultats obtinguts fan pensar en la possibilitat de portar a terme una enquesta de satisfacció més qualitativa que reculli més enllà d'un valor de satisfacció i permeti conèixer aspectes de caràcter més emocional o social, difícilment mesurables amb un instrument quantitatiu.

6.2.5. La necessitat d'un nou model d'intervenció per a la gent gran:

Crec que seria interessant, que els recursos assistencials per a gent gran adoptessin un enfocament humanista, integral, normalitzador i integrador amb la comunitat.

L'objectiu general dels serveis és prestar una atenció integral a les persones usuàries, responnent a les seves necessitats individuals i basant-se en la participació, en la capacitat d'elecció i control de l'entorn, utilitzant les activitats de la vida diària com a motor per desenvolupar les seves capacitats cognitives, funcionals i psicosocials, per evitar al màxim possible els efectes de la dependència.

Cada vegada és més present un debat dins els mateixos professionals del sector de la gent gran, on es fa evident que cal definir un nou concepte de model d'atenció a les persones grans.

Als països del nord d'Europa, on la gent gran disposa d'altres tipus de recursos per envellir, hi ha diferències importants en el model d'atenció, i un dels recursos que ha crescut més és el servei d'atenció a domicili.

Actualment, també a Catalunya cada vegada es fa més palesa la necessitat de rebre atenció el domicili en les persones que no volen ser institucionalitzades. Es valora com a recurs útil i complementari poder disposar de recursos que ofereixin una varietat de serveis especialitzats propers al domicili.

És habitual que, en molts models d'atenció a la gent gran, hi hagi una línia de treball poc flexible, en què moltes decisions ja són preses, i les necessitats individuals de les persones s'han d'adaptar a l'oferta existent.

D'aquesta manera, sovint els recursos de gent gran parcel·len la vida de les persones en funció dels serveis que presten. El ritme del dia a dia el marca l'organització del servei i no les persones, i així, moltes vegades, es generen persones grans sobredepenents. Per exemple: persones que es veuen obligades a utilitzar una plaça de 8 hores de dilluns a divendres, quan en realitat amb un parell o tres de dies a la setmana i 4 hores d'atenció ja en tindrien prou per anar-se mantenint.

El model de centre de dia sovint tendeix a seguir i aplicar els punts que la normativa assenyala com a obligatoris, i ofereix un nombre de serveis força limitat, amb poca flexibilitat, amb una capacitat d'elecció força restringida i poca atenció als costums de la persona.

6.2.6. Nou concepte de recurs per a la gent gran

L'objectiu és aconseguir centres integrats a l'entorn, no massificats, que en el disseny tinguin semblances a les vivendes habituals i on la persona disposi del seu espai privat i sigui mestressa de la seva vida. Centres on, a més de rebre cures i serveis d'atenció personal, es garanteixi la privacitat, la independència de la persona i sobretot que, en funció del grau de deteriorament cognitiu, la pròpia persona pugui seguir amb els seus costums i activitats significatives.

Per poder oferir aquest tipus d'atenció, cal dotar els centres dels recursos necessaris i organitzar un treball en xarxa amb els recursos sanitaris i de serveis socials existents, per evitar, així, la duplictat de serveis i garantint una atenció correcta.

L'actual model de centre de dia està més adreçat a persones que presenten necessitats d'atenció continuada. Tot i aquesta característica comuna, podem trobar persones grans soles, en situació de dependència, nuclis familiars en què una persona és dependent, persones amb dependència de tipus cognitiu (demències) o grans dependències. Paral·lelament, cada vegada es donen més problemàtiques psicogeriàtriques prèvies a la dependència i/o afegides a la dependència funcional.

Així, doncs, avui dia ens trobem que el recurs de centre de dia ofereix un únic servei, el d'estada, per a molts perfils i necessitats diferents de persones amb discapacitat i/o dependència, en què aquestes situacions són canviants, fluïdes i dinàmiques en funció de molts aspectes, però sobretot de les limitacions de la persona i dels recolzaments disponibles del seu entorn. Sembla que la varietat de serveis que ofereix el centre de serveis facilita que s'adeqüi més a les necessitats actuals de la població, oferint un ventall més ampli de serveis.

Així, podem dir que dóna cobertura als usuaris que atén un centre de dia —persones en situació de dependència—, però probablement des de molt abans que es plantegin assistir-hi, ja que molts dels usuaris que fan demanda de la plaça de 4 i 8 hores, fa anys que assisteixen als diversos centres de serveis, ja sigui utilitzant les activitats

ambulatòries o tallers com a forma preventiva i/o de millora de les seves capacitats. Alhora un dels serveis que complementa l'atenció és la possibilitat de disposar del servei d'atenció a domicili, oferint atenció d'un professional per a les cures bàsiques del dia a dia, fet que permet a la persona de seguir realitzant aquelles activitats, més privades, com és la higiene, el vestit, etc. en la pròpia llar.

Aquest model, present en zones rurals, podria ser un punt de partida per iniciar un nou concepte de recurs per a la gent gran. Podríem estar parlant del relleu natural dels centres de dia.

6.3.LIMITACIONS DE L'ESTUDI

La falta d'un procediment aleatori en la selecció d'aquests centres fa que no es permeti l'extrapolació dels resultats a la resta de centres de Catalunya, però aporta informació rellevant per iniciar noves línees de recerca.

En dos dels centres, Centre de serveis de Porqueres i Centre de dia les Bernardes, hi ha pèrdua de dades quant a la resposta dels usuaris. Així i tot, s'han inclòs en l'estudi. La pèrdua d'informació dels usuaris i familiars que no van contestar l'enquesta pot ocasionar un biaix que pot condicionar els resultats de l'estudi.

Una de les limitacions de l'estudi és el fet de disposar únicament d'un centre de dia. Aquest fet ens porta a pensar que caldria fer estudis futurs utilitzant diversos centres de dia per obtenir una mostra més representativa d'aquest tipus de recurs.

Les enquestes de satisfacció no valoraven exclusivament aspectes de satisfacció. En alguns casos, també es preguntava sobre l'ús d'alguns serveis i sobre la percepció o coneixement que tenien d'alguns temes. Aquestes enquestes presenten punts febles, sobretot pel que fa al coneixement de la satisfacció de tots els usuaris, ja que tot i haver fet el pilotatge de l'enquesta, i petites notes per clarificar-ne el contingut, hi havia preguntes que han presentat dificultats de comprensió i posterior resposta. En concret, en el centre de dia la persona que administrava l'enquesta ha descrit que la manca de respostes per part dels usuaris es deu al fet que la gran majoria presenten un deteriorament cognitiu. Aquest fet ens porta a pensar que cal un instrument que permeti valorar la satisfacció d'aquelles persones que presenten deteriorament cognitiu. Es podria tractar d'un estudi enfocat a l'observació i/o a grups de conversa.

6.4. REFLEXIÓ PERSONAL

Escriure i investigar sobre els dos models d'atenció a la gent gran, ha estat des de fa anys, una de les meves grans inquietuds, ara fa 10 anys, a un equip de professionals se'ns va oferir la possibilitat de treballar per un nou model d'atenció a la gent gran que vivia en zones rurals. Des d'aleshores, el model s'ha anat consolidant, i ha arribat a ser avui dia un model amb més de 20 centres a Catalunya. Al llarg dels anys, sempre hi ha hagut dues preguntes davant la creació d'aquest nou model:

- *Les persones que l'utilitzen n'estan satisfetes?* Tot i que la sensació sempre ha estat molt bona, no és fins avui que podem afirmar que en set dels centres de serveis hi ha una molt bona satisfacció per part de familiars i usuaris.
- Una altra de les grans preguntes és: *es tracta d'un centre de dia?* Ha quedat evidenciat que és un model diferent. Caldria continuar estudiant el tema per poder estendre els resultats a altres centres de dia i conèixer si certament es tracta d'un model diferent.

L'estudi s'ha basat en centres propers amb els quals treballa diàriament. Habitualment una de les meves tasques és gestionar i organitzar alguns aspectes relacionats amb l'atenció que reben les persones en diferents recursos d'atenció diürna.

Descriure els models d'atenció i conèixer la satisfacció d'aquells que utilitzen el centre és el primer objectiu per investigar i millorar l'atenció que ofereixen els recursos existents.

Aquest treball m'ha permès recollir dades que estan essent molt útils per a una futura publicació d'una Guia dels Centres de Serveis 2012.

La realització del treball de recerca ha suposat nous aprenentatges en molts aspectes. En primer lloc, m'ha permès conèixer i familiaritzar-me amb els procediments d'investigació, ampliar més el meu coneixement respecte dels recursos d'atenció a la gent gran, i de les persones que hi assisteixen, i aprofundir en la importància de l'avaluació de la satisfacció i en instruments de valoració.

7. CONCLUSIONS

Els models estudiats de centre de dia i el centre de serveis són dos models d'atenció diürna que tenen algunes similituds, però que, en general, ofereixen un tipus d'atenció diferent.

- La situació geogràfica és una de les principals diferències dels dos models d'atenció a la gent gran; el centre de dia es troba situat en una zona urbana i els set centres de serveis estan situats en zones rurals.
- El centre de dia és un centre d'atenció continuada que ofereix un únic servei: el d'estada. Els centres de serveis ofereixen el servei d'estada, però també serveis ambulatoris, tallers i serveis d'atenció a domicili.
- El centre de dia dedica un major nombre d'hores en activitats de caire més assistencial i el centre de serveis a activitats més estimulants.
- El centre de serveis és un model que utilitza els recursos existents a la comunitat per oferir atenció.
- El centre de dia té un nombre molt elevat de persones que es troben en situació de dependència, la majoria de les quals, s'hi troben amb un grau elevat. En el centre de serveis, no totes les persones tenen una situació de dependència, i n'hi ha menys amb situació de gran dependència.
- En general, hi ha una valoració molt bona de la satisfacció en tots els recursos.

El ràpid fenomen de l'envelliment de la nostra societat està posant a prova no només els recursos sanitaris, sinó que també està marcant una nova situació social, que fa evident la necessitat de replantejar els recursos existents, adaptant-los a la nova realitat, de necessitats diverses, de situacions canviants i dinàmiques dels processos d'envelliment.

La creació i adaptació dels recursos existents en centres petits que permetin un treball personalitzat i proper i que ofereixin una varietat de serveis adaptats a les necessitats i demandes de la gent gran, i els seus familiars i/o cuidadors, permetrà assolir una millora en la qualitat de vida per a les persones grans i les seves famílies.

8. BIBLIOGRAFIA

1. ABELLÁN, A.; RODRÍGUEZ V. *Indicadores demográficos. Observatorio de personas mayores, editor. Las personas mayores en España. Informe 2004.*
2. DÍAZ, JP. *¿Cómo ha mejorado tanto la vejez en España?* Universitat Autònoma de Barcelona, Centre d'Estudis Demogràfics, 2001.
3. ESTANY, G. *Longevitat i dependència, implicacions socials i econòmiques.* Barcelona: Societat, 2008, p. 45-58.
4. ADELANTADO, J.; GOMA, R. *Análisis de la política de servicios sociales en la Comunidad Autónoma de Cataluña (España). La política social en la transición,* 2001.
5. PALAU CCI. *El desarrollo de la Ley de Dependencia en Catalunya. Presupuesto y Gasto Público,* 2009, núm. 56, p. 29-44.
6. Generalitat de Catalunya. Institut d'Estadística de Catalunya. *Cens de la població 1991.*
7. DOGC: *Decret 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centres de dia per a gent gran.* 05 08 2003 22 07 2003;3940.
8. Institut Català d'Assistència i Serveis Socials. *Experiències pilot dels serveis d'atenció integral a les persones grans en l'àmbit rural (SAIAR).* 2010.
9. DOGC: *Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.* 2000 26 05 2000;3148.
10. Generalitat de Catalunya. *Memòria del Departament d'Acció Social i Ciutadania Acció Social i Ciutadania, 2009.*

11. BARRASA, JI. *Revisión sistemática de los estudios de satisfacción realizados en España en el período 1986-2001*. *Calidad Asistencial* 2003;18(07):580.
12. PÉREZ DÍAZ, J. *L'envelliment demogràfic a Catalunya. La població a Catalunya*. Centre d'Estudis Demogràfics, 2005.
13. PÉREZ DÍAZ, J. *L'envelliment demogràfic a Catalunya*. Centre d'Estudis Demogràfics, 2009.
14. Barcelona: *Recomanacions per a un envelliment saludable i altres recursos d'interès*, Fundació Institut Català de l'Envelliment 2010.
15. Font: INE. www.ine.es. Adaptat de: *Anuari de l'envelliment a Catalunya*. 2010 Barcelona: Institut Català de l'Envelliment, 2010.
16. SALVANOVÀ, MP. *Les Polítiques d'envelliment i la gent gran. Les polítiques de benestar a Catalunya: Situació Actual i Reptes*: 51.
17. CAMARERO, L.; CRUZ, F.; GONZÁLEZ, M.; DEL PINO, J.A.; OLIVA, J.; SAMPEDRO, R. *La Població Rural d'Espanya*, Ed Fundació "la Caixa", 2009.
18. MONREAL, P.; VILÀ, A. *Programa integral de atención a las personas mayores en una zona rural*. *Anuario de psicología*, 2008, 39(3), p. 351-370.
19. PALAU CCI. *El desarrollo de la Ley de Dependencia en Catalunya*. *Presupuesto y Gasto Público* 2009, núm. 56, p. 29-44.
20. RELATS, V. *La nova Llei de Serveis Socials: Un model català d'atenció garantista i universal*. *Activitat parlamentària*, 2008 (14), p. 59-67.
21. DE ESTADO, J. *Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia*. *Boletín Oficial del Estado*. 2006, 299, 15.
22. DOGC. *Decret 284/1996, de 23 de Juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials. Modificat pel decret 176/2000*. 1996 31 de juliol 1996, 2237.

23. DOGC. *Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials*. 2000 26 05 2000;3148.
24. DOGC. *Decret 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centres de dia per a gent gran*. 05 08 2003 22 07 2003;3940.
25. INSTITUT CATALÀ D'ASSISTÈNCIA I SERVEIS SOCIALS. *Experiències pilot dels serveis d'atenció integral a les persones grans en l'àmbit rural (SAIAR)*. 2010.
26. CASADO, J.M.R., MONTALVO, J.I.G. *Hospitales de día geriátricos en España. Un estudio descriptivo de su estructura y funcionamiento*, 1995.
27. DE LA HUERTA, M. I., DELGADO, O., SANTAMARÍA, J.L. i AXPE, A.(1996). *Evaluación de las necesidades psicosociales de personas mayores usuarias de cuatro centros de día de Vizcaya*. Revista Española de Geriátría y Gerontología, núm. 31, p. 37-44.
28. MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, T. *Reorientando los recursos de atención a las personas mayores hacia las necesidades derivadas de la dependencia: de las Estancias Diurnas a los Centros de Día*. Intervención Psicosocial: Revista sobre Igualdad y Calidad de Vida, 2001, núm. 10(3), p. 389-394.
29. HILARIÓN, Pilar. *Indicadors de qualitat: serveis de centres de dia per a gent gran*. Generalitat de Catalunya Institut d'Assistència i Serveis Socials. Ed. Catalunya, 2010.
30. DÍAZ, R. *Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios*. Calidad Asistencial 2002;17(01):22.
31. GARCÍA-GONZÁLEZ, J., RODRÍGUEZ-RODRÍGUEZ, P. *Rompiendo Distancias: un programa integral para prevenir y atender la dependencia de las personas mayores en el medio rural*. Revista Española de Geriátría y Gerontología, 2005, núm. 40(1), p. 22-33.

32. DOMÍNGUEZ, M.; SIMÓ, M. *Tècniques d'Investigació Social Quantitatives*. Barcelona: Publicacions i Edicions UB, 2003.
33. ANGUITA, J.C. *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. Atención primaria 2003;31(08), p. 527.
34. ARRIBAS, M.C.M. *Diseño y validación de cuestionarios*. Matronas profesión, 2004; 5(17), p. 23-29.
35. ASENCIO, J.M.M., MIGUEL, J. *Diseño y validación de instrumento de evaluación de la satisfacción con los servicios de atención domiciliaria: SATISFAD*. Gac Sanit, 2007; 21(2), p. 106-113.
36. CAMINAL, J. *La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios*. Rev Calidad Asistencial 2001;16, p. 276-279.
37. BALAGUÉ, M.; BARCELÓ, M.E. *Guia per desenvolupar i presentar un projecte de recerca*. Barcelona: Publicacions Societat Catalana de Medicina Familiar i Comunitària, 2009.
38. DELGADO, M.; DÍAZ, J.L.; MASSONS, J.M.D. *Investigación científica: fundamentos metodológicos y estadísticos*. Signo, 2006.
39. ANGUITA, J.C. *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. Atención primaria 2003; 31(08), p. 527.
40. ALONSO, J.M.; RODRÍGUEZ, J. *Repensar la intervenció social 2*. Les polítiques socials, 2004, p. 6-7.
41. DOGC: *ORDRE BEF/305/2005, de 4 de Juliol, de convocatòria per a l'acreditació d'entitats col·laboradores del programa de suport a l'acolliment residencial per a gent gran*. Departament de Benestar i Família núm.4423-11/07/2005.

42. SERRANO, M.; TORMO, R.; HISPANO, G.P.C.L. *Revisión de programas de desarrollo cognitivo. El programa de Enriquecimiento Instrumental (PEI)*. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, 2000, núm. 6 (1-1).
43. MARTIN, A.; MILLARD, P.H. *Effect of size on the function of three day hospital: the case for the samll unit*. Jam geriatr soc 1976;24:506-510.

Bibliografia complementària:

44. BARAÑA FJ. La dependencia de los Mayores en Espala. Una estimación de los costes de un seguro público de dependència. ICEA Documentación de Previsión Social,2004.
45. DE CASO E, ADMINISTRACIÓN MEN. Organización de un centro de Dia. Claudia Maria Martínez Nuñez. Marketing; 1009:29.
46. DEL PUEBLO D, DE I, SOCIEDAD ESPAÑOLA DE GERONTOLOGIA AM. La atención sociosanitaria en España: Prespectiva gerontológica y otros aspectos conexos. Recomendaciones del Defensor del Pueblo e informes de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontologia y de Asociación Multidisciplinària de Gerontología 2000.
47. MARTÍN DC. Los efectos del envejecimiento demogràfico sobre el gasto sanitario: mitos y realidades. Gaceta sanitaria 2001;15(02):154.
48. MIRA JJ, ARANAZ J, RODRIGUEZ-MARÍN J, CASTELL M, VITALLER J. SERVQHOS: Un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. Medicina Preventiva 1998;4:15-8.
49. MONTALBO G. Centros de día para personas mayores dependientes: guía práctica. : Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, IMSERSO; 1999.

- 50.** MONTSERRAT J, RODRÍGUEZ CABRERO G. Los costes asociados a la dependencia en las personas mayores: una aproximación. Revista Multidisciplinar de gerontología 2001;11(3):11.
- 51.** O'SHEA E. La mejora de la calidad de vida de las personas mayores dependientes. Galway: Universidad Nacional de Irlanda 2003:6.
- 52.** MTERO Á, ZUNZUNEGUI MV, RODRÍGUEZ-LASO Á, AGUILAR MD, LÁZARO P. Volumen y tendencias de la dependencia asociada al envejecimiento en la población española. Revista Española de Salud Pública 2004;78(2):201-213.
- 53.** PAILLAT P. Invariable y perturbador, el envejecimiento demográfico lanza un desafío a los poderes públicos. Reis 1995:25-37.
- 54.** PÉREZ DE ALEJO B, GARCÍA DIEZ P. Grado de satisfacción de la población con los servicios de enfermería en un área de salud. Revista Cubana de Enfermería 2005;21(2):1-1.
- 55.** PÉREZ SALVANOVA M, YANGUAS LEZAUN JJ. Persones grans, vells, adults grans, sèniors, ancians: l'heterogeneïtat com a element distintiu. Dcidob 2002(82):4-7.
- 56.** PINEDO L, JIMENO HC, MORALES AH, SAAVEDRA PO, VERÁSTEGUI OC. Valoración geriátrica integral en adultos mayores hospitalizados a nivel nacional. Diagnóstico 2004;43(2).
- 57.** SALVÀ A, VALLÈS E, LLEVADOT D, MARTÍNEZ F, ALBINYANA C, MIRÓ M, et al. Una experiencia de atención sociosanitaria: Programa Vida als Anys. Realidad y expectativas de futuro. Revista de Administración Sanitaria 1999;3(11):413-428.

Annex 1

Instrumentos utilitzats

QÜESTIONARI INFORMATIU PER CENTRE

Nom del centre: _____

Cognoms i nom de la persona enquestada: _____

Ocupació: _____ Data __/__/_____

1. INICIAREM EL QÜESTIONARI AMB UNA SÈRIE DE PREGUNTES RELACIONADES AMB LA DESCRIPCIÓ I EL FUNCIONAMENT DEL CENTRE:1.1. Zona on està situat el centre: zona rural urbana.

1.2. Data d'obertura del centre: _____

(Anys de funcionament del centre. Es comptabilitzarà el temps en anys que porta funcionant el centre).

1.3. Nombre de persones majors de 65 anys que viuen en la zona on es troba el centre _____

(En cas de poblacions petites es tindrà en compte la població que hi pot assistir (Comarca).

1.4. Serveis que ofereix el centre: (marca amb una x aquells serveis que ofereix el centre).

- Estada al centre entre 4h i 10h/dia

(S'entén per servei d'estada aquell que ofereix una estada diürna de un mínim de 4hores al dia i un màxim de 10h.).

- Serveis ambulatoris o opcionals

(Són aquells serveis que s'ofereixen de forma individual i opcional a persones que assisteixen al centre, però també a usuaris externs).

- Servei d'atenció a domicili

(On professionals del centre es desplacen al domicili per oferir un servei de suport a la persona).

- Tallers

(Es un servei per persones externes al servei d'estada, que té una durada d'entre 1 i 3h un o dos dies a la setmana). *No confondre els tallers amb les activitats pròpies d'estada al centre (centre de dia)*

- Transport

Altres: _____

1.6. Horaris que ofereix el centre en cada un dels seus serveis:

Serveis	Horaris
Estada el centre entre 4h i 10h/dia	
Serveis ambulatoris o opcionals	
Servei d'atenció a domicili	
Tallers	
Transport	
Altres	

1.7. Valoracions que es passen prèvies a l'ingrés d'un usuari/a: (*marqui amb una x si es passen a tots els usuaris/es de forma habitual alguna de les següents escales de valoració*)

Escales de valoració	Administrades	No administrades
Història Clínica		
Índex de Barthel		
Test de Lawton & Brody		
MEC (Mini Mental)		
Escala de Tinetti		
Altres: quines?		

1.8. Pla individualitzat de treball:

Es porta a terme un pla individualitzat de treball en els diferents usuaris/es:

Servei estada Sí NO

S. ambulatoris o opcionals Sí NO

Tallers Sí NO

S.A.D Sí NO

1.9. Descripció de les activitats que pot oferir cada un dels serveis.

A continuació es detallaran tot un seguit de serveis i d'activitats, cal anotar si es porten a la pràctica (si o no) i en cas afirmatiu, comptabilitzar el nombre d'hores que s'ofereix al mes.

SERVEI D'ESTADA CENTRE O CENTRE DE DIA

(S'entén per servei d'estada aquell que ofereix una estada diürna de un mínim de 4hores al dia i un màxim de 10h.).

ACTIVITAT	SÍ	NO	HORES (mensuals)
Acolliment i convivència			
Manutenció			
Atenció personal a les AVD			
Estimulació cognitiva			
Higiene personal			
Readaptació funcional i social			
Recuperació dels hàbits d'autonomia			
Dinamització sociocultural			
Activitats de lleure			
Suport personal social i familiar			
Fisioteràpia			
Seguiment i prevenció de les alteracions de la salut			
Suport psicològic i familiar			
Podologia			
Act. de Psicomotricitat			
Act. manipulatives			
Exercici físic/Gimnàstica			
Activitat de lectura fàcil			
Altres: Descriure el tipus d'activitats que s'ofereixen.			
Altres: Quines			

SERVEIS AMBULATORIS/SERVEIS PUNTUALS/SERVEIS OPCIONALS

Cada una de les activitats descrites a continuació, cal anotar si es porta a terme en el centre si o no, i en cas afirmatiu, comptabilitzar el nombre d'hores que s'ofereix al mes.

ACTIVITATS	SÍ	NO	HORES (mensuals)
<i>Manutenció</i>			
<i>Bugaderia</i>			
<i>Perruqueria</i>			
<i>Podologia hores</i>			
<i>Fisioteràpia</i>			
<i>Transport</i>			
<i>Altres</i>			

SERVEI D'ATENCIÓ A DOMICILI

(Són aquells serveis que s'ofereixen de forma individual i opcional a persones que assisteixen al centre, però també a usuaris externs).

Cada una de les activitats descrites a continuació, cal anotar si es porta a terme en el centre si o no, i en cas afirmatiu, contabilitzar el nombre d'hores que s'ofereix al mes.

ACTIVITATS	SÍ	NO	HORES (mensuals)
Atenció a la persona AVDb.			
Atenció a les AVDi: Organització de la llar, compres, maneig del medicament, acompanyament a visites mèdiques.			
Altres: Passejar, fer activitats d'estimulació.			
Altres: Quines?			

TALLERS

(Es un servei per persones externes al servei d'estada, que té una durada d'entre 1 i 3h un o dos dies a la setmana).

No confondre els tallers amb les activitats pròpies d'estada al centre, centre de dia)

Cada una de les activitats descrites a continuació, cal anotar si es porta a terme en el centre sí o no, i en cas afirmatiu, comptabilitzar el nombre d'hores que s'ofereix al mes.

Els usuaris dels tallers, són persones que no disposen de servei d'estada al centre, però sí que presenten fragilitat i/o dependència.

TALLER	SÍ	NO	HORES
Taller d'atenció al cuidador : formació i/o grups d'autoajuda per a familiars i/o cuidadors.			
Taller d'Estimulació cognitiva			
Taller d'exercici físic			
Taller de Gimnàstica			
Taller de Psicomotricitat			
Altres: Quins			

2. TOT SEGUIT REALITZAREM UNES PREGUNTES SOBRE LA VINCULACIÓ DEL CENTRE AMB LA COMUNITAT.

(Descripció de la integració del centre a la població i a la xarxa pública de serveis socials i sanitaris del municipi). (Aclariment: no busquem duplicitat d'activitats, sinó fins a quin punt s'integra amb allò que fa el poble).

2.1. Es programen activitats compartides amb les activitats del municipi? Sí No

(s'entén per activitats compartides, aquelles en que hi participen personal i usuaris del centre però també persones externes, ajuntament, entitats, etc...)

2.2. Quantes activitats programades a l'any tenen una vinculació directa amb el municipi? (nombre d'activitats de l'any 2010, compartides amb el municipi)

2.3. El centre està en coordinació amb el metge i la infermera del poble? Sí No

2.4. L'atenció sanitària del centre la fa el mateix metge i infermera del poble?

Sí, tots dos

Sí, la infermera

Sí, el metge

Cap dels dos

Quin/s professionals la porten a terme? _____

2.5. El centre està en coordinació amb la treballadora social del municipi?

Sí No

2.6. L'atenció social del centre la fa la mateixa treballadora social del municipi?

Sí No

3. ARA LI REALITZAREM UNES PREGUNTES RELACIONADES AMB ELS USUARIS QUE ASSISTEIXEN AL CENTRE.

Recull de dades de 2011 de gener a abril. (Les dades es recolliran de tots els usuaris que s'atenen en un mes. separats segons els serveis que utilitzen)

3.1. Persones ateses per servei:

Mesos	S. Estada	S. Ambulatoris	Tallers	S.A.D
Gener				
Febrer				
Març				
Abril				
Maig				

3.2. Edat mitjana de les persones ateses en cada servei :

(suma de totes les edats dividida pel nombre d'usuaris).

Mesos	S. Estada	S. Ambulatoris	Tallers	S.A.D
Gener				
Febrer				
Març				
Abril				
Maig				

3.3. Sexe de les persones ateses en cada serveis:

Mesos	S. Estada		S. Ambulatoris		Tallers		S.A.D	
	H	D	H	D	H	D	H	D
Gener								
Febrer								
Març								
Abril								
Maig								

3.4. Valoració de dependència:

Està tramitada la valoració de la dependència?(Escriu en el requadre el nombre de persones que tenen la llei de la dependència tramitada, nombre de persones que no tenen la llei tramitada)

Mesos	S. Estada		S. Ambulatoris		Tallers		S.A.D	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
Gener								
Febrer								
Març								
Abril								
Maig								

3.5. Persones donades de baixa i motiu de la baixa: (Especificar motiu real de la baixa).

Mesos	Nombre de persones donades de baixa	Motius de la baixa
Gener		
Febrer		
Març		
Abril		
Maig		

A partir d'aquest moment, les preguntes fan referència a dades del mes actual.

3.6. El grau i nivell de dependència que té la persona: anotació del grau 1, 2 o 3.

(Anota el número de persones ateses de cada grau i nivell, del mes en curs).

Grau	Nivell	S. Estada	S. ambulatoris	S. Tallers	S.A.D
No Grau					
Grau I	Niv 1				
	Niv 2				
Grau II	Niv 1				
	Niv 2				
Grau III	Nivl 1				
	Niv 2				

3.7. Disposa de suport familiar: es valora si hi ha o no, una persona familiar o tutora de referència. (Nombre de persones que disposen de suport familiar, separats per servei).

Mesos	S.Estada		S.Ambulatoris		Tallers		S.A.D	
Nombre de persones usuàries del servei/ nombre de persones que tenen suport familiar.	U	S.F	U	S.F	U	S.F	U	S.F
Mes actual								

3.8. Diagnòstic. Diagnòstic principal i nombre de persones ateses en cada un dels serveis.

Patologia principal que motiva l'ingrés al centre: es descriurà una sola patologia, la més rellevant (agrupades segons "Brocklehurst y Tucker motivos ingreso Centros de día".)

Anotar el nombre de persones ingressades per cada un dels diagnòstics:

Diagnòstics	S. Estada	S. Ambulatoris	S. Tallers	S.A.D
A) AVC Accident cerebrovascular				
B) PO Patologia osteoarticular				
C) PN Patologia neurològica (Demència, Alzheimer, parkinson)				
D) PC Patologia cardiològica				
E) PR Patologia respiratòria				
F) TA Trastorns afectius				
G) SDG Sd geriàtriques varies (incontinència, caiguda,,,))				
H) Altres. Quins				
I) Altres.				

Moltes gràcies per la seva col·laboració!

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ FAMILIAR

Dades personals: *(persona que respon enquesta)*

Any de naixement: ___ / ___ / _____

Sexe: Home Dona

Quant temps fa que el seu familiar assisteix al centre? _____ anys.

Tot seguit li realitzarem una sèrie de preguntes relatives a la utilització del centre:

1. Marqui amb una creu quins d'aquests serveis utilitza? *(marquin tants com n'utilitzi)*

Estada al centre entre 4h i 10h/dia

(s'entén per servei d'estada aquell que ofereix una estada diürna de un mínim de 4hores al dia i un màxim de 10h.).

Serveis ambulatoris o opcionals

(són aquells serveis que s'ofereixen de forma individual i opcional a persones que assisteixen al centre, però també a usuaris externs).

Servei d'atenció a domicili

(on professionals del centre es desplacen al domicili per oferir un servei de suport a la persona).

Tallers

(és un servei per persones externes al servei d'estada, que té una durada d'entre 1 i 3h un o dos dies a la setmana). No confondre els tallers amb les activitats pròpies d'estada al centre (centre de dia)

2. Valori en una escala de 1 (inadequat) i de 3 (adequat) L'horari del serveis que utilitza?

(Aclariment: adequat o inadequat, per cobrir les seves necessitats)

	1	2	3
Estada al centre entre 4h i 10h			
Serveis ambulatoris o opcionals			
Servei d'atenció a domicili			
Servei d'atenció a domicili			

3. Vostè utilitza algun dels serveis del centre? Sí No

En cas afirmatiu, quin:

Serveis ambulatoris o opcionals <i>(són aquells serveis que s'ofereixen de forma individual i opcional a persones que assisteixen al centre, però també a usuaris externs).</i>	
Tallers <i>(és un servei per persones externes al servei d'estada, que té una durada d'entre 1 i 3h un o dos dies a la setmana). No confondre els tallers amb les activitats pròpies d'estada al centre (centre de dia)</i>	

Tot seguit li realitzarem unes preguntes relacionades amb el personal del centre:

4. Ha rebut informació sobre els serveis i activitats que porten a terme al centre?

Sí No

5. Valori en una escala de 1 molt dolenta i 3 molt bona la comunicació amb els professionals del centre:

1	2	3
---	---	---

6. Valori en una escala de l'1 (molt dolenta) al 10 (molt bona) el grau de confiança que li generen els professionals del centre :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. Vostè alguna vegada ha manifestat alguna queixa? Sí No En cas afirmatiu:

A estat escoltada pel personal? Sí No

Com creu que ha estat solucionada? Valori en una escala de l'1 (molt dolenta) al 13 (molt bona).

1	2	3
---	---	---

Ara li realitzarem unes preguntes relacionades amb el poble on està ubicat el centre:

(Aclariment: no busquem duplicitat d'activitats, sinó fins a quin punt s'integra amb allò que fa el poble).

8. El seu familiar, des del centre ha participat en alguna de les activitats que organitza el poble? *(Aclariment: participar s'entén com a vinculació amb persones externes del centre).*

Sí No

9. En cas afirmatiu: coneix vostè si li ha agradat participar? Valori en una escala de l'1 (molt dolenta) al 3 (molt bona).

1	2	3
---	---	---

10. L'atenció sanitària del centre la fa el mateix metge i infermera del poble?

Sí, tots dos

Sí, la infermera

Sí, el metge

Cap dels dos

11. Creu que el centre està en coordinació amb el metge i la infermera del poble?

Sí No

12. L'atenció social del centre la fa la mateixa treballadora social del poble? Sí No

13. Creu que el centre està en coordinació amb la treballadora social del municipi? Sí
No

Tot seguit li preguntarem sobre aspectes de funcionament del centre:

14. Coneix els serveis i activitats que es porten a terme al centre? Sí No

15. Valori en una escala de l'1 (insuficients) al 3 (suficients) el nombre d'activitats que fa el centre:

1	2	3
---	---	---

16. Valori en una escala de l'1 (molt dolenta) al 10 (molt bona). Les activitats que ofereix el centre són adequades a les seves necessitats de descàrrega familiar?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

17. Valori en una escala de l'1 (molt dolenta) al 10 (molt bona). Les activitats que ofereix el centre proporcionen una millora en la qualitat de vida?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

18. Valori en una escala de l'1 (molt dolenta) al 3 (molt bona). Les activitats que ofereix el centre són adequades a les seves necessitats?

1	2	3
---	---	---

19. Troba a faltar algun servei o activitat? Sí No
Quins? _____

20. Marqui amb una creu aquelles activitats que el seu familiar (utilitza) o no (no utilitza), i seguidament valori en una escala de l'1 (molt dolenta) al 3 (molt bona)

cadascun .(Aclariment: continuació es descriu un llistat de diferents serveis cada un d'ells amb un llistat d'activitats, és possible que els usuaris utilitzin uns sí i altres no, cal valorar aquells que vostè sap que utilitza. N/S (No sap o no contesta).

Sí	No	SERVEI D'ESTADA AL CENTRE una estada diürna de un mínim de 4hores al dia i un màxim de 10h	1	2	3
Sí	No	Acolliment i convivència	1	2	3
Sí	No	Manutenció	1	2	3
Sí	No	Atenció personal a les activitats del dia a dia, alimentació, dutxa...	1	2	3
Sí	No	Estimulació cognitiva treball de les funcions mentals (memòria, atenció...	1	2	3
Sí	No	Higiene personal	1	2	3
Sí	No	Readaptació funcional i social	1	2	3
Sí	No	Recuperació dels hàbits d'autonomia	1	2	3
Sí	No	Dinamització sociocultural activitats que faciliten les relacions amb altres persones i amb la cultura	1	2	3
Sí	No	Activitats de lleure	1	2	3
Sí	No	Suport personal social i familiar	1	2	3
Sí	No	Fisioteràpia	1	2	3
Sí	No	Seguiment i prevenció de les alteracions de la salut	1	2	3
Sí	No	Suport psicològic i familiar	1	2	3
Sí	No	Podologia	1	2	3
Sí	No	Act de Psicomotricitat on es treballa la comunicació, la relacions i les emocions	1	2	3
Sí	No	Act manipulatives o activitats manuals	1	2	3
Sí	No	Exercici físic/Gimnàstica	1	2	3
Sí	No	Activitat de lectura fàcil, lectura en veu alta.	1	2	3
Sí	No	Altres: Descriure el tipus d'activitats que s'ofereixen.	1	2	3
Sí	No	Altres: Quines	1	2	3

Sí	No	SERVEIS AMBULATORIS O OPCIONALS s'ofereixen de forma individual i opcional a persones que assisteixen al centre, però també a usuaris externs).	1	2	3
Sí	No	Manutenció (servei de menjador)	1	2	3
Sí	No	Bugaderia	1	2	3
Sí	No	Perruqueria	1	2	3
Sí	No	Podologia	1	2	3
Sí	No	Fisioteràpia (servei de fisioteràpia individualitzat)	1	2	3
Sí	No	Transport	1	2	3

Sí	No	SERVEIS D'ATENCIÓ A DOMICILI	1	2	3
		On professionals del centre es desplacen per oferir serveis a la llar.			
Sí	No	Atenció a la persona activitats del dia a dia. Bàsiques (higiene, vestit, alimentació...).	1	2	3
Sí	No	Atenció a les activitats d'organització de la llar, compres, maneig del medicament, acompanyament a visites mèdiques....	1	2	3
Sí	No	Altres: Passejar, fer activitats d'estimulació.	1	2	3

Sí	No	TALLER	1	2	3
		per persones externes al servei d'estada, que té una durada d'entre 1 i 3h un o dos dies a la setmana. No confondre amb les activitats del servei d'estada.			
Sí	No	Taller d'atenció al cuidador : formació i/o grups d'auto ajuda per familiars i/o cuidadors.	1	2	3
Sí	No	Taller d'Estimulació cognitiva, treball de la memòria	1	2	3
Sí	No	Taller d'exercici físic	1	2	3
Sí	No	Taller de Gimnàstica	1	2	3
Sí	No	Taller de Psicomotricitat	1	2	3

Observacions: _____

Moltes gràcies per la seva col·laboració.

Persona que passa l'enquesta

Centre: _____
Cognoms i Nom: _____
Data: _____ Hora: _____ Nombre de persones usuàries enquestades _____
Nombre de familiars enquestats: _____

Observacions:

Moltes gràcies per la seva col·laboració.

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ A L'USUARI/A

Centre _____

Dades personals: *(persona que respon enquesta)*

Any de naixement: ___ / ___ / _____

Sexe: Home Dona

Quant temps fa que assisteix el _____ anys.

Tot seguit li realitzarem una sèrie de preguntes relatives a la utilització del centre:1. Marqui amb una creu quins d'aquests serveis utilitza? *(marquin tants com n'utilitzi)*Estada la Centre entre 4h i 10h/dia *(s'entén per servei d'estada aquell que ofereix una estada diürna de un mínim de 4hores al dia i un màxim de 10h).*Serveis ambulatoris o opcionals *(són aquells serveis que s'ofereixen de forma individual i opcional a persones que assisteixen al centre, però també a usuaris externs).*Servei d'atenció a domicili *(on professionals del centre es desplacen al domicili per oferir un servei de suport a la persona).*Tallers *(Es un servei per persones externes al servei d'estada, que té una durada d'entre 1 i 3h un o dos dies a la setmana).**No confondre els tallers amb les activitats pròpies d'estada al centre (centre de dia).*

2. Valori en una escala de 1 (inadequat) i de 3 (adequat) L'horari del serveis que

utilitza? *(Aclariment: adequat o inadequat, per cobrir les seves necessitats)*

	1	2	3
Estada al centre entre 4h i 10h			
Serveis ambulatoris o opcionals			
Servei d'atenció a domicili			
Servei d'atenció a domicili			

Tot seguit li realitzarem unes preguntes relacionades amb el personal del centre:

3. Ha rebut informació sobre els serveis i activitats que porten a terme al centre?

Sí No 4. Es sent escoltat/da? Sí No

5. Valori en una escala de l'1 (molt dolenta) al 3 (molt bona) la comunicació amb els professionals del centre:

1	2	3
---	---	---

6. Vostè alguna vegada ha fet alguna recomanació al centre? Sí No

En cas afirmatiu:

Li han fet cas? Sí No

Són propers els professionals? Valori-ho en una escala de 1 (molt dolenta) al 3 (molt bona).

1	2	3
---	---	---

Ara li realitzarem unes preguntes relacionades amb el poble on està el centre:

(Aclariment: no busquem duplicitat d'activitats, sinó fins a quin punt s'integra amb allò que fa el poble).

7. Ha participat en alguna de les activitats que organitza el poble? Sí No

(Aclariment: participar s'entén com a vinculació amb persones externes del centre).

8. En cas afirmatiu, li ha agradat participar? Valori-ho en una escala de l'1 (molt dolenta) al 3 (molt bona).

1	2	3
---	---	---

9. L'atenció sanitària del centre la fa el mateix metge i infermera del poble?

Sí, tots dos

Sí, la infermera

Sí, el metge

Cap dels dos

10. Creu que el centre està en coordinació amb el metge i la infermera del poble?

Sí No

11. L'atenció social del centre la fa la mateixa treballadora social del poble?

Sí No

12. Creu que el centre està en coordinació amb la treballadora social del municipi?

Sí No

Tot seguit li preguntarem sobre aspectes de funcionament del centre:

13. Coneix els serveis i activitats que es porten a terme al centre? Sí No

14. Valori en una escala de l'1 (insuficients) al 3 (suficients) el nombre d'activitats que fa el centre:

1	2	3
---	---	---

15. Valori en una escala de l'1 (molt dolenta) al 3 (molt bona) les activitats que ofereix el centre són adequades a les seves necessitats?

1	2	3
---	---	---

16. Troba a faltar algun servei o activitat? Sí No

Quins? _____

17. Marqui amb una creu si vostè (utilitza) o no (no utilitza) els següents serveis i activitats, i seguidament valori en una escala de l'1 (molt dolenta) al 3 (molt bona) cadascun. (Aclariment: continuació es descriu un llistat de diferents serveis cada un d'ells amb un llistat d'activitats, és possible que els usuaris utilitzin uns si i altres no, cal valorar aquells que utilitzen)

Sí	No	SERVEIS AMBULATORIS O OPCIONALS	1	2	3
		(són aquells serveis que s'ofereixen de forma individual i opcional a persones que assisteixen al centre, però també a usuaris externs).			
		Manutenció (servei de menjador)	1	2	3
		Bugaderia	1	2	3
		Perruqueria	1	2	3
		Podologia	1	2	3
		Fisioteràpia (servei de fisioteràpia individualitzat)	1	2	3
		Transport	1	2	3
		Altres	1	2	3

Sí	No	SERVEI D'ESTADA AL CENTRE (s'entén per servei d'estada aquell que ofereix una estada diürna de un mínim de 4hores al dia i un màxim de 10h.).	1	2	3
		Acolliment i convivència	1	2	3
		Manutenció	1	2	3
		Atenció personal a les activitats del dia a dia, higiene, alimentació, dutxa...	1	2	3
		Estimulació cognitiva treball de les funcions mentals (memòria, atenció...	1	2	3
		Higiene personal	1	2	3
		Readaptació funcional i social	1	2	3
		Recuperació dels hàbits d'autonomia	1	2	3
		Dinamització sociocultural activitats que faciliten les relacions amb altres persones i amb la cultura	1	2	3
		Activitats de lleure	1	2	3
		Suport personal social i familiar	1	2	3
		Fisioteràpia	1	2	3
		Seguiment i prevenció de les alteracions de la salut	1	2	3
		Suport psicològic i familiar	1	2	3
		Podologia	1	2	3
		Act de Psicomotricitat on es treballa la comunicació, la relacions i les emocions	1	2	3
		Act manipulatives o activitats manuals	1	2	3
		Exercici físic/Gimnàstica	1	2	3
		Activitat de lectura fàcil, lectura en veu alta.	1	2	3
		Altres: Descriure el tipus d'activitats que s'ofereixen.	1	2	3

Sí	No	SERVEIS D'ATENCIÓ A DOMICILI (on professionals del centre es desplacen al domicili per oferir un servei de suport a la persona).	1	2	3
		Atenció a la persona activitats del dia a dia. Bàsiques (higiene, vestit, alimentació...).	1	2	3
		Atenció a les activitats d'organització de la llar, compres, maneig del medicament, acompanyament a visites mèdiques....	1	2	3
		Altres: Passejar, fer activitats d'estimulació.	1	2	3

Si	No	TALLERS (es un servei per persones externes al servei d'estada, que té una durada d'entre 1 i 3h).	1	2	3
		Taller d'atenció al cuidador : formació i/o grups d'auto ajuda per familiars i/o cuidadors.	1	2	3
		Taller d'Estimulació cognitiva, treball de la memòria	1	2	3
		Taller d'exercici físic	1	2	3
		Taller de Gimnàstica	1	2	3
		Taller de Psicomotricitat	1	2	3
		Altres: Quins	1	2	3

Anoti, quina de les activitats esmentades li agrada més i menys i per què?

Li agrada més perquè:

Li agrada menys perquè:

Observacions: _____

Moltes gràcies per la seva col·laboració.

Persona que passa l'enquesta

Centre: _____

Cognoms i Nom: _____

Data: _____ Hora: _____

Nombre de persones usuàries enquestades _____

Nombre de familiars enquestats: _____

Observacions:

Annex 2

Resultats de satisfacció

CENTRE DE SERVEIS DE CALLEDENES

Satisfacció dels serveis que s'ofereixen per part del 100% dels familiars i el 92% dels usuaris:

SERVEI I ACTIVITATS	FAMÍLIES			USUARIS		
	Molt bona	Ni bona ni dolenta	Molt dolenta	Molt bona	Ni bona ni dolenta	Molt dolenta
SERVEI D'ESTADA						
Acolliment i convivència	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Manutenció	100,0%	0,0%	0,0%	94,7%	5,3%	0,0%
Atenció personal	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Estimulació cognitiva	100,0%	0,0%	0,0%	95,80%	4,2%	0,0%
Higiene personal	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Readaptació funcional i social	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Recuperació d'hàbits d'autonomia	100,0%	0,0%	0,0%	95,7%	4,3%	0,0%
Dinamització sociocultural	100,0%	0,0%	0,0%	95,8%	4,2%	0,0%
Activitats de lleure	96,2%	3,8%	0,0%	95,8%	4,2%	0,0%
Suport personal	100,0%	0,0%	0,0%	95,7%	4,3%	0,0%
Fisioteràpia	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Seguiment i prevenció alt salut	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Suport psicològic	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Podologia	93,3%	6,7%	0,0%	91,7%	8,3%	0,0%
Psicomotricitat	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Act. manipulatives	92,9%	7,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Exercici físic	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Activitat de lectura	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
SERVEIS AMBULATORIS						
Manutenció	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Bugaderia	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Perruqueria	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Podologia	100,0%	0,0%	0,0%	94,4%	5,6%	0,0%
Fisioteràpia	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Transport	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SERVEI D'ATENCIÓ A DOMICILI						
Atenció a la persona	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Atenció a les activitats de la vida	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SERVEI DE TALLERS						
Atenció el cuidador	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Estimulació cognitiva	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Exercici físic	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Gimnàstica	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Psicomotricitat	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%

CENTRE DE SERVEIS DE SANT VICENÇ DE TORELLÓ

Satisfacció dels serveis que s'ofereixen per part del 55% dels familiars i el 70% dels usuaris:

SERVEI I ACTIVITATS	FAMÍLIES			USUARIS		
	Molt bona	Ni bona ni dolenta	Molt dolenta	Molt bona	Ni bona ni dolenta	Molt dolenta
SERVEI D'ESTADA						
Acolliment i convivència	100,0%	0,0%	0,0%	58,3%	41,7%	0,0%
Manutenció	100,0%	0,0%	0,0%	14,3%	85,7%	0,0%
Atenció personal	100,0%	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
Estimulació cognitiva	80,0%	20,0%	0,0%	84,6%	15,4%	0,0%
Higiene personal	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Readaptació funcional i social	100,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%
Recuperació d'hàbits autonomia	100,0%	0,0%	0,0%	41,7%	58,3%	0,0%
Dinamització sociocultural	88,9%	11,1%	0,0%	84,6%	15,4%	0,0%
Activitats de lleure	88,9%	11,1%	0,0%	69,2%	30,8%	0,0%
Suport personal	72,7%	27,3%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Fisioteràpia	100,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Seguiment i prevenció alt salut	100,0%	0,0%	0,0%	72,7%	27,3%	0,0%
Suport psicològic	100,0%	0,0%	0,0%	84,6%	15,4%	0,0%
Podologia	100,0%	0,0%	0,0%	83,3%	16,7%	0,0%
Psicomotricitat	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Act. manipulatives	81,2%	18,2%	0,0%	91,7%	8,3%	0,0%
Exercici físic	72,7%	27,3%	0,0%	61,5%	38,5%	0,0%
Activitat de lectura	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
SERVEIS AMBULATORIS						
Manutenció	100,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
Bugaderia	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Perruqueria	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Podologia	66,7%	33,3%	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%
Fisioteràpia	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Transport	100,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
SERVEI D'ATENCIÓ A DOMICILI						
Atenció a la persona	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Atenció a les activitats de la vida	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SERVEI DE TALLERS						
Atenció el cuidador	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Estimulació cognitiva	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Exercici físic	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Gimnàstica	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Psicomotricitat	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

CENTRE DE SERVEIS DE SANTA MARIA D'OLÓ

Satisfacció dels serveis que s'ofereixen per part del 72,22% dels familiars i el 94,12% dels usuaris:

SERVEI I ACTIVITATS	FAMILIARS			USUARIS		
	Molt bona	Ni bona ni dolenta	Molt dolenta	Molt bona	Ni bona ni dolenta	Molt dolenta
SERVEI D'ESTADA						
Acolliment i convivència	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Manutenció	90,9%	9,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Atenció personal	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Estimulació cognitiva	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Higiene personal	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Readaptació funcional i social	91,7%	8,3%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Recuperació d'hàbits autonomia	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Dinamització sociocultural	100,0%	0,0%	0,0%	94,4%	5,6%	0,0%
Activitats de lleure	100,0%	0,0%	0,0%	94,4%	5,6%	0,0%
Suport personal	92,3%	7,7%	0,0%	94,4%	5,6%	0,0%
Fisioteràpia	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Seguiment i prevenció alt salut	90,0%	9,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Suport psicològic	100,0%	0,0%	0,0%	94,4%	5,6%	0,0%
Podologia	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Psicomotricitat	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Act. manipulatives	91,7%	8,3%	0,0%	94,4%	5,6%	0,0%
Exercici físic	70,7%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Activitat de lectura	15,4%	0,0%	0,0%	88,9%	11,1%	0,0%
SERVEIS AMBULATORIS						
Manutenció	100,0%	0,0%	0,0%	94,4%	5,6%	0,0%
Bugaderia	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Perruqueria	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Podologia	100,0%	0,0%	0,0%	81,8%	18,2%	0,0%
Fisioteràpia	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Transport	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SERVEI DE TALLERS						
Atenció el cuidador	-	-	-	100,0%	0,0%	0,0%
Estimulació cognitiva	-	-	-	80,0%	20,0%	0,0%
Exercici físic	-	-	-	87,5%	12,5%	0,0%
Gimnàstica	-	-	-	87,5%	12,5%	0,0%
Psicomotricitat	-	-	-	87,5%	12,5%	0,0%

CENTRE DE SERVEIS DE PORTBOU

Satisfacció dels serveis que s'ofereixen per part del 90% dels familiars i el 95% dels usuaris:

SERVEI I ACTIVITATS	FAMILIARS			USUARIS		
	Molt bona	Ni bona ni dolenta	Molt dolenta	Molt bona	Ni bona ni dolenta	Molt dolenta
SERVEI D'ESTADA						
Acolliment i convivència	94,4%	5,6%	0,0%	71,4%	28,6%	0,0%
Manutenció	90,9%	9,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Atenció personal	91,7%	8,3%	0,0%	91,7%	8,3%	0,0%
Estimulació cognitiva	88,9%	11,1%	0,0%	85,7%	14,3%	0,0%
Higiene personal	92,3%	7,7%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Readaptació funcional i social	60,0%	40,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
Recuperació d'hàbits autonomia	76,5%	23,5%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Dinamització sociocultural	81,3%	18,8%	0,0%	83,3%	16,7%	0,0%
Activitats de lleure	81,3%	18,8%	0,0%	85,7%	14,6%	0,0%
Suport personal	82,4%	17,6%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Fisioteràpia	87,5%	12,5%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
Seguiment i prevenció alt salut	88,2%	11,8%	0,0%	92,9%	7,1%	0,0%
Suport psicològic	78,6%	21,4%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Podologia	90,0%	10,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Psicomotricitat	78,6%	21,4%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Act. manipulatives	94,4%	5,6%	0,0%	92,9%	7,1%	0,0%
Exercici físic	88,2%	11,8%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Activitat de lectura	72,7%	18,2%	9,1%	90,9%	9,1%	0,0%
SERVEIS AMBULATORIS						
Manutenció	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Bugaderia	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Perruqueria	85,7%	14,3%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
Podologia	85,7%	14,3%	0,0%	90,9%	9,1%	0,0%
Fisioteràpia	100,0%	0,0%	0,0%	85,7%	14,3%	0,0%
Transport	100,0%	0,0%	0,0%	90,0%	10,0%	0,0%
SERVEI DE TALLERS						
Atenció el cuidador	90,9%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Estimulació cognitiva	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Exercici físic	100,0%	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
Gimnàstica	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Psicomotricitat	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

CENTRE DE SERVEIS DE FOGARS DE LA SELVA

Satisfacció dels serveis que s'ofereixen per part del 70% dels familiars i el 75% dels usuaris:

SERVEI I ACTIVITATS	FAMÍLIES			USUARIS		
	Molt bona	Ni bona ni dolenta	Molt dolenta	Molt bona	Ni bona ni dolenta	Molt dolenta
SERVEI D'ESTADA						
Acolliment i convivència	92,9%	7,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Manutenció	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Atenció personal	92,3%	7,7%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Estimulació cognitiva	92,9%	7,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Higiene personal	92,3%	7,7%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Readaptació funcional i social	85,7%	14,3%	0,0%	93,3%	6,7%	0,0%
Recuperació d'hàbits autonomia	83,3%	16,7%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Dinamització sociocultural	85,7%	14,3%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Activitats de lleure	85,7%	14,3%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Suport personal	92,9%	7,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Fisioteràpia	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Seguiment i prevenció alt salut	92,3%	7,7%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Suport psicològic	91,7%	8,3%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Podologia	90,0%	10,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Psicomotricitat	76,9%	23,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Act. manipulatives	92,9%	7,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Exercici físic	92,9%	7,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Activitat de lectura	75,0%	12,5%	12,5%	100,0%	0,0%	0,0%
SERVEIS AMBULATORIS						
Manutenció	75,0%	25,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Bugaderia	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Perruqueria	83,3%	16,7%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Podologia	80,0%	20,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Fisioteràpia	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Transport	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
SERVEI DE TALLERS						
Atenció el cuidador	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Estimulació cognitiva	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Exercici Físic	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Gimnàstica	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Psicomotricitat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

CENTRE DE SERVEIS DE PORQUERES

Satisfacció dels serveis que s'ofereixen per part del 50% dels familiars i el 12,5% dels usuaris:

SERVEI I ACTIVITATS	FAMÍLIES			USUARIS		
	Molt bona	Ni bona ni dolenta	Molt dolenta	Molt bona	Ni bona ni dolenta	Molt dolenta
SERVEI D'ESTADA						
Acolliment i convivència	100,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
Manutenció	100,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Atenció personal	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Estimulació cognitiva	100,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
Higiene personal	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Readaptació funcional i social	100,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Recuperació d'hàbits autonomia	88,9%	11,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Dinamització sociocultural	100,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Activitats de lleure	100,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
Suport personal	100,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Fisioteràpia	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Seguiment i prevenció alt salut	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Suport psicològic	100,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Podologia	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Psicomotricitat	90,0%	10,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
Act. manipulatives	100,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%
Exercici físic	91,7%	8,3%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Activitat de lectura	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
SERVEIS AMBULATORIS						
Manutenció	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Bugaderia	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Perruqueria	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Podologia	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fisioteràpia	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Transport	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
SERVEI DE TALLERS						
Atenció el cuidador	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Estimulació cognitiva	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Exercici físic	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Gimnàstica	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Psicomotricitat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

CENTRE DE SERVEIS D'AGULLANA

Satisfacció dels serveis que s'ofereixen per part del 54,17% dels familiars i el 75% dels usuaris:

SERVEI I ACTIVITATS	FAMÍLIES			USUARIS		
	Molt bona	Ni bona ni dolenta	Molt dolenta	Molt bona	Ni bona ni dolenta	Molt dolenta
SERVEI D'ESTADA						
Acolliment i convivència	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Manutenció	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Atenció personal	75,0%	12,5%	12,5%	100,0%	0,0%	0,0%
Estimulació cognitiva	90,0%	10,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Higiene personal	87,5%	12,5%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Readaptació funcional i social	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Recuperació d'hàbits autonomia	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Dinamització sociocultural	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Activitats de lleure	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Suport personal	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Fisioteràpia	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Seguiment i prevenció alt salut	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Suport psicològic	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Podologia	77,8%	11,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Psicomotricitat	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Act. manipulatives	90,0%	10,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Exercici físic	88,9%	11,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Activitat de lectura	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
SERVEIS AMBULATORIS						
Manutenció	87,5%	12,5%	0,0%	87,5%	12,5%	0,0%
Bugaderia	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Perruqueria	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Podologia	100,0%	0,0%	0,0%	83,3%	16,7%	0,0%
Fisioteràpia	100,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%
Transport	100,0%	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
SERVEI DE TALLERS						
Atenció el cuidador	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Estimulació cognitiva	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Exercici físic	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Gimnàstica	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Psicomotricitat	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

CENTRE DE DIA LES BERNARDES

Satisfacció dels serveis que s'ofereixen per part del 76,67% dels familiars i el 3,47% dels usuaris:

SERVEI I ACTIVITATS	FAMÍLIES			USUARIS		
	Molt bona	Ni bona ni dolenta	Molt dolenta	Molt bona	Ni bona ni dolenta	Molt dolenta
SERVEI D'ESTADA						
Acolliment i convivència	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Manutenció	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Atenció personal	91,7%	8,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Estimulació cognitiva	76,9%	23,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Higiene personal	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Readaptació funcional i social	66,7%	16,7%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Recuperació d'hàbits autonomia	36,4%	36,4%	27,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Dinamització sociocultural	60,0%	30,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Activitats de lleure	71,4%	14,3%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Suport personal	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fisioteràpia	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Seguiment i prevenció alt salut	81,8%	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Suport psicològic	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Podologia	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Psicomotricitat	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Act. manipulatives	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Exercici físic	91,7%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Activitat de lectura	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Annex 3

Dades qualitatives sobre el grau de satisfacció.

DADES QUALITATIVES SOBRE EL GRAU DE SATISFACCIÓ D'USUARIS I FAMILIARS.

Comentaris d'alguns usuaris

- **Cas 225.** Usuari de centre de serveis: “Jo no volia venir i ara estic súper feliç. La gimnàstica em va molt bé. He guanyat molt, estic molt contenta.”
- **Cas 176.** Usuari de centre de serveis: “Des que vinc al centre m’ha marxat [sic] la depressió.”
- **Cas 134.** Usuari de centre de serveis: “D’aquí a poc vindré més hores”.
- **Cas 78.** Usuari de centre de serveis: “Des que vinc he notat millora”.

Comentaris d'alguns familiars

- **Cas 219.** Familiar que utilitza el taller d’atenció el cuidador: “Venir als tallers és el millor per les persones cuidadores i per les que no ho són.”
- **Cas 196.** Familiar del centre de serveis: “La meva mare està molt contenta i ha evolucionat molt.”
- **Cas 152.** Familiar del centre de serveis: “El cap de setmana no s’aixeca del llit. L’única cosa que li agrada és venir el centre.”
- **Cas 59.** Familiar del centre de serveis: “Està molt contenta amb el servei.”
- **Cas 195.** Familiar del centre de serveis: “Ella ve molt a gust i nosaltres estem molt contents.”
- **Cas 278.** Familiar del centre de dia: “Està molt contenta.”