



Ajuntament
de Barcelona



FUNDACIÓN ACREDITACIÓN
DESARROLLO ASISTENCIAL

**Avaluació de la percepció de les
persones usuàries. Prova pilot del nou
model d'atenció domiciliària.**

INFORME EXECUTIU.

Barcelona, 30 de Gener de 2019

ÍNDIX

ÍNDIX	2
1. JUSTIFICACIÓ	4
2. OBJECTIUS	6
3. PLA DE TREBALL	7
4. MARC CONCEPTUAL	8
5. ASPECTES METODOLÒGICS	10
5.1 Disseny del sistema d'avaluació	10
5.2 Elaboració i pilotatge de l'instrument d'avaluació	11
5.3 Selecció de casos.....	13
5.4 Col·laboració de les empreses	14
5.5 Garantia de confidencialitat	15
5.6 Anàlisi de la informació recollida i tractament estadístic	15
6. RESULTATS	17
6.1 Perfil de persones entrevistades.....	18
6.2 Informació de context de les persones entrevistades	26
6.3 Resultats quantitatius	26
6.3.1 Premisses per a la interpretació de resultats	26
6.3.2 Resultat de les preguntes dicotòmiques.....	27
6.3.3 Anàlisi dels resultats de les preguntes dicotòmiques.....	34
6.3.3.1 Inici de l'atenció:	34
6.3.3.2 Atenció per part de l'equip:	37
6.3.3.3 Tasques:	42
6.3.3.4 Comunicació amb l'equip i amb l'empresa:.....	44
6.3.3.5 Coordinació amb el centre de serveis socials i amb el d'atenció primària de salut: .	47
6.3.3.6 Millora de la persona:	49
6.4 Valoració final	53

6.5 Limitacions.....	57
7. PRESENTACIÓ DE RESULTATS.....	58
7.1 Presentació a l’Ajuntament	58
7.2 Presentació a les empreses	58
8. CONCLUSIONS.....	59
AGRAÏMENTS.....	66
ANNEXOS.....	68
ANNEX 1. Entrevista. Versió inicial pel pilotatge	68
ANNEX 2. Entrevista. Versió final	75
ANNEX 3. Consentiment informat	81
ANNEX 4. Informació de context de les persones entrevistades	83

1. JUSTIFICACIÓ

L'Ajuntament de Barcelona ha realitzat una experiència pilot d'un nou model d'atenció domiciliària, basat en els principis de Buurtzorg - Nederland. Havia de contribuir a assolir una atenció més centrada en la persona i en les seves necessitats; alhora, requeria una major participació dels treballadors i treballadores que presten el servei i havia de ser sostenible econòmica i socialment.

S'ha desenvolupat a quatre barris de Barcelona, un de cada zona. La següent taula mostra els barris en els que s'han constituït les superilles i les entitats adjudicatàries del servei:

Taula 1. Zones on s'aplica la prova pilot del nou model del SAD

Zona	Barri	Entitat adjudicatària
Zona 1	Zona Franca	Suara
Zona 2	Sant Antoni	Valoriza
Zona 3	Vilapicina	Suara
Zona 4	Poblenou	Clece

La percepció de l'equip municipal que ha liderat la implementació del projecte pilot i ha acompanyat les empreses és molt positiva i es destaca l'alta implicació i participació per part de les diferents empreses que gestionen el servei en el pilot.

Però de cara a plantejar-se fer o no l'escalat a la ciutat de Barcelona i com fer-ho, esdevenia necessari recollir les dades i analitzar els resultats de l'avaluació de l'experiència pilot en relació amb els objectius previstos inicialment.

Aquest informe documenta les actuacions realitzades en el període comprés entre novembre i desembre de 2018, centrades en avaluar un dels objectius del pilotatge, el primer, referit a les persones ateses:

-
1. Millorar la qualitat del SAD, ajustant els serveis a les necessitats de les persones usuàries, garantint una escolta activa de les persones ateses, assegurant un tracte personalitzat i pròxim a la persona usuària.

El projecte pretenia assolir dos objectius més, que no són objecte d'estudi d'aquest contracte, tot i que quan, s'han identificat qüestions rellevants, s'han destacat en fer l'anàlisi dels resultats:

2. Generar una ocupació estable i que respecti el dret dels/les treballadors/es. Millorar la qualitat de l'ocupació, incrementar les possibilitats de desenvolupament professional dels treballadors: carreres horitzontals i verticals, segones activitats.
3. Garantir la sostenibilitat social i econòmica de SAD, disposar de fórmules que permetin el creixement del servei en funció de les necessitats de la població, desenvolupar nous models de prestació dels serveis que permetin la millora de la qualitat dels serveis i avançar cap la integració de diferents serveis socials, socio-sanitaris i amb un increment de la proximitat i l'accessibilitat.

Aquesta avaluació ha de permetre disposar d'informació objectiva sobre la percepció de les persones ateses - o els seus familiars en cas de deteriorament cognitiu - sobre l'atenció domiciliària que reben en el marc del pilot.

La informació obtinguda en el marc d'aquest projecte s'ha de relacionar amb la informació de la resta de fonts: quadre de comandament autoreportat per cada empresa, estudi de salut laboral realitzat per l'Agència de Salut Pública i altres disponibles.

Confiem, que els resultats obtinguts en el marc d'aquest projecte esdevinguin útils tant per l'equip de professionals que treballen en els pilots com pel personal de l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona que lidera el projecte i ha de prendre decisions sobre l'escalat del model a la ciutat.

2. OBJECTIUS

La finalitat del projecte documentat en aquest informe era disposar de resultats respecte al grau d'assoliment de l'objectiu *“Millorar la qualitat del SAD, ajustant els serveis a les necessitats de les persones usuàries, garantint una escolta activa de les persones ateses, assegurant un tracte personalitzat i pròxim a la persona usuària”* previst en el pilot del Model d'atenció domiciliària basat en els principis de Buurtzorg - Nederland.

Es pretenia contribuir, mitjançant aquests resultats, a fonamentar en dades vàlides i fiables la presa de decisions sobre fer o no l'escalat a la ciutat de Barcelona i com fer-ho.

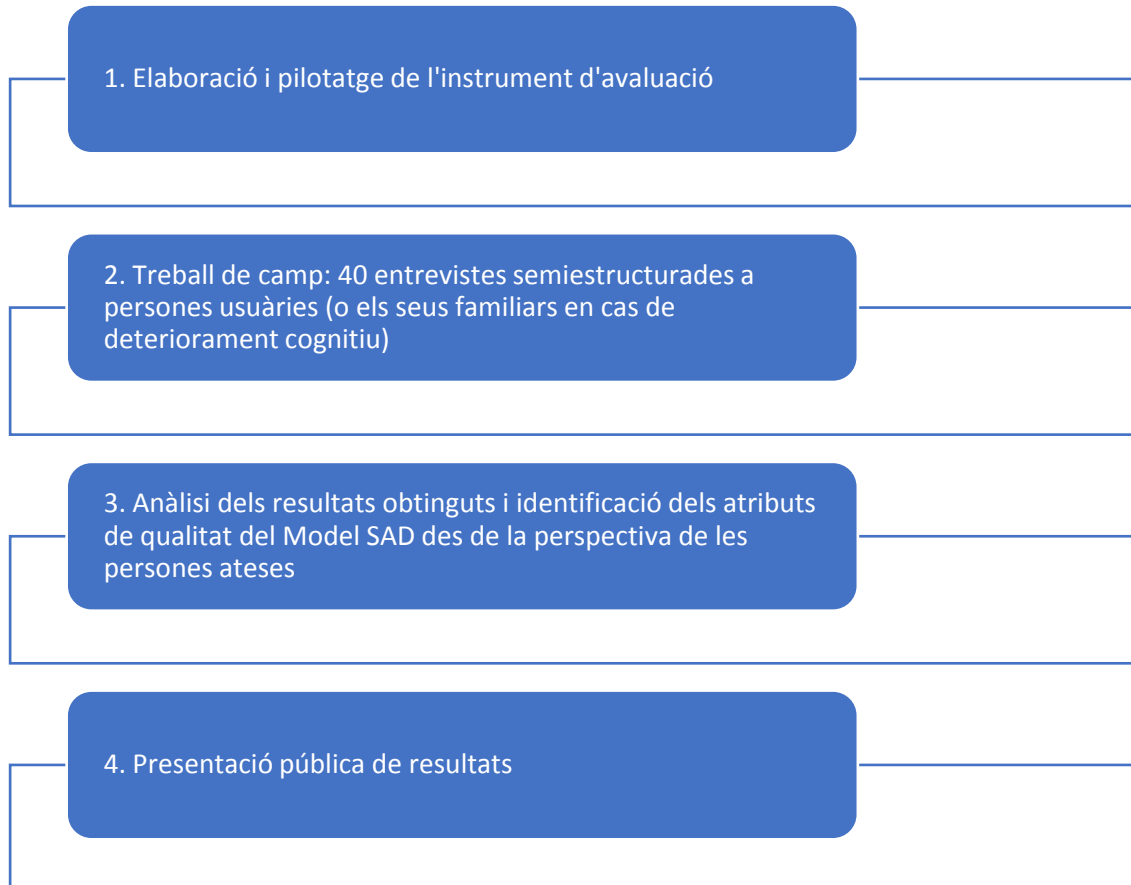
Els **objectius específics** que es pretenien assolir eren els següents:

- Conèixer el grau de satisfacció de les persones ateses a la primera fase del pilot SAD, considerant els atributs de qualitat del Model SAD en relació amb les diferents dimensions de la qualitat d'aquest tipus de servei.
- Identificar els atributs de qualitat del Model SAD des de la perspectiva de les persones ateses que serien susceptibles de ser considerats per incloure en el proper plec.
- Presentar els resultats del pilot del Model d'atenció domiciliària basat en els principis de Buurtzorg - Nederland, en relació a les persones ateses.

3. PLA DE TREBALL

Per tal d'assolir els objectius prèviament esmentats, es va definir el següent pla de treball:

Figura 1. Fases del pla de treball



4. MARC CONCEPTUAL

L'esquema conceptual que ha emmarcat aquest projecte ha estat el del cicle de millora de la qualitat - PDCA:

Figura 2. Cicle de millora de la qualitat

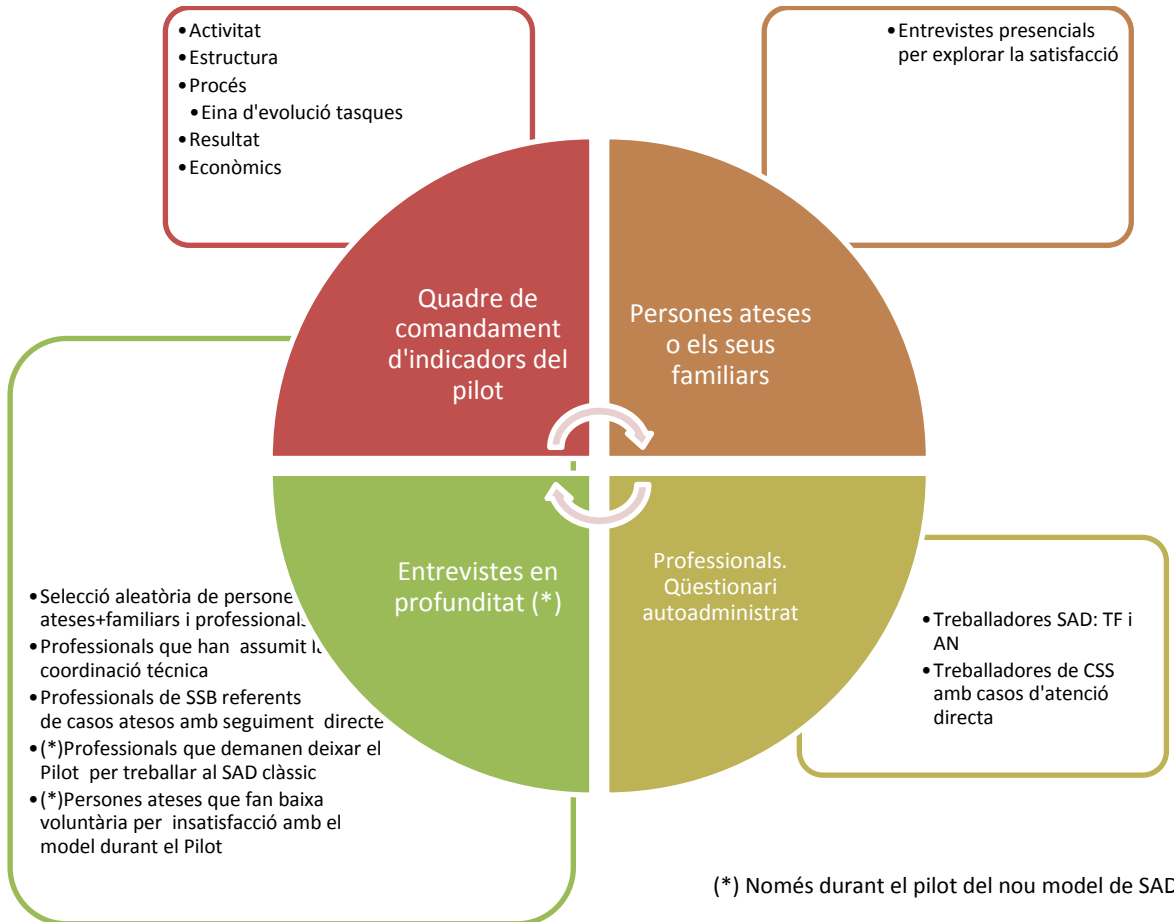


Al 2017 es va planificar (*Plan*) un model d'atenció domiciliària, basat en els principis de Buurtzorg - Nederland, que s'havia de pilotar a la ciutat de Barcelona.

Durant una any s'ha estat treballant (*Do*) d'acord a allò planificat. Transcorregut un any, cal avaluar els resultats (*Check*), per prendre decisions (*Act*) de cara a l'escalat a la resta de la ciutat.

La següent figura mostra gràficament el disseny de l'avaluació del projecte en el que s'ha treballat:

Figura 3. Contingut del sistema d'avaluació



L'encàrrec a la FADA es va centrar únicament en l'avaluació de la percepció de les persones ateses o dels seus familiars en cas de deteriorament cognitiu.

Els resultats obtinguts d'aquest estudi s'han d'interpretar en relació a la resta de resultats obtinguts de les altres fonts d'informació.

5. ASPECTES METODOLÒGICS

5.1 Disseny del sistema d'avaluació

Tenint en compte que l'atenció es presta al mateix domicili i el perfil de persona atesa, les entrevistes presencials a domicili es consideraren la metodologia d'estudi més adient.

Un aspecte cabdal en qualsevol enquesta és la fiabilitat en les respostes. Per contribuir a assolir aquest efecte es va limitar el treball de camp a un sol enquestador. L'entrevista amb un enquestador també permet millorar la comprensió per part de l'usuari i augmentar l'empatia, a l'hora que s'obtenen comentaris qualitius de gran valor pel coneixement del servei.

Les qüestions sobre les que calia aprofundir preguntant a les persones ateses - o els seus familiars si la persona no podia respondre -, que s'havien identificat prèviament, s'enuncien tot seguit:

Taula 2. Àrees a explorar

ÀREES A EXPLORAR

Percepció de ser atès per un equip vs per professionals diferents

Valoració del fet de tenir un equip com a professional de referència

Tracte per part de les professionals de l'equip

Coneixement de les preferències i necessitats de la persona atesa per part dels membres de l'equip que l'atenen

Ajustaments d'horaris realitzats

Ajustaments de dies realitzats

Ajustaments de tasques realitzades

Coneixement amb suficient anticipació sobre quan es prestaria l'atenció

Millora de l'estat d'ànim de la persona atesa

ÀREES A EXPLORAR

Millora de la qualitat de vida percebuda de la persona atesa

Millora de l'autonomia de la persona atesa

Millora la relació amb altres persones del veïnat per part de la persona atesa

Milloren les possibilitats de sortir al carrer de la persona atesa

Millora el coneixement de les activitats que es realitzen al barri per part de la persona atesa

Millora la capacitat d'organitzar-se el propi temps per part del familiar de referència

Comunicació amb l'equip

Comunicació amb l'empresa

Comunicació amb el CSS

Comunicació amb el centre d'atenció primària de salut

Comunicació amb l'Ajuntament

Pregunta oberta referida a altres aspectes que la persona consideri que ha millorat i que no s'hagi esmentat en aquesta entrevista.

Pregunta oberta referida a altres aspectes que la persona consideri que és un problema i que no s'hagi esmentat en aquesta entrevista.

Altres que es puguin identificar

Satisfacció global amb el nou model de SAD

5.2 Elaboració i pilotatge de l'instrument d'avaluació

A partir de les àrees prèviament esmentades, es va elaborar una primera versió del qüestionari per intentar copsar la percepció de la persona atesa sobre les àrees prioritzades.

El personal de l'Ajuntament va tenir oportunitat de revisar i fer aportacions a l'instrument que s'havia de pilotar. La versió inicial de l'enquesta tenia 63 preguntes; es pot consultar en l'Annex 1.

Calia fer la validació de continguts i, especialment, comprovar la fiabilitat en la comprensió i en la interpretació. Amb aquesta finalitat es van fer 2 entrevistes de pilotatge de l'instrument, amb dues persones amb un perfil representatiu.

Taula 3. Persones entrevistades per pilotar l'instrument d'avaluació

<p><u>7459:</u></p> <p>Dona, 81 anys, 4,5 h / setmanals de SAD. Sense deteriorament cognitiu. Viu sola. Atesa en model ordinari de SAD prèviament.</p>
<p>TF: M.J. R., G. C., J. A.</p> <p>DILLUNS-DIMECRES-DIVENDRES 10:30-11:30</p> <p>TASQUES: COMPRES I ACOMPANYAMENTS A GESTIONS PEL BARRI. TÉ SERVEI DE NETEJA.</p>
<p><u>17762</u></p> <p>Dona, 89 anys, 10 h / setmanals de SAD. Enllitada amb deteriorament cognitiu lleu. Conviu amb les seves 2 germanes, que seran presents a l'entrevista. Atesa en model ordinari de SAD prèviament.</p>
<p>TF: S. L., S. B., J. I., L. C.</p> <p>DILLUNS 08:00-08:50 / 19:00-19:30</p> <p>DIMARTS 08:00-08:55 / 19:00-20:00 (2TF)</p> <p>DIMECRES 08:00-08:55 / 19:00-19:30</p> <p>DIJOURS 08:00-08:55 / 19:00-19:30</p> <p>DIVENDRES 08:00-08:55 / 19:00-20:00 (2TF)</p> <p>TASQUES: MATÍ: HIGIENE I CANVI DE BOLQUERS AL LLIT. TARDES: ENLLITAR I CANVI DE BOLQUERS.</p> <p>DIMARTS I DIVENDRES DUTXA, ES NECESSITEN 2 TF A DEMANDA DE LA FAMILIA DE LA USUÀRIA, ENLLITAR.</p>

Fruit del pilotatge es van generar alguns canvis, tant en l'ordre de les preguntes com en la redacció.

En general l'instrument es percebia com a llarg i algunes preguntes incloïen unes altres, com per exemple les diferents preguntes referides al tracte. Semblà més pertinent formular menys preguntes i recollir els comentaris.

També es va eliminar alguna pregunta perquè era molt difícil respondre, com la referida a la millora de la qualitat de vida, per exemple. És un concepte difícil per moltes persones grans. La pregunta referida a la millora de l'autonomia s'ha reformulat, per intentar copsar la percepció de la persona sobre aquesta àrea.

Una de les persones entrevistada no identificava el canvi de model i l'altra sí. Per tant, es va poder provar el comportament de l'instrument en dues situacions tipus. Fruit del pilotatge, es va incorporar una prèvia, per tipificar si les persones identifiquen o no el canvi de model. Les preguntes es van reformular per valorar la qualitat de l'atenció en el moment actual, sense intentar comparar l'abans i el darrer any. I l'enquestador havia de recollir els comentaris que emergien en el context de les entrevistes.

El qüestionari resultant tenia un total de 48 preguntes; s'ha inclòs a l'Annex 2.

5.3 Selecció de casos

Es va demanar a cadascuna de les empreses que preparassin un llistat de persones ateses amb la següent informació:

- Codi (cal que l'empresa conservi la traçabilitat amb el nom i cognoms)
- Modalitat de SAD; que inclogui si té neteja.
- Codi de les treballadores de referència de l'equip assignades (cal que l'empresa conservi la traçabilitat amb el nom i cognoms de la treballadora).
- Edat de la persona atesa.
- Sexe de la persona atesa.
- Data d'inici de l'atenció.
- Havia estat atès en el model ordinari de SAD?
- Nombre d'hores setmanals de servei.
- Resultat d'una prova de deteriorament cognitiu (GDS, Pfeiffer, MEC, Minimental, etc.) i data de la darrera avaluació. Si no procedeix, indicar NP.

A partir dels llistats facilitats, l'equip investigador va triar les persones que formarien part de la mostra de forma aleatòria, utilitzant els següents criteris d'estratificació:

- 1) Intensitat del servei (nombre d'hores setmanals).
- 2) Sexe.
- 3) Franges d'edat.
- 4) Usuaris que haguessin estat atesos o no amb el model SAD ordinari.
- 5) En el cas de les persones amb deteriorament cognitiu que no permetés respondre l'enquesta, també es van incloure en la mostra alguns casos, per poder entrevistar al cuidador principal i tenir en compte un altre punt de vista, però vetllant que no s'excedís el 20% de la població entrevistada.

Nombre de casos

De cada zona del pilot es va planificar la visita a 10 domicilis, 40 en total. Es seleccionaven 4 casos de reserva, per assegurar la mostra.

Criteris d'exclusió - limitació

- Menors d'edat, pels permisos que haguessin estat necessaris.
- Serveis iniciats en data propera (< 2 mesos) a l'avaluació, ja que l'activitat i les rutines de treball encara poden no estar consolidades.

5.4 Col·laboració de les empreses

D'acord amb l'Institut Municipal de Serveis Socials, les mateixes empreses adjudicatàries del servei eren les responsables de planificar les enquestes als domicilis de les persones ateses seleccionades per l'equip investigador, considerant la disponibilitat de l'enquestador prèviament facilitada.

També organitzaven el seu personal per tal que l'enquestador fos presentat a l'usuari per una treballadora de l'equip, que després de la presentació sortia del domicili per no interferir en les respostes.

5.5 Garantia de confidencialitat

Per la visita als domicilis, calia disposar del permís o del consentiment de la persona atesa; el *model de consentiment informat* va ser proporcionat per l'Ajuntament (vegeu Annex 3).

Aquesta condició era explicada per l'empresa a l'usuari telefònicament. El propi entrevistador era qui assumia la responsabilitat d'obtenir la signatura de la persona atesa o el seu familiar en cas de persones amb deteriorament cognitiu, abans de fer l'entrevista.

Les persones eren informades de la finalitat de l'estudi de satisfacció, referida a identificar oportunitats de millora en la prestació del servei de SAD basat en els principis de Buurtzorg - Nederland.

L'Institut Municipal de Serveis Socials custodia els consentiments originals signats per les persones entrevistades o els seus familiars en cas de deteriorament cognitiu.

5.6 Anàlisi de la informació recollida i tractament estadístic

El contingut de les entrevistes ha estat transcrit en una base de dades per poder processar i analitzar els resultats de cada pregunta i àrea explorada, de manera agregada entre totes les superilles.

L'anàlisi de resultats s'ha fet considerant l'interval de confiança (IC del 95%). Aquest estadístic exposa el rang de valors possibles (amb un màxim i un mínim) que podria tenir el resultat obtingut a cada pregunta, suposant que en comptes de mesurar-lo amb una mostra, s'hagués fet amb la totalitat de casos atesos (població). L'interval de confiança és necessari quan les mostres estudiades presumiblement són petites.

Si el % de respostes positives està dins de l'interval de confiança, s'ha d'acceptar que el resultat podria ser un valor de la població total; és a dir, com si s'hagués enquestat a totes les persones ateses.

Si no ho està, es pot assegurar que seria impossible que s'acomplís amb el criteri establert, fins i tot en el cas que s'hagués entrevistat a tota la població, sense emprar tècniques de mostreig. Per tant, encara que la mostra sigui petita, si el valor de les respostes no està dins dels límits de l'interval, no caldria haver avaluar més casos, perquè el resultat de complir o no l'estàndard seguiria sent el mateix.

Més enllà de l'anàlisi quantitativa, s'ha fet una anàlisi de continguts per identificar els atributs de qualitat del Model SAD des de la perspectiva de les persones ateses, per tal que puguin ser considerats en l'elaboració del proper plec de SAD de l'Ajuntament de Barcelona.

A més s'ha comparat el resultat obtingut amb els disponibles de les entrevistes realitzades l'any 2015 en el marc d'un estudi elaborat per l'Institut Universitari Avedis Donabedian. Es va realitzar l'auditoria de qualitat dels serveis d'atenció personal i neteja de la llar del SAD de l'Ajuntament de Barcelona, que combinava una doble metodologia. Per una banda, es feia la revisió documental a partir d'uns indicadors de qualitat prèviament definits, per auditar el nivell organitzacional; per l'altra, es feien entrevistes domiciliàries, per explorar la percepció de les persones ateses.

Són els resultats d'aquesta part de l'estudi els que han estat considerats per la comparació. S'ha pogut fer la comparació quan la pregunta actual s'ha considerat equivalent a la de l'anterior estudi.

En aquella ocasió es van realitzar 30 entrevistes a cadascuna de les 4 zones, que es van seleccionar de forma aleatòria i estratificada. Donat que les 4 zones eren gestionades per dues empreses diferents, es disposava de 60 entrevistes de cada empresa i sí es van poder oferir dades comparatives entre empreses.

Les entrevistes originals han estat escanejades i constitueixen un document a banda.

6. RESULTATS

Les entrevistes domiciliàries es van realitzar entre el 14/12/2018 i el 21/12/2018, en les següents dates:

Taula 4. Calendari d'entrevistes

Data d'entrevista	Zona	Número de persones entrevistades
29/11/2018	Sant Antoni	2
04/12/2018	Vilapicina	6
05/12/2018	Vilapicina	4
10/12/2018	Sant Antoni	6
13/12/2018	Sant Antoni	3
13/12/2018	Zona Franca	2
17/12/2018	Poble nou	6
18/12/2018	Zona Franca	7
20/12/2018	Poble nou	4
		40

Tot i que estava previst fer 10 entrevistes a cada zona, ha estat necessari fer algun ajustament, per problemes d'accessibilitat a les persones que formaven part de la mostra. El total d'entrevistes de cada zona es mostra a la següent taula:

Taula 5. Distribució de les entrevistes per zones

Zona	Número de persones entrevistades
Sant Antoni	11
Vilapicina	10
Zona Franca	9
Poble nou	10

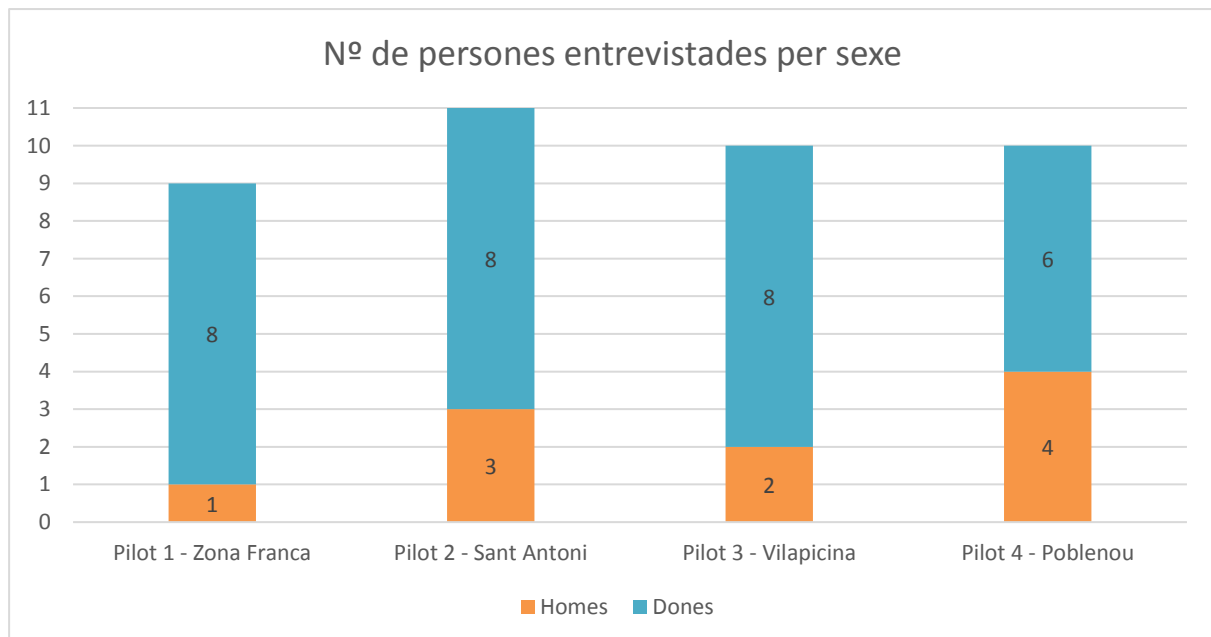
6.1 Perfil de persones entrevistades

A continuació es descriu el perfil de les persones entrevistades, considerant les següents variables: sexe, edat, experiència prèvia o no en el model ordinari de SAD, modalitat de SAD, tipus de seguiment (directe o indirecte), intensitat de l'atenció prescrita i preservació cognitiva o deteriorament.

Sexe:

De les 40 persones seleccionades per a realitzar les entrevistes de percepció del nou model del SAD, 10 persones seleccionades són homes i 30 són dones. A continuació es mostra la distribució de sexe en funció de la Zona del pilot.

Figura 4. Distribució d'entrevistes del pilot en relació al sexe



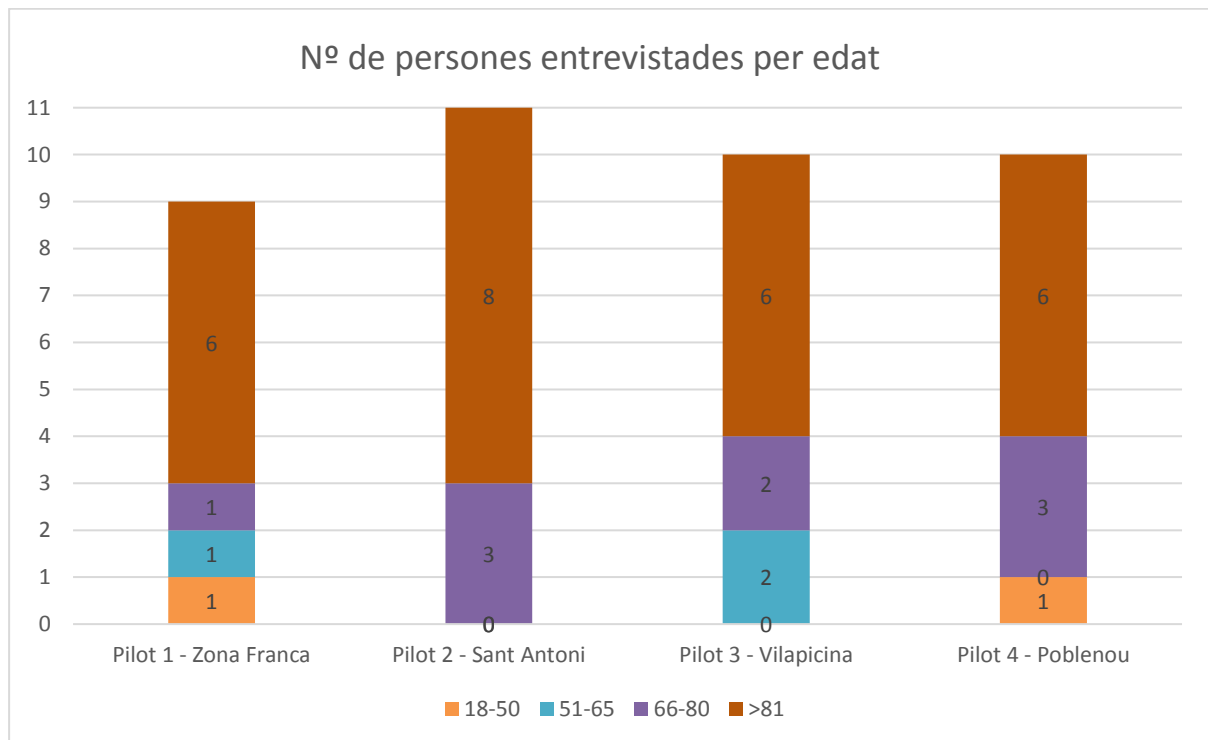
Franges d'edat:

De les 40 persones seleccionades per a realitzar les entrevistes de percepció del nou model del SAD, s'han seleccionat 2 persones entre 18 i 50 anys; 3 persones entre 51 i 65 anys; 9 persones entre 66 i 80 anys; i 26 persones de més de 81 anys.

No s'han realitzat entrevistes a persones menors d'edat per indicació de l'Ajuntament, atenent els requisits dels estudis en els que participen menors de 18 anys, com s'ha descrit en els criteris d'exclusió definits al punt 5.3 *Selecció de casos*. El número de persones menors d'edat ateses en el nou model de SAD no és representatiu.

A continuació es mostra de manera gràfica la distribució d'edat de les zones dels pilots del SAD:

Figura 5. Distribució d'entrevistes del pilot en relació a l'edat

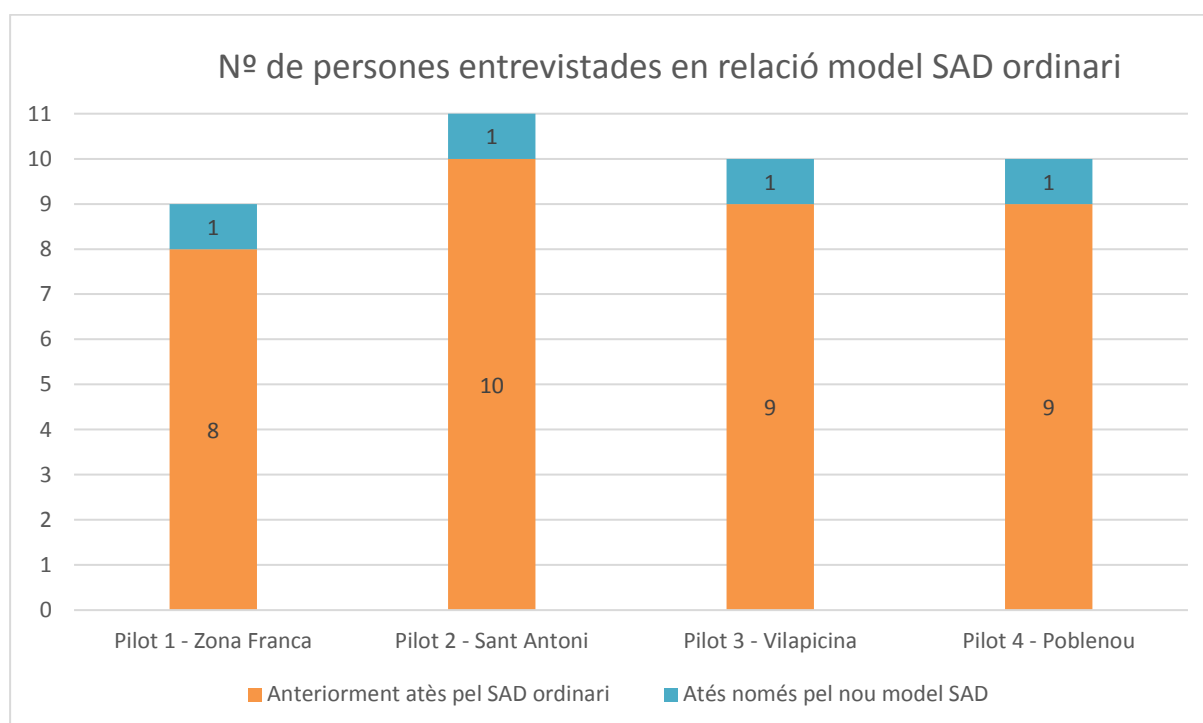


Experiència en el model SAD ordinari:

De les 40 persones seleccionades per a realitzar les entrevistes de percepció del nou model de SAD, 36 persones havien estat ateses amb el model SAD ordinari prèviament; només 4 persones havien estat ateses únicament pel nou model del SAD.

A continuació es mostra, de manera gràfica, la distribució en funció de si havien estat ateses o no amb el model SAD ordinari:

Figura 6. Distribució de persones entrevistades segons experiència en el SAD ordinari



Modalitat de SAD:

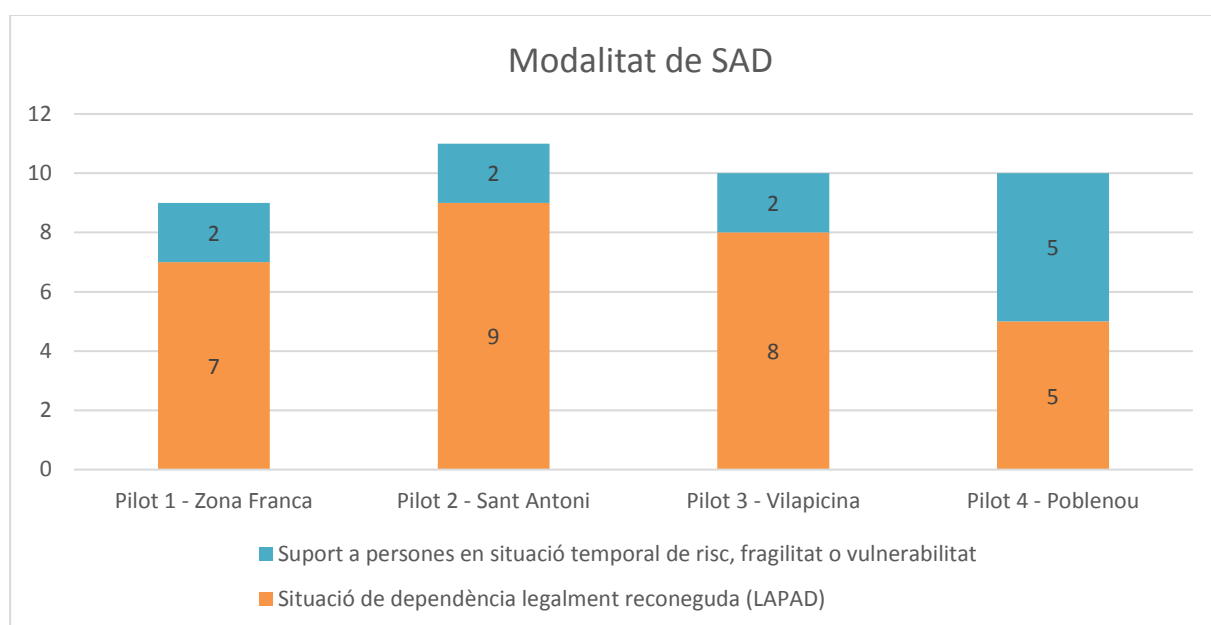
La ciutat de Barcelona ofereix diferents modalitats de SAD: servei socioeducatiu, de suport a persones en situació de dependència legalment reconeguda (LAPAD) i de suport a persones en situació temporal de risc, fragilitat o vulnerabilitat que permet donar resposta a dos situacions: les de dependència no reconeguda legalment i les de necessitat temporal.

Tot i que no ha estat un criteri considerat en fer l'estratificació d'aquest estudi, sí s'ha considerat adient analitzar aquesta variable en fer el perfil de les persones ateses.

De les 40 persones seleccionades per formar part de la mostra, 29 eren persones en situació de dependència i 11 persones en situació temporal de risc, fragilitat o vulnerabilitat. No es va incloure cap entrevista a persones amb SAD socioeducatiu.

A continuació es mostra de manera gràfica la distribució en funció de la modalitat de SAD de les persones entrevistades:

Figura 7. Modalitat de SAD



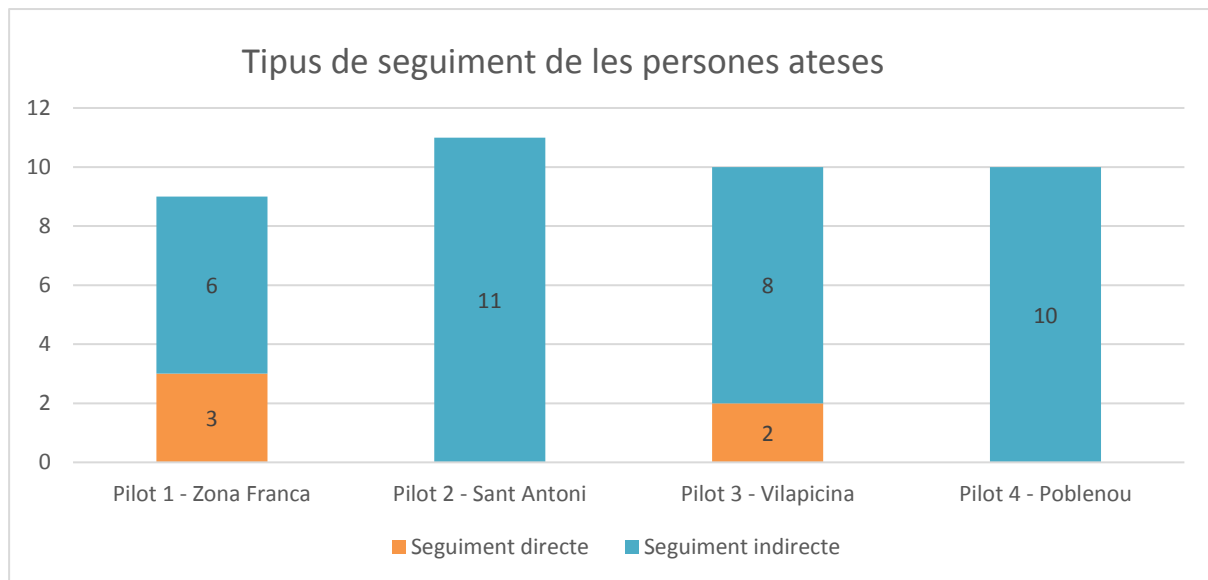
Tipus de seguiment (directe o indirecte):

Per fer el seguiment de l'evolució dels casos atesos, l'Ajuntament de Barcelona ha previst dues modalitats de seguiment, en funció de la complexitat i de la necessitat de control de l'evolució: seguiment indirecte i seguiment directe. Tot i que no ha estat un criteri considerat en fer l'estratificació, sí s'ha considerat adient analitzar aquesta variable en fer el perfil de les persones ateses.

De les 40 persones seleccionades per formar part de la mostra, 35 tenien seguiment indirecte i 5 tenien un seguiment directe; aquestes cinc persones només pertanyien a dos dels pilots: Zona Franca i Vilapicina.

A continuació es mostra de manera gràfica la distribució en funció del tipus de seguiment de les persones entrevistades de cada pilot:

Figura 8. Tipus de seguiment de SAD



Intensitat de l'atenció:

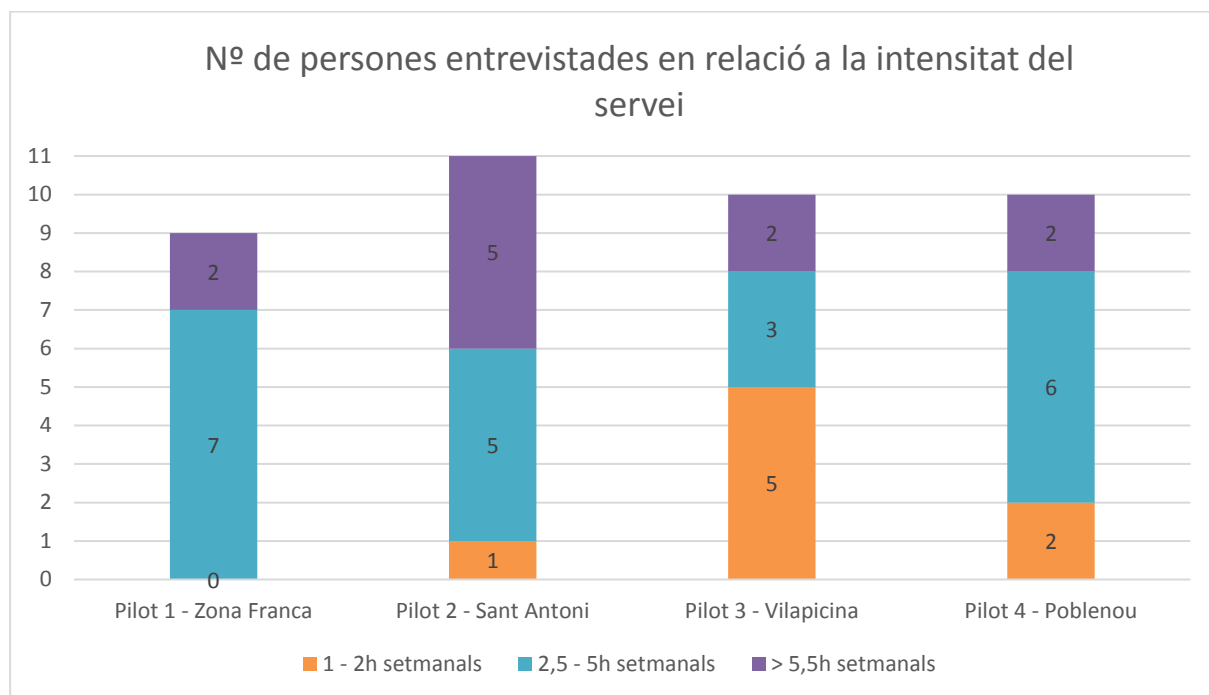
Es van establir 3 trams d'intensitat d'atenció:

- 1 - 2 hores
- 2.5 - 5 hores
- Més de 5.5 hores

De les 40 persones seleccionades per a realitzar les entrevistes de percepció del nou model del SAD, 10 persones tenien una intensitat d'atenció de 1-2 hores setmanals; 19 persones tenien una intensitat d'atenció de 2.5 - 5 hores setmanals; i 11 persones tenien una intensitat d'atenció de més de 5.5 hores setmanals.

A continuació es mostra de manera gràfica la distribució en funció de la intensitat de l'atenció del nou model del SAD de les zones dels pilots:

Figura 9. Distribució de persones entrevistades en funció de la intensitat de l'atenció



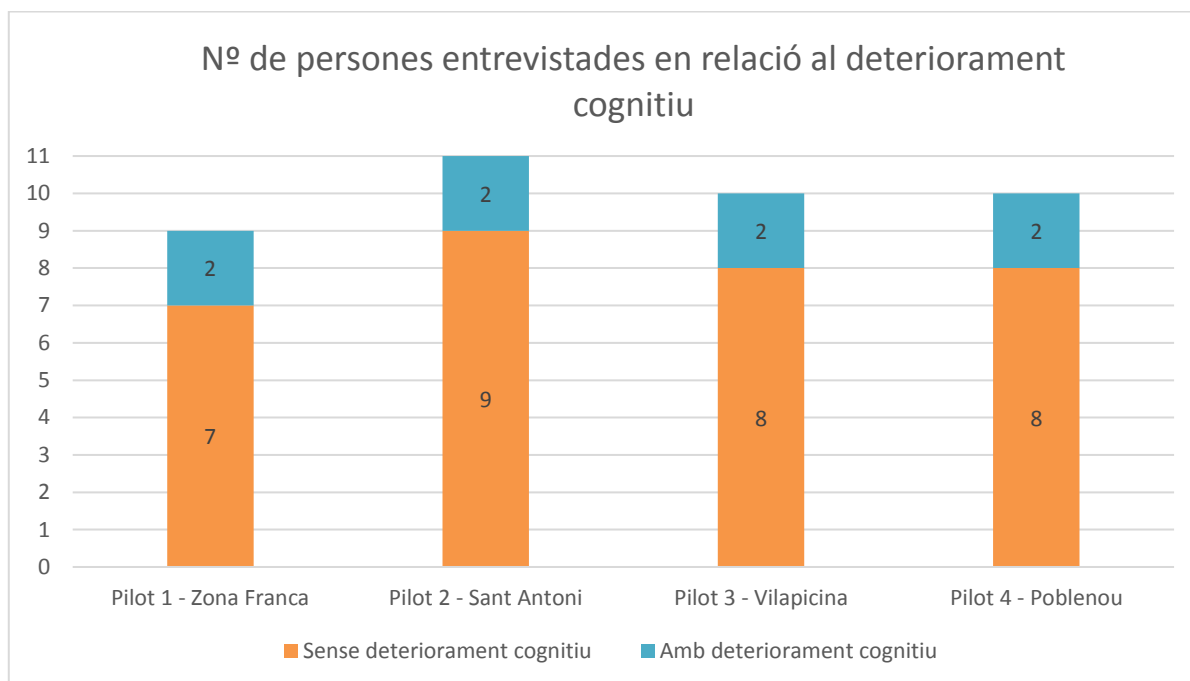
Deteriorament cognitiu:

Per la prevalença de persones amb deteriorament cognitiu que són usuàries de SAD, es va considerar adient incloure algunes persones amb aquest perfil a la mostra malgrat no podien respondre l'entrevista en primera persona i eren els seus familiars - cuidador/a principal - qui havia de respondre.

De les 40 persones seleccionades per formar part de la mostra, 32 no tenien deteriorament cognitiu i 8 persones sí tenien i, per tant, es va entrevistar al cuidador/a principal. No s'excedeix el 20% de la mostra, tal i com estableix la metodologia.

A continuació es mostra de manera gràfica la distribució en funció del deteriorament cognitiu de les persones entrevistades de cada pilot del nou model del SAD.

Figura 10. Distribució de persones entrevistades en funció al deteriorament cognitiu



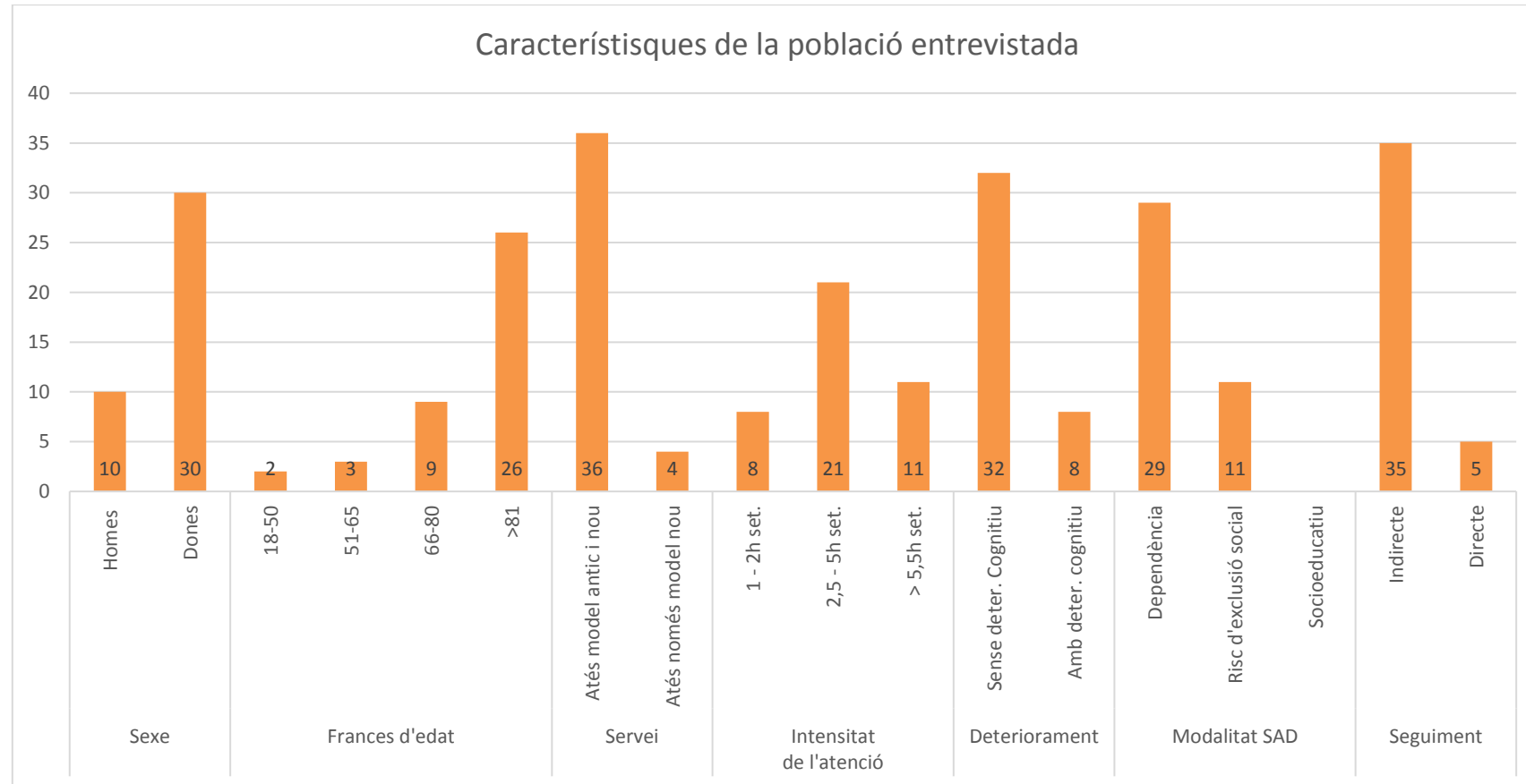
A més, les tres primeres preguntes de l'instrument són considerades de perfil. La següent taula mostra els resultats:

Taula 6. Perfil de persones entrevistades

PERFIL		
Qui respon l'enquesta	USUARI	CUIDADOR/A
	85%	15%
Quan temps fa que té el SAD (Si > 12 mesos: SAD - SAD Pilot) (Si < 12 mesos: SAD Pilot)	SAD ORDINARI+ SAD PILOT	SAD PILOT
	90%	10%
Identifica que hi hagut un canvi de model de SAD?	SÍ	NO
	91,7%	8,3%

Per tenir una visió global del perfil de la població estudiada, s'han integrat totes les variables en la següent figura:

Figura 11. Característiques de la població entrevistada



6.2 Informació de context de les persones entrevistades

Per poder contextualitzar millor les entrevistes, es va considerar necessari disposar d'informació sobre les tasques prescrites que tenia cada persona entrevistada i els professionals de referència assignats.

Es va demanar a les empreses que la facilitessin. S'ha considerat rellevant incloure en l'Annex 4 la informació facilitada de cada persona amb la que es contava per fer l'entrevista, per tal de disposar de més informació contextual de cada cas. Les dades de cada cas es presenten agrupades per zones.

6.3 Resultats quantitatius

Les 40 entrevistes domiciliàries realitzades aporten uns resultats interessants, que tot seguit es presenten.

La major part de preguntes es responien amb una escala dicotòmica (SÍ - NO - NS/NC). Dues d'aquestes preguntes tenien una pregunta oberta associada, la 3 i 41. D'aquestes dues preguntes s'han transcrit les respostes i s'han categoritzat; els resultats es presenten en comentar els resultats de les preguntes dicotòmiques a les que estaven associades. També s'ha fet servir algun comentari recollit a les entrevistes per contextualitzar les respostes.

Les preguntes finals, referides a la valoració global del servei, s'analitzen en un punt específic (6.4 *Valoració final*). En aquest punt es transcriuen tots els comentaris recollits a les entrevistes.

6.3.1 Premisses per a la interpretació de resultats

En la taula que es presenta tot seguit, referida a les preguntes dicotòmiques, els percentatges s'han calculat considerant el número de respostes obtingudes.

En la major part de preguntes són 40 les respostes obtingudes; no obstant, hi ha les següents excepcions:

-
- Algunes preguntes que es va considerar que no aplicaven per la situació de la persona (cas de dona enllitada):
 - Preguntes 23 i 43, referides a sortir al carrer.
 - Preguntes 24 i 44, sobre la informació de les activitats del barri, en el cas d'una dona enllitada.
 - Pregunta 42, sobre relacions amb persones del veïnat.
 - Algunes preguntes eren de resposta condicionada, és a dir, només es preguntaven si la resposta anterior era afirmativa, com les referides a la comunicació tant amb l'equip com amb l'empresa.
 - El bloc de preguntes sobre la coordinació amb el Centre d'Atenció Primària de Salut només estava previst que s'explorés a Vilapicina. Per tant, els percentatges estan calculats en base a 10 respostes.

6.3.2 Resultat de les preguntes dicotòmiques

Tot seguit es presenten els resultats de totes les preguntes dicotòmiques de l'enquesta per tenir una visió global del resultat. En la taula es mostren les persones que han respost NS/NC.

Els resultats es presenten amb l'interval de confiança al 95%; per facilitar la interpretació del resultat, la columna Compliment mostra si el resultat compleix, compleix amb interval de confiança o no compleix.

S'han destacat en vermell les àrees que es considera que no obtenen un resultat favorable ($\leq 80\%$, amb IC 95%) i en verd les considerades com a excel·lents (100%).

El criteri del 80 % és el que la literatura recomana a nivell global per les enquestes de satisfacció, quan les enquestes de satisfacció es realitzen en serveis d'atenció a les persones, bé siguin de l'àmbit sanitari, com social o comunitari, percentatge que podria variar en funció de la tipologia d'enquesta utilitzada. Es considera que qualsevol resultat amb un valor inferior ha de ser interpretat com a tributari d'accions de millora, ja que pot estar esbiaixat per la tendència a puntuar alt degut a la interacció interpersonal continuada i a la pròpia prestació del servei.

Hi ha dues preguntes en les que no procedeix valorar l'acompliment, en referir-se a la utilització del telèfon per contactar l'equip o l'empresa; figura NP en el camp Compliment.

Taula 7. Resultats de les preguntes dicotòmiques

PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
INICI DE L'ATENCIÓ			
1. Abans que l'atengués l'equip, tenia un treballador/a que considerés el seu (que l'atenia habitualment)?	97,1% (84,7 ÷ 99,9)	2	SÍ
2. Quan li van explicar el nou model del SAD, li van explicar els canvis que suposaria respecte el SAD que tenia?	100% (91,6 ÷ 100)	2	SÍ
4. Li van entregar algun document escrit per conèixer els professionals que formarien part de l'equip que l'atendria?	83,8% (68 ÷ 93,8)	3	SÍ
5. Va poder <u>participar</u> a l'hora d'establir els dies i horaris d'atenció?	92,3% (79,1 ÷ 98,4)	1	SÍ
6. Si s'escau, es van considerar les necessitats del seu familiar cuidador, a l'hora d'establir l'horari?	74,3% (56,7 ÷ 87,5)	5	SÍ (IC)
ATENCIÓ PER PART DE L'EQUIP			
7. Considera que els diferents professionals de l'equip es comuniquen entre ells? (<i>estan ben coordinats</i>)	100% (92,4 ÷ 100)	2	SÍ
8. Considera que els/les professionals tenen prou coneixements per atendre'l/la de manera adequada?	97,5% (86,8 ÷ 99,9)	0	SÍ

PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
9. Se'n recorda del nom de la/es persona/es de l'equip que habitualment l'atén/en?	100% (92,8 ÷ 100)	0	SÍ
10. Li informen sobre qui li prestarà el servei (canvis de professional)?	73,7% (56,9 ÷ 86,6)	2	SÍ (IC)
11. Si hi ha canvis d'horari, li informen amb prou antelació sobre quan es prestarà l'atenció?	91,4% (76,9 ÷ 98,2)	4	SÍ
12. Si s'han donat canvis d'horari, li sembla que la major part han estat a proposta seva? (de la persona atesa o de la seva família)	30,3% (15,6 ÷ 48,7)	5	NO
13. Si vostè tingués una necessitat en un dia o horari que no tingués serveis planificats, creu que pot demanar que mirin de venir?	86,4% (65,1 ÷ 97,1)	18	SÍ
14. Considera que cada setmana li fan les hores de servei pactades pels Serveis Socials?	100% (92,6 ÷ 100)	1	SÍ
15. Si el dia que li toca cau en festiu, recuperen les hores un altre dia?	7,7% (1,6 ÷ 20,9)	1	NO
16. Diria que el tracte que rep per part dels professionals de l'equip de referència és amable i carinyós (<i>tracte proper</i>)?	100% (92,8 ÷ 100)		SÍ
17. Se sent escoltat/da pels professionals de l'equip que l'atenen?	100% (92,8 ÷ 100)		SÍ

PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
18. D'entre els membres de l'equip, hi ha alguna persona que li doni prou confiança com per demanar-li ajut quan ha de prendre una decisió o necessita organitzar alguna cosa?	86,1% (70,5 ÷ 95,3)	1	SÍ
TASQUES			
19. Considera que fan les tasques que estan acordades?	100% (92,6 ÷ 100)		SÍ
20. Les persones que l'atenen, saben les tasques que li han de fer?	100% (92,8 ÷ 100)		SÍ
21. Les persones que l'atenen, saben com vol ser vostè atès/a? (preferències)	100% (92,8 ÷ 100)		SÍ
22. Si un dia necessita alguna cosa diferent a les habituals, pot pactar amb la treballadora de referència les tasques d'aquell dia o dels dies immediatament posteriors?	100% (92,2 ÷ 100)	2	SÍ
23. Li ofereixen sortir al carrer?	94,7% (82,3 ÷ 99,4)	1	SÍ
24. Li ofereixen o li informen de les activitats que es fan als casals o a altres equipaments del barri?	56,8% (39,49 ÷ 72,90)	2	NO

PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
COMUNICACIÓ AMB L'EQUIP (mòbil)			
25. Sap on ha de trucar/escriure si necessita parlar amb el seu professional de referència de l'equip?	97,2% (85,5 ÷ 99,9)	4	SÍ
26. Ha trucat, vostè o el seu familiar, a l'equip en alguna ocasió durant aquest any?	57,5% (40,9 ÷ 73)		NP
27. Quan truca vostè o el seu familiar, li agafen el telèfon de seguida?	91,3% (72 ÷ 98,9)		SÍ
28. Quan truca vostè o el seu familiar, són amables?	100% (87,8 ÷ 100)		SÍ
29. Quan truca vostè o el seu familiar, li resolen la seva consulta / petició ràpid (<i>en un termini de temps raonable</i>)?	100% (87,8 ÷ 100)		SÍ
COMUNICACIÓ AMB L'EMPRESA (telèfon 900)			
PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
30. Sap on ha de trucar si necessita parlar amb l'empresa?	97,2% (85,5 ÷ 99,9)	4	SÍ
31. Ha trucat, vostè o el seu familiar, a l'empresa en alguna ocasió durant aquest any?	25% (16,7 ÷ 41,2)		NP
32. Quan truca vostè o el seu familiar, li agafen el telèfon de seguida?	90% (55,5 ÷ 99,8)		SÍ

PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
33. Quan truca vostè o el seu familiar, són amables?	100% (74,1 ÷ 100)		SÍ
34. Quan truca vostè o el seu familiar, li resolen la seva consulta / petició ràpid (<i>en un termini de temps raonable</i>)?	100% (74,1 ÷ 100)		SÍ
COORDINACIÓ AMB EL CENTRE DE SERVEIS SOCIALS (CSS)			
PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
35. Li sembla que els CSS tenen informació actualitzada sobre la seva situació, els canvis que es produeixen, les noves necessitats, etc.?	94,6% (81,8 ÷ 99,3)	3	SÍ
36. L'assistent social (<i>treballadora social del CSS</i>) li ha trucat per parlar d'algun tema que vostè hagués comentat amb algun membre de l'equip?	48,4% (30,2 ÷ 66,9)	9	NO
COORDINACIÓ AMB EL CENTRE D'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE SALUT (Només en el Pilot de Vilapicina)			
PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
37. Li sembla que l'ambulatori té informació actualitzada sobre la seva situació, els canvis que es produeixen, les noves necessitats, etc.?	90% (55,5 ÷ 99,8)		SÍ

PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
38. Li sembla que l'equip de SAD i el/la metge de capçalera o infermer/a es comuniquen per estar al dia de la seva situació?	85,7% (42,1 ÷ 99,6)	3	SÍ
MILLORA DE LA PERSONA			
39. L'atenció que li presta l'equip de SAD, li fa estar més bé d'ànims? (<i>estar més bé, més animada</i>)?	92,5% (79,6 ÷ 98,4)		SÍ
40. L'atenció que li presta l'equip de SAD, li permet continuar fent activitats que li agraden, de les que feia quan es valia per vostè mateix/a? (sentir-se més autònom/a)	84,6% (69,5 ÷ 95,9)	1	SÍ
42. L'atenció que li presta l'equip de SAD, li permet tenir o millorar la relació amb altres persones del veïnat?	57,9% (40,8 ÷ 73,7)	1	NO
43. L'atenció que li presta l'equip de SAD, fa augmentar les possibilitats de sortir al carrer?	94,7% (82,3 ÷ 99,4)	1	SÍ
44. L'atenció que li presta l'equip de SAD, millora el coneixement de les activitats que es realitzen al barri?	67,6% (50,2 ÷ 82)	2	SÍ (IC)
45. L'atenció que li presta l'equip de SAD, permet al seu familiar cuidador millorar l'organització del seu temps?	97,2% (85,5 ÷ 99,9)	4	SÍ

6.3.3 Anàlisi dels resultats de les preguntes dicotòmiques

A continuació s'analitzen els resultats de les preguntes dicotòmiques de l'enquesta, estructurades pels blocs que configuraven l'instrument.

De cada bloc s'inclou, de nou, la part de la taula de resultats que correspon i el comentari dels resultats. Els resultats de les preguntes obertes associades s'analitzen també en aquest bloc.

6.3.3.1 Inici de l'atenció:

Taula 8. Inici de l'atenció. Anàlisi dels resultats

INICI DE L'ATENCIÓ				
PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC		Compliment
1. Abans que l'atengués l'equip, tenia un treballador/a que considerés el seu (que l'atenia habitualment)?	97,1% (84,7 ÷ 99,9)	2		SÍ
2. Quan li van explicar el nou model del SAD, li van explicar els canvis que suposaria respecte el SAD que tenia?	100% (91,6 ÷ 100)	2		SÍ
4. Li van entregar algun document escrit per conèixer els professionals que formarien part de l'equip que l'atendria?	83,8% (68 ÷ 93,8)	3		SÍ
5. Va poder participar a l'hora d'establir els dies i horaris d'atenció?	92,3% (79,1 ÷ 98,4)	1		SÍ
6. Si s'escau, es van considerar les necessitats del seu familiar cuidador, a l'hora d'establir l'horari?	74,3% (56,7 ÷ 87,5)	5		SÍ (IC)

Destaca positivament la percepció de l'explicació del nou model del SAD i dels canvis que implicava.

Els resultats de la pregunta oberta número 3. *Se'n recorda com li van presentar l'equip que l'atendria? (recollir com ho descriu)* s'han transcrit literalment. En la següent taula es mostren agrupats per categories establertes a posteriori, una vegada analitzades les respostes recollides.

Taula 9. Resultats de la 4. *Descripció del record de la presentació de l'equip.*

TRANSCRIPCIÓ	CATEGORIA
Record positiu	
Es varen presentar per poder-me ajudar	Finalitat
Varen explicar que es treballaria en equip	Equip
Treball més en equip, diferent	Equip
Més treball en equip	Equip
Li varen comentar que ara treballarien en grup	Equip
Varen venir a explicar el treball en equip	Equip
Una senyora va passar a explicar el nou funcionament	Funcionament
La persona responsable em va explicar el nou funcionament	Funcionament
La responsable de l'equip em va explicar el nou funcionament	Funcionament
La treballadora social va explicar el nou funcionament	Funcionament
Em varen explicar el funcionament	Funcionament
Nous horaris	Horaris
Varen explicar que vindria gent nova amb manera diferent de treballar	Nous prof
Noves persones	Nous prof
Presentació de la TF de referència	Nous prof
Es varen presentar	Nous prof

TRANSCRIPCIÓ	CATEGORIA
Varen fer la presentació de noves TF's	Nous prof
La TF va informar del canvi i més tard per correu postal	Canal
A través de carta, per millorar serveis	Canal
Li varen entregar el cartell amb les fotos i els noms	Canal
La responsable de l'equip em va explicar	Canal
Presentació de l'equip presencial	Canal
Presentació de l'equip presencial	Canal
Varen venir a explicar els canvis	Canal
Les TF varen informar-me	Canal
Una persona de l'equip va fer la presentació	Canal
Una senyora va venir a informar	Canal
Una senyora de l'equip ens informa	Canal
Una persona li va venir a explicar	Canal
Una persona em va explicar el canvi	Canal
Varen presentar el projecte per telèfon a la filla	Família
Varen fer la presentació a la família	Família
Varen parlar amb la filla dels canvis de l'equip i servei	Família
Varen fer presentació a la família	Família

Aquestes transcripcions ajuden a identificar les qüestions que les persones recorden després d'un any: finalitat, prestació de servei per part d'un equip, horaris, canvi de professionals i canals emprats. Destaca que es recorda també com es va implicar a la família en la informació inicial sobre el canvi de servei.

Són qüestions que poden ser rellevants a l'hora de plantejar recomanacions a les empreses per presentar el servei SAD quan s'hagi d'explicar les persones ateses que se'ls fa un canvi de model d'atenció.

La puntuació més baixa del bloc d'inici de l'atenció s'obté en la no consideració de les necessitats del familiar cuidador a l'hora d'establir l'horari de SAD. Només el 74% de les persones entrevistades consideraven que sí s'havien tingut en compte les necessitats del familiar cuidador a l'hora d'establir l'horari de SAD.

La participació de la pròpia persona en l'establiment dels dies i horaris d'atenció sí es considera que es va donar per part del 92,3% de les persones entrevistades.

6.3.3.2 Atenció per part de l'equip:

Iniciem aquesta anàlisi amb la transcripció d'algunes expressions de les persones ateses que considerem especialment significatives:

- ✓ “Des de que tenim el servei de l'equip, mai més ens hem trobat sols, no han fallat mai”.
- ✓ “Tenim una única cuidadora TF, tret de les vacances. Estan encantats amb la professionalitat de la TF, que és com una més de la família, excel·lent persona. Les suplents, igual”.
- ✓ La senyora està encantada amb la seva TF. Ara té una suplent per cobrir vacances de la "seva Isabel, que és com una filla”.
- ✓ “Del grup de TF sempre tinc la mateixa persona, la Lorena, una gran professional, amb molta voluntat i resolutiva”.

Taula 10. Atenció per part de l'equip. Anàlisi dels resultats

ATENCIÓ PER PART DE L'EQUIP			
PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
7. Considera que els diferents professionals de l'equip es comuniquen entre ells? (<i>estan ben coordinats</i>)	100% (92,4 ÷ 100)	2	SÍ

ATENCIÓ PER PART DE L'EQUIP			
PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
8. Considera que els/les professionals tenen prou coneixements per atendre'l/la de manera adequada?	97,5% (86,8 ÷ 99,9)	0	SÍ
9. Se'n recorda del nom de la/es persona/es de l'equip que habitualment l'atén/en?	100% (92,8 ÷ 100)	0	SÍ
10. Li informen sobre qui li prestarà el servei (canvis de professional)?	73,7% (56,9 ÷ 86,6)	2	SÍ (IC)
11. Si hi ha canvis d'horari, li informen amb prou antelació sobre quan es prestarà l'atenció?	91,4% (76,9 ÷ 98,2)	4	SÍ
12. Si s'han donat canvis d'horari, li sembla que la major part han estat a proposta seva? (de la persona atesa o de la seva família)	30,3% (15,6 ÷ 48,7)	5	NO
13. Si vostè tingués una necessitat en un dia o horari que no tingués serveis planificats, creu que pot demanar que mirin de venir?	86,4% (65,1 ÷ 97,1)	18	SÍ
14. Considera que cada setmana li fan les hores de servei pactades pels Serveis Socials?	100% (92,6 ÷ 100)	1	SÍ
15. Si el dia que li toca cau en festiu, recuperen les hores un altre dia?	7,7% (1,6 ÷ 20,9)	1	NO

ATENCIÓ PER PART DE L'EQUIP			
PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
16. Diria que el tracte que rep per part dels professionals de l'equip de referència és amable i carinyós (<i>tracte proper</i>)?	100% (92,8 ÷ 100)		SÍ
17. Se sent escoltat/da pels professionals de l'equip que l'atenen?	100% (92,8 ÷ 100)		SÍ
18. D'entre els membres de l'equip, hi ha alguna persona que li doni prou confiança com per demanar-li ajut quan ha de prendre una decisió o necessita organitzar alguna cosa?	86,1% (70,5 ÷ 95,3)	1	SÍ

6 preguntes de les 12 d'aquest bloc són considerades com a àrees d'excel·lència. És un fet especialment rellevant en tractar-se de l'atenció pròpiament dita.

El 100% de persones entrevistades consideren que reben un tracte proper, que quan es va considerar adient per millorar la comprensió de la pregunta, es va concretar en els tangibles *amable i carinyós*. Igualment, cal destacar la percepció de sentir-se escoltat/ada, que és del 100% de les persones entrevistades.

La pregunta referida al tracte s'havia formulat en l'estudi realitzat en 2015 per part de l'Institut Universitari Avedis Donabedian i els resultats van ser similars en el cas de la treballadora habitual però inferiors en preguntar sobre la persona substituïda:

Taula 11. Comparació amb els resultats sobre tracte de l'estudi de 2015

PREGUNTA 2018	Resultat 2018 (%)
16. Diria que el tracte que rep per part dels professionals de l'equip de referència és amable i carinyós (<i>tracte proper</i>)?	100% (92,8 ÷ 100)

PREGUNTES 2015	Resultat 2015 (%)	
	Empresa 1	Empresa 2
Diria que el tracte de la seva treballadora habitual és amable i carinyós...?	98.3%	100%
I la substituta, és amable, carinyosa...?	89.5%	85.7%

Destaca positivament que el 100% de les persones entrevistades recorda el nom de les persones que presten l'atenció. També la valoració que fan dels coneixements que tenen els professionals per prestar l'atenció adequada (97,5% de respostes afirmatives). La coordinació entre els membres de l'equip, que si la persona requeria s'aclaria com la comunicació entre professionals, també té un 100% de respostes positives.

Finalment, l'acompliment en la prestació del número d'hores pactades pels Serveis Socials també té un resultat del 100%. Considerant que aquest era un dels principals riscos identificats en fer l'AMFE de disseny, és una dada que es considera molt rellevant.

Hi ha però una persona que s'hi refereix a aquesta qüestió; es transcriu a continuació el recollit per l'entrevistador:

- ✓ L'organització de l'equip a l'hora de cobrir les baixes i les vacances és un problema. No s'acaba de fer el servei complert. Es cobreixen entre ells i ho combinen amb altres domicilis; resta temps del servei. És un problema de cobertura, perquè es fan els mateixos serveis amb menys persones.

El 73,7% (56,9 ÷ 86,6) de les persones entrevistades considera que té informació sobre qui li prestarà el servei quan és un professional diferent de l'habitual. Hi ha una expressió en aquest sentit que es considera rellevant:

- ✓ “No sabem qui vindrà, però ens és igual. Sabem que vindrà algú i això és suficient”.

Les respostes amb puntuacions més baixes de l'atenció per part de l'equip es refereixen a la recuperació d'hores en cas de ser festiu i a qui proposa els canvis d'horari.

La pregunta 15. *Si el dia que li toca cau en festiu, recuperen les hores un altre dia?*, només té un 7,7% de respostes afirmatives.

La recuperació d'hores en cas de ser festiu es considera una qüestió en la que no s'ha insistit suficient a les empreses durant la posada en marxa del pilot, però que és molt rellevant especialment en els períodes en els que s'encadenen festius que cauen el mateix dia de la setmana, per les persones amb un servei setmanal.

A la pregunta 12. sobre qui ha tingut la iniciativa a l'hora de proposar canvis d'horari, el 30,3 % de les persones afirmen que ha estat per necessitats de l'empresa. Era un resultat esperable, en ser també un objectiu del canvi de model, oferir jornades laborals de més hores a les treballadores familiars.

No obstant això, cal cercar l'equilibri amb les necessitats i preferències de les persones ateses. S'han recollit algunes expressions referides a aquesta àrea, de les que es destaca aquesta:

- ✓ “El problema és l'horari, no volen modificar-lo i això és un problema per a nosaltres”
- ✓ “Els festius entre setmana no hi ha servei”.

Tot i complir l'estàndard, del resultat de la pregunta 13. referida al coneixement de la possibilitat de demanar ajustaments en el dia o horari de servei, per atendre necessitats puntuals, s'ha de destacar que la resposta de 18 persones entrevistades

(suposa un 45%) ha estat considerada com NS/NC, que és, amb diferència, un dels percentatges de NS/NC més alts de tot l'estudi.

Sembla emergir una necessitat d'informació a les persones usuàries, per tal que coneguin la possibilitat de demanar ajustaments en el dia i l'hora de servei.

6.3.3.3 Tasques:

Taula 12. Tasques. Anàlisi dels resultats

TASQUES				
PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC		Compliment
19. Considera que fan les tasques que estan acordades?	100% (92,6 ÷ 100)			SÍ
20. Les persones que l'atenen, saben les tasques que li han de fer?	100% (92,8 ÷ 100)			SÍ
21. Les persones que l'atenen, saben com vol ser vostè atès/a? (preferències)	100% (92,8 ÷ 100)			SÍ
22. Si un dia necessita alguna cosa diferent a les habituals, pot pactar amb la treballadora de referència les tasques d'aquell dia o dels dies immediatament posteriors?	100% (92,2 ÷ 100)	2		SÍ
23. Li ofereixen sortir al carrer?	94,7% (82,3 ÷ 99,4)	1		SÍ
24. Li ofereixen o li informen de les activitats que es fan als casals o a altres equipaments del barri?	56,8% (39,49 ÷ 72,90)	2		NO

4 preguntes de les 6 d'aquest bloc són considerades com a àrees d'excel·lència.

El 100% de persones entrevistades consideren que les professionals que les atenen fan les tasques acordades, coneixen les tasques que han de fer i també, les preferències de la persona.

Una pregunta equivalent s'havia formulat en l'estudi realitzat en 2015 per part de l'Institut Universitari Avedis Donabedian i els resultats van ser inferiors en referir-se a la treballadora suplent:

Taula 13. Comparació amb els resultats sobre coneixement de les tasques de l'estudi de 2015

PREGUNTA 2018	Resultat 2018 (%)
20. Les persones que l'atenen, saben les tasques que li han de fer?	100% (92,8 ÷ 100)

PREGUNTA 2015	Resultat 2015 (%)	
	Empresa 1	Empresa 2
La treballadora nova sabia quines tasques havia de fer i com?	89.5%	74.9%

Destaca també que el 100% de les persones coneixen la possibilitat de demanar ajustaments en les tasques a realitzar. És un resultat molt superior a l'exposat prèviament sobre el coneixement de la possibilitat de fer ajustaments en el dia o horari de servei. Entre els comentaris recollits es destaquen alguns a continuació:

- ✓ “Les compres no es volen fer on jo voldria i discutim sobre el pes de la compra”.

- ✓ “Sortir al carrer no se li ofereix, es prioritzen altres necessitats” (persona enllitada).
- ✓ “Jo no vull que em dutxin, elles em diuen però jo m'apanyo bé sola”.

Destaca negativament el fet que només el 56,8% de les persones entrevistades consideren que són informades sobre les activitats que es realitzen als casals i altres equipaments del barri.

S'identifica aquí també un àrea de millora per promoure la dimensió comunitària del SAD, a partir de la informació sobre les activitats que es realitzen als casals i altres equipaments del barri.

6.3.3.4 Comunicació amb l'equip i amb l'empresa:

Taula 14. Comunicació amb l'equip i amb l'empresa. Anàlisi dels resultats

COMUNICACIÓ AMB L'EQUIP (mòbil)			
PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
25. Sap on ha de trucar/escriure si necessita parlar amb el seu professional de referència de l'equip?	97,2% (85,5 ÷ 99,9)	4	SÍ
26. Ha trucat, vostè o el seu familiar, a l'equip en alguna ocasió durant aquest any?	57,5% (40,9 ÷ 73)		NP
27. Quan truca vostè o el seu familiar, li agafen el telèfon de seguida?	91,3% (72 ÷ 98,9)		SÍ

COMUNICACIÓ AMB L'EQUIP (mòbil)			
PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
28. Quan truca vostè o el seu familiar, són amables?	100% (87,8 ÷ 100)		SÍ
29. Quan truca vostè o el seu familiar, li resolen la seva consulta / petició ràpid (<i>en un termini de temps raonable</i>)?	100% (87,8 ÷ 100)		SÍ

COMUNICACIÓ AMB L'EMPRESA (telèfon 900)			
PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
30. Sap on ha de trucar si necessita parlar amb l'empresa?	97,2% (85,5 ÷ 99,9)	4	SÍ
31. Ha trucat, vostè o el seu familiar, a l'empresa en alguna ocasió durant aquest any?	25% (16,7 ÷ 41,2)		NP
32. Quan truca vostè o el seu familiar, li agafen el telèfon de seguida?	90% (55,5 ÷ 99,8)		SÍ
33. Quan truca vostè o el seu familiar, són amables?	100% (74,1 ÷ 100)		SÍ
34. Quan truca vostè o el seu familiar, li resolen la seva consulta / petició ràpid (<i>en un termini de temps raonable</i>)?	100% (74,1 ÷ 100)		SÍ

Els resultats referits a la comunicació tant amb l'empresa com amb l'equip es consideren molt positius. Destaca l'amabilitat i l'agilitat per resoldre la consulta tant per part de l'equip com de l'empresa, 100% en totes dues preguntes.

Destaca que 4 de les persones entrevistades no coneixien com contactar amb l'equip o amb la família.

S'identifica un àrea de millora en aquest aspecte, a nivell de presentació del SAD, sobre com assegurar que la persona coneix els canals de contacte tant amb l'empresa com amb l'equip. Objectes de suport com imants o etiquetes adhesives poden ser d'utilitat.

També sembla adient revisar periòdicament aquesta qüestió.

Finalment, comentar que són més les persones que han necessitat contactar amb l'equip (57,5%) que les que han contactat amb l'empresa (25%). Es tracta d'un resultat que permet inferir que les persones ateses tendeixen al contacte de proximitat.

La comunicació amb l'empresa també s'havia explorat en l'estudi realitzat en 2015 per part de l'Institut Universitari Avedis Donabedian, amb aquests resultats:

Taula 15. Comparació amb els resultats sobre comunicació de l'estudi de 2015

PREGUNTA 2018	Resultat 2018 (%)
30. Sap on ha de trucar si necessita parlar amb l'empresa?	97,2% (85,5 ÷ 99,9)
32. Quan truca vostè o el seu familiar, li agafen el telèfon de seguida?	90% (55,5 ÷ 99,8)
33. Quan truca vostè o el seu familiar, són amables?	100% (74,1 ÷ 100)

PREGUNTA 2015	Resultat 2015 (%)	
	Empresa 1	Empresa 2
Sap on ha de trucar si necessita parlar amb l'empresa?	94.9%	100%
Quan truca, li agafen el telèfon de seguida?	72.5%	90.2%
Quan truca, són amables?	100%	69.5%

Per la disparitat en els resultats de les empreses que en aquell moment gestionaven el SAD, es fa difícil comparar els resultats actuals amb els previs.

6.3.3.5 Coordinació amb el centre de serveis socials i amb el d'atenció primària de salut:

Taula 16. Coordinació amb serveis socials i salut. Anàlisi dels resultats

COORDINACIÓ AMB EL CENTRE DE SERVEIS SOCIALS (CSS)				
PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC		Compliment
35. Li sembla que els CSS tenen informació actualitzada sobre la seva situació, els canvis que es produeixen, les noves necessitats, etc.?	94,6% (81,8 ÷ 99,3)	3		SÍ
36. L'assistent social (<i>treballadora social del CSS</i>) li ha trucat per parlar d'algun tema que vostè hagués comentat amb algun membre de l'equip?	48,4% (30,2 ÷ 66,9)	9		NO

COORDINACIÓ AMB EL CENTRE D'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE SALUT (Només en el Pilot de Vilapicina)				
PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC		Compliment
37. Li sembla que l'ambulatori té informació actualitzada sobre la seva situació, els canvis que es produeixen, les noves necessitats, etc.?	90% (55,5 ÷ 99,8)			SÍ
38. Li sembla que l'equip de SAD i el/la metge de capçalera o infermer/a es comuniquen per estar al dia de la seva situació?	85,7% (42,1 ÷ 99,6)	3		SÍ

Destaca negativament el fet que només el 48,4 % de les persones entrevistades consideren que són contactades per l'equip del CSS per donar continuïtat a les qüestions que exposen a les professionals del SAD.

A més, són 9 les persones que es considera que NS/NC sobre aquesta qüestió. La causa del desconeixement pot ser la dificultat en identificar els diferents equips que intervenen en la prescripció i en la prestació del servei.

La percepció de què els CSS tenen informació actualitzada sobre la situació de la persona és més positiva (94,6%).

Els resultats referits a la coordinació amb el centre d'atenció primària de salut tenen una clara limitació mostral, doncs només s'ha entrevistat sobre aquesta qüestió la població de Vilapicina, en no ser aquesta coordinació objecte de pilotatge a la resta de zones. Tot i així, la percepció de les persones és positiva.

No hi ha cap expressió destacada de cap persona entrevistada referida a aquesta qüestió, ni de relació amb el sistema de serveis socials ni amb el de salut.

La consciència de les persones usuàries sobre la necessària integració dels sistemes que els atenen per millorar l'efectivitat i l'eficiència del servei, sembla estar encara per desenvolupar.

6.3.3.6 Millora de la persona:

Taula 17. Millora de la persona. Anàlisi de resultats

MILLORA DE LA PERSONA			
PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
39. L'atenció que li presta l'equip de SAD, li fa estar més bé d'ànims? (<i>estar més bé, més animada</i>)?	92,5% (79,6 ÷ 98,4)		SÍ
40. L'atenció que li presta l'equip de SAD, li permet continuar fent activitats que li agraden, de les que feia quan es valia per vostè mateix/a? (sentir-se més autònom/a)	84,6% (69,5 ÷ 95,9)	1	SÍ
42. L'atenció que li presta l'equip de SAD, li permet tenir o millorar la relació amb altres persones del veïnat?	57,9% (40,8 ÷ 73,7)	1	NO
43. L'atenció que li presta l'equip de SAD, fa augmentar les possibilitats de sortir al carrer?	94,7% (82,3 ÷ 99,4)	1	SÍ
44. L'atenció que li presta l'equip de SAD, millora el coneixement de les activitats que es realitzen al barri?	67,6% (50,2 ÷ 82)	2	SÍ (IC)
45. L'atenció que li presta l'equip de SAD, permet al seu familiar cuidador millorar l'organització del seu temps?	97,2% (85,5 ÷ 99,9)	4	SÍ

En definir quins eren els resultats clau que s'esperava obtenir en les persones ateses mitjançant el SAD, especialment aquells en els que es considerava que el nou model de SAD podia tenir major impacte, emergien els següents: estat d'ànim, autonomia, relació amb els altres, sortir del domicili, participació social i conciliació del temps dels familiars.

Els resultats d'aquest bloc són positius excepte un, que no assoleix l'estàndard del 80%, el referit a la millora de la relació amb altres persones del veïnat. Hi ha una expressió d'una persona entrevistada sobre aquesta qüestió que es considera rellevant:

- ✓ "Quan sortim amb la meva TF, m'agrada quan trobo altres membres de l'equip a qui també conec i estan al carrer amb persones que ells cuiden. Ens parem, xerrem una estona i seguim fent lo nostre".

El coneixement de les activitats que es realitzen al barri sí assoleix l'estàndard però per l'interval de confiança.

L'àrea que té una puntuació més elevada (97,2%) s'hi refereix a l'organització del temps del familiar cuidador. Sobta, especialment, si es contrasta amb la percepció sobre l'inici de l'atenció, que valorava que no s'havia considerat la necessitat del familiar cuidador a l'hora d'establir l'horari.

Les respostes a la pregunta oberta número 41, referida a l'impacte en la millora de l'autonomia, *Quines activitats segueix realitzant?* es mostren a continuació, transcrites literalment.

Taula 18. Transcripció dels resultats de la 41. *Quines activitats segueix realitzant?*

- Amb la TF fan moltes activitats dins el domicili
- Més sortides al carrer
- Autònoma amb la companyia de la TF
- Pot tornar a passejar
- Estic més activa i faig més coses
- Sortides a passejar compres i comunicació
- Passeig al carrer amb cadira, compres, dutxa, companyia i comunicació

-
- Ajuda amb les compres i gestions
 - Sortida al carrer a passejar i comprar
 - Millora de la comunicació, sortir a passejar, fer compres, acompanyament i gestions
 - Sortides al carrer amb companyia, compres, etc.
 - Dutxa, fer el llit, compres puntuals, preparar esmorzar i medicació
 - Acompanyament al carrer, fer gestions i compres
 - Acompanyament a comprar i gestions (amb cadira) també suport en les AVD
 - Ajudar en la higiene, a vestir-se, supervisar medicació i acompanyaments
 - Sortides al carrer, acompanyament
 - Persona amb un important grau de dependència
 - Molt més autònoma amb les compres
 - Sortir al carrer acompanyada de la TF
 - Petites coses de la vida diària
 - Per l'acompanyament
 - Està molt més activa
 - Tornar a sortir al carrer
 - Més autònoma per l'acompanyament
 - Millor qualitat de la vida diària
 - Anímicament estic molt millor i això millora la qualitat de vida
 - Estar més tranquil•la
 - Autonomia i més seguretat
 - Més animat per sortir a caminar
 - Em sento més cuidada i animada
 - Puc sortir acompanyada i resoldre més coses
 - Sortir al carrer acompanyada de la TF
 - Puc prescindir de la cadira de rodes si m'acompanyen

Tot i les dificultats a l'hora de categoritzar algunes respostes, destaquen les referències a determinades àrees d'autonomia que es mostren a la següent taula.

Taula 19. Àrees de millora de l'autonomia que emergeixen de la 41. *Quines activitats segueix realitzant?*

ÀREA DE MILLORA DE L'AUTONOMIA	NÚMERO DE REFERÈNCIES
Passeig	15
Compres	10
Activitats de vida diària	6
Realització de gestions	5
Comunicació	3

S'han identificat un conjunt d'expressions que es consideren molt rellevants però de difícil categorització; s'ha optat per emprar l'agrupador Percepció subjectiva. Es destaquen en color verd les expressions considerades més rellevants.

- Estic més activa i faig més coses
- Està molt més activa
- Més autònoma, per l'acompanyament
- Autònoma amb la companyia de la TF
- Autonomia i més seguretat
- Millor qualitat de la vida diària
- Em sento més cuidada i animada
- Anímicament estic molt millor i això millora la qualitat de vida
- Està més tranquil•la

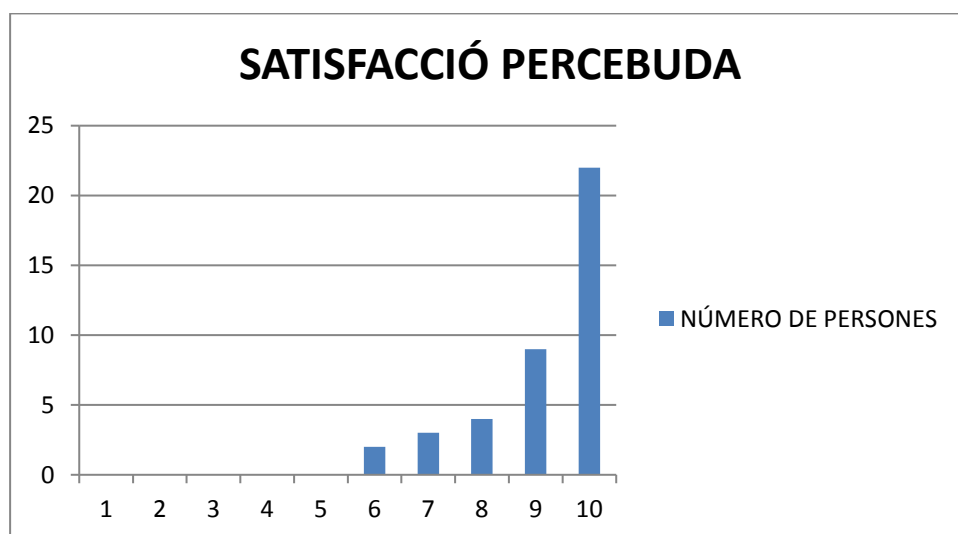
6.4 Valoració final

A continuació es mostren els resultats de les preguntes referides a la Valoració global del servei, la 46 i la 47. *Identifica algun altre aspecte que consideri que és un problema i que no s'hagi esmentat a l'entrevista?*

També s'inclou la transcripció de la pregunta 48. *Altres qüestions identificades per l'entrevistador i susceptibles d'anàlisi.*

A la pregunta 46, es demanava a la persona interessada que valorés la pròpia satisfacció amb el servei rebut emprant una escala d'1 a 10, sent 1 "No estic satisfet" i 10 "Tinc una gran satisfacció". **35 de les 40 persones entrevistades, el 88%, valoren el servei rebut molt positivament, amb puntuacions de 8, 9 i 10. La satisfacció mitja és 9,15 sobre 10.** La següent figura mostra els resultats d'aquesta pregunta.

Figura 12. Satisfacció amb el servei SAD



Tot i l'elevada satisfacció, es van identificar alguns aspectes que poden ser considerats com a àrees de millora, referides al temps de servei, als professionals i a les tasques. Tot i que algunes expressions s'han emprat en analitzar els resultats de cada bloc, es presenten a continuació agrupats per categories.

Taula 20. Aspectes que es consideren com a problema del nou model

TEMPS DE SERVEI
<ul style="list-style-type: none"> • Els festius entre setmana no hi ha servei.
<ul style="list-style-type: none"> • Seria important tenir servei els caps de setmana pel grau de dependència de la senyora
<ul style="list-style-type: none"> • En aquests moments tot resultat. A l'inici problemes per ajustar horaris
<ul style="list-style-type: none"> • El problema és l'horari, no volen modificar-lo i això és un problema per a nosaltres
PROFESSIONALS
<ul style="list-style-type: none"> • L'organització de l'equip a l'hora de cobrir les baixes i les vacances és un problema. No s'acaba de fer el servei complet. Es cobreixen entre ells i ho combinen amb altres domicilis; resta temps del servei. És un problema de cobertura, perquè es fan els mateixos serveis amb menys persones.
<ul style="list-style-type: none"> • La senyora comenta que per la manca de temps, no pot sortir al carrer quasi mai. En el servei són dos dies de dutxa, massatges a les cames, recollir bany i fer el llit. Puntualment alguna compra.
<ul style="list-style-type: none"> • Li va tornar a venir una treballadora a la que no va deixar entrar en el domicili després d'estar ella fora 2 h i no portar el pa.
<ul style="list-style-type: none"> • La senyora està encantada amb el servei SAD i amb la seva TF fixe. La suplent cobreix les vacances i baixes; també és una bona professional, però el nivell de confiança no és el mateix.
<ul style="list-style-type: none"> • El senyor comenta que preferia la cuidadora fixe que tenia amb l'antic SAD. El nivell de confiança és molt important per a ell.
<ul style="list-style-type: none"> • Descontenta amb l'auxiliar de neteja, però molt agraïda amb el servei
<ul style="list-style-type: none"> • Necessito que em canviïn la noia de la neteja. No estic còmode i no m'agrada el tracte "agressiu"
TASQUES

<ul style="list-style-type: none"> • Les compres no es volen fer on jo voldria i discutim sobre el pes de la compra.
<ul style="list-style-type: none"> • Sortir al carrer no se li ofereix, es prioritzen altres necessitats (persona enllitada).
<ul style="list-style-type: none"> • Jo no vull que em dutxin, elles em diuen però jo m'apanyo bé sola.
<ul style="list-style-type: none"> • Persona jove i molt autònoma, sols esmenta el tema neteja.

Finalment, s'analitzen a continuació els comentaris positius que l'entrevistador va recollir a la pregunta 48. *Altres qüestions identificades per l'entrevistador i susceptibles d'anàlisi.*

Hi ha un conjunt de comentaris que són considerats genèrics:

Taula 21. Aspectes positius

ASPECTES POSITIUS GENÈRICS
<ul style="list-style-type: none"> • Cap problema, encantada amb el servei
<ul style="list-style-type: none"> • Està bé
<ul style="list-style-type: none"> • Tot correcte
<ul style="list-style-type: none"> • Estic content amb el servei
<ul style="list-style-type: none"> • Tot correcte. De moment, tot va bé
<ul style="list-style-type: none"> • Tot molt correcte i encantats amb el servei
<ul style="list-style-type: none"> • Si no hi ha canvis dins l'equip, tot correcte
<ul style="list-style-type: none"> • La veritat és que estic encantat amb el servei. És una gran ajuda
<ul style="list-style-type: none"> • Molt contenta amb el servei i molt més acompanyada
<ul style="list-style-type: none"> • Des de que tenim el servei de l'equip, mai més ens hem trobat sols, no han fallat mai.
<ul style="list-style-type: none"> • El servei és correcte i estic molt agraïda
<ul style="list-style-type: none"> • El servei és correcte i estic molt agraïda
ASPECTES POSITIUS REFERITS ALS PROFESSIONALS
<ul style="list-style-type: none"> • Tot correcte. El TF d'aquest moment un 10

<ul style="list-style-type: none">• “Tenim una única cuidadora TF, tret de les vacances. Estan encantats amb la professionalitat de la TF, que és com una més de la família, excel·lent persona. Les suplents, igual.”
<ul style="list-style-type: none">• La senyora està encantada amb la seva TF. Ara té una suplent per cobrir vacances de la "seva Isabel, que és com una filla"
<ul style="list-style-type: none">• “Del grup de TF sempre tinc la mateixa persona, la Lorena, una gran professional, amb molta voluntat i resolutiva”
<ul style="list-style-type: none">• “No sabem qui vindrà, però ens és igual. Sabem que vindrà algú i això és suficient”.
<ul style="list-style-type: none">• Sempre tenen un cuidador de l'equip i encantats amb ell.
<ul style="list-style-type: none">• Cada 15 dies té tres hores d'auxiliar de neteja i està contenta amb la relació i el servei. Agraeix tenir la mateixa persona fixa i això li dóna seguretat i estabilitat
<ul style="list-style-type: none">• La senyora està encantada amb el servei i la qualitat assistencial que reben tant ella com el seu marit
ASPECTES POSITIUS REFERITS AL TRACTE
<ul style="list-style-type: none">• Interès del equip pel benestar de la senyora (persona enllitada)
<ul style="list-style-type: none">• La relació amb les TFs és molt bona i de gran ajuda
<ul style="list-style-type: none">• La senyora està encantada amb la millora de qualitat de vida i sobretot amb la comunicació que pot tenir amb les TFs. El servei del nou SAD, és molt més apropiat i positiu de cara a l'ajuda que normalment es necessita.
ASPECTES POSITIUS REFERITS A TASQUES
<ul style="list-style-type: none">• "Quan sortim amb la meva TF, m'agrada quan trobo altres membres de l'equip a qui també conec i estan al carrer amb persones que ells cuiden. Ens parem, xerrem una estona i seguim fent lo nostre”.

6.5 Limitacions

Per tal de dur a terme aquest projecte, la FADA ha identificat algunes limitacions per a realitzar les entrevistes, que s'enuncien tot seguit.

La primera ha estat la mida de la mostra, , que únicament ha permès fer l'estudi agregat del pilot, sense diferenciar els resultats per zones.

També hi ha hagut una limitació de calendari, doncs l'estudi va ser contractat al mes de novembre, fet que va obligar a fer les entrevistes en el període previ a Nadal, que sempre és especialment complex a totes les organitzacions.

Considerant el termini de lliurament de l'informe, les empreses gestores han comptat amb poc temps per informar les persones seleccionades i per planificar les entrevistes.

No obstant això, les empreses es van mostrar col·laboradores i van facilitar la documentació requerida a termini, per poder fer els mostrejos primerament i per contactar les persones i informar-les de l'estudi posteriorment.

Tot i que no ho sabíem - ni nosaltres ni les empreses gestores del SAD -, durant el mateix període de realització de les entrevistes d'aquest estudi, es duïen a terme unes altres per un altre estudi en els mateixos territoris del pilot. Ens vam adonar que les mateixes persones incloses a la mostra d'aquest estudi eren entrevistades en el marc de l'altre estudi, que incloïa preguntes molt més personals que el nostre. Hi havia persones ateses que eren reticents a realitzar una segona entrevista.

També en algun dels pilots, les mateixes empreses gestores, en no estar avisades de l'altre estudi, van anul·lar les nostres entrevistes pensant que ja les havíem realitzat. Aquest fet, ha provocat malentesos per part de les persones ateses, situacions incòmodes i hores perdudes de l'entrevistador.

Per tant, sense la predisposició, flexibilitat i col·laboració tant de l'entrevistador com de les empreses gestores i els i les professionals, no hagués estat possible realitzar les 40 entrevistes que requeria aquest estudi.

També ha estat una limitació, que quedarà subsanada quan els professionals de l'Ajuntament puguin fer-ho, la interrelació d'aquests resultats amb els que emergeixin de l'estudi de professionals, del quadre de comandament autoreportat i de la resta de fonts d'informació disponibles.

7. PRESENTACIÓ DE RESULTATS

La presentació pública dels resultats referits a l'avaluació de la percepció de les persones ateses s'ha fet per personal de la FADA. S'ha estructurat en els següents blocs:

- Objectius de l'avaluació
- Metodologia d'avaluació
- Resultats d'avaluació
- Atributs de qualitat del Model SAD identificats des de la perspectiva de les persones ateses

S'ha ofert espai per comentar els resultats i aclarir el que ha estat necessari.

S'ha fet una selecció de contingut per l'Ajuntament i per les empreses. La presentació emprada és un document independent.

7.1 Presentació a l'Ajuntament

L'informe s'ha presentat a l'Ajuntament i a l'Institut Municipal de Serveis Socials el dia 30 de gener de 2019, amb l'assistència de les persones designades.

S'ha donat suport a la regidoria en la presentació de resultats en roda de premsa.

7.2 Presentació a les empreses

Els continguts seleccionats d'acord amb l'equip municipal es presentaran als interlocutors que les empreses han designat el 6 de febrer de 2019.

8. CONCLUSIONS

El que s'ha descrit en aquest informe és el resultat del treball realitzat durant els mesos de novembre i desembre de 2018.

Eren moltes les qüestions que semblava interessant poder estudiar per explorar la percepció de les persones ateses però s'han hagut d'acotar per fer factible l'entrevista domiciliària en el temps previst.

La següent taula mostra els resultats de les preguntes amb un compliment del 100%:

Taula 22. Preguntes amb un compliment del 100%

PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
2. Quan li van explicar el nou model del SAD, li van explicar els canvis que suposaria respecte el SAD que tenia?	100% (91,6 ÷ 100)	2	SÍ
7. Considera que els diferents professionals de l'equip es comuniquen entre ells? (<i>estan ben coordinats</i>)	100% (92,4 ÷ 100)	2	SÍ
9. Se'n recorda del nom de la/es persona/es de l'equip que habitualment l'atén/en?	100% (92,8 ÷ 100)	0	SÍ
14. Considera que cada setmana li fan les hores de servei pactades pels Serveis Socials?	100% (92,6 ÷ 100)	1	SÍ
16. Diria que el tracte que rep per part dels professionals de l'equip de referència és amable i carinyós (<i>tracte proper</i>)?	100% (92,8 ÷ 100)		SÍ

PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
17. Se sent escoltat/da pels professionals de l'equip que l'atenen?	100% (92,8 ÷ 100)		SÍ
19. Considera que fan les tasques que estan acordades?	100% (92,6 ÷ 100)		SÍ
20. Les persones que l'atenen, saben les tasques que li han de fer?	100% (92,8 ÷ 100)		SÍ
21. Les persones que l'atenen, saben com vol ser vostè atès/a? (preferències)	100% (92,8 ÷ 100)		SÍ
22. Si un dia necessita alguna cosa diferent a les habituals, pot pactar amb la treballadora de referència les tasques d'aquell dia o dels dies immediatament posteriors?	100% (92,2 ÷ 100)	2	SÍ
28. Quan truca vostè o el seu familiar, són amables?	100% (87,8 ÷ 100)		SÍ
29. Quan truca vostè o el seu familiar, li resolen la seva consulta / petició ràpid (en un termini de temps raonable)?	100% (87,8 ÷ 100)		SÍ
33. Quan truca vostè o el seu familiar, són amables?	100% (74,1 ÷ 100)		SÍ
34. Quan truca vostè o el seu familiar, li resolen la seva consulta / petició ràpid (en un termini de temps raonable)?	100% (74,1 ÷ 100)		SÍ

Les preguntes amb un resultat més baix es llisten a continuació:

Taula 23. Preguntes amb un acompliment més baix

PREGUNTA	Resultats (IC 95%)	NS/NC	Compliment
12. Si s'han donat canvis d'horari, li sembla que la major part han estat a proposta seva? (de la persona atesa o de la seva família)	30,3% (15,6 ÷ 48,7)	5	NO
15. Si el dia que li toca cau en festiu, recuperen les hores un altre dia?	7,7% (1,6 ÷ 20,9)	1	NO
24. Li ofereixen o li informen de les activitats que es fan als casals o a altres equipaments del barri?	56,8% (39,49 ÷ 72,90)	2	NO
36. L'assistent social (<i>treballadora social del CSS</i>) li ha trucat per parlar d'algun tema que vostè hagués comentat amb algun membre de l'equip?	48,4% (30,2 ÷ 66,9)	9	NO
42. L'atenció que li presta l'equip de SAD, li permet tenir o millorar la relació amb altres persones del veïnat?	57,9% (40,8 ÷ 73,7)	1	NO

Revisats els resultats, a continuació es descriuen els atributs del model d'atenció domiciliaria basat en els principis de Buurtzorg - Nederland, que emergeixen de l'estudi.

- Proximitat de l'equip.
El 100 % (IC 92,8 ÷ 100) de les persones entrevistades recorden el nom de la/es persona/es de l'equip que habitualment l'atén/en (pregunta 9.), consideren que el tracte que reben per part dels professionals de l'equip de referència és amable i carinyós (pregunta 16) i se senten escoltades pels professionals de l'equip que els atenen (pregunta 17).

També hi ha una elevat percentatge de respostes positives, el 97,2% (IC 85,5 ÷ 99,9) que afirmen conèixer on ha de trucar/escriure si necessiten parlar amb el seu professional de referència de l'equip (pregunta 25) o amb l'empresa (pregunta 30). No obstant això, destacar que hi ha 4 persones que NS/NC.

- Confiança en els professionals / Suport en la presa de decisions.
El 86,1% (70,5 ÷ 95,3) de persones entrevistades considerava que d'entre els membres de l'equip, hi havia alguna persona que li donava prou confiança com per demanar-li ajut quan ha de prendre una decisió o necessita organitzar alguna cosa (pregunta 18).
- Atenció prestada pels professional.
Destaca la percepció sobre els coneixements que tenen els professionals per atendre la persona de manera adequada, que són ben valorats pel 97,5% (86,8 ÷ 99,9) de les persones entrevistades (pregunta 8).
- Continuitat de l'atenció.
El 100% (92,4 ÷ 100) de les persones entrevistades considera que els diferents professionals de l'equip estan ben coordinats (pregunta 7).
També es considera en aquest bloc la continuïtat de l'atenció amb el sistema de serveis socials i de salut. Tot i que les respostes a les preguntes de la 35 a la 38 no obtenen uns resultats especialment negatius, es considera que la consciència de les persones usuàries sobre la necessària integració dels sistemes que els atenen per millorar l'efectivitat i l'eficiència del servei, sembla estar encara per desenvolupar.
La pregunta que obté pitjor resultat és la 36. referida a li havien trucat del CSS per parlar d'algun tema plantejat a algun membre de l'equip, un 48,4% (30,2 ÷ 66,9).

- Compliment del servei.
Les tres preguntes referides a compliment del servei obtenen una puntuació del 100%: la 19. referida a fer les tasques que estan acordades, la 20. sobre el coneixement de les tasques a fer i la 21 sobre les preferències en l'atenció, és a dir, conèixer com vol ser atesa la persona.
- Compliment del temps assignat.
La percepció sobre la realització de les hores de servei pactades pels Serveis Socials és molt positiva per les persones entrevistades, amb un resposta del 100% (92,6 ÷ 100) a la pregunta 14.
La recuperació de les hores un altre dia si el dia de servei cau en festiu, esdevé un àrea de millora, en obtenir un resultat del 7,7% (1,6 ÷ 20,9) a la pregunta 15.
- Ajustaments del servei.
Ofertir un servei que s'ajustés a la situació de cada persona també era un repte. Destaca en aquest sentit la resposta a la pregunta 5. Referida a la participació a l'hora d'establir els dies i horaris d'atenció, que obté un 92,3% (79,1 ÷ 98,4).
La consideració de les necessitats del seu familiar cuidador, a l'hora d'establir l'horari (pregunta 6) obté una menor puntuació 74,3% (56,7 ÷ 87,5), tot i que si es consideren les respostes referides al resultat a nivell de conciliació familiar, és el resultat millor valorat.
La pregunta 45. L'atenció que li presta l'equip de SAD, permet al seu familiar cuidador millorar l'organització del seu temps? té un acompliment del 97,2% (85,5 ÷ 99,9).

També referit als ajustaments del servei, la pregunta 11. explorava la percepció sobre l'antelació en la informació sobre quan es prestarà l'atenció quan hi ha canvis d'horaris. La resposta té un acompliment del 91,4% (76,9 ÷ 98,2).

Que la major part de canvis d'horari siguin a proposta de l'empresa - només un 30,3% (15,6 ÷ 48,7) de les persones entrevistades diu que han estat a proposta seva (pregunta 12) - es considera una qüestió que cal treballar amb les empreses.

El coneixement sobre la possibilitat de demanar que es presti el servei en un dia o horari diferent de l'habitual (pregunta 13) té un acompliment alt 86,4% (65,1 ÷ 97,1) però que s'ha de matisar en analitzar el número de persones

que NS/NC sobre aquesta qüestió, que van ser 18. Cal informació en aquest sentit.

En aquest mateix sentit però referit a l'ajustament en les tasques (pregunta 22), el 100% (92,2 ÷ 100) de les persones entrevistades coneixen aquesta possibilitat.

- Resultats a nivell d'inclusió social, d'autonomia de la persona, d'estat d'ànim de la persona i a nivell de conciliació familiar.

En totes les preguntes referides a resultats, s'obtenen puntuacions satisfactòries, especialment en el referit a l'augment de les possibilitats de sortir al carrer (pregunta 43) que obté un resultat del 94,7% (82,3 ÷ 99,4).

Estar més bé d'ànims (pregunta 39) obté una puntuació del 92,5% (79,6 ÷ 98,4) i sentir-se més autònom/a (pregunta 40) té un resultat del 84,6% (69,5 ÷ 95,9).

Les àrees que mostren certa possibilitat de millora són el coneixement de les activitats que es realitzen al barri (pregunta 44), que obté un resultat del 67,6% (50,2 ÷ 82), i el tenir o millorar la relació amb altres persones del veïnat (pregunta 42), amb un resultat del 57,9% (40,8 ÷ 73,7).

Igualment, sembla interessant triangular els resultats de les enquestes amb les dades reportades per les empreses al quadre de comandament.

A tall d'exemple, per contextualitzar la pregunta 12. *Si s'han donat canvis d'horari, li sembla que la major part han estat a proposta seva? (de la persona atesa o de la seva família)*, que tenia un acompliment del **30,3%** (15,6 ÷ 48,7), transcrivim a continuació la reflexió que feia una de les empreses en el quadre de comandament davant l'indicador 1. Redistribució de dies, hores d'atenció i freqüència:

En el moment de l'inici del pilot,(mes Desembre) es fan molts canvis per tal de poder atendre a tothom i encaixar-ho amb l'equip de professionals, sempre respectant la voluntat de les persones ateses i sempre previ pacte amb ells/es. Degut a les noves altes i ampliacions de servei, s'han hagut de replanificar les planificacions de les professionals per poder per tal d'encabir-les.

El resultat de l'indicador 1, a partir de les dades disponibles de l'octubre de 2018 reportades per tres de les quatre empreses, és el següent:

	RESULTATS OCTUBRE 2018		
Zona	Marina	Vilapicina	Poblenou
Ind. 1 Número de persones amb dies i/o hores d'atenció redistribuïts / Número de persones ateses	23%	6,5%	0%

Per la disparitat de resultats en l'indicador, sembla recomanable revisar els resultats amb les empreses, per assegurar que estan recollint les dades d'igual manera. I si els resultats són fiables, caldria revisar les pràctiques que estan emprant cadascuna de les empreses gestores per minimitzar el risc de variabilitat no desitjada i, si escau, identificar bones pràctiques i impulsar processos de benchmarking.

Confiam que els resultats preliminars que s'han pogut presentar en aquest informe siguin d'utilitat per començar a visualitzar alguns elements de la percepció de les persones ateses que puguin fonamentar la presa de decisions sobre l'escalat del pilot a la ciutat de Barcelona.

Els resultats definitius que emergeixin sobre la percepció de les persones ateses s'han de contrastar amb els dels quadres de comandament de cada empresa, amb l'estudi de salut laboral dels professionals de SAD i amb la resta de fonts d'informació disponibles.

AGRAÏMENTS

Dur a terme les entrevistes domiciliàries no hagués estat possible sense la cooperació per part de les empreses, tant la coordinació del programa com el propi equip de cada pilot.

Per tant, agraiem la col·laboració de:

- Suara - Pilot 1. Zona Franca

Professionals de SUARA - Pilot Zona Franca

Laura Gómez

David Gómez

- Valoriza - Pilot 2. Sant Antoni

Professionals de Valoriza - Pilot Sant Antoni

Judith Andreu

M. Justa Redondo

Greiz Cornejo

Soraya Barro

Jessica Alvarez

Rosa Espuny

Jose Islen

Soledad Lozano

Jessica Bajaña

Lorenza Coca

- **Suara - Pilot 3. Vilapicina**

Professionals de SUARA - Pilot Vilapicina

Laura Gomez

David Gomez

Efrém López Pérez

Zaira Morales Galán

Caridad Casanovas

Beatriz Navarro

Teresa Bailon.

Elka Rocio Dueñas

Antonia Garcia

Imma Roca

Ana Pino

Cecibel Yolanda Sanango Pesantez (auxiliar de neteja)

Rosa Elena (auxiliar de neteja)

- **Accent Social - Pilot 4. Poblenou**

Professionals d'Accent - Social - Pilot Poblenou

Lorena Vargas

Cristina Fernández

Yolanda

Isabel

Nelson

Morayma

ANNEXOS

ANNEX 1. Entrevista. Versió inicial pel pilotatge

Codi de la persona		Dia:		Hora:	
Qui respon l'enquesta?		Zona Pilot:			
Quant temps fa que té el SAD? <i>(Si > 12 mesos: SAD - SAD PILOT)</i> <i>(Si < 12 mesos: Només SAD PILOT)</i>		Usuari		Cuidador/a	
		SAD - SAD PILOT		SAD PILOT	

Si ha respost < 12 mesos, començar per la pregunta 2.

INICI DE L'ATENCIÓ

	SÍ	NO	NS/NC
1. Quan li van explicar el nou model del SAD, li van explicar els canvis que suposaria respecte el SAD que tenia?			
2. Abans que l'atengués l'equip, quan temps feia que tenia el/la mateixa TF?			
3. Se'n recorda com li van presentar l'equip que l'atendria? <i>(recollir com ho descriu)</i>			
	SÍ	NO	NS/NC
4. Li van entregar algun document per conèixer els professionals que formarien part de l'equip que l'atendria?			
5. Ha pogut <u>participar</u> a l'hora d'establir els dies i horaris d'atenció? <i>(Van tenir en compte les seves preferències?)</i>			

6. Si s'escau, s'han considerat les necessitats del seu familiar cuidador, a l'hora d'establir l'horari?
(per exemple, la conciliació laboral)

--	--	--

ATENCIÓ PER PART DE L'EQUIP

- | | SÍ | NO | NS/NC |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 7. Se'n recorda del nom del membre/es de l'equip que habitualment l'atén/en? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Les persones que l'atenen, coneixen què li han de fer? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Les persones que l'atenen, coneixen com vol ser atès/a? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Considera que els diferents professionals de l'equip que l'atenen estan ben coordinats? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. En l'última setmana quantes persones l'han atès? | <input type="text"/> | | |
| 12. I en l'últim mes? | <input type="text"/> | | |
| 13. Considera que hi ha més continuïtat del professional en el servei ofertat? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. En cas afirmatiu, ha millorat la seva relació amb el/la professional? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. En cas afirmatiu, podria descriure en quin sentit ha millorat la relació? | <input type="text"/> | | |
| 16. Li informen amb prou antelació sobre quan es prestarà l'atenció quan hi ha canvis d'horari?
(Quan vindran a casa seva?) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

17.	Li informen amb prou antelació sobre qui li prestarà el servei (canvis de professional)?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
18.	En quants casos el professional ha acudit a domicili perquè vostè tenia una necessitat malgrat que aquell dia/ hora no tenia serveis planificat?	Número de casos: <input type="text"/>		
		SÍ	NO	NS/NC
19.	La major part dels canvis són proposta seva? <i>(de la persona atesa o de la seva família)</i>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
20.	Considera que rep el servei amb major freqüència que abans?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
21.	<i>(En cas que la resposta sigui afirmativa)</i> Ho considera una millora per al seu dia a dia, o un impediment / obligació per a realitzar altres activitats?	Valoració de la freqüència: <input type="text"/>		
22.	Considera que rep les hores de servei que té atorgades pels Serveis Socials?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
23.	Diria que el tracte que rep per part dels professionals de l'equip de referència és proper?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
24.	Se sent escoltat/da pels professionals de l'equip que l'atenen?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
25.	Considera que li donen resposta a les seves peticions?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
26.	Considera que li donen suport a les seves demandes?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
27.	Diria que el tracte que rep per part dels professionals de l'equip de referència és amable i carinyós?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

28. Considera que els/les professionals tenen prou coneixements per atendre'l/la de manera adequada?
(Són competents, tenen formació)

--	--	--

29. Considera que ha tingut les mateixes substitucions que abans del nou model de SAD?

--	--	--

30. Creu que les TF que l'atenen treballen millor que abans?

--	--	--

31. Si la resposta és afirmativa, perquè?

--

TASQUES

32. Sempre li fan les mateixes tasques?

--	--	--

33. Si la resposta és Sí, quines?

--

34. Si un dia necessita alguna cosa diferent a les habituals, pot pactar amb la treballadora de referència les tasques d'aquell dia o dels dies immediatament posteriors?

--	--	--

35. Li ofereixen sortir al carrer?

--	--	--

36. Li ofereixen o li informen de les activitats que es fan als casals o a altres equipaments del barri?

--	--	--

37. Quan hi ha hagut festius entre setmana i tenia el servei aquell dia li han mantingut el servei?

--	--	--

COMUNICACIÓ AMB L'EQUIP

38.

SÍ NO NS/NC

	Sap on ha de trucar/escriure si necessita parlar amb el seu professional de referència de l'equip?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.	Quan truca, li agafa el telèfon de seguida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40.	Quan truca, és amable?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41.	Quan truca li resolen la seva consulta / petició?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42.	El temps de resposta davant una nova necessitat és més curt que abans?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43.	Els familiars / cuidadors han trucat al telèfon de l'equip?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44.	Com valora la comunicació de la família / cuidador/a amb l'equip?	<input type="text"/>		

COMUNICACIÓ AMB L'EMPRESA

45.	Sap on ha de trucar si necessita parlar amb l'empresa? <i>(verificar si té el telèfon o sap on és?)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46.	Truca més o menys que abans?	<input type="text"/>		
47.	Quan truca, sap amb qui ha de parlar? <i>(verificar si coneix el nom o el càrrec)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COORDINACIÓ AMB EL CENTRE DE SERVEIS SOCIALS (CSS)

48.	Li sembla que els CSS tenen informació actualitzada sobre la seva situació, els canvis que es produeixen, les noves necessitats, etc.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		SÍ	NO	NS/NC

49. En els casos directes, la TF ha resolt les peticions que tenia sobre algun tema relacionat amb els CSS?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

50. En els casos indirectes, hi ha hagut cap trucada de seguiment relacionada amb un tema que vostè hagués parlat amb la TF?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

COORDINACIÓ AMB EL CENTRE D'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE SALUT

(Només en el Pilot de Vilapicina)

51. Li sembla que l'ambulatori té informació actualitzada sobre la seva situació, els canvis que es produeixen, les noves necessitats, etc.?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

52. Li sembla que l'equip de SAD i el/la metge de capçalera o infermer/a es coordinen per estar al dia de la seva situació?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

MILLORA DE LA PERSONA

53. L'atenció que li presta l'equip de SAD, millora el seu estat d'ànim?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

Si la resposta és afirmativa, perquè?

<input type="text"/>

54. L'atenció que li presta l'equip de SAD, millora la seva qualitat de vida?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

Si la resposta és afirmativa, perquè?

<input type="text"/>

55. L'atenció que li presta l'equip de SAD, li permet fer més coses per vostè mateix?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

(sentir-se més autònom)

Si la resposta és afirmativa, quines?

<input type="text"/>

56. L'atenció que li presta l'equip de SAD, li permet tenir o millorar la relació amb altres persones del veïnat?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

		SÍ	NO	NS/NC
57.	L'atenció que li presta l'equip de SAD, fa augmentar les possibilitats de sortir al carrer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58.	L'atenció que li presta l'equip de SAD, millora el coneixement de les activitats que es realitzen al barri?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59.	L'atenció que li presta l'equip de SAD, permet al seu familiar cuidador millorar l'organització del seu temps?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VALORACIÓ

60. D'aquests elements, quins considera que han millorat i quins han empitjorat amb el nou model de SAD?

	Millorat	Empitjorat	NS/NC
Confiança	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proximitat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La pressa de decisions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temps de resposta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compliment del servei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compliment de l'horari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Continuïtat del servei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'atenció dels professionals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

61. Identifica algun altre aspecte que consideri que és un problema i que no s'hagi esmentat a l'entrevista?

62. Com està de satisfet/a amb el nou model del SAD?
(Sent 1, "no estic satisfet", i 10 "tinc una gran satisfacció")

63. Altres qüestions identificades per l'entrevistador i susceptibles d'anàlisi:

ANNEX 2. Entrevista. Versió final

Codi de la persona	<input type="text"/>	Dia:	<input type="text"/>	Hora:	<input type="text"/>
Qui respon l'enquesta?		Zona Pilot:	<input type="text"/>		
Quant temps fa que té el SAD? <i>(Si > 12 mesos: SAD - SAD PILOT)</i> <i>(Si < 12 mesos: Només SAD PILOT)</i>		Usuari	<input type="text"/>	Cuidador/a	<input type="text"/>
Identifica que hi hagut un canvi de model de SAD?		SAD - SAD PILOT	<input type="text"/>	SAD PILOT	<input type="text"/>
		SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

Si ha respost < 12 mesos o que no identifica canvi de model, començar per la pregunta 3.

INICI DE L'ATENCIÓ

	SÍ	NO	NS/NC
1. Abans que l'atengués l'equip, tenia un treballador/a que considerés el seu (que l'atenia habitualment)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Quan li van explicar el nou model del SAD, li van explicar els canvis que suposaria respecte el SAD que tenia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Si se'n recorda de com li van presentar l'equip que l'atendria, recollir com ho descriu.	<input type="text"/>		
4. Li van entregar algun document escrit per conèixer els professionals que formarien part de l'equip que l'atendria?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	SÍ	NO	NS/NC
5. Va poder <u>participar</u> a l'hora d'establir els dies i horaris d'atenció? <i>(Van tenir en compte les seves preferències?)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Si s'escau, es van considerar les necessitats del seu familiar cuidador, a l'hora d'establir l'horari? <i>(per exemple, la conciliació laboral)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATENCIÓ PER PART DE L'EQUIP			
7. Considera que els diferents professionals de l'equip es comuniquen entre ells? <i>(estan ben coordinats)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Considera que els/les professionals tenen prou coneixements per atendre'l/la de manera adequada? <i>(Són competents, tenen formació)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Se'n recorda del nom de la/es persona/es de l'equip que habitualment l'atén/en?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Li informen sobre qui li prestarà el servei (canvis de professional)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Si hi ha canvis d'horari, li informen amb prou antelació sobre quan es prestarà l'atenció? <i>(Quan vindran a casa seva?)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Si s'han donat canvis d'horari, li sembla que la major part han estat a proposta seva? (de la persona atesa o de la seva família)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Si vostè tingués una necessitat en un dia o horari que no tingués serveis planificats, creu que pot demanar que mirin de venir?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Considera que cada setmana li fan les hores de servei pactades pels Serveis Socials?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	SÍ	NO	NS/NC
15. Si el dia que li toca cau en festiu, perd les hores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Diria que el tracte que rep per part dels professionals de l'equip de referència és amable i carinyós (<i>tracte proper</i>)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Se sent escoltat/da pels professionals de l'equip que l'atenen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. D'entre els membres de l'equip, hi ha alguna persona que li doni prou confiança com per demanar-li ajut quan ha de prendre una decisió o necessita organitzar alguna cosa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TASQUES

	SÍ	NO	NS/NC
19. Considera que fan les tasques que estan acordades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Les persones que l'atenen, saben les tasques que li han de fer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Les persones que l'atenen, saben com vol ser vostè atès/a? (<i>preferències</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Si un dia necessita alguna cosa diferent a les habituals, pot pactar amb la treballadora de referència les tasques d'aquell dia o dels dies immediatament posteriors?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Li ofereixen sortir al carrer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Li ofereixen o li informen de les activitats que es fan als casals o a altres equipaments del barri?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMUNICACIÓ AMB L'EQUIP (mòbil)

	SÍ	NO	NS/NC
25. Sap on ha de trucar/escriure si necessita parlar amb el seu professional de referència de l'equip? <i>(verificar si té el telèfon o sap on és?)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Ha trucat, vostè o el seu familiar, a l'equip en alguna ocasió durant aquest any?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si la resposta és no, continuar per la pregunta 30.			
27. Quan truca vostè o el seu familiar, li agafen el telèfon de seguida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Quan truca vostè o el seu familiar, són amables?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Quan truca vostè o el seu familiar, li resolen la seva consulta / petició ràpid <i>(en un termini de temps raonable)?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMUNICACIÓ AMB L'EMPRESA (telèfon 900)

	SÍ	NO	NS/NC
30. Sap on ha de trucar si necessita parlar amb l'empresa? <i>(verificar si té el telèfon o sap on és?)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Ha trucat, vostè o el seu familiar, a l'empresa en alguna ocasió durant aquest any?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si la resposta és no, continuar per la pregunta 35			
32. Quan truca vostè o el seu familiar, li agafen el telèfon de seguida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	SÍ	NO	NS/NC
33. Quan truca vostè o el seu familiar, són amables?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Quan truca vostè o el seu familiar, li resolen la seva consulta / petició ràpid (<i>en un termini de temps raonable</i>)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COORDINACIÓ AMB EL CENTRE DE SERVEIS SOCIALS (CSS)

35. Li sembla que els CSS tenen informació actualitzada sobre la seva situació, els canvis que es produeixen, les noves necessitats, etc.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. L'assistent social (<i>treballadora social del CSS</i>) li ha trucat per parlar d'algun tema que vostè hagués comentat amb algun membre de l'equip?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COORDINACIÓ AMB EL CENTRE D'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE SALUT

(*Només en el Pilot de Vilapicina*)

37. Li sembla que l'ambulatori té informació actualitzada sobre la seva situació, els canvis que es produeixen, les noves necessitats, etc.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Li sembla que l'equip de SAD i el/la metge de capçalera o infermer/a es comuniquen per estar al dia de la seva situació?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MILLORA DE LA PERSONA

39. L'atenció que li presta l'equip de SAD, li fa estar més bé d'ànims? (<i>estar més bé, més animada</i>)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. L'atenció que li presta l'equip de SAD, li permet continuar fent activitats que li agraden, de les que feia quan es valia per vostè mateix/a? (<i>sentir-se més autònom/a</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

-
41. Si la resposta és afirmativa, quines?
- | | SÍ | NO | NS/NC |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 42. L'atenció que li presta l'equip de SAD, li permet tenir o millorar la relació amb altres persones del veïnat? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 43. L'atenció que li presta l'equip de SAD, fa augmentar les possibilitats de sortir al carrer? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 44. L'atenció que li presta l'equip de SAD, millora el coneixement de les activitats que es realitzen al barri? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 45. L'atenció que li presta l'equip de SAD, permet al seu familiar cuidador millorar l'organització del seu temps? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

VALORACIÓ

46. Com està de satisfet/a amb el nou model del SAD?
(Sent 1, "no estic satisfet", i 10 "tinc una gran satisfacció")
47. Identifica algun altre aspecte que consideri que és un problema i que no s'hagi esmentat a l'entrevista?

48. Altres qüestions identificades per l'entrevistador i susceptibles d'anàlisi:

ANNEX 3. Consentiment informat

SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

CONSENTIMENT INFORMAT PER PARTICIPAR EN L'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD) ATESES PELS EQUIPS DE SAD. INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS, AJUNTAMENT DE BARCELONA.

El Sr./Sra.
amb DNI....., i codi expedient
atès en la Superilla , com a persona usuària del Servei d'Ajuda a Domicili de l'Ajuntament de Barcelona, en presentar i signar aquest document, i d'acord amb la normativa de protecció de dades, consentiu activament al tractament i cessió de les vostres dades amb la **finalitat i motivació següent:**

enquesta per a conèixer la satisfacció de les persones usuàries en relació al model de provisió del SAD en equips de professionals que atenen a les persones usuàries que viuen en una superilla.

El responsable del tractament de les vostres dades és l'Ajuntament de Barcelona. Podeu exercir els drets d'accés, rectificació, supressió i oposició adreçant-vos per escrit al Registre General de l'Ajuntament: pl. Sant Jaume, 1, 08002 Barcelona.

Podeu consultar informació addicional sobre aquest tractament i protecció de dades i obtenir els formularis corresponents en www.bcn.cat/ajuntament/protecciodades

En cas que considereu que els vostres drets no han estat atesos adientment, podeu presentar una petició documentada al Delegat de Protecció de Dades de l'Ajuntament de Barcelona: delegat_proteccio_dades@bcn.cat, o bé, presentar

una reclamació a l'autoritat de control competent: Autoritat Catalana de Protecció de Dades, Rosselló, 214 esc A 1r 1a, 08008 Barcelona (www.apd.cat)

Signatura de la persona usuària / persona cuidadora principal

Data: de de 201_

ANNEX 4. Informació de context de les persones entrevistades

Persones entrevistades del Pilot 1 - Zona Franca

Tasques i professionals de les persones entrevistades del Pilot de Zona Franca

3731

Dona, 89 anys, 3.5h /setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

SAD Atenció personal

Sense deteriorament cognitiu

TF: R.M, S.M

HORARIS: Dilluns de 11 a 12h, Dimecres de 13 a 14,15h, Divendres de 11,15 a 12,30h.

PLA DE TASQUES: Higiene, suport en les ABVD, compres.

INFORMACIÓ RELLEVANT:

Obesitat mòrbida, mobilitat reduïda, viu sola. Diabetis Melitus tipo II. Edemes greus per cel·lulitis amb risc de ulceració d'extremitats inferiors. Conviu amb la seva filla, disposa de cuidadora privada.

48801

Dona, 46 anys, 6.5h /setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

SAD Atenció personal i neteja

Sense deteriorament cognitiu

PROFESSIONALS: M.B, L.C

HORARIS: Dimarts de 13 a 14 h, Dimecres de 11:45 a 13:45h Divendres de 11'15 a 15'15h.

PLA DE TASQUES: Higiene, Ajudar a vestir, Organització del domicili, compres.

INFORMACIÓ RELLEVANT:

Mobilitat reduïda.

61426

Dona, 92 anys, 4.25h /setmanals de SAD.

Atesa nou model SAD.

SAD Atenció personal

Sense deteriorament cognitiu

PROFESSIONALS: P.C

HORARIS: De Dilluns a Divendres de 19 a 20h.

PLA DE TASQUES:

Control de la medicació, àpats, higiene, enllitament.

dutxa, deures, suport en les ABVD i en l'organització de la llar.

INFORMACIÓ RELLEVANT:

Viu amb el seu marit, osteoporosi i gonartrosi. Mobilitat reduïda. Te demència, té alguns moments de lucidesa, a la entrevista hi haurà present el seu marit. També te cuidadora privada.

54400

Dona, 91 anys, 17.5h /setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

SAD Atenció personal i neteja

Amb deteriorament cognitiu

PROFESSIONALS: G.C, M.P i P.C

HORARIS: Dilluns, Dimecres i divendres de 9 a 10:30 i de 17:30 a 19 h. Dimarts i Dijous de 9 a 10,15 i de 18 a 19:30 h. Dijous a la tarda es fa de 18.15 a 20,45 h.

PLA DE TASQUES: Passeig, Higiene. Suport Activitats bàsiques i control de la eliminació.

INFORMACIÓ RELLEVANT:

Pateix demència, en ocasions no reconeix als familiars. Mobilitat reduïda. Conviu amb la filla i el gendre. Té xarxa veïnal. La filla estarà present a la entrevista. No aniran de l'equip a obrir la porta ja que esta la filla.

26221

Dona, 66 anys, 5.5h /setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

SAD Atenció personal i neteja

Amb deteriorament cognitiu

PROFESSIONALS: N.M i D.D (aux. de la llar)

HORARIS: Dimarts i Dijous de 11,15 a 12,15h Divendres de 10:30 a 12:30h

PLA DE TASQUES: Acompanyament en compres, àpats i passeig. Suport Activitats bàsiques vida diària. Neteja de la Llar.

INFORMACIÓ RELLEVANT:

Viu sola, té 4 Germans, donen suport puntual, 1 filla que treballa i estudia.

Manca d'autonomia per alguna de les activitats bàsiques de la vida diària, depressió major psicòtica. La filla estarà present a la entrevista, no aniran de l'equip a obrir la porta.

58349

Dona, 57 anys, 10h /setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

SAD Atenció personal i neteja

Sense deteriorament cognitiu

PROFESSIONALS: S.M i K.M. (auxiliar de la llar)

HORARIS: Dilluns a Dijous de 13 a 14h Divendres de 12:30 a 14h

PLA DE TASQUES: Higiene, Acompanyament a compres, passeig. Suports en les activitats bàsiques de la vida diària. Preparació d'àpats.

INFORMACIÓ RELLEVANT:

Té tres fills, pateix depressió, va patir càncer de tiroides.

1899

Dona, 91 anys, 3.5h /setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

SAD Atenció personal

Sense deteriorament cognitiu

PROFESSIONALS: D.D i G.C

HORARIS: Dimarts de 11 a 12:45, Divendres de 12'15 a 14 h

PLA DE TASQUES: Higiene, Suport en les activitats bàsiques de la vida diària. i suport en l'organització de la llar. Passeig i compres. Acompanyaments mèdics. Neteja de la Llar.

INFORMACIÓ RELLEVANT:

Conviu amb el seu marit, no te fills, te un Nebot que s'encarrega de les gestions. Fa un any va patir un ictus.

6622

Dona, 84 anys, 2h /setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

SAD Atenció personal

Sense deteriorament cognitiu

PROFESSIONALS: M.P, D.D (auxiliar de la llar)

HORARIS: Dimecres de 9 a 11

PLA DE TASQUES: Higiene, Suport en les activitats bàsiques de la vida diària. i suport en l'organització de la llar. Passeig i compres. Neteja de la Llar.

INFORMACIÓ RELLEVANT:

Dependència funcional, viu amb filla amb demència alcohòlica. Va patir accident vascular encefàlic agut. Hemiparèsia Esquerra. Té dèficit visual.

42053

Home, 83 anys, 5h /setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

SAD Atenció personal

Sense deteriorament cognitiu

PROFESSIONALS: L.A

HORARIS: Dilluns de 13'15 a 14'45h, Dimecres 13'15 a 15'15h, Dijous de 10'15 a 11'45h.

PLA DE TASQUES: Higiene, compres, suport en les activitats bàsiques i àpats.

INFORMACIÓ RELLEVANT:

Senyor vidu, viu sol, no té fills, suport puntual d'algun nebot. Disposa de cuidadora privada, obrirà la porta al entrevistador, la cuidadora privada. Té discapacitat reconeguda.

Persones entrevistades del Pilot 2 - Sant Antoni

Tasques i professionals de les persones entrevistades del Pilot de Sant Antoni

5113

Home, 75 anys, 10h / setmanals de SAD. Amb impossibilitat en la parla per una traqueotomia.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

Atenció personal i auxiliar de neteja

TF: G.C, S.B, J.A

DILLUNS A DIVENDRES 09:30-10:15

DILLUNS-DIMARTS-DIJOUS-DIVENDRES 14:00-15:00

DIMECRES 14:00-14:45

TASQUES MATÍ: AIXECAR, HIGIENE, ESMORZAR, FER EL LLIT, POSAR RENTADORA.

TASQUES TARDA: AIXECAR, DUTXAR, AJUDAR A VESTIR, DINAR, ESTENDRE ROBA.

TÉ SERVEI DE NETEJA.

CLAUS: TENIM 2 JOCS DE CLAUS, UN PER TORN. EL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI TÉ CLAU DEL PORTAL PERQUE L'USUARI NO S'AIXECA A OBRIR LA PORTA, PENJEN LA BOSA A LA PORTA DEL REPLÀ I NOSALTRES L'ENTREM.

TÉ PROBLEMES DE PARLA. EL SEU FILL FINS AL VESPRE NO PASSA A VEURE'L PER HORARIS DE FEINA, COMPLICAT QUEDAR AMB ELL.

5662

Dona, 85 anys, 7 h / setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

Atenció personal i auxiliar de neteja.

TF: G.C, J.B, R.E

DILLUNS 10:00-11:30

DIMECRES I DIVENDRES 10:00-12:00

TASQUES: AJUDA A LA HIGIENE O DUTXA, FER EL LLIT I COMPRES AL SUPERMERCAT. ESPORÀDICAMENT ACOMPANYAMENTS PEL BARRI.

TÉ SERVEI DE NETEJA.

17287

Dona, 76 anys, 2 h / setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

TF: M.J.R, J.B, R.E

DIMARTS I DIJOUS 12:00-13:00

TASQUES: POSAR LA RENTADORA, AJUDAR A FER ELS LLITS, PLEGAR ROBA, ESTENDRE LA RENTADORA. MENTRE FEM AQUESTES TASQUES DONEM SUPORT A LA USUÀRIA, PATEIX DEPRESSIÓ.

5006

Dona, 91 anys, 5 h / setmanals de SAD. Possible diagnòstic de demència

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

TF: S.L, M.J.R, J.I

DILLUNS A DIVENDRES 13.00-14:00

TASQUES: ESTENDRE ROBA.COMPRES

DE L' ESTIU CAP AQUÍ ESTÀ MOLT DESPISTADA, PETITS ÓBLITS. ANAVEM 3 COPS PER SETMANA, DES DE FA UN MES APROXIMADAMENT, REPARTIM EL TEMPS 1 HORA/DIA, ENS DONA LA CONFORMITAT LA SEVA FILLA QUE VIU A LA MATEIXA ESCALA.

18532

Home, 85 anys, 10.25h / setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

TF: G.C, J.A, J.B

DILLUNS I DIMECRES 12:30-14:30

DIMARTS 12:15-14:30 / 16:00-18:00

DIJOUS 13:15-15:15

TASQUES: PREPARACIÓ D'ÀPATS I AJUDA A DEAMBULAR PEL PIS. ELS DIMARTS A LA TARDA SORTIM A PASSEJAR.

INVIDENT.

21595

Dona, 73 anys, 1.5h / setmanals de SAD.

Atesa només pel nou model de SAD.

TF: S.B, L.C

DIJOURS 16:30-18:00

TASQUES: PASSEIG.

ÉS LA ESPOSA DE L' ANTERIOR USUARI, PER TANT A LA PREPARACIÓ D'ÀPATS D'ELL S' INCLOU EL D'ELLA.

INVIDENT.

19858

Home, 75 anys, 5.5h / setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

Atenció personal i Auxiliar de neteja

TF: J.I, G.C, M.J.R

DIMARTS I DIVENDRES 09:00-10:00

DIMECRES 10:30-12:30

TASQUES: DUTXA. ELS DIMECRES COM TENIM MÉS TEMPS, DESPRÉS DE LA DUTXA SORTIM A PASSEJAR (VA AMB CADIRA DE RODES).

TÉ SERVEI DE NETEJA.

4512

Dona, 88 anys, 5.5h / setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

Atenció personal i Auxiliar de neteja

TF: S.L, M.J.R, R.E

DILLUNS 11:45-12:45

DIMECRES 10:30-11:30

DIVENDRES 10:30-12:30

TASQUES: AJUDA A LA HIGIENE. FER EL LLIT. COMPRES PEL BARRI. ESPORÀDICAMENT ACOMPANYAMENTS AL CAP.

TÉ SERVEI DE NETEJA.

3049

Dona, 90 anys, 3.5h / setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

Atenció personal i Auxiliar de neteja

TF: M.J.R, J.B., G.C.

DILLUNS A DIVENDRES 11:30-12:30

TASQUES: AJUDA A LA DUTXA. FER EL LLIT. PREPARACIÓ D'ÀPATS. CONTROL DE MEDICACIÓ.

TÉ SERVEI DE NETEJA.

5116

Dona, 89 anys, 4.5h / setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

Atenció personal i Auxiliar de neteja

TF: G.C., M.J.R., R.E.

DIMARTS I DIJOUS 10:00-11:30

TASQUES: AJUDA A LA HIGIENE I VESTIR. ACOMPANYAMENT A COMPRES. ACOMPANYAMENT AL CAP.

TÉ SERVEI DE NETEJA.

Persones entrevistades del Pilot 3 - Vilapicina

Tasques i professionals de les persones entrevistades del Pilot de Vilapicina

45935

Home, 21 anys, 2h / setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

Atenció personal

PROFESSIONALS: E.L.P (TF) i Z.M.G (TF).

HORARIS: dilluns (18h a 18:30h), dimarts (20:05h a 20:50h), dimecres (18h a 18:30h) i dijous (20:05h a 20:50h).

PLA DE TASQUES: dutxa, deures, suport en les ABVD i en l'organització de la llar.

INFORMACIÓ RELLEVANT: al domicili també conviu el germà de la persona atesa; els dos estan diagnosticats amb trastorn autista.

29024

Dona, 81 anys, 2h / setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

Atenció personal

PROFESSIONALS: C.Y.S.P. (ALL) i E.L.P.(TF).

HORARIS: ALL (dimarts, de 9:30h a 11:30h; servei quinzenal) i TF (dimecres, de 10h a 12h).

PLA DE TASQUES: acompanyament en sortides (compres) i neteja del domicili.

46025

Dona, 99 anys, 10h / setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

Atenció personal

PROFESSIONALS: Z.M

HORARIS: Dilluns, Dimarts i Divendres de 14 a 16:30.

PLA DE TASQUES: Passeig, suport per fer el dinar, suport en les Activitats bàsiques de la vida diària com: Rentadores, estendre la roba, fer el llit.. i en l'organització de la llar.

INFORMACIÓ RELLEVANT: Dona de 99a., vídua, que viu sola. No té fills, els únics familiars son una neboda, que actualment malalta, i la filla de la neboda, que està present a la visita. ASUNCIÓN es troba bé de salut, però comença a tenir dificultats per fer algunes ABVD com comprar, fer el dinar, etc.

29616

Dona, 91 anys, 3.5h / setmanals de SAD. Pèrdues de memòria

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

Atenció personal

PROFESSIONALS: Z.M. (TF).

HORARIS: dimarts (16:30h a 19h), dimecres i dijous (16:30h a 17h).

PLA DE TASQUES: suport en les ABVD i acompanyament en sortides (passeig i compres).

58404

Dona, 91 anys, 2h / setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

Atenció personal

PROFESSIONALS: Z.M., C.C., B.N., T.B.

HORARIS: Dilluns de 11 a 13 h, Dimarts de 10:35 a 12:35, Dimecres de 10 a 12h, Divendres de 10:40 a 12:40 h.

PLA DE TASQUES: Higiene, Acompanyament a sortides, Suport en les ABVD i en l'organització de la llar.

INFORMACIÓ RELLEVANT: Dona de 91 anys amb un grau II de dependència. Té un fill que conviu al domicili amb discapacitat i grau I de dependència.

Manteniment de les activitats pròpies de la vida diària.

52908

Dona, 56 anys, 4.5h / setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

Atenció personal

PROFESSIONALS: E.R.D.

HORARIS: Dilluns de 9 a 10:30, Dimarts de 11:30 a 13:00 h.

PLA DE TASQUES: Suport en el Menjar, ajuda amb tràmits burocràtics, compres, higiene, suports activitats bàsiques de la vida diària.

INFORMACIÓ RELLEVANT: Conviu al domicili amb dos persones més, la dona i la sogre, té VIH.

Rehabilitació amb metadona. Intervingut de laringectomia amb traqueotomia per procés oncològic. Té dificultats amb la parla.

47854

Dona, 84 anys, 1.5h / setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

Atenció personal

PROFESSIONALS: A.G. i E.R.D.

HORARIS: Dilluns de 9:55 a 11:40, Dimecres de 9:05 a 10:35, Divendres de 9:55 a 11:40

PLA DE TASQUES: Suport a la compra, -Acompanyament al carrer, Higiene personal

INFORMACIÓ RELLEVANT: Usuària viu amb el seu marit. Durant la presentació està present el fill qui ens explica que no tenen bona relació entre els seus pares perquè s'ha produït un maltractament psicològic durant tota la seva relació per part del marit a la usuària.

56986

Dona, 85 anys, 3h / setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

Atenció personal

PROFESSIONALS: I.R., Y.S. (neteja)

HORARIS: Dilluns de 9:40 a 11:10, Dimarts de 8 a 9:30 h

PLA DE TASQUES: Acompanyament a sortides i suport en les ABVD i en l'organització de la llar.

INFORMACIÓ RELLEVANT: Senyora amb Alzheimer que conviu amb el marit també depenent.

61249

Home, 60 anys, 1.5h / setmanals de SAD.

Atesa només en el nou model del SAD.

Atenció personal

PROFESSIONALS: E.L., R.E. (Aux de la Llar)

HORARIS: Dimecres de 12 : 10 a 13:40, Divendres de 8 a 11

PLA DE TASQUES: Acompanyaments a compres, Organització de la llar.

INFORMACIÓ RELLEVANT: Sr amb discapacitat reconeguda del 60%, dificultats per caminar (va patir la polio) i un problema hematològic li ocasiona forts marejos i inestabilitat en la marxa, utilitza bastó quan surt al carrer.

Manca de suport familiar i social.

55875

Dona, 77 anys, 7.25h / setmanals de SAD.

Atesa en model ordinari de SAD prèviament.

Atenció personal

PROFESSIONALS: E.L., A.P.

HORARIS: Dilluns de 9:30 a 12:05, Dimarts de 9:20 a 11:50, Dimecres de 9:20 a 11:50, Divendres de 9:10 a 11:25

PLA DE TASQUES: Ajuda en l'alimentació, canvis posturals, mobilitzacions, Ajudar a vestir, Control d'eliminació, Higiene, Ajudar a realitzar les transferències, Compres, suport en les ABVD i en l'organització de la llar.

INFORMACIÓ RELLEVANT: Usuària viu sola i roman enllitada.

Persones entrevistades del Pilot 4 - Poble nou

Tasques i professionals de les persones entrevistades del Pilot de Poble nou

68614

Dona, 80 anys, 2.02h / setmanals de SAD.

PROFESSIONALS: Y.

HORARIS: dimarts i dijous (8-9h)

PLA DE TASQUES: Suport en la higiene personal, ajudar a vestir, suport en esmorzar, estimulació cognitiva.

INFORMACIÓ RELLEVANT: Usuària amb demència tipus Alzheimer. Va a Centre de Dia. Conviu amb el marit, Sr. Marià Parés, que també és usuari SAD. Ell contestarà a l'entrevista.

7579

Dona, 83 anys, 7.4h / setmanals de SAD.

PROFESSIONALS: Isabel

HORARIS: Dilluns i divendres de 10:05 - 12:05, Dimecres de 12:05 -14:05

PLA DE TASQUES: Suport en higiene personal, ajudar a vestir, acompanyament a compres, gestions i visites mèdiques. Suport en les AVD.

15185

Dona, 82 anys, 3h / setmanals de SAD.

PROFESSIONALS: L.

HORARIS: Dimarts i Dijous de 10:45 - 12:45

PLA DE TASQUES: Acompanyament a passeig, compres i gestions (amb cadira de rodes). Preparació d'àpats. Suport en les AVD.

INFORMACIÓ RELLEVANT: Té cuidadora privada (Ana).

16295

Home, 92 anys, 8.5h / setmanals de SAD.

PROFESSIONALS: N.

HORARIS: Dilluns i Divendres 9:45 - 11:45; Dimarts 12:05 - 13:35; Dimecres i Dijous 10:00 - 11:30

PLA DE TASQUES: Ajudar a acabar de vestir-se, supervisió de la medicació, acompanyament a passeig i gestions.

INFORMACIÓ RELLEVANT: Usuari amb dèficit auditiu important. Viu amb la seva dona, Sra. Dori.

90216

Dona, 79 anys, 4.5h / setmanals de SAD.

PROFESSIONALS: L.

HORARIS: Dilluns, Dimecres i Divendres 10:45 - 12:15

PLA DE TASQUES: Suport en la higiene personal, supervisar medicació, acompanyament a passeig i compres. Suport en les AVD.

INFORMACIÓ RELLEVANT: La usuària viu amb un fill, Sr. José Zenón, que té malaltia mental (actualment compensat).

7708

Dona, 78 anys, 1.5h / setmanals de SAD.

PROFESSIONALS: M.

HORARIS: Divendres de 8 a 11 (quinzenal)

PLA DE TASQUES: Neteja bàsica de la llar.

INFORMACIÓ RELLEVANT: La usuària només té servei de Neteja de la Llar (no Treballadora Familiar).