

Perfil 2015 de qualitat:

Habitatges amb serveis de Gran Via



RESUM EXECUTIU

Aquest informe presenta els principals resultats de l'aplicació d'un qüestionari sobre la qualitat als habitatges amb serveis Gran Via de l'Ajuntament de Barcelona. Aquest qüestionari ha estat dissenyat i validat específicament per aquesta tipologia d'equipament municipal. Els àmbits investigats tenen a veure amb la qualitat percebuda del servei i amb la qualitat de vida de les persones usuàries.

La participació de les persones usuàries ha estat elevada. En total han participat 62 persones, el que representa una taxa de participació del 78%. La majoria dels participants són dones, un 71%. L'edat està compresa entre els 70 i els 94 anys. El 45% té 80 i més anys.

L'avaluació de les principals condicions de vida de les persones usuàries mostra que la gran majoria tenen un nivell elevat d'autonomia personal. Tot i això, s'identifiquen condicions de salut deteriorades que són habituals en la població d'aquesta edat, com ara mala autopercepció de salut, dolors freqüents i polimedicació.

En general, la qualitat percebuda de l'equipament és positiva. Així, el 87% dels atributs analitzats, obtenen una mitjana superior a 6,5 i, per tant, tenen una valoració positiva. A més, el 85% de les persones participants manifesten una satisfacció general amb el servei qualificada com a "Bona" o "Molt bona".

Dit això, constatem que hi ha quatre atributs que reben un suspens. Es tracta de qüestions relatives a la Junta de Veïns, el servei de manteniment, l'horari del servei de consergeria i la climatització dels habitatges. A més, hi ha alguns atributs que, malgrat comptar amb una valoració positiva, tenen un nombre prou important de persones insatisfetes que fan recomanable la seva revisió. En particular ens referim a aspectes lligats a tenir en compte l'opinió dels usuaris i l'estat dels espais comuns de l'edifici. D'altra banda, el fet que les poques persones usuàries que necessiten suport moderat per a les activitats de la vida diària presentin una menor satisfacció amb la prestació de serveis aconsella revisar la seva atenció o bé la seva permanència en els habitatges.

A partir de l'avaluació realitzada es poden formular les següents orientacions per tal de continuar millorant la qualitat del servei:

- Estudiar sistemes de vigilància i control de portes obertes per reduir el risc de robatoris i la sensació d'inseguretat d'algunes persones grans
- Posar més èmfasi en la difusió, en general, de les condicions de prestació del servei; i, en particular, de les activitats de lleure organitzades per l'equipament.
- Incorporar tallers d'activitat física adaptada i, en general, d'estils de vida saludables a l'oferta programada d'activitats o bé difondre les activitats en aquest àmbit que s'ofereixen al barri.

- Conèixer millor els problemes de climatització dels habitatges, la Junta de Veïns i el manteniment dels espais comuns per plantejar propostes de millora.
- Realitzar una reunió informativa de les persones usuàries amb la Direcció per fomentar el coneixement mutu, assabentar-se dels suggeriments en quant als serveis de suport i tractar de promoure la participació a les Junes de Veïns.

Taula de continguts

RESUM EXECUTIU	1
INTRODUCCIÓ.....	5
METODOLOGIA.....	8
RESULTATS PRINCIPALS	11
CONCLUSIONS I RECOMANACIONS	16
GRÀFICS I QUADRES	19
ANNEX 1: Qüestionari.....	41
ANNEX 2: Taula de freqüències.....	52
ANNEX 3: Intervals de confiança de la puntuació mitjana dels atributs de qualitat percebuda	96
ANNEX 4: Aspectes que més agraden i desagraden de l'equipament	98

INTRODUCCIÓ

Aquest informe presenta els principals resultats sobre la qualitat dels habitatges amb serveis de Gran Via de l'Ajuntament de Barcelona.

L'avaluació de la qualitat és una eina que proporciona a l'Administració Pública una informació fonamental per comprendre millor la concreció dels seus objectius, així com per formular les línies i accions de millora més oportunes. Tanmateix té un paper crucial en la rendició de comptes davant de la societat. Aquest treball es centra en l'avaluació de la qualitat percebuda per les persones usuàries, així com en la seva qualitat de vida.

Qualitat percebuda del servei per les persones usuàries

L'avaluació de la qualitat del servei s'ha desenvolupat en torn a dues dimensions bàsiques com són la qualitat objectiva o emesa i la qualitat subjectiva o percebuda. La primera fa referència a les característiques del bé o servei. La segona dimensió, que és l'adoptada en aquest treball, correspon a l'opinió que manifesten les persones usuàries sobre la idoneïtat del bé o servei per satisfer les seves expectatives. Ambdues dimensions estan connectades. Així, la qualitat percebuda depèn de la qualitat emesa, però es diferencia d'aquesta en funció de la percepció del servei de les persones usuàries, així com de les seves expectatives inicials. Si les persones usuàries tenen un coneixement inadequat del que s'està oferint, la qualitat percebuda tendirà a ser baixa, fins i tot quan la

qualitat emesa sigui alta. El mateix succeirà si les expectatives inicials són molt altes o poc realistes.

La qualitat percebuda en la mesura que depèn de les expectatives inicials de les persones usuàries presenta una sèrie d'inconvenients a l'Administració Pública que impedeix que sigui l'únic criteri que orienti les seves actuacions en matèria de qualitat, especialment en el cas dels serveis socials.

Un primer inconvenient és que, en ocasions, el cost econòmic pot arribar a ser molt elevat, fent que sigui inviable pel pressupost públic i/o la capacitat econòmica de les persones usuàries. Aquesta situació resulta especialment delicada quan les persones usuàries aporten una quantitat reduïda o fins i tot nul·la al finançament dels serveis. Per tant, l'avaluació de la qualitat percebuda ha de tenir present, entre d'altres criteris, la disponibilitat i els costos d'oportunitat dels recursos públics, i la valoració dels beneficis privats i públics que es poden esperar de la qualitat dels serveis.

Un segon inconvenient és que pot succeir que algunes expectatives individuals siguin inadequades des d'una perspectiva pública o professional. Tanmateix, a la inversa, allò que es considera adequat des d'una perspectiva pública o professional hi ha persones que ho valoren com a inadequat des de la seva perspectiva individual. Aquest desacord sovint es troba en situacions de risc o d'existència de problemes socials o de salut. Per tant l'avaluació de la qualitat

percebuda ha de considerar el seu impacte sobre les condicions i qualitat de vida de les persones usuàries sense caure en la despersonalització dels serveis, sobre tot quan aquests estan tan relacionats amb la vida quotidiana com en el cas dels habitatges amb serveis.

Qualitat de vida de les persones usuàries

Per què incloure la qualitat de vida de les persones usuàries en un informe sobre la qualitat dels habitatges amb serveis?

D'una banda, la qualitat de vida condiona les expectatives i les opinions de les persones usuàries que ja hem dit són factors determinants de la qualitat percebuda dels serveis. D'altra banda, els habitatges amb serveis, com a bona part dels serveis públics, tenen com a finalitat millorar la qualitat de vida de les persones usuàries, així com garantir unes condicions de vida adequades. Per totes aquestes raons l'avaluació de la qualitat de vida de les persones usuàries constitueix un pilar clau de la qualitat dels habitatges amb serveis.

Però la qualitat de vida és un concepte complex, que no compta amb una definició consensuada, el que dificulta la seva avaluació. Tot i això, hi ha un consens generalitzat en considerar la qualitat de vida com a un constructe multidimensional que inclou dominis com ara la salut, integració social, satisfacció amb la vida, condicions

econòmiques, etc. Al seu mesurament sovint s'inclouen tan aspectes objectius com subjectius. A la literatura que aborda aquesta qüestió es troben dues aproximacions diferents. Una consisteix en la utilització d'escala específicament dissenyades per mesurar el concepte de qualitat de vida. Una altra es fonamenta en l'avaluació de les diferents dimensions de qualitat de vida a partir d'escala o preguntes específiques. La primera aproximació planteja la inconvenient que les escala són molt extenses o bé són específiques per a determinades situacions i/o col·lectius que no corresponen a la situació dels habitatges amb serveis per a persones grans. La segona aproximació és més flexible, permet seleccionar les dimensions i l'extensió de les preguntes a mida de la investigació, però té l'inconvenient que no ofereix un resultat de conjunt.

En aquest treball s'ha optat per avaluar les diferents dimensions de qualitat de vida, en compte d'utilitzar una escala de qualitat de vida com ara l'escala Gencat de Qualitat de Vida (2008) o la CUBRECAVI (2007) o la WHOQOL-OLD (2005).

METODOLOGIA

Objectiu principal:

- Mesurar la qualitat percebuda i la satisfacció amb els habitatges amb serveis on es resideix.

Objectius secundaris:

- Descriure les condicions i la qualitat de vida manifestada per les persones que resideixen en habitatges amb serveis per a la gent gran.

Tipus d'investigació:

- Exploratòria, atesa l'escassa publicació d'estudis sobre qualitat percebuda i qualitat de vida en habitatges amb serveis per a la gent gran. A més aquesta tipologia d'habitatges presenta una notable diversitat al seu funcionament i serveis que dificulta l'extrapolació d'estudis.

Font de dades:

- Realització d'enquesta a persones residents.

Disseny d'investigació:

- Estudi no experimental i transversal.

Àmbit d'estudi:

- Habitatges amb serveis Gran Via de l'Ajuntament de Barcelona.

Població diana

- Persones grans que resideixen en els habitatges amb serveis Gran Via (N=79).

Tipus de mostreig:

- Enquesta exhaustiva.

Recollida de les dades

- Obtenció d'informació mitjançant el procediment d'enquesta personal a domicili.
- Qüestionari directe i estructurat que inclou 60 preguntes, 57 preguntes tancades i 3 obertes (Veure Annex 1).

Processament de les dades

- Introducció de dades en un fitxer MS Excel 2010.

Anàlisi estadístic de les dades

- Anàlisi estadístic realitzat mitjançant Stata 11.1
- Obtenció de la distribució de freqüències de totes les preguntes tancades del qüestionari
- Càlcul de la mitjana i el seu interval de confiança del 95%, així com la mediana de la puntuació de les variables relatives a atributs de qualitat percebuda.

RESULTATS PRINCIPALS

La participació de les persones usuàries ha estat elevada. En total han participat 62 persones, el que representa una taxa de participació del 78%. La majoria dels participants, un 71%, són dones. L'edat està compresa entre els 70 i els 94 anys. El 45% té 80 i més anys. La viudetat és l'estat civil més freqüent, donant-se en més la meitat de les persones participants. Les persones separades representen un 18%, les solteres un 16% i les casades un 8%. El 89% de les persones participants viuen soles, un 7% en parella i el 4% altres situacions.

No s'han produït problemes de comprensió de les preguntes del qüestionari. No obstant això, la meitat de les referides a atributs dels habitatges amb serveis tenen una taxa de NS/NC superior al 10%. Deixant de banda les dues preguntes referides a l'acord d'atenció i serveis que les persones participants no saben a que feia referència (tot i haver-ho signat al seu dia), la resta de preguntes no s'han contestat perquè les persones manifesten que no han utilitzat el servei corresponent (per exemple, l'aux. de geriatria) o no s'han trobat en la situació indicada (per exemple, necessitat de canviar l'acord d'atenció i serveis).

La qualitat de vida de les persones usuàries

El qüestionari inclou quatre preguntes vinculades a l'estat de salut de les persones usuàries. Segons el Gràfic 1, un 53% percep el seu estat de salut com a deteriorat (regular o dolent). D'acord amb el

Gràfic 2, el 56% de les persones participants pateixen dolors físics freqüents a la seva vida quotidiana. De fet, un 48% pateix dolor cada dia. El Gràfic 3 mostra el consum de medicaments diferents al darrer mes. El 49% de les persones participants estan polimedicades (prenen quatre o més medicaments diferents al mes). El 89% no ha patit cap accident a casa seva durant els darrers sis mesos.

Les dificultats per a la realització de les activitats de la vida diària compten amb cinc preguntes al qüestionari. Les tres primeres preguntes corresponen a la necessitat de suport per banyar-se o vestir-se, netejar el seu habitatge, i, anar i fer la compra. El Gràfic 5 classifica la situació de les persones participants de la següent manera: la categoria "lleu" inclou a les persones que només reben suport per una d'aquestes activitats, "lleu a moderada" inclou a les persones que reben ajuda a dues de les activitats i "moderada" als que en reben en tres. El 79% de les persones participants només necessita suport lleuger un cop per setmana, que és referit a la neteja del domicili. Un 5% necessita un suport de lleu a moderat i un 6% moderat.

Les altres preguntes relacionades amb les activitats de la vida diària tenen a veure amb la por a quedar-se sol al seu habitatge, així com tenir un accident (de qualsevol tipus) quan surt al carrer. La gran majoria (84%) no manifesta cap por a quedar-se sola a casa (Veure

Gràfic 6). En canvi, hi ha menys gent que manifesta no tenir por a patir un accident al sortir de casa (71%), (Veure Gràfic 7).

El qüestionari també recopila informació sobre els estils de vida. El Gràfic 8 mostra la freqüència d'activitat física moderada, durant al menys 30 minuts, al darrer mes. Un 18% assegura realitzar-la de forma diària, seguit per un 24% que manifesta fer algun tipus d'activitat física moderada de 30 minuts un cop per setmana o més sense arribar a cada dia. Hi ha un 41% que no en fan mai. El Gràfic 9 mostra la freqüència amb que han participat en activitats de lleure organitzades amb altres persones. Un 40% ha participat en alguna activitat de lleure al darrer mes.

La soledat i les relacions amb les altres persones han estat explorades amb diferents preguntes complementàries. Només una persona no ha tingut cap contacte a domicili o per telèfon. Un 53% ha parlat amb algú en persona o per telèfon de forma diària. (Veure Gràfic 10). Així i tot, un 35% de les persones participants ha sentit que li ha faltat companyia bastants vegades o més durant el darrer mes (Veure Gràfic 11). A més, el 29% diu que ha comptat amb algú amb qui confiar o amb qui parlar de si mateix i les seves preocupacions poques vegades o mai durant l'últim mes (Veure Gràfic 12). En canvi, només un 5% s'ha sentit discriminat o menystingut pels demés (Veure Gràfic 13).

Finalment, el qüestionari contempla un conjunt de preguntes relacionades amb diversos aspectes de l'estat emocional de les persones usuàries dels habitatges amb serveis. D'una banda, el 40% de les persones participants ha experimentat algun esdeveniment negatiu que considera que encara li afecta (Veure Gràfic 14). A més, un 59% de les persones participants (Veure Gràfic 15), s'ha trobat nerviós/a, trist/a o preocupat/da com a mínim un cop per setmana durant aquest últim mes.

Per acabar la indagació sobre les condicions de vida, es va demanar la puntuació en una escala 0-10 sobre la satisfacció amb la vida, el nivell d'autogovern i amb si mateixos a les persones participants. Així, la puntuació mitjana de satisfacció amb la vida és de 7,9; amb el nivell d'autogovern 8,8; i, amb si mateixos de 7,3. La distribució de les diferents puntuacions individuals queda representada als Gràfics 16a a 16c. De forma addicional, el Gràfic 17 il·lustra la correlació entre les tres preguntes, observant-se una correlació positiva alta (0,69) entre la satisfacció amb si mateixos i la satisfacció amb la seva vida actual, una correlació positiva baixa entre la satisfacció amb la seva vida actual i amb el seu autogovern (0,48) i una mica inferior entre la satisfacció amb si mateixos i amb el seu autogovern (0,38).

La qualitat percebuda dels habitatges amb serveis

S'han avaluat 31 atributs relatius a la qualitat percebuda dels habitatges amb serveis mitjançant una escala numèrica llarga de rang de 0 a 10 punts, tal com recomana l'Agència de Evaluación y Calidad de las Administraciones Públicas (2006).

L'indicador principal d'avaluació és la puntuació mitjana obtinguda. En aquest estudi es considera que l'avaluació dels atributs és positiva quan la puntuació mitjana és 6,5 o més, mentre que és inferior quan aquesta resulta inferior. A més, dins de la valoració positiva i negativa es considera la següent classificació:

Valoració positiva		Valoració negativa	
10,0 – 9,5	Excel·lent	6,4 – 5,0	Aprovat insuficient
9,4 – 8,0	Quasi-excel·lent	4,9 – 3,0	Suspens crític
7,9 – 6,5	Notable millorable	2,9 – 0,0	Suspens molt crític

El Gràfic 18 presenta de forma conjunta la puntuació mitjana de cada un dels atributs de qualitat percebuda. D'acord amb aquest gràfic, 27 atributs, és a dir el 87% del total, obtenen una mitjana superior a 6,5 i, per tant, tenen una valoració positiva. Només un atribut entraria dins de la categoria "Excel·lent" (9,5 punts o més) ("El servei de la teleassistència em dóna confiança i seguretat al meu domicili"), mentre que hi ha 18 a la de "Quasi excel·lent" (de 8 a 9,5 punts) i 8 dins de "Notable millorable" (de 6,5 a 8 punts). Un

total de 4 atributs compten amb una valoració negativa, 2 dels quals reben un suspens crític. Es tracta dels atributs "L'horari del servei de consergeria és adequat per garantir la seguretat i ajudar-me si ho necessito", que rep una puntuació mitjana de 4,87 i "Els habitatges tenen bona climatització (aire condicionat i calefacció)", que rep una puntuació de 4,20. El Quadre 1 detalla la puntuació mitjana (Mi), la desviació estàndard (SD) així com de la puntuació mediana (P50) i el percentatge de NS/NC de tots els atributs classificant-los segons la seva valoració.

Els Gràfics 19 a 49 mostren la distribució de les puntuacions que han atorgat les persones participants als atributs del servei. S'observa que hi ha respostes atípiques d'un grup de 5 a 10 persones que tendeix a puntuar de forma bastant més baixa que la resta, el que evita que els atributs amb valoració positiva tinguin una puntuació mitjana més elevada. Tot i això hi ha un nombre important d'atributs en que la dispersió de les puntuacions és molt elevada, indicant poc consens en la seva valoració. Això passa en els atributs referits als espais comuns (Gràfics 20 i 21), a la climatització dels habitatges (Gràfic 24), a l'opinió dels usuaris (Gràfic 25), la Junta de Veïns (Gràfic 26), l'auxiliar de neteja (Gràfics 39 i 40), l'horari de consergeria (Gràfic 44), el servei de manteniment (Gràfics 45 i 46). El Quadre 2 complementa aquesta informació presentant el nombre, en termes absoluts i percentuals, de respostes individuals per a cada un dels atributs avaluats que estan situades per sota de les puntuacions següents: 0, 2, 4 i 6 punts.

Per últim, el indicador Qualitat Total Mitjana (QTM) informa de la puntuació mitjana dels 31 atributs que atorga cada persona. Tal com s'il·lustra al Gràfic 50 el 63,4% de les persones participants atorguen una puntuació superior de 8 o més punts, corresponent a Excel·lent o Quasi-excel·lent. A més, El 25,8% atorguen una valoració de notable a millorar. Només el 13% suspèn l'equipament en termes de QTM. Així doncs, en termes generals, es manifesta una valoració bastant positiva de la qualitat percebuda.

La satisfacció amb el servei

El 85% de les persones participants manifesten una satisfacció general amb el servei qualificada com a “Bona” o “Molt bona. Un 13% manifesten una satisfacció “Regular” i només una persona (1,6%) expressa una satisfacció “Dolenta” (Gràfic 51). Les expectatives generals del servei s'han vist millorades per un 29% de les persones participants (18 persones). A més el 63% (39 persones) considera que l'equipament ha complert amb les seves expectatives. Només una persona (1,6%) considera que rep una atenció inferior a les seves expectatives inicials (Gràfic 52).

La satisfacció general amb el servei s'analitza en funció del sexe, edat, estat de salut autopercebut i necessitat de suport per banyar-se i/o vestir-se. El Quadre 10 resumeix la distribució la variable satisfacció general amb el servei per a cada una d'aquestes variables, així com del valor-p del test estadístic exacte de Fisher

(FET)¹. Prenent com a referència un nivell de significació $\alpha = 0.10$, el test exacte de Fisher rebutja la hipòtesis de que hi hagi diferències en la satisfacció general en el servei segons del sexe, edat i estat de salut autopercebut. En canvi, troba que hi ha diferència respecte a la necessitat de suport per banyar-se i/o vestir-se. Així, les persones que necessiten suport per banyar-se i/o vestir-se tendeixen a valorar pitjor la seva satisfacció amb els serveis de l'habitatge.

Per últim, l'annex 4 recopila les respostes individuals relativa als tres aspectes que més agraden i que més desagraden dels Habitatges amb serveis Gran Via.

¹ Es tracta d'una prova no paramètrica especialment adaptada per a mostres de mida reduïda ($n < 30$)

CONCLUSIONS I RECOMANACIONS

L'avaluació de les principals condicions de vida de les persones usuàries dels habitatges amb serveis de Gran Via mostra que la gran majoria tenen un nivell elevat d'autonomia personal. Tot i això s'identifiquen les condicions de salut habituals en la població d'aquesta edat, amb mala autopercepció de salut, dolors freqüents i polimedicació.

Es tracta d'un grup de persones amb un estil de vida relativament actiu, on prop del 40% ha participat en activitats de lleure al darrer mes, però on la pràctica d'activitat física està poc estesa. Així només el 31% diu que practica activitat física moderada cada més d'un cop per setmana, tal com es recomana habitualment. El risc de soledat o aïllament social sembla reduït. Però cal tenir present que el 14% manifesta un sentiment freqüent de manca de companyia i el 17% pocs contactes personals o telefònics al seu domicili.

Només el 18% de les persones expressen por a quedar-se sols a casa, però cal destacar la sensació generalitzada d'inseguretat a l'edifici i la por a patir robatoris dins de casa que apareixen en la llista de qüestions que menys agraden de l'equipament (annex 4). Aquesta situació es pot explicar com a conseqüència de diversos episodis viscuts als últims mesos de robatoris o intents de furt segons ens han explicat les pròpies persones participants. A més indiquen que la porta d'accés a l'edifici es troba moltes vegades oberta durant la nit. Això podria explicar que l'horari de consergeria rebi un suspens crític.

En general la qualitat percebuda de l'equipament és positiva. Així, el 87% dels atributs analitzats, obtenen una mitjana superior a 6,5 i, per tant, tenen una valoració positiva. A més, el 85% de les persones participants manifesten una satisfacció general amb el servei qualificada com a "Bona" o "Molt bona".

Dit això, constatem que hi ha quatre atributs que reben un suspens. Es tracta de la Junta de Veïns, el servei de manteniment, l'horari del servei de consergeria i la climatització dels habitatges. A més, hi ha alguns atributs que, tot i tenir una valoració mitjana positiva, tenen un nombre prou important de persones insatisfetes que fan recomanable la seva revisió. En particular ens referim a tenir en compte l'opinió dels usuaris, l'estat dels espais comuns. A més, el fet que les poques persones que necessiten suport moderat per les activitats de la vida diària presentin una menor satisfacció amb els serveis hauria de fer revisar la seva atenció o bé la seva permanència en els habitatges.

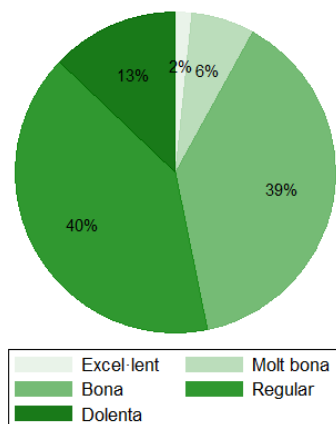
A partir de l'avaluació realitzada es poden formular les següents orientacions per tal de continuar millorant la qualitat del servei:

- Estudiar sistemes de vigilància i control de portes obertes per reduir el risc de robatoris i la sensació d'inseguretat d'algunes persones grans

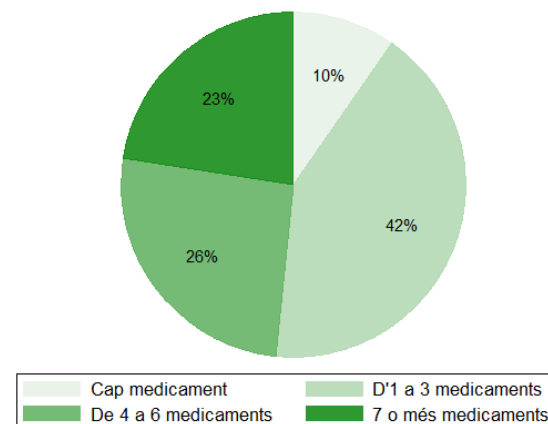
- Posar més èmfasi en la difusió, en general, de les condicions de prestació del servei; i, en particular, de les activitats de lleure organitzades per l'equipament.
- Incorporar tallers d'activitat física adaptada i, en general, d'estils de vida saludables a l'oferta programada d'activitats o bé difondre les activitats en aquest àmbit que s'ofereixen al barri.
- Conèixer millor els problemes de climatització dels habitatges, la Junta de Veïns i el manteniment dels espais comuns per plantejar propostes de millora.
- Realitzar una reunió informativa de les persones grans residents amb el personal de Direcció i de suport per fomentar el coneixement mutu, assabentar-se dels suggeriments en quant als serveis de suport i promoure la participació a les Junes de Veïns.

GRÀFICS I QUADRES

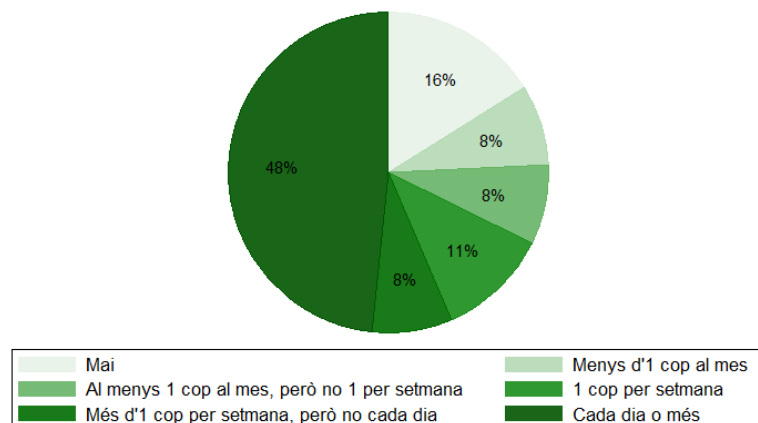
Gràfic 1: Estat autopercebut de salut actual



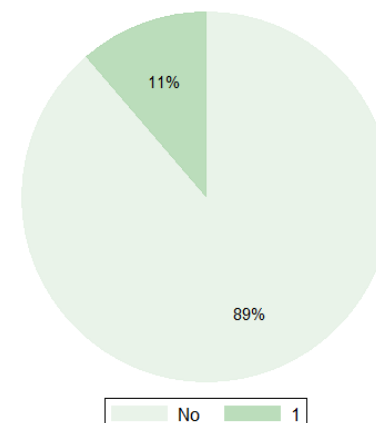
Gràfic 3: Consum de diferents medicaments el darrer mes



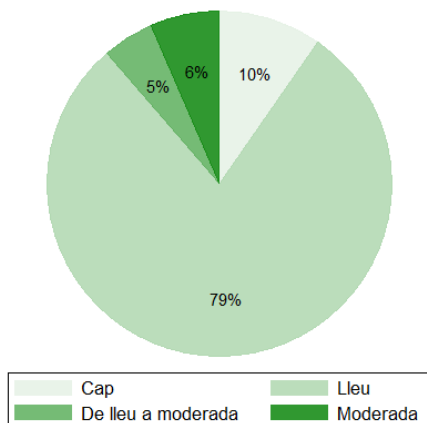
Gràfic 2: Dolor en alguna part del cos el darrer mes



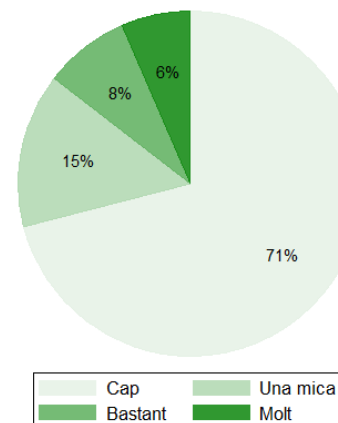
Gràfic 4: Accidents de qualsevol tipus a casa els darrers sis mesos



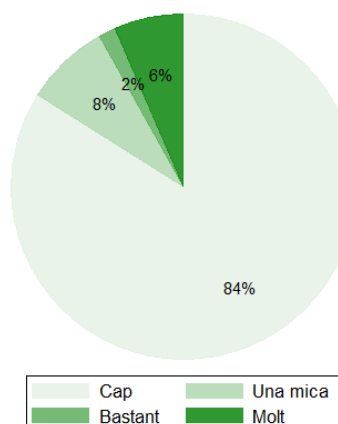
Gràfic 5: Necessitat de suport a les activitats de la vida diària



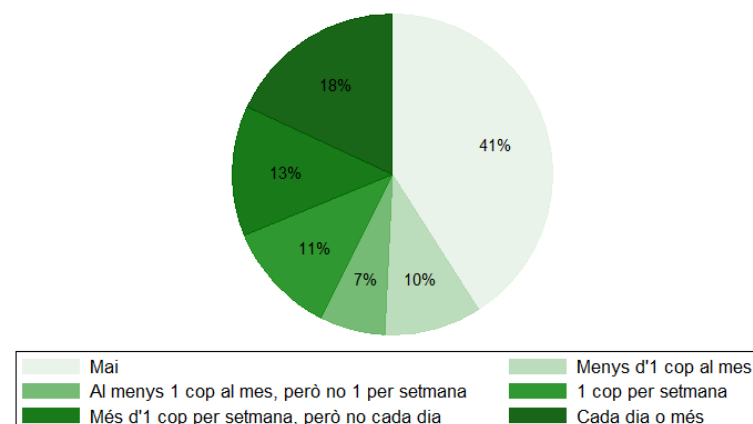
Gràfic 7: Por a un accident de qualsevol tipus al sortir al carrer



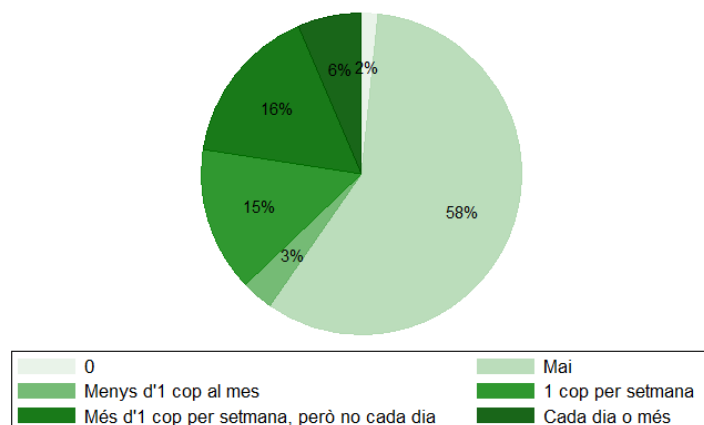
Gràfic 6: Por a quedar-se sol/a al seu domicili



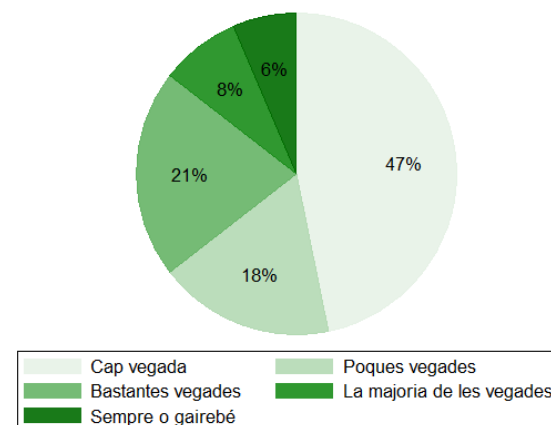
Gràfic 8: Realització d'activitat física moderada el darrer mes



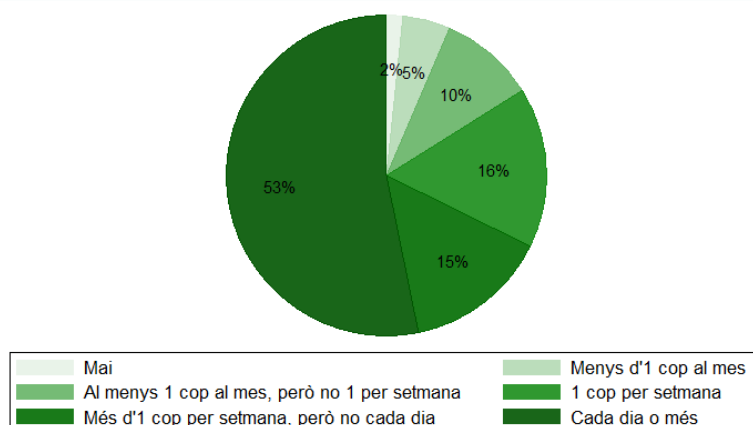
Gràfic 9: Participació en activitats de lleure amb altres el darrer mes



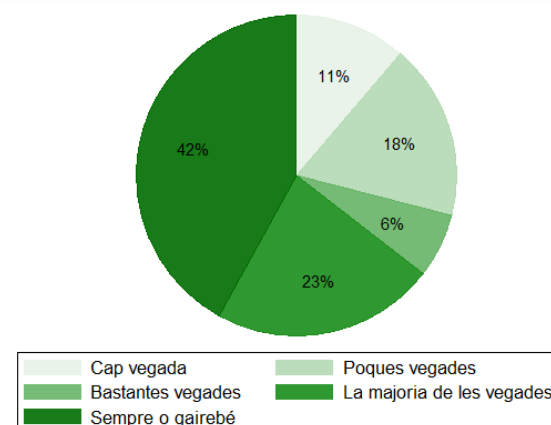
Gràfic 11: Sentiment de manca de companyia el darrer mes



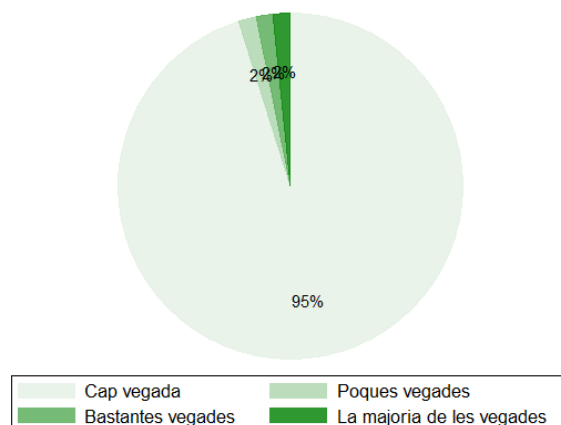
Gràfic 10: Contactes personals o telefònics al domicili el darrer mes



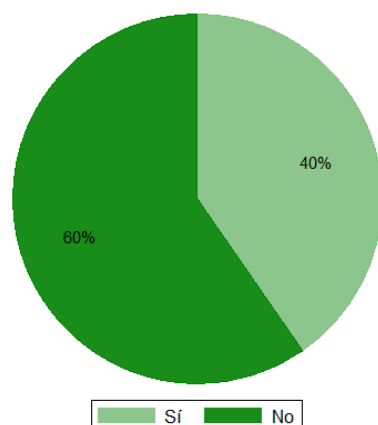
Gràfic 12: Sentiment de comptar amb algú de confiança el darrer mes



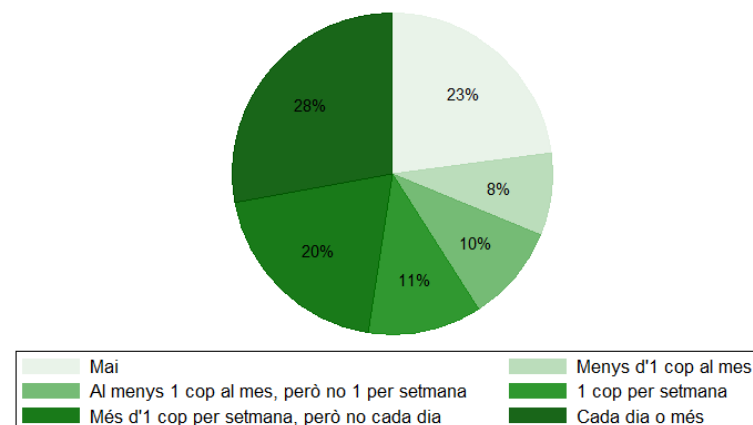
Gràfic 13: Sentiment de discriminació per part dels altres el darrer mes



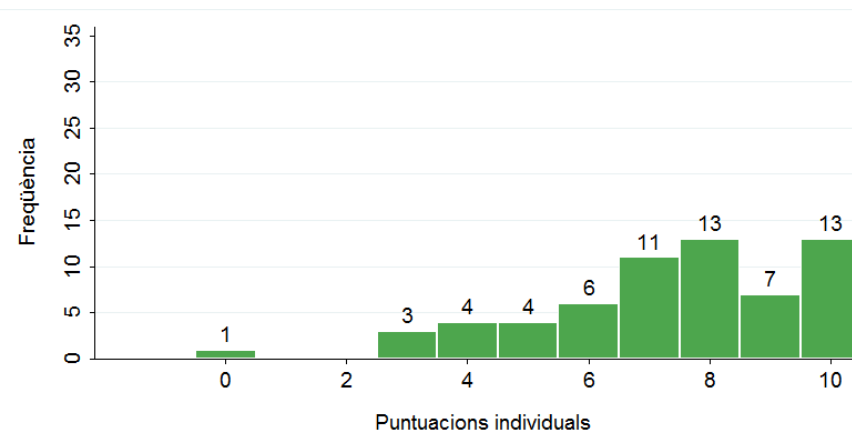
Gràfic 14: Esdeveniment negatiu que encara li afecta el darrer any



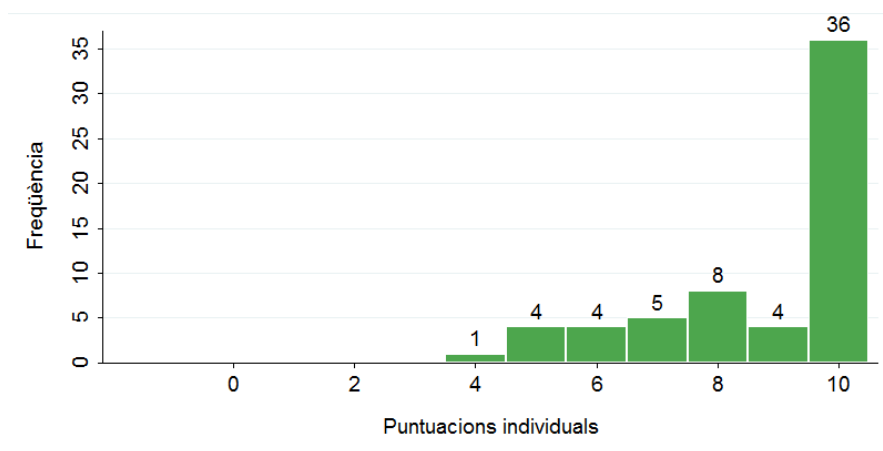
Gràfic 15: Sentiment de nerviosisme, tristesa i/o preocupació el darrer mes



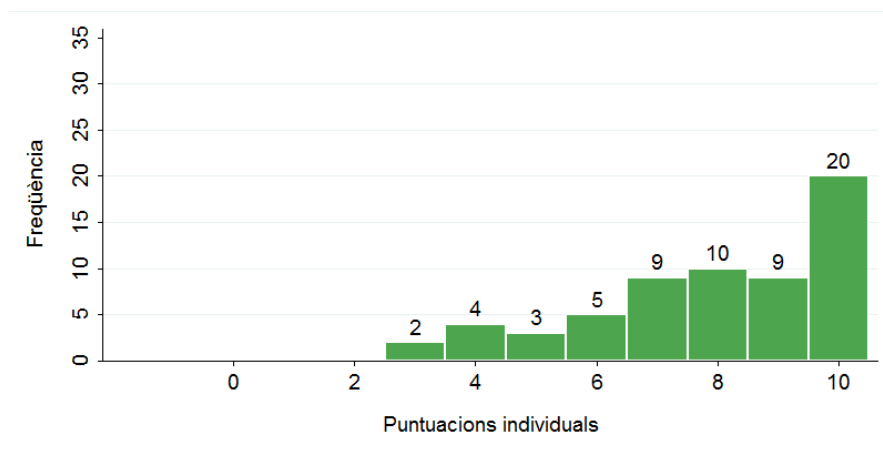
Gràfic 16a: Puntuacions individuals de satisfacció amb si mateixos,



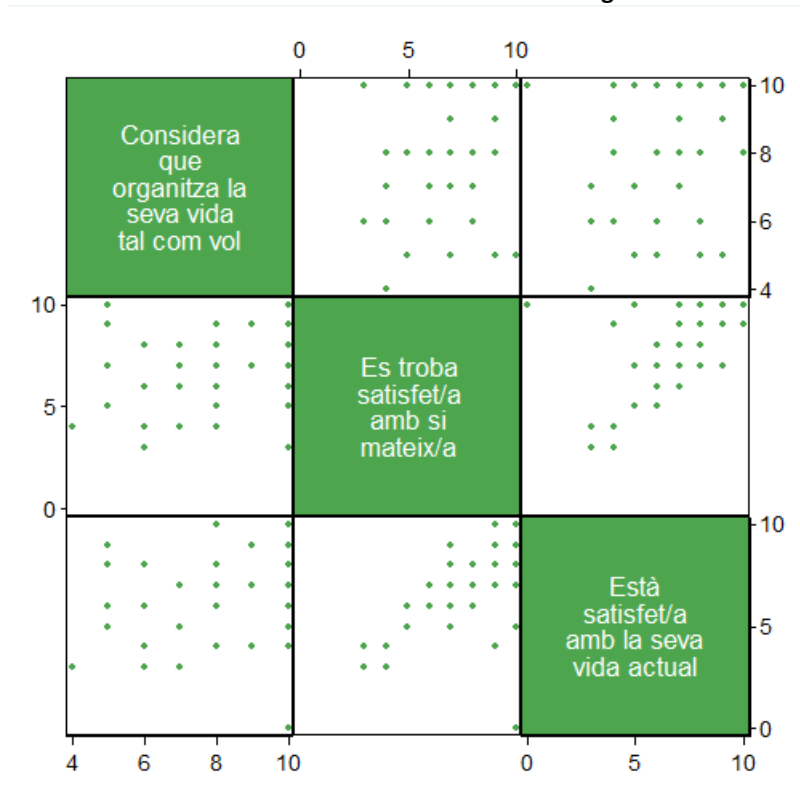
Gràfic 16b: Puntuacions individuals de satisfacció en el seu autogovern



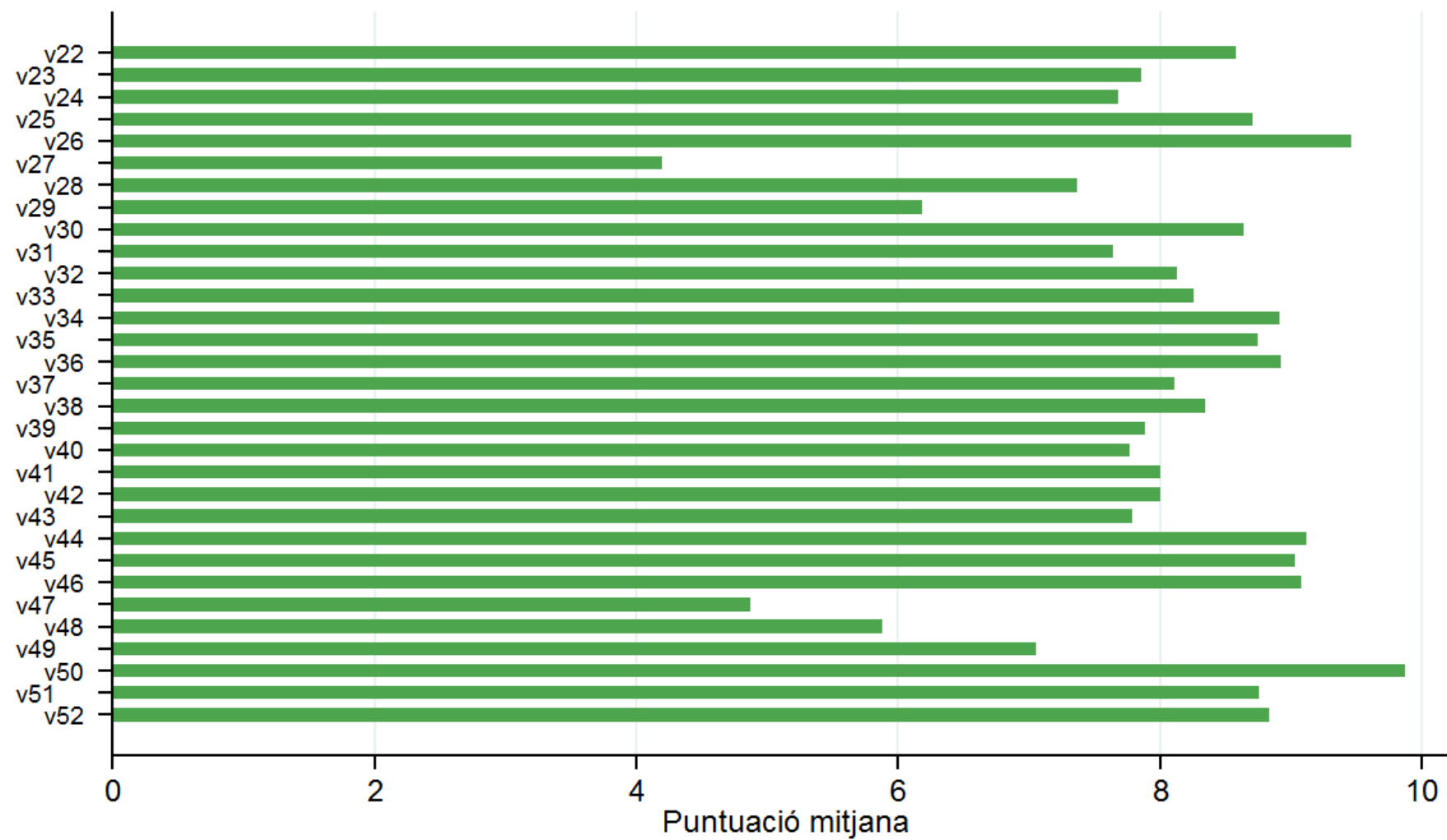
Gràfic 16c: Puntuacions individuals de satisfacció en la seva vida actual



Gràfic 17: Correlació entre les variables de satisfacció general amb la vida, amb si mateix i amb com s'organitza la seva vida



Gràfic 18: Puntuació mitjana dels atributs de qualitat percebuda



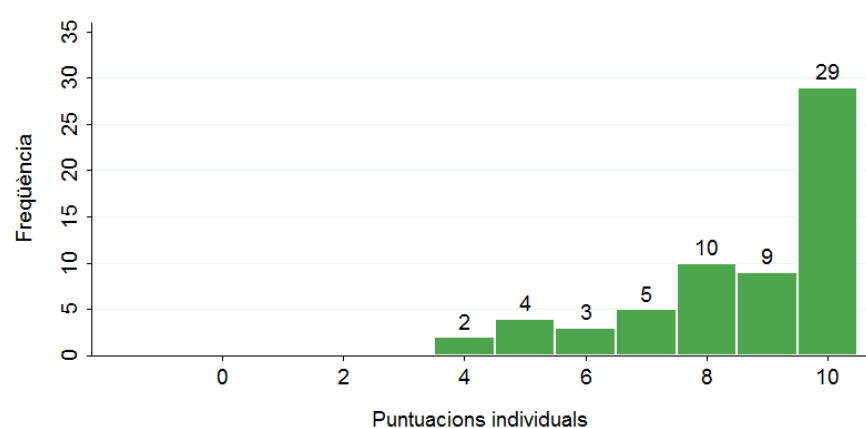
Quadre 1: Estadístiques descriptives dels atributs. Informació ordenada de major a menor puntuació mitjana.

Atributs	Mi	SD	Me	% NS/NC
v50. El servei de la teleassistència em dóna confiança i seguretat al meu domicili.	9,87	0,07	10	11%
v26. Els habitatges tenen bona il·luminació natural.	9,46	0,16	10	2%
v44. El servei de consergeria em fa sentir més segur/a amb el control d'entrades i sortides de persones externes.	9,12	0,20	10	3%
v46. El servei de consergeria em dona confiança en cas de necessitar ajuda a la llar per si em passa algun accident .	9,08	0,21	10	3%
v45. El/la conserge és amable i m'ajuda quan ho necessito.	9,03	0,23	10	2%
v34. El personal tracta als usuaris/es de forma respectuosa i amable.	8,92	0,29	10	3%
v36. El personal està disposat a ajudar-me.	8,92	0,26	10	0%
v52. Les activitats i sortides que s'organitzen a l'edifici m'ajuden a ocupar el temps d'una manera satisfactòria.	8,83	0,50	10	61%
v51. Les activitats i sortides que s'organitzen a l'edifici són distretes i m'ajuden a relacionar-me amb altres persones.	8,76	0,48	10	60%
v35. El personal transmet confiança professional quan desenvolupa la seva feina.	8,75	0,28	10	3%
v25. Els habitatges són còmodes.	8,70	0,21	10	2%
v30. El personal respecta els seus drets com usuari/a.	8,64	0,26	10	10%
v22. Els espais comuns de l'edifici (sala polivalent, passadissos, etc.) són còmodes. funcionals i accessibles.	8,58	0,22	9	0%
v38. S'entén clarament la informació que proporciona el personal de direcció .	8,34	0,45	10	34%
v33. He rebut una atenció correcta quan he necessitat ajuda per tasques que no estan contemplades a l'acord d'atenció i serveis que vaig signar amb la direcció dels habitatges.	8,26	0,53	9	63%
v32. La meua opinió s'ha tingut en compte per fixar l'horari de l'aux. de geriatria i de l'aux. de neteja.	8,13	0,27	8	15%
v37. El personal de Direcció resolt satisfactòriament les meves consultes.	8,11	0,42	10	27%
v41. El temps que dedica l'aux. de geriatria és suficient per a les meves necessitats de suport i atenció.	8,00	0,61	8	74%
v42. Les tasques que fa l'auxiliar de neteja respon a les meves necessitats.	8,00	0,37	10	8%
v39. La informació proporcionada per el personal de Direcció sobre els serveis és suficient i útil.	7,89	0,47	9	29%
v23. Els espais comuns estan nets.	7,85	0,34	9	0%
v43. El temps que dedica l'aux. de neteja per fer la neteja del meu habitatge és suficient per a les meves necessitats.	7,79	0,40	10	8%

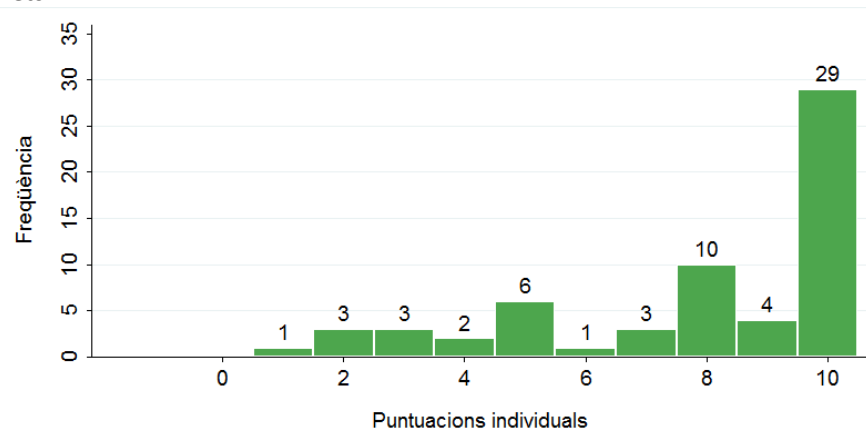
Quadre 1: Estadístiques descriptives dels atributs. Informació ordenada de major a menor puntuació mitjana (continua de l'anterior).

Atributs	Mi	SD	Me	% NS/NC
v40. Les tasques que fa l'auxiliar de geriatria responen a les meves necessitats de suport i atenció.	7,76	0,59	8	73%
v24. Els espais comuns conviden a passar estones i a fer activitats.	7,68	0,30	8	8%
v31. En cas de necessitar canviar les condicions de l'acord d'atenció i serveis em resulta fàcil.	7,64	0,66	8	77%
v28. La meua opinió sobre la qualitat dels serveis és tinguda en compte.	7,37	0,50	8	44%
v49. El servei de manteniment dels espais comuns és suficient per mantenir-los en bon estat.	7,05	0,39	8	10%
v29. Se sent representat per la Junta de Veïns i considera que la seva opinió és té en compte en les reunions.	6,19	0,50	7	56%
v48. El servei de manteniment dels habitatges és correcte.	5,88	0,43	5	19%
v47. L'horari del servei de consergeria és adequat per garantir la seguretat i ajudar-me si ho necessito.	4,87	0,40	4	0%
v27. Els habitatges tenen bona climatització (aire condicionat i calefacció).	4,20	0,56	3	52%

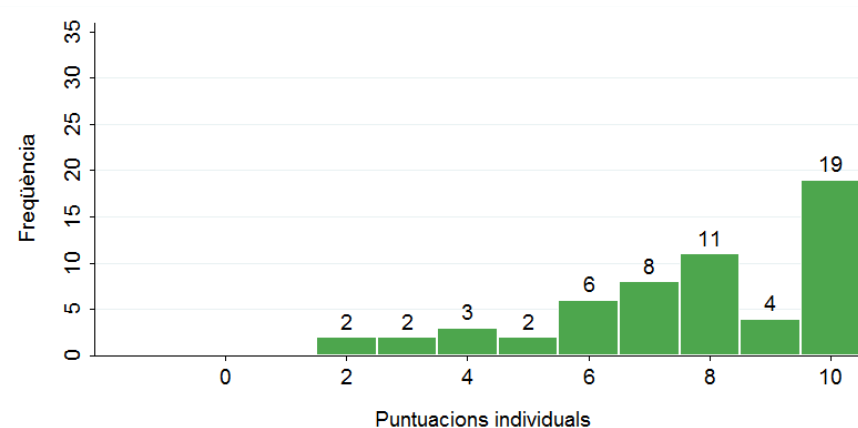
Gràfic 19: Puntuacions individuals de l'atribut "v22. Els espais comuns de l'edifici com ara la sala polivalent, els passadissos i el terrat, són còmodes, funcionals i accessibles."



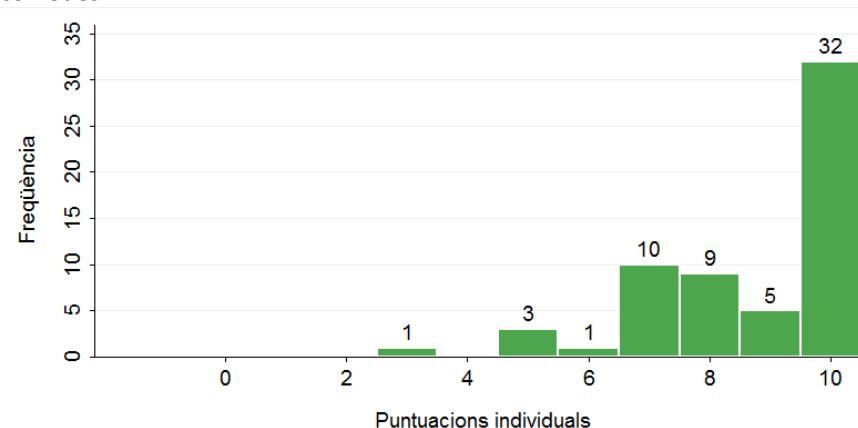
Gràfic 20: Puntuacions individuals de l'atribut "v23. Els espais comuns estan nets."



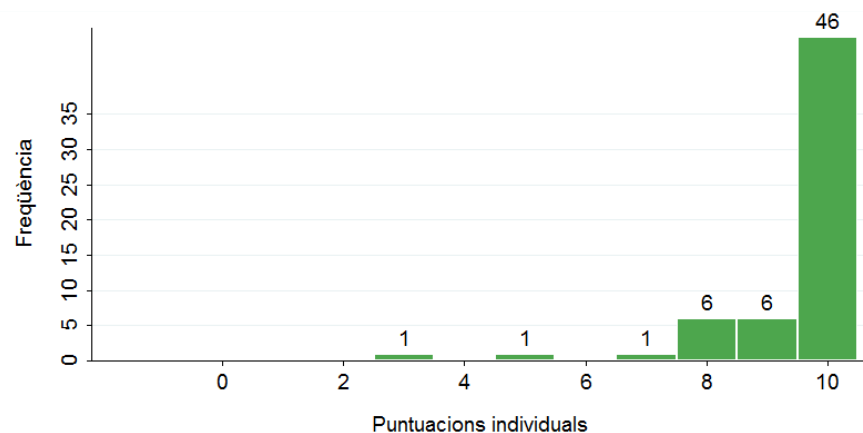
Gràfic 21: Puntuacions individuals de l'atribut "v24. Els espais comuns conviden a passar estones i a fer activitats."



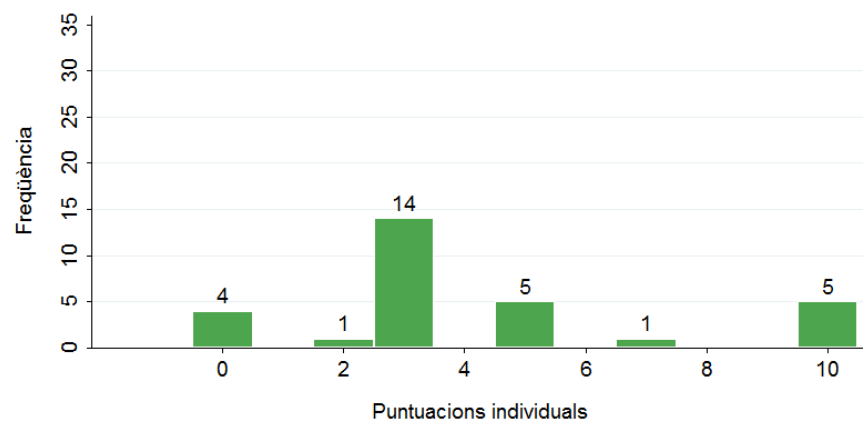
Gràfic 22: Puntuacions individuals de l'atribut "v25. Els habitatges són còmodes."



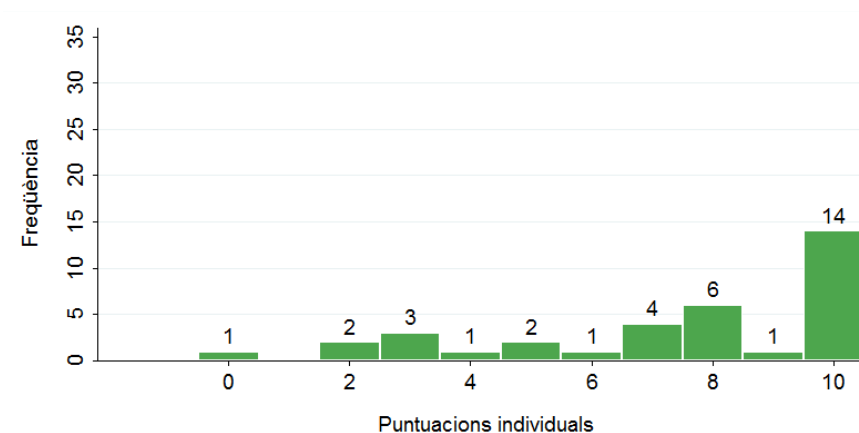
Gràfic 23: Puntuacions individuals de l'atribut "v26. Els habitatges tenen bona il·luminació natural".



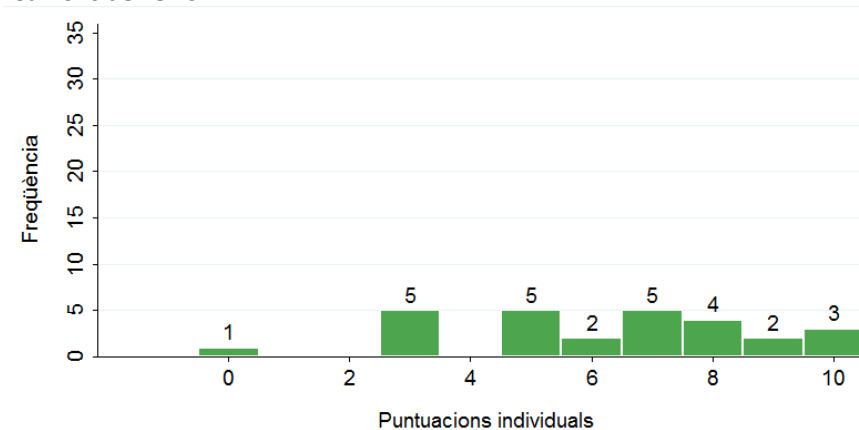
Gràfic 24: Puntuacions individuals de l'atribut "v27. Els habitatges tenen bona climatització (aire condicionat i calefacció)."



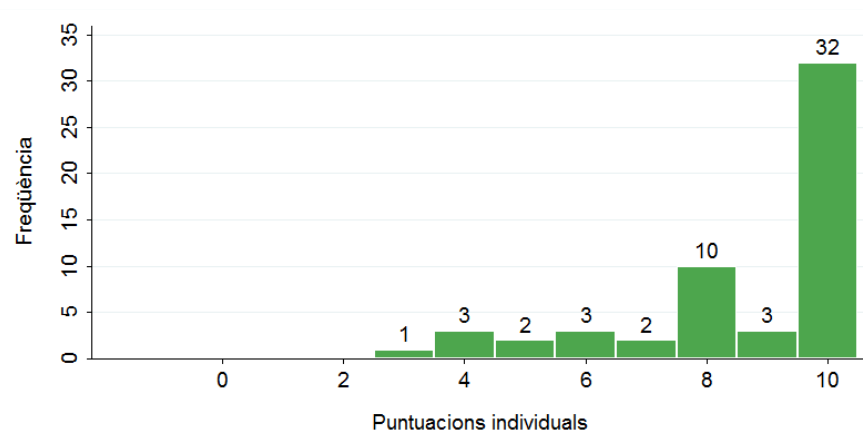
Gràfic 25: Puntuacions individuals de l'atribut "v28. La meva opinió sobre la qualitat dels serveis és tinguda en compte."



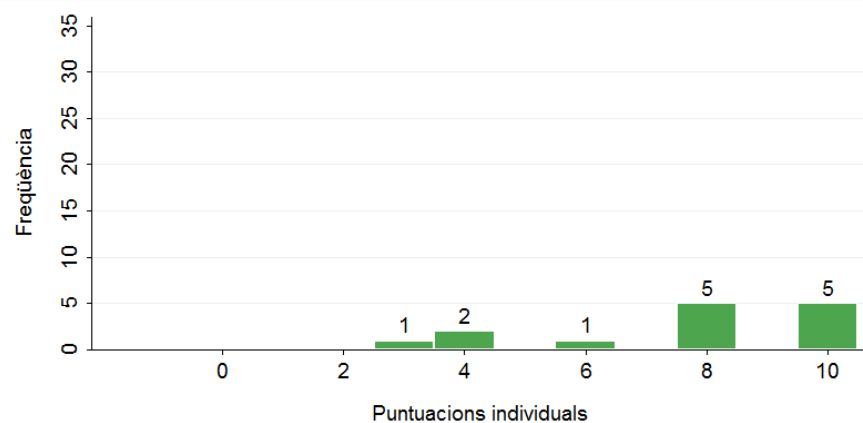
Gràfic 26: Puntuacions individuals de l'atribut "v29. Se sent representat per la Junta de Veïns i considera que la seva opinió és tinguda en compte en les reunions de veïns."



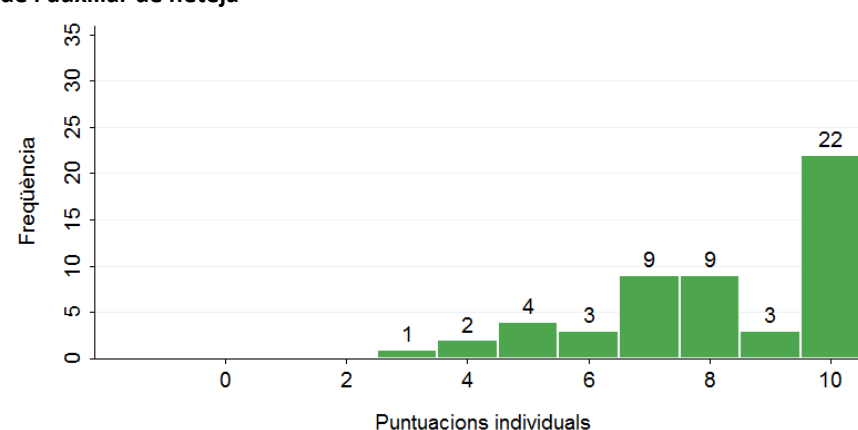
Gràfic 27: Puntuacions individuals de l'atribut "v30. El personal respecta els seus drets com usuari/a."



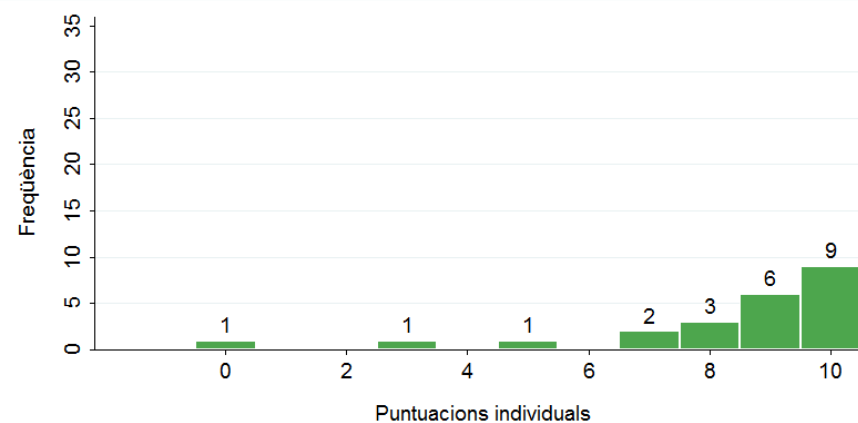
Gràfic 28: Puntuacions individuals de l'atribut "v31. En el cas de necessitar canviar les condicions dels acords d'atenció i serveis que va signar amb la direcció li resulta fàcil."



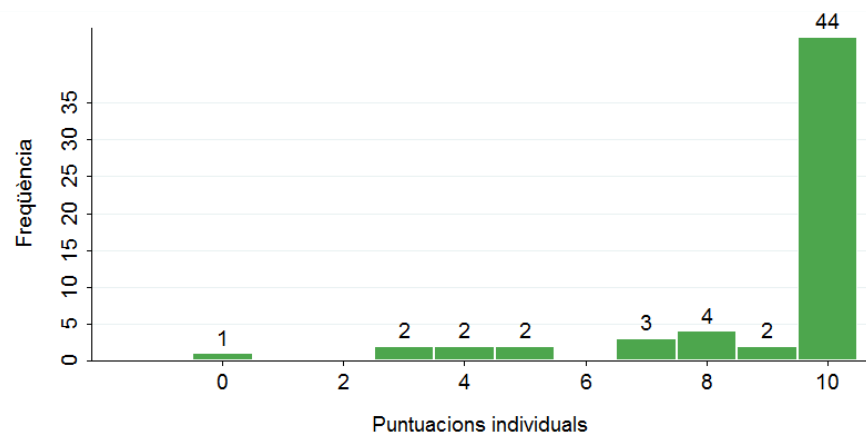
Gràfic 29: Puntuacions individuals de l'atribut "v32. La meua opinió ha sigut tinguda en compte per fixar l'horari en que rep l'ajuda de l'auxiliar de geriatria i de l'auxiliar de neteja"



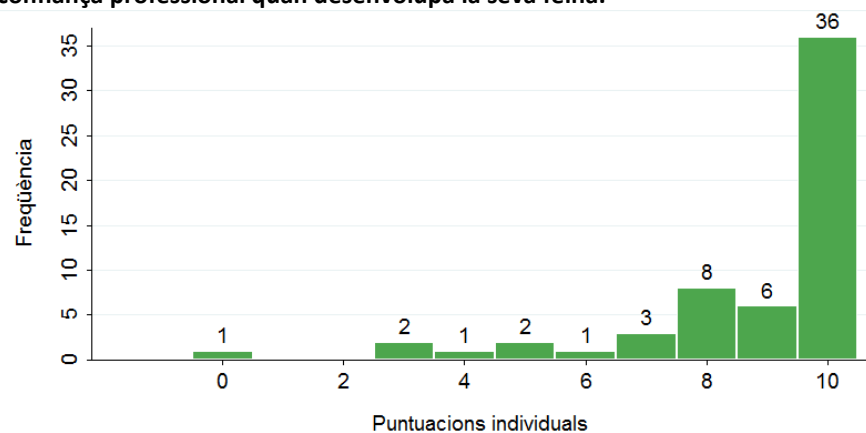
Gràfic 30: Puntuacions individuals de l'atribut "v33. He rebut una atenció correcta quan ha necessitat ajuda per tasques que no estan contemplades a l'acord d'atenció i serveis"



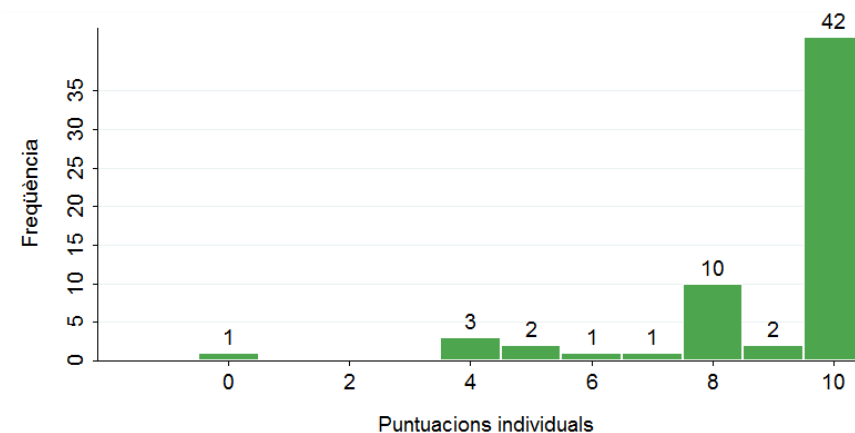
Gràfic 31: Puntuacions individuals de l'atribut "v34. El personal tracta als usuaris/es de forma respectuosa i amable."



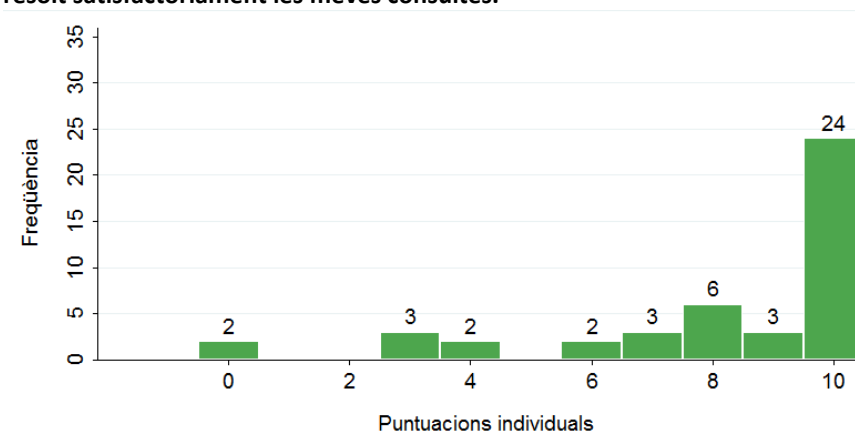
Gràfic 32: Puntuacions individuals de l'atribut "v35. El personal transmet confiança professional quan desenvolupa la seva feina."



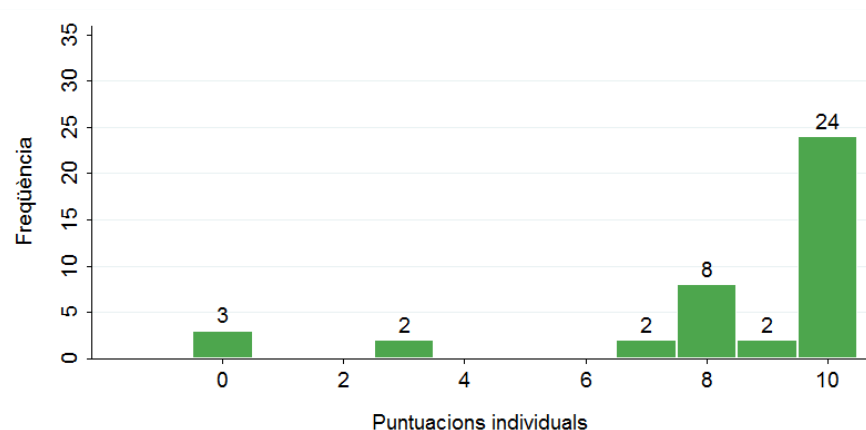
Gràfic 33: Puntuacions individuals de l'atribut "v36. El personal està disposat a ajudar-me."



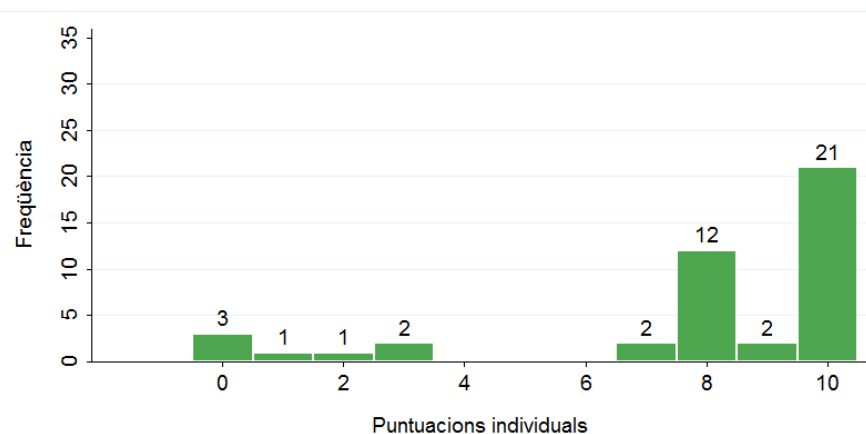
Gràfic 34: Puntuacions individuals de l'atribut "v37. El personal de Direcció resol satisfactòriament les meves consultes."



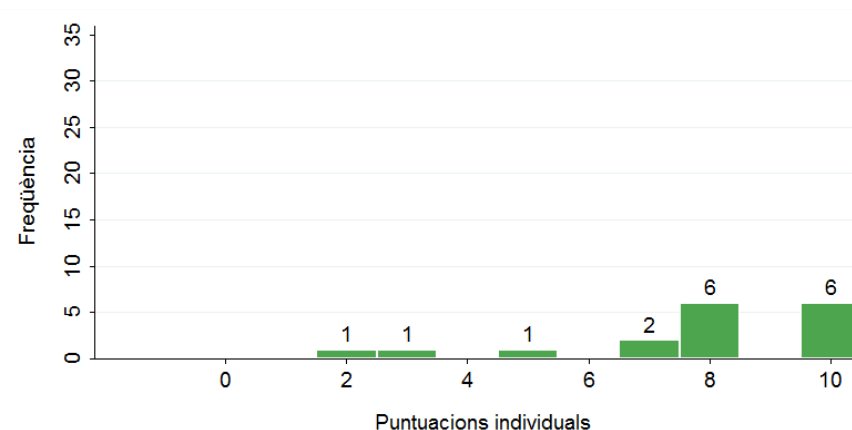
Gràfic 35: Puntuacions individuals de l'atribut "v38. S'entén clarament la informació que proporciona el personal de direcció"



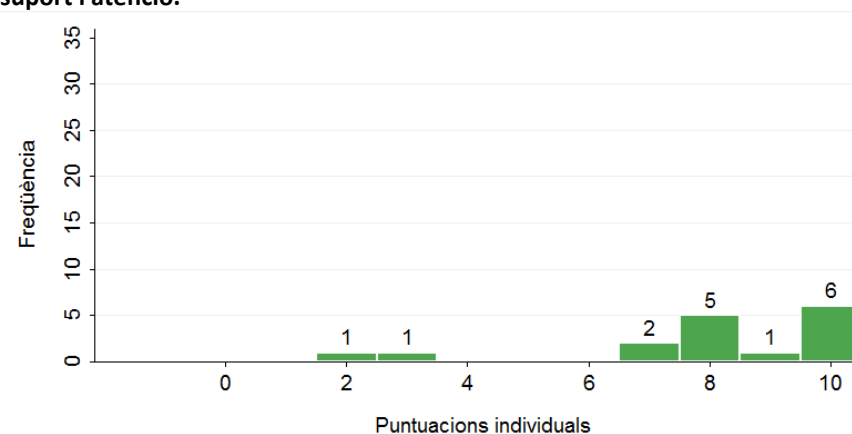
Gràfic 36: Puntuacions individuals de l'atribut "v39. La informació proporcionada per el personal de Direcció sobre els serveis és suficient i útil."



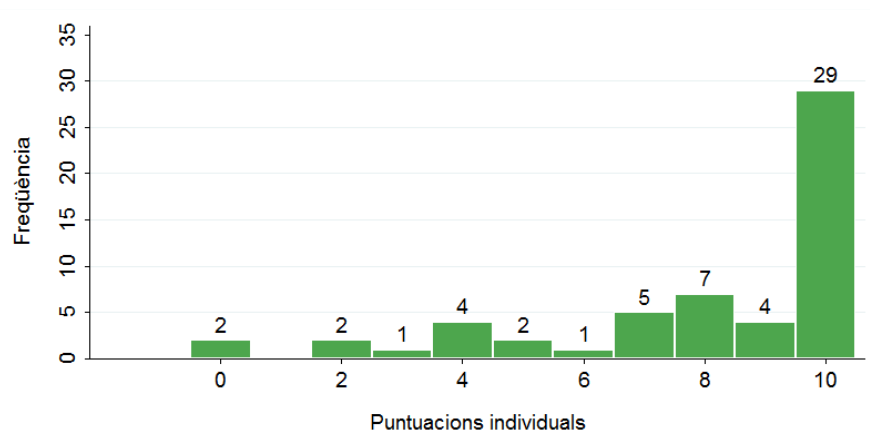
Gràfic 37: Puntuacions individuals de l'atribut "v40. Les tasques que fa l'auxiliar de geriatria responen a les meves necessitats de suport i atenció."



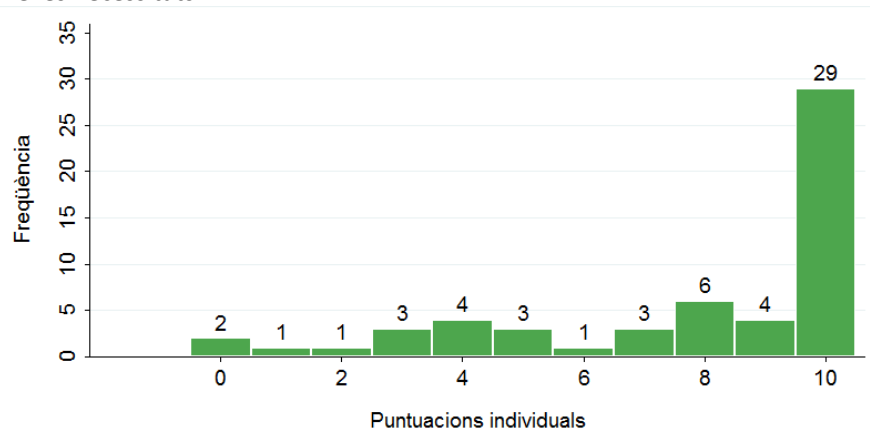
Gràfic 38: Puntuacions individuals de l'atribut "v41. El temps que dedica l'auxiliar de geriatria per ajudar-me és suficient per a les meves necessitats de suport i atenció."



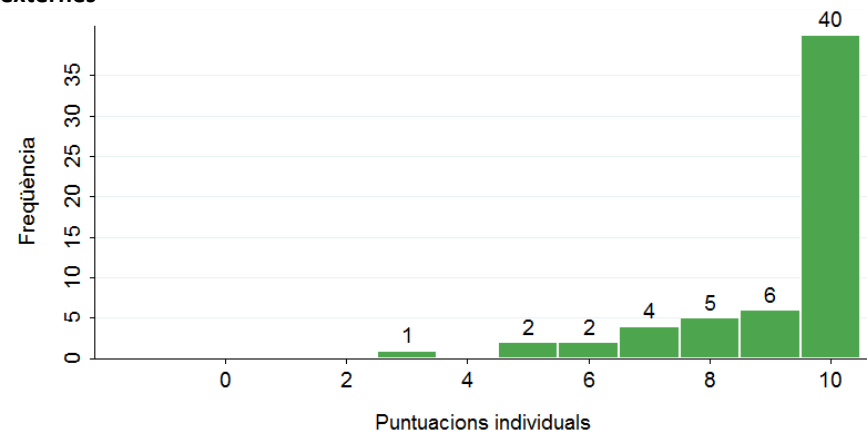
Gràfic 39: Puntuacions individuals de l'atribut "v42. Les tasques que fa l'auxiliar de neteja respon a les meves necessitats."



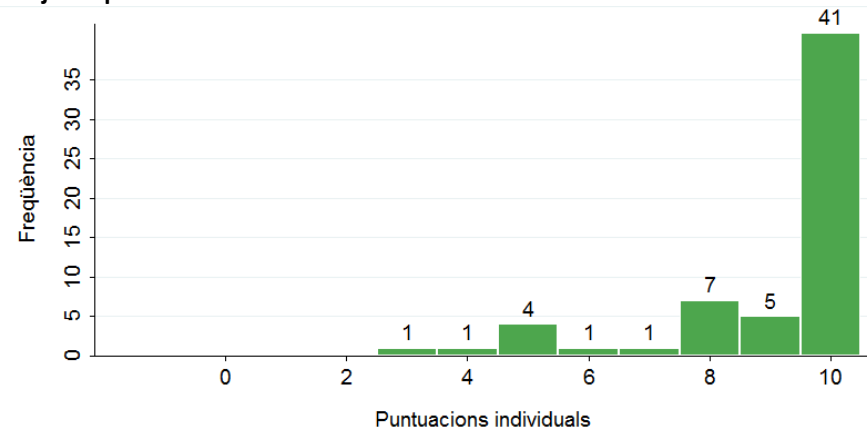
Gràfic 40: Puntuacions individuals de l'atribut "v43. El temps que dedica l'auxiliar de neteja per fer la neteja del meu habitatge és suficient per a les meves necessitats. "



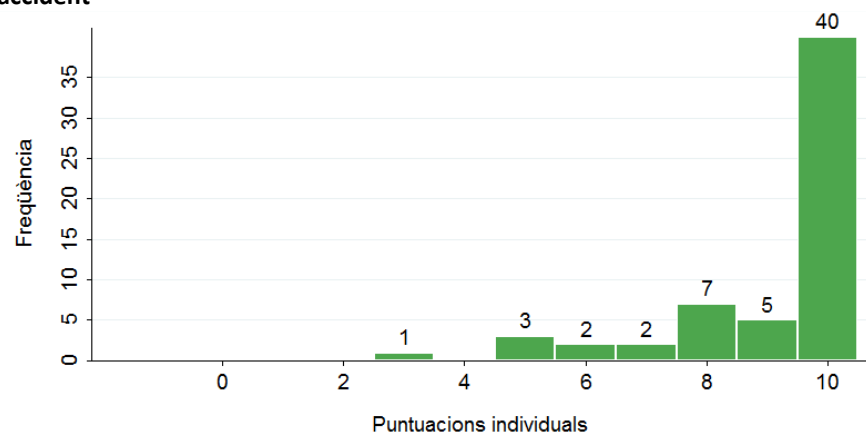
Gràfic 41: Puntuacions individuals de l'atribut "v44. El servei de consergeria em fa sentir més segur/a amb el control de les entrades i sortides de persones externes"



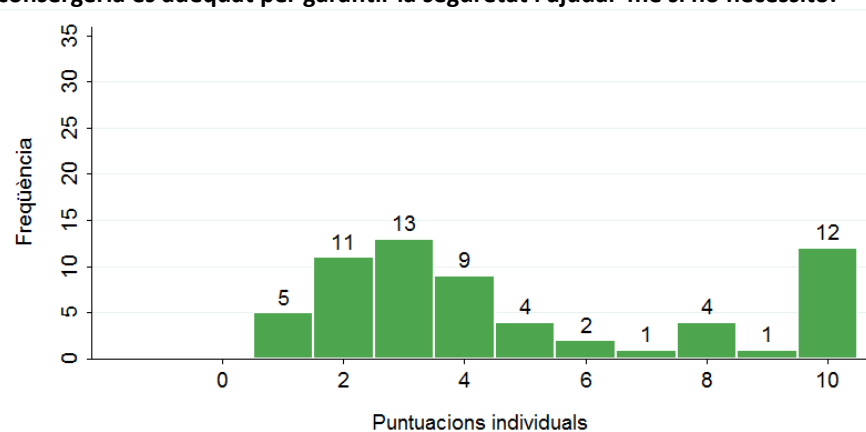
Gràfic 42: Puntuacions individuals de l'atribut "v45. El/la conserge és amable i m'ajuda quan ho necessito."



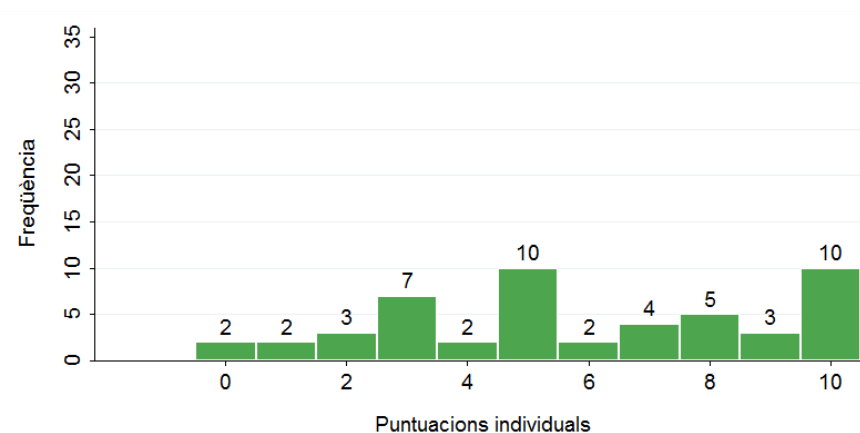
Gràfic 43: Puntuacions individuals de l'atribut "v46. El servei de consergeria em dona confiança en el cas de necessitar ajuda a la llar per si em passa algun accident"



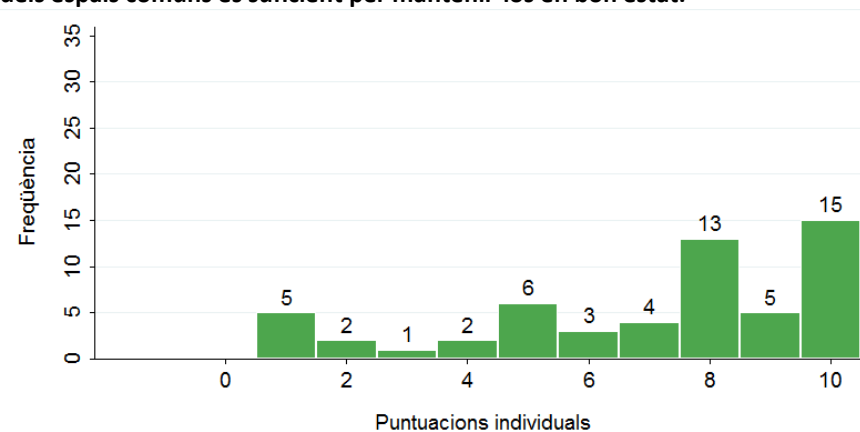
Gràfic 44: Puntuacions individuals de l'atribut "v47. L'horari del servei de consergeria és adequat per garantir la seguretat i ajudar-me si ho necessito."



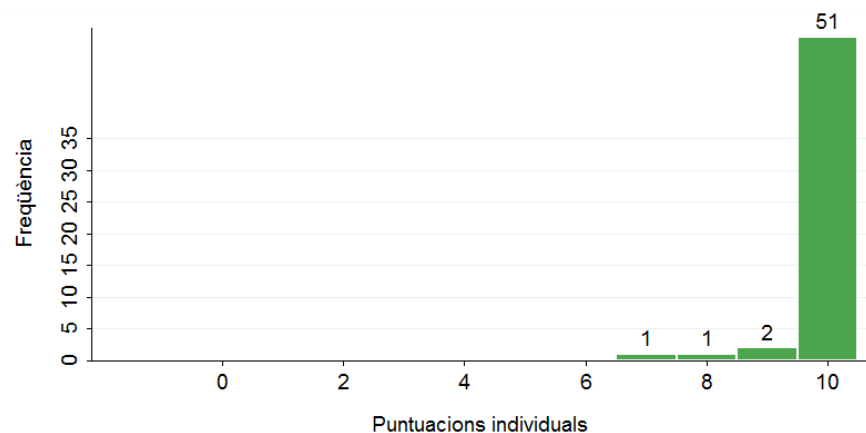
Gràfic 45: Puntuacions individuals de l'atribut "v48. El servei de manteniment dels habitatges és correcte."



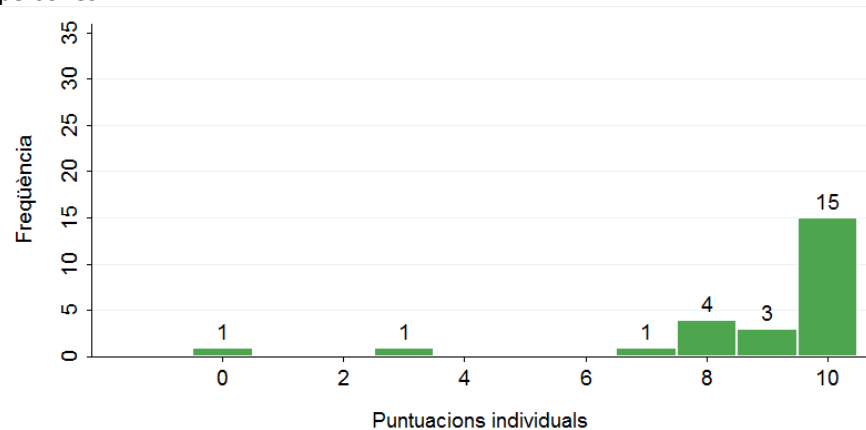
Gràfic 46: Puntuacions individuals de l'atribut "v49. El servei de manteniment dels espais comuns és suficient per mantenir-los en bon estat."



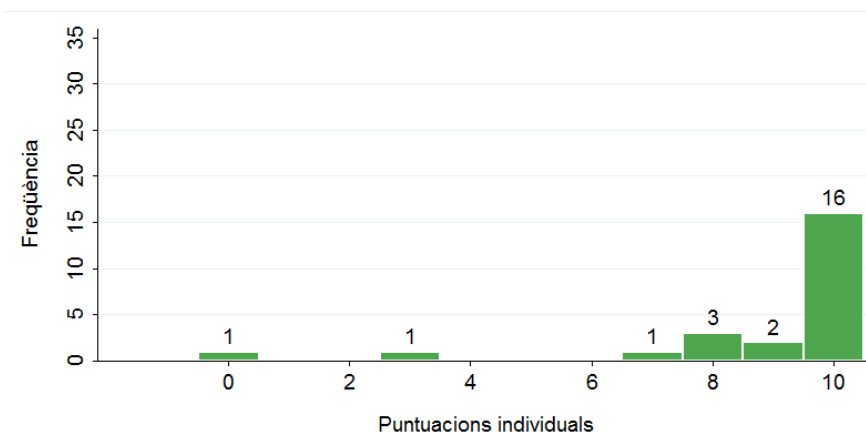
Gràfic 47: Puntuacions individuals de l'atribut "v50. El servei de la teleassistència em dóna confiança i seguretat al meu domicili."



Gràfic 48: Puntuacions individuals de l'atribut "v51. Les activitats i les sortides que s'organitzen a l'edifici són distretes i m'ajuden a relacionar-me amb altres persones."



Gràfic 49: Puntuacions individuals de l'atribut "v52. Les activitats i les sortides que s'organitzen a l'edifici m'ajuden a ocupar el temps d'una manera satisfactòria."



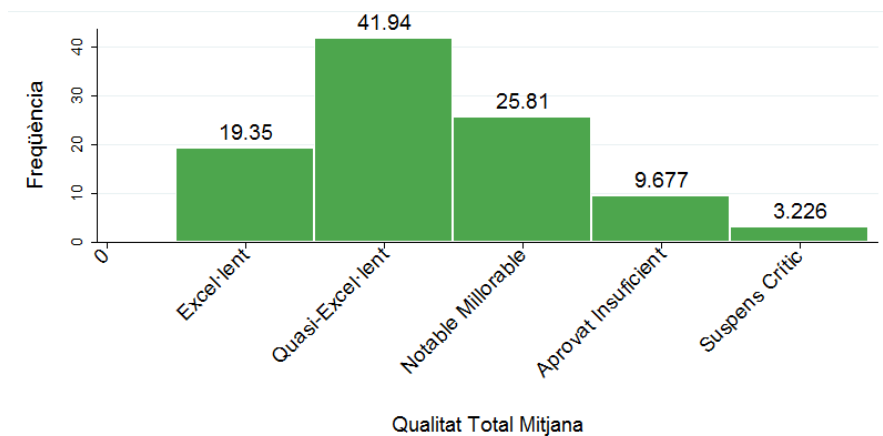
Quadre 2: Nombre de respostes individuals fins a 2, 4 i 6 punts. Informació ordenada de major a menor puntuació mitjana (continua).

Atributs	Valors absoluts			Valors relatius %		
	2	4	6	2	4	6
v50. El servei de la teleassistència em dóna confiança i seguretat al meu domicili.	0	0	0	0%	0%	0%
v26. Els habitatges tenen bona il·luminació natural.	0	0	0	0%	0%	0%
v44. El servei de consergeria em fa sentir més segur/a amb el control d'entrades i sortides de persones externes.	0	0	2	0%	0%	3%
v46. El servei de consergeria em dona confiança en cas de necessitar ajuda a la llar per si em passa algun accident .	0	0	2	0%	0%	3%
v45. El/la conserge és amable i m'ajuda quan ho necessito.	0	1	1	0%	2%	2%
v34. El personal tracta als usuaris/es de forma respectuosa i amable.	0	2	0	0%	3%	0%
v36. El personal està disposat a ajudar-me.	0	3	1	0%	5%	2%
v52. Les activitats i sortides que s'organitzen a l'edifici m'ajuden a ocupar el temps d'una manera satisfactòria.	0	0	0	0%	0%	0%
v51. Les activitats i sortides que s'organitzen a l'edifici són distretes i m'ajuden a relacionar-me amb altres persones.	0	0	0	0%	0%	0%
v35. El personal transmet confiança professional quan desenvolupa la seva feina.	0	1	1	0%	2%	2%
v25. Els habitatges són còmodes.	0	0	1	0%	0%	2%
v30. El personal respecta els seus drets com usuari/a.	0	3	3	0%	5%	5%
v22. Els espais comuns de l'edifici (sala polivalent, passadissos, etc.) són còmodes. funcionals i accessibles.	0	2	3	0%	3%	5%
v38. S'entén clarament la informació que proporciona el personal de direcció .	0	0	0	0%	0%	0%
v33. He rebut una atenció correcta quan he necessitat ajuda per tasques que no estan contemplades a l'acord d'atenció i serveis que vaig signar amb la direcció dels habitatges.	0	0	0	0%	0%	0%
v32. La meva opinió s'ha tingut en compte per fixar l'horari de l'aux. de geriatría i de l'aux. de neteja.	0	2	3	0%	3%	5%
v37. El personal de Direcció resol satisfactòriament les meves consultes.	0	2	2	0%	3%	3%
v41. El temps que dedica l'aux. de geriatría és suficient per a les meves necessitats de suport i atenció.	1	0	0	2%	0%	0%
v42. Les tasques que fa l'auxiliar de neteja respon a les meves necessitats.	2	4	1	3%	6%	2%
v39. La informació proporcionada per el personal de Direcció sobre els serveis és suficient i útil.	1	0	0	2%	0%	0%
v23. Els espais comuns estan nets.	3	2	1	5%	3%	2%
v43. El temps que dedica l'aux. de neteja per fer la neteja del meu habitatge és suficient per a les meves necessitats.	1	4	1	2%	6%	2%

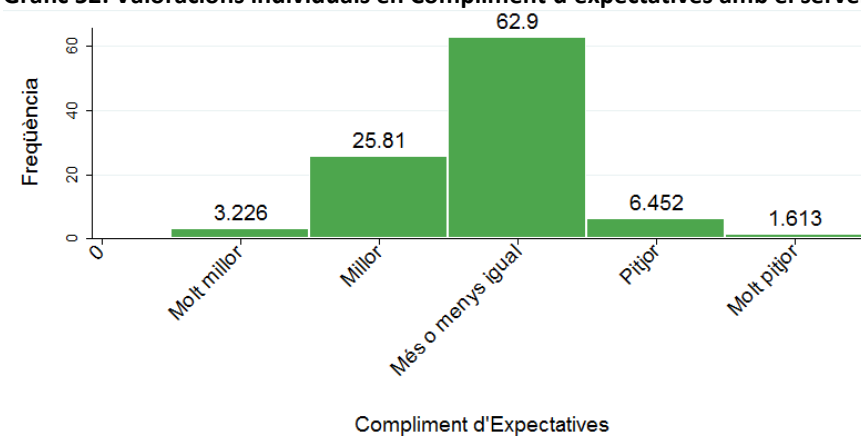
Quadre 2: Nombre de respostes individuals fins a 2, 4 i 6 punts. Informació ordenada de major a menor puntuació mitjana (continua).

Atributs	Valors absoluts			Valors relatius %		
	2	4	6	2	4	6
v40. Les tasques que fa l'auxiliar de geriatria responen a les meves necessitats de suport i atenció.	1	0	0	2%	0%	0%
v24. Els espais comuns conviden a passar estones i a fer activitats.	2	3	6	3%	5%	10%
v31. En cas de necessitar canviar les condicions de l'acord d'atenció i serveis em resulta fàcil.	0	2	1	0%	3%	2%
v28. La meua opinió sobre la qualitat dels serveis és tinguda en compte.	2	1	1	3%	2%	2%
v49. El servei de manteniment dels espais comuns és suficient per mantenir-los en bon estat.	2	2	3	3%	3%	5%
v29. Se sent representat per la Junta de Veïns i considera que la seva opinió és té en compte en les reunions.	0	0	2	0%	0%	3%
v48. El servei de manteniment dels habitatges és correcte.	3	2	2	5%	3%	3%
v47. L'horari del servei de consergeria és adequat per garantir la seguretat i ajudar-me si ho necessito.	11	9	2	18%	15%	3%
v27. Els habitatges tenen bona climatització (aire condicionat i calefacció).	1	0	0	2%	0%	0%

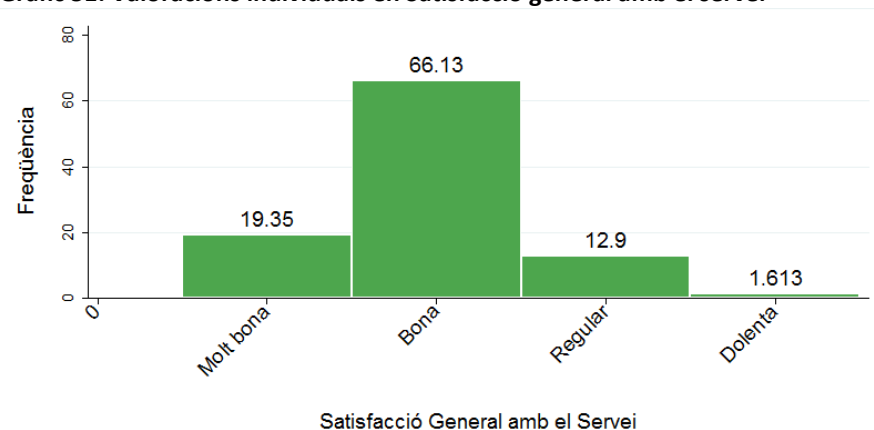
Gràfic 50: Valoracions individuals en l'indicador Qualitat Total Mitjana (QTM)



Gràfic 52: Valoracions individuals en Compliment d'expectatives amb el servei



Gràfic 51: Valoracions individuals en Satisfacció general amb el servei



Quadre 10: Anàlisi bivariant de la variable satisfacció general amb el servei

		Valoració negativa		Valoració positiva		Total	Valor-p FET
Sexe							
Dones		7	16%	37	84%	44	1,000
Homes		2	11%	16	89%	18	
Edat							
Menys de 80 anys		4	14%	25	86%	29	1,000
80 i més anys		5	18%	28	82%	33	
Autopercepció d'estat de salut							
Bona		8	14%	50	86%	58	0,475
Dolenta		1	25%	3	75%	4	
Necessitat de suport per banyar-se i/o vestir-se							
Si		5	62%	3	38%	8	0,001
No		4	7%	50	93%	54	

ANNEX 1: Qüestionari

Indiqui la resposta que més s'aproximi a la seva situació personal a l'actualitat.

- | | | | |
|----|--|--|---|
| 1. | Indiqui el sexe | ☐ Home | ☐ Dona |
| 2. | Quina és la seva edat? | indicar el número) ____ | |
| 3. | Quin és el seu estat civil? | ☐ Solter/a
☐ Vidu/a | ☐ Casat/da
☐ Altres |
| 4. | Quina és la seva situació de convivència? | ☐ Viu sol/a
☐ Viu sol amb fills | ☐ Viu en parella
☐ Altres |
| 5. | En general, vostè diria que la seva salut actual és? | ☐ Excel·lent
☐ Molt bona
☐ Bona | ☐ Regular
☐ Dolenta |
| 6. | Durant el darrer mes, quantes vegades ha tingut dolor en alguna part del cos? | ☐ Mai
☐ Menys d'1 cop al mes
☐ Al menys 1 cop al mes, però no 1 cop per setmana | ☐ 1 cop per setmana
☐ Més d'1 cop per setmana, però no cada dia
☐ Cada dia o més |
| 7. | Durant el darrer mes, quants medicaments diferents ha tingut que prendre? | (indicar el número) ____ | |
| 8. | Durant els darrers sis mesos, ha tingut algun accident de qualsevol tipus a casa seva? | ☐ No – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 o més | |
| 9. | Durant el darrer mes, amb quina freqüència ha necessitat suport per banyar-se o vestir-se per si | ☐ Mai
☐ Menys d'1 cop al mes | ☐ 1 cop per setmana
☐ Més d'1 cop per setmana, però |

- | | | | |
|-----|---|---|--|
| | mateix? | ☐ Al menys 1 cop al mes,
però no 1 cop per setmana | ☐ no cada dia
☐ Cada dia o més |
| 10. | Durant el darrer mes, amb quina freqüència ha necessitat suport per netejar el seu habitatge? | ☐ Mai
☐ Menys d'1 cop al mes
☐ Al menys 1 cop al mes,
però no 1 cop per setmana | ☐ 1 cop per setmana
☐ Més d'1 cop per setmana, però
no cada dia
☐ Cada dia o més |
| 11. | Durant el darrer mes, amb quina freqüència ha necessitat suport per anar i fer la compra? | ☐ Mai
☐ Menys d'1 cop al mes
☐ Al menys 1 cop al mes,
però no 1 cop per setmana | ☐ 1 cop per setmana
☐ Més d'1 cop per setmana, però
no cada dia
☐ Cada dia o més |
| 12. | Durant el darrer mes, amb quina freqüència s'ha trobat nerviós/a, trist/a o preocupat/da? | ☐ Mai
☐ Menys d'1 cop al mes
☐ Al menys 1 cop al mes,
però no 1 cop per setmana | ☐ 1 cop per setmana
☐ Més d'1 cop per setmana, però
no cada dia
☐ Cada dia o més |
| 13. | En general, vostè està satisfet amb la seva vida actual? | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 | |
| 14. | Durant el darrer mes, amb quina freqüència ha tingut visites o ha parlat per telèfon amb altres persones? | ☐ Mai
☐ Menys d'1 cop al mes
☐ Al menys 1 cop al mes,
però no 1 cop per setmana | ☐ 1 cop per setmana
☐ Més d'1 cop per setmana, però
no cada dia
☐ Cada dia o més |
| 15. | Durant el darrer mes, quantes vegades ha sentit que li falta companyia? | ☐ Cap vegada
☐ Poques vegades
☐ Bastants vegades | ☐ La majoria de les vegades
☐ Sempre o gairebé |

- | | | |
|--|--|---|
| 16. Durant el darrer mes, quantes vegades ha sentit que els demés el/la discriminen o no el/la tenen en compte? | ☐ Cap vegada
☐ Poques vegades
☐ Bastants vegades | ☐ La majoria de les vegades
☐ Sempre o gairebé |
| 17. En general, quantes vegades ha comptat amb algú en qui confiar o amb qui parlar de si mateix i les seves preocupacions? | ☐ Cap vegada
☐ Poques vegades
☐ Bastants vegades | ☐ La majoria de les vegades
☐ Sempre o gairebé |
| 18. En general, quantes vegades ha comptat amb algú amb qui divertir-se o passar una bona estona? | ☐ Cap vegada
☐ Poques vegades
☐ Bastants vegades | ☐ La majoria de les vegades
☐ Sempre o gairebé |
| 19. Durant el darrer mes, amb quina freqüència ha realitzat activitat física moderada durant al menys 30 minuts? | ☐ Mai
☐ Menys d'1 cop al mes
☐ Al menys 1 cop al mes, però no 1 cop per setmana | ☐ 1 cop per setmana
☐ Més d'1 cop per setmana, però no cada dia
☐ Cada dia o més |
| 20. Durant el darrer mes, amb quina freqüència ha participat en activitats organitzades (lleure, formació, voluntariat, etc.) amb altres persones? | ☐ Mai
☐ Menys d'1 cop al mes
☐ Al menys 1 cop al mes, però no 1 cop per setmana | ☐ 1 cop per setmana
☐ Més d'1 cop per setmana, però no cada dia
☐ Cada dia o més |
| 21. En general, té por a quedar-se sol/a al seu habitatge? | ☐ Cap – ☐ Una mica – ☐ Bastant – ☐ Molt | |

22. En general, té por a tenir un accident de qualsevol tipus quan surt al carrer? ☐Cap – ☐Una mica – ☐Bastant – ☐Molt
23. Durant el darrer any, ha tingut algun esdeveniment negatiu que encara li afecti? ☐Sí – ☐No
24. En general, vostè considera que organitza la seva vida tal com vol? ☐0 – ☐1 – ☐2 – ☐3 – ☐4 – ☐5 – ☐6 – ☐7 – ☐8 – ☐9 – ☐10
25. En general, vostè es troba satisfet amb si mateix/a? ☐0 – ☐1 – ☐2 – ☐3 – ☐4 – ☐5 – ☐6 – ☐7 – ☐8 – ☐9 – ☐10

Per a cada frase que llegirem vostè indicarà si està d'acord o no, per això tenim una escala de puntuació de 0 a 10, on el 0 significa total desacord i el 10 el màxim acord.

- | | | |
|-----|--|---|
| 26. | Els espais comuns de l'edifici com ara la sala polivalent, els passadissos i el terrat, són còmodes, funcionals i accessibles. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 27. | Els espais comuns estan nets. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 28. | Els espais comuns conviden a passar estones i a fer activitats. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 29. | Els habitatges són còmodes. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 30. | Els habitatges tenen bona il·luminació natural. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 31. | Els habitatges tenen bona climatització (aire condicionat i calefacció). | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 32. | La meua opinió sobre la qualitat dels serveis és tinguda en compte. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 33. | Se sent representat per la Junta de Veïns i considera que la seva opinió és tinguda en compte en les reunions de veïns. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 34. | El personal respecta els seus drets com usuari/a. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |

- | | | |
|-----|---|---|
| 35. | En el cas de necessitar canviar les condicions dels acords d'atenció i serveis que va signar amb la direcció li resulta fàcil. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 36. | La meua opinió ha sigut tinguda en compte per fixar l'horari en que rep l'ajuda de l'auxiliar de geriatria i de l'auxiliar de neteja. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 37. | He rebut una atenció correcta quan ha necessitat ajuda per tasques que no estan contemplades a l'acord d'atenció i serveis que vaig signar amb la direcció dels habitatges. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 38. | El personal tracta als usuaris/es de forma respectuosa i amable. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 39. | El personal transmet confiança professional quan desenvolupa la seva feina. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 40. | El personal està disposat a ajudar-me. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 41. | El personal de Direcció resolt satisfactòriament les meves consultes. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 42. | S'entén clarament la informació que proporciona el personal de direcció . | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 43. | La informació proporcionada per el personal de | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |

Direcció sobre els serveis és suficient i útil.

- | | | |
|-----|--|---|
| 44. | Les tasques que fa l'auxiliar de geriatria responen a les meves necessitats de suport i atenció. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 45. | El temps que dedica l'auxiliar de geriatria per ajudar-me és suficient per a les meves necessitats de suport i atenció. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 46. | Les tasques que fa l'auxiliar de neteja respon a les meves necessitats. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 47. | El temps que dedica l'auxiliar de neteja per fer la neteja del meu habitatge és suficient per a les meves necessitats. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 48. | El servei de consergeria em fa sentir més segur/a amb el control de les entrades i sortides de persones externes (no viuen a l'edifici). | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 49. | El/la conserge és amable i m'ajuda quan ho necessito. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 50. | El servei de consergeria em dona confiança en el cas de necessitar ajuda a la llar per si em passa algun accident. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |
| 51. | L'horari del servei de consergeria és adequat per | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 |

garantir la seguretat i ajudar-me si ho necessito.

- | | | | |
|-----|--|---|---|
| 52. | El servei de manteniment dels habitatges és correcte. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 | |
| 53. | El servei de manteniment dels espais comuns és suficient per mantenir-los en bon estat. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 | |
| 54. | El servei de la teleassistència em dóna confiança i seguretat al meu domicili. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 | |
| 55. | Les activitats i les sortides que s'organitzen a l'edifici són distretes i m'ajuden a relacionar-me amb altres persones. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 | |
| 56. | Les activitats i les sortides que s'organitzen a l'edifici m'ajuden a ocupar el temps d'una manera satisfactòria. | ☐ 0 – ☐ 1 – ☐ 2 – ☐ 3 – ☐ 4 – ☐ 5 – ☐ 6 – ☐ 7 – ☐ 8 – ☐ 9 – ☐ 10 | |
| 57. | En general la atenció que ha rebut a l'habitatge amb servei ha estat: | ☐ Molt bona
☐ Bona
☐ Regular | ☐ Dolenta
☐ Molt dolenta |
| 58. | Respecte de l'atenció que esperava rebre, l'atenció a l'habitatge amb servei ha estat: | ☐ Molt millor
☐ Millor
☐ Més o menys pitjor | ☐ Pitjor
☐ Molt pitjor |

Finalment ens pot dir quines són les coses que més li agraden o desagraden de viure en aquest habitatge amb serveis:

1. Enumeri els 3 aspectes que més li agraden:

1-

2-

3-

2. Enumeri els 3 aspectes que menys li agraden:

1-

2-

3-

Altres observacions:

ANNEX 2: Taula de freqüències

Sexe	Freq.	Col %
Homes	18	29,0
Dones	44	71,0
Total	62	100,0

Grups d'edat	Freq.	Col %
Menys de 80 anys	33	53,2
De 80 i més anys	27	43,5
NS/NC	2	3,2
Total	62	100,0

Estat civil	Freq.	Col %
Solter/a	10	16,1
Casat/da	5	8,1
Viduo/a	35	56,5
Separat/da	11	17,7
NS/NC	1	1,6
Total	62	100,0

Situació actual de convivència	Freq.	Col %
Viu sol/a	55	88,7
Viu en parella	4	6,5
Viu amb fills/es	0	0,0
Viu amb animals	1	1,6
NS/NC	2	3,2
Total	62	100,0

En general, vostè diria que la seva salut actual és?	Freq.	Col %
Bona	29	46,8
Dolenta	33	53,2
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

Durant el darrer mes, quantes vegades ha tingut dolor en alguna part del cos?	Freq.	Col %
Mai	10	16,1
Menys d'1 cop al mes	5	8,1
Al menys 1 cop al mes, però no 1 per setmana	5	8,1
1 cop per setmana	7	11,3
Més d'1 cop per setmana, però no cada dia	5	8,1
Cada dia o més	30	48,4
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

Durant el darrer mes, quants medicaments diferents ha tingut que prendre?	Freq.	Col %
0	6	9,7
1	11	17,7
2	9	14,5
3	6	9,7
4	8	12,9
5	5	8,1
Més de 5	14	22,5
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

Durant els darrers sis mesos, ha tingut algun accident de qualsevol tipus a casa	Freq.	Col %
No	55	88,7
1	7	11,3
2	0	0,0
3 o més	0	0,0
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

Durant el darrer mes, amb quina freqüència ha necessitat suport per banyar-se o vestir-se per si mateix?	Freq.	Col %
Mai	58	93,5
Menys d'1 cop al mes	0	0,0
Al menys 1 cop al mes, però no 1 per setmana	0	0,0
1 cop per setmana	1	1,6
Més d'1 cop per setmana, però no cada dia	0	0,0
Cada dia o més	3	4,8
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

Durant el darrer mes, ha necessitat suport per banyar-se o vestir-se per si mateix?	Freq.	Col %
No	58	93,5
Sí	4	6,5
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

Durant el darrer mes, amb quina freqüència ha necessitat suport per netejar el seu habitatge?	Freq.	Col %
Mai	7	11,3
Menys d'1 cop al mes	0	0,0
Al menys 1 cop al mes, però no 1 per setmana	40	64,5
1 cop per setmana	12	19,4
Més d'1 cop per setmana, però no cada dia	0	0,0
Cada dia o més	3	4,8
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

Durant el darrer mes, amb quina freqüència ha necessitat suport per anar i fer la compra?	Freq.	Col %
Mai	54	87,1
Menys d'1 cop al mes	0	0,0
Al menys 1 cop al mes, però no 1 per setmana	0	0,0
1 cop per setmana	3	4,8
Més d'1 cop per setmana, però no cada dia	0	0,0
Cada dia o més	5	8,1
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

Durant el darrer mes, amb quina freqüència s'ha trobat nerviós/a, trist/a o preocupat/da?	Freq.	Col %
Mai	14	22,6
Menys d'1 cop al mes	5	8,1
Al menys 1 cop al mes, però no 1 per setmana	6	9,7
1 cop per setmana	7	11,3
Més d'1 cop per setmana, però no cada dia	12	19,4
Cada dia o més	17	27,4
NS/NC	1	1,6
Total	62	100,0

En general, vostè està satisfet amb la seva vida actual?	Freq.	Col %
0	1	1,6
1	0	0,0
2	0	0,0
3	3	4,8
4	4	6,5
5	4	6,5
6	6	9,7
7	11	17,7
8	13	21,0
9	7	11,3
10	13	21,0
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

Durant el darrer mes, amb quina freqüència ha tingut visites o ha parlat per telèfon amb altres persones?	Freq.	Col %
Mai	1	1,6
Menys d'1 cop al mes	3	4,8
Al menys 1 cop al mes, però no 1 per setmana	6	9,7
1 cop per setmana	10	16,1
Més d'1 cop per setmana, però no cada dia	9	14,5
Cada dia o més	33	53,2
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

Durant el darrer mes, quantes vegades ha sentit que li falta companyia?	Freq.	Col %
Cap vegada	29	46,8
Poques vegades	11	17,7
Bastantes vegades	13	21,0
La majoria de les vegades	5	8,1
Sempre o gairebé	4	6,5
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

Durant el darrer mes, quantes vegades ha sentit que els demás el/la discriminin	Freq.	Col %
Cap vegada	59	95,2
Poques vegades	1	1,6
Bastantes vegades	1	1,6
La majoria de les vegades	1	1,6
Sempre o gairebé	0	0,0
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

En general, quantes vegades ha comptat amb algú en qui confiar o amb qui parlar

Cap vegada	7	11,3
Poques vegades	11	17,7
Bastantes vegades	4	6,5
La majoria de les vegades	14	22,6
Sempre o gairebé	26	41,9
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

En general, quantes vegades ha comptat amb algú amb qui divertir-se o passar una bona estona?

	Freq.	Col %
Cap vegada	7	11,3
Poques vegades	12	19,4
Bastantes vegades	15	24,2
La majoria de les vegades	10	16,1
Sempre o gairebé	17	27,4
NS/NC	1	1,6
Total	62	100,0

Durant el darrer mes, amb quina freqüència ha realitzat activitat física moderada durant al menys 30 minuts?

Mai	25	40,3
Menys d'1 cop al mes	6	9,7
Al menys 1 cop al mes, però no 1 per setmana	4	6,5
1 cop per setmana	7	11,3
Més d'1 cop per setmana, però no cada dia	8	12,9
Cada dia o més	11	17,7
NS/NC	1	1,6
Total	62	100,0

Durant el darrer mes, amb quina freqüència ha participat en activitats organitzades (lleure, formació, voluntariat, etc.) amb altres persones?

	Freq.	Col %
Mai	36	58,1
Menys d'1 cop al mes	2	3,2
Al menys 1 cop al mes, però no 1 per setmana	0	0,0
1 cop per setmana	9	14,5
Més d'1 cop per setmana, però no cada dia	10	16,1
Cada dia o més	4	6,5
NS/NC	1	1,6
Total	62	100,0

En general, té por a quedar-se sol/a al seu habitatge?

	Freq.	Col %
Cap	52	83,9
Una mica	5	8,1
Bastant	1	1,6
Molt	4	6,5
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

En general, té por a quedar-se sol/a al seu habitatge?

	Freq.	Col %
No	52	83,9
Sí	10	16,1
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

En general, té por a tenir un accident de qualsevol tipus quan surt al carrer?	Freq.	Col %
Cap	44	71,0
Una mica	9	14,5
Bastant	5	8,1
Molt	4	6,5
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

En general, té por a tenir un accident de qualsevol tipus quan surt al carrer?	Freq.	Col %
No	44	71,0
Sí	18	29,0
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

Durant el darrer any, ha tingut algun esdeveniment negatiu que encara li afecti?	Freq.	Col %
Sí	25	40,3
No	37	59,7
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

En general, vostè considera que organitza la seva vida tal com vol?	Freq.	Col %
0	0	0,0
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	1	1,6
5	4	6,5
6	4	6,5
7	5	8,1
8	8	12,9
9	4	6,5
10	36	58,1
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

En general, vostè es troba satisfet amb si mateix/a?	Freq.	Col %
0	0	0,0
1	0	0,0
2	0	0,0
3	2	3,2
4	4	6,5
5	3	4,8
6	5	8,1
7	9	14,5
8	10	16,1
9	9	14,5
10	20	32,3
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

Els espais comuns de l'edifici com ara la sala polivalent, els passadissos i el terrat, són còmodes, funcionals i accessibles.	Freq.	Col %
0	0	0,0
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	2	3,2
5	4	6,5
6	3	4,8
7	5	8,1
8	10	16,1
9	9	14,5
10	29	46,8
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

Els espais comuns estan nets.	Freq.	Col %
0	0	0,0
1	1	1,6
2	3	4,8
3	3	4,8
4	2	3,2
5	6	9,7
6	1	1,6
7	3	4,8
8	10	16,1
9	4	6,5
10	29	46,8
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

Els espais comuns conviden a passar estones i a fer activitats.	Freq.	Col %
0	0	0,0
1	0	0,0
2	2	3,2
3	2	3,2
4	3	4,8
5	2	3,2
6	6	9,7
7	8	12,9
8	11	17,7
9	4	6,5
10	19	30,6
NS/NC	5	8,1
Total	62	100,0

Els habitatges són còmodes.	Freq.	Col %
0	0	0,0
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	1,6
4	0	0,0
5	3	4,8
6	1	1,6
7	10	16,1
8	9	14,5
9	5	8,1
10	32	51,6
NS/NC	1	1,6
Total	62	100,0

Els habitatges tenen bona il·luminació natural.	Freq.	Col %
0	0	0,0
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	1,6
4	0	0,0
5	1	1,6
6	0	0,0
7	1	1,6
8	6	9,7
9	6	9,7
10	46	74,2
NS/NC	1	1,6
Total	62	100,0

Els habitatges tenen bona climatització (aire condicionat i calefacció).	Freq.	Col %
0	4	6,5
1	0	0,0
2	1	1,6
3	14	22,6
4	0	0,0
5	5	8,1
6	0	0,0
7	1	1,6
8	0	0,0
9	0	0,0
10	5	8,1
NS/NC	32	51,6
Total	62	100,0

La meva opinió sobre la qualitat dels serveis és tinguda en compte.	Freq.	Col %
0	1	1,6
1	0	0,0
2	2	3,2
3	3	4,8
4	1	1,6
5	2	3,2
6	1	1,6
7	4	6,5
8	6	9,7
9	1	1,6
10	14	22,6
NS/NC	27	43,5
Total	62	100,0

Se sent representat per la Junta de Veïns i considera que la seva opinió és tinguda en compte en les reunions de veïns.	Freq.	Col %
0	1	1,6
1	0	0,0
2	0	0,0
3	5	8,1
4	0	0,0
5	5	8,1
6	2	3,2
7	5	8,1
8	4	6,5
9	2	3,2
10	3	4,8
NS/NC	35	56,5
Total	62	100,0

El personal respecta els seus drets com usuari/a.	Freq.	Col %
0	0	0,0
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	1,6
4	3	4,8
5	2	3,2
6	3	4,8
7	2	3,2
8	10	16,1
9	3	4,8
10	32	51,6
NS/NC	6	9,7
Total	62	100,0

En el cas de necessitar canviar les condicions dels acords d'atenció i serveis que va signar amb la direcció li resulta fàcil.	Freq.	Col %
0	0	0,0
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	1,6
4	2	3,2
5	0	0,0
6	1	1,6
7	0	0,0
8	5	8,1
9	0	0,0
10	5	8,1
NS/NC	48	77,4
Total	62	100,0

La meva opinió ha sigut tinguda en compte per fixar l'horari en que rep l'ajuda de l'auxiliar de geriatria i de l'auxiliar de neteja.	Freq.	Col %
0	0	0,0
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	1,6
4	2	3,2
5	4	6,5
6	3	4,8
7	9	14,5
8	9	14,5
9	3	4,8
10	22	35,5
NS/NC	9	14,5
Total	62	100,0

He rebut una atenció correcta quan ha necessitat ajuda per tasques que no estan contemplades a l'acord d'atenció i serveis que vaig signar amb la direcció dels habitatges.

	Freq.	Col %
0	1	1,6
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	1,6
4	0	0,0
5	1	1,6
6	0	0,0
7	2	3,2
8	3	4,8
9	6	9,7
10	9	14,5
NS/NC	39	62,9
Total	62	100,0

El personal tracta als usuaris/es de forma respectuosa i amable.	Freq.	Col %
0	1	1,6
1	0	0,0
2	0	0,0
3	2	3,2
4	2	3,2
5	2	3,2
6	0	0,0
7	3	4,8
8	4	6,5
9	2	3,2
10	44	71,0
NS/NC	2	3,2
Total	62	100,0

El personal transmet confiança professional quan desenvolupa la seva feina.	Freq.	Col %
0	1	1,6
1	0	0,0
2	0	0,0
3	2	3,2
4	1	1,6
5	2	3,2
6	1	1,6
7	3	4,8
8	8	12,9
9	6	9,7
10	36	58,1
NS/NC	2	3,2
Total	62	100,0

El personal està disposat a ajudar-me.	Freq.	Col %
0	1	1,6
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	3	4,8
5	2	3,2
6	1	1,6
7	1	1,6
8	10	16,1
9	2	3,2
10	42	67,7
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

El personal de Direcció resolt satisfactòriament les meves consultes.	Freq.	Col %
0	2	3,2
1	0	0,0
2	0	0,0
3	3	4,8
4	2	3,2
5	0	0,0
6	2	3,2
7	3	4,8
8	6	9,7
9	3	4,8
10	24	38,7
NS/NC	17	27,4
Total	62	100,0

S'entén clarament la informació que proporciona el personal de direcció .	Freq.	Col %
0	3	4,8
1	0	0,0
2	0	0,0
3	2	3,2
4	0	0,0
5	0	0,0
6	0	0,0
7	2	3,2
8	8	12,9
9	2	3,2
10	24	38,7
NS/NC	21	33,9
Total	62	100,0

La informació proporcionada pel personal de Direcció sobre els serveis és suficient i útil.	Freq.	Col %
0	3	4,8
1	1	1,6
2	1	1,6
3	2	3,2
4	0	0,0
5	0	0,0
6	0	0,0
7	2	3,2
8	12	19,4
9	2	3,2
10	21	33,9
NS/NC	18	29,0
Total	62	100,0

Les tasques que fa l'auxiliar de geriatria responen a les meves necessitats de suport i atenció.	Freq.	Col %
0	0	0,0
1	0	0,0
2	1	1,6
3	1	1,6
4	0	0,0
5	1	1,6
6	0	0,0
7	2	3,2
8	6	9,7
9	0	0,0
10	6	9,7
NS/NC	45	72,6
Total	62	100,0

El temps que dedica l'auxiliar de geriatria per ajudar-me és suficient per a les meves necessitats de suport i atenció.	Freq.	Col %
0	0	0,0
1	0	0,0
2	1	1,6
3	1	1,6
4	0	0,0
5	0	0,0
6	0	0,0
7	2	3,2
8	5	8,1
9	1	1,6
10	6	9,7
NS/NC	46	74,2
Total	62	100,0

Les tasques que fa l'auxiliar de neteja respon a les meves necessitats.	Freq.	Col %
0	2	3,2
1	0	0,0
2	2	3,2
3	1	1,6
4	4	6,5
5	2	3,2
6	1	1,6
7	5	8,1
8	7	11,3
9	4	6,5
10	29	46,8
NS/NC	5	8,1
Total	62	100,0

El temps que dedica l'auxiliar de neteja per fer la neteja del meu habitatge és suficient per a les meves necessitats.	Freq.	Col %
0	2	3,2
1	1	1,6
2	1	1,6
3	3	4,8
4	4	6,5
5	3	4,8
6	1	1,6
7	3	4,8
8	6	9,7
9	4	6,5
10	29	46,8
NS/NC	5	8,1
Total	62	100,0

El servei de consergeria em fa sentir més segur/a amb el control de les entrades i sortides de persones externes (no viuen a l'edifici).	Freq.	Col %
0	0	0,0
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	1,6
4	0	0,0
5	2	3,2
6	2	3,2
7	4	6,5
8	5	8,1
9	6	9,7
10	40	64,5
NS/NC	2	3,2
Total	62	100,0

El/la conserge és amable i m'ajuda quan ho necessito.	Freq.	Col %
0	0	0,0
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	1,6
4	1	1,6
5	4	6,5
6	1	1,6
7	1	1,6
8	7	11,3
9	5	8,1
10	41	66,1
NS/NC	1	1,6
Total	62	100,0

El servei de consergeria em dona confiança en el cas de necessitar ajuda a la llar per si em passa algun accident,	Freq.	Col %
0	0	0,0
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	1,6
4	0	0,0
5	3	4,8
6	2	3,2
7	2	3,2
8	7	11,3
9	5	8,1
10	40	64,5
NS/NC	2	3,2
Total	62	100,0

L'horari del servei de consergeria és adequat per garantir la seguretat i ajudar-me si ho necessito.	Freq.	Col %
0	0	0,0
1	5	8,1
2	11	17,7
3	13	21,0
4	9	14,5
5	4	6,5
6	2	3,2
7	1	1,6
8	4	6,5
9	1	1,6
10	12	19,4
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

El servei de manteniment dels habitatges és correcte.	Freq.	Col %
0	2	3,2
1	2	3,2
2	3	4,8
3	7	11,3
4	2	3,2
5	10	16,1
6	2	3,2
7	4	6,5
8	5	8,1
9	3	4,8
10	10	16,1
NS/NC	12	19,4
Total	62	100,0

El servei de manteniment dels espais comuns és suficient per mantenir-los en bon estat.	Freq.	Col %
0	0	0,0
1	5	8,1
2	2	3,2
3	1	1,6
4	2	3,2
5	6	9,7
6	3	4,8
7	4	6,5
8	13	21,0
9	5	8,1
10	15	24,2
NS/NC	6	9,7
Total	62	100,0

El servei de la teleassistència em dóna confiança i seguretat al meu domicili.	Freq.	Col %
0	0	0,0
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	0	0,0
7	1	1,6
8	1	1,6
9	2	3,2
10	51	82,3
NS/NC	7	11,3
Total	62	100,0

Les activitats i les sortides que s'organitzen a l'edifici són distretes i m'ajuden a relacionar-me amb altres persones.	Freq.	Col %
0	1	1,6
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	1,6
4	0	0,0
5	0	0,0
6	0	0,0
7	1	1,6
8	4	6,5
9	3	4,8
10	15	24,2
NS/NC	37	59,7
Total	62	100,0

Les activitats i les sortides que s'organitzen a l'edifici m'ajuden a ocupar el temps d'una manera satisfactòria.	Freq.	Col %
0	1	1,6
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	1,6
4	0	0,0
5	0	0,0
6	0	0,0
7	1	1,6
8	3	4,8
9	2	3,2
10	16	25,8
NS/NC	38	61,3
Total	62	100,0

En general la atenció que ha rebut a l'habitatge amb servei ha estat:	Freq.	Col %
Molt bona	12	19,4
Bona	41	66,1
Regular	8	12,9
Dolenta	1	1,6
Molt dolenta	0	0,0
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

Respecte de l'atenció que esperava rebre, l'atenció a l'habitatge amb servei ha estat:	Freq.	Col %
Molt millor	2	3,2
Millor	16	25,8
Més o menys igual	39	62,9
Pitjor	4	6,5
Molt pitjor	1	1,6
NS/NC	0	0,0
Total	62	100,0

ANNEX 3: Intervals de confiança de la puntuació mitjana dels atributs de qualitat percebuda

	Mi	[IC95%]	Me
QUALITAT PERCEBUDA TOTAL	8,1	[7,7-8,5]	8,3
v22. Els espais comuns de l'edifici com ara la sala polivalent. els passadissos i el terrat. són còmodes. funcionals i accessibles.	8,9	[8,4-9,4]	10,0
v23. Els espais comuns estan nets.	9,6	[9,3-9,9]	10,0
v24. Els espais comuns conviden a passar estones i a fer activitats.	8,4	[7,9-9,0]	5,0
v25. Els habitatges són còmodes.	9,3	[9,0-9,7]	10,0
v26. Els habitatges tenen bona il·luminació natural.	9,5	[9,1-9,8]	10,0
v27. Els habitatges tenen bona climatització (aire condicionat i calefacció).	3,5	[2,5-4,6]	10,0
v28. La meva opinió sobre la qualitat dels serveis és tinguda en compte.	7,5	[6,5-8,4]	8,0
v29. Se sent representat per la Junta de Veïns i considera que la seva opinió és tinguda en compte en les reunions de veïns.	6,7	[5,6-7,7]	8,0
v30. El personal respecta els seus drets com usuari/a.	8,7	[8,0-9,3]	10,0
v31. En el cas de necessitar canviar les condicions dels acords d'atenció i serveis que va signar amb la direcció li resulta fàcil.	8,3	[7,0-9,7]	10,0
v32. La meva opinió ha sigut tinguda en compte per fixar l'horari en que rep l'ajuda de l'auxiliar de geriatria i de l'auxiliar de neteja.	8,5	[7,7-9,3]	0,0
v33. He rebut una atenció correcta quan ha necessitat ajuda per tasques que no estan contemplades a l'acord d'atenció i serveis que vaig signar ...	8,4	[7,5-9,3]	10,0
v34. El personal tracta als usuaris/es de forma respectuosa i amable.	9,3	[8,8-9,7]	10,0
v35. El personal transmet confiança professional quan desenvolupa la seva feina.	9,0	[8,4-9,7]	10,0
v36. El personal està disposat a ajudar-me.	9,0	[8,4-9,7]	10,0
v37. El personal de Direcció resol satisfactòriament les meves consultes.	9,2	[8,7-9,7]	10,0
v38. S'entén clarament la informació que proporciona el personal de direcció .	9,3	[8,9-9,6]	10,0
v39. La informació proporcionada per el personal de Direcció sobre els serveis és suficient i útil.	9,0	[8,5-9,5]	10,0
v40. Les tasques que fa l'auxiliar de geriatria responen a les meves necessitats de suport i atenció.	8,0	[6,8-9,1]	10,0
v41. El temps que dedica l'auxiliar de geriatria per ajudar-me és suficient per a les meves necessitats de suport i atenció.	7,6	[6,3-8,8]	10,0
v42. Les tasques que fa l'auxiliar de neteja respon a les meves necessitats.	8,8	[8,1-9,4]	10,0
v43. El temps que dedica l'auxiliar de neteja per fer la neteja del meu habitatge és suficient per a les meves necessitats.	8,5	[7,8-9,1]	10,0
v44. El servei de consergeria em fa sentir més segur/a amb el control de les entrades i sortides de persones externes (no viuen a l'edifici).	8,8	[8,2-9,4]	10,0
v45. El/la conserge és amable i m'ajuda quan ho necessito.	9,1	[8,5-9,6]	10,0
v46. El servei de consergeria em dona confiança en cas de necessitar ajuda a la llar per si em passa algun accident.	9,2	[8,8-9,6]	10,0
v47. L'horari del servei de consergeria és adequat per garantir la seguretat i ajudar-me si ho necessito.	7,6	[6,8-8,3]	6,0
v48. El servei de manteniment dels habitatges és correcte.	7,5	[6,7-8,3]	8,0
v49. El servei de manteniment dels espais comuns és suficient per mantenir-los en bon estat.	8,1	[7,5-8,7]	10,0
v50. El servei de la teleassistència em dona confiança i seguretat al meu domicili.	9,7	[9,4-10]	10,0
v51. Les activitats i les sortides que s'organitzen a l'edifici són distretes i m'ajuden a relacionar-me amb altres persones.	7,3	[6,1-8,6]	0,0
v52. Les activitats i les sortides que s'organitzen a l'edifici m'ajuden a ocupar el temps d'una manera satisfactòria.	6,9	[5,6-8,1]	0,0

ANNEX 4: Aspectes que més agraden i desagraden de l'equipament

ASPECTES QUE MÉS AGRADEN (respostes literals)

- Pis petit i agradable, tenir ascensor
- L'habitatge
- Seguretat en el tema del pis
- Independència, Comunicació del barri
- Independència, me encuentro a gusto en el piso, la accesibilidad
- Los pisos son comodis, la accesibilidad, el servicio de apoyo profesional
- El sol, la alegría del piso
- La tranquilidad, los cursos, compartir cosas con los demás
- Tenir el pis
- El pis es còmode
- el lugar y la comunicación, la comodidad del piso, vecinos buenos, con buena relación
- servei de teleassistència, trobar-se acompanyat i tenir pis
- el piso es muy cómodo, me gusta que la cocina sea eléctrica es más segura, la iluminación del piso natural
- el piso es cómodo, si necesito algo con solo avisar, enseguida me ayudan
- la intimidad, la iluminación y la accesibilidad
- estoy independiente, vivo en mi casa solo, el precio es correcto
- está cerca de todo, bien comunicado, médicos y servicios. El piso es cómodo y tiene espacio. Los vecinos son amables, hacemos comunidad
- es tranquilo, soy independiente, accesible
- el barri, els establiments
- la seva independència
- paz, tranquilidad, no hay ruidos
- la barriada, la independència, los servicios
- bona comunicació, parcs
- está ben tractat
- el barri, ample

- la tranquilidad, la luz, la comodidad
- tot bé
- su independencia, buses, el barrio
- su independencia, buses, el barrio
- la tranquilidad del edificio, las comunicaciones perfectas
- está cómoda, funcionalitat de tot, el barri
- la ventilación, lo tiene a su gusto
- buena comunicación buses, las ventanas, ducha cómoda
- conseguir vivir en un sitio que puede pagar
- tranquilidad, no tener que preocuparse de mudanzas
- personal
- el sol y las vistas
- la asistencia/ tener personal
- la cocina que sea electrica
- el ascensor, el piso es amplio, sobre todo el comedor. Los vecinos y el apoyo de las auxiliares
- la independencia, las amistades de mis vecinos, el precio y las ayudas
- estic a reguard per dormir, el pis és còmode i net, bona relació amb veïns
- la tranquilidad, buena relación con vecinos, la ayuda de profesionales (auxiliares)
- el barrio es tranquilo, el piso es comodo, los ascensores
- tengo independencia, me siento segura, los pisos son comodoss
- estan bien ubicados, y tranquilo, el piso está bien, puedo llamar a las auxiliares si necesito ayuda
- vivo aquí porque no tengo donde ir
- El barri

ASPECTES QUE MÉS DESAGRADEN (respostes literals)

- Inseguretat. Soroll
- Falta de aire acondicionado
- La solitud / desprotecció a les tardes
- Calor en los pisos, Espacios comunes lúgubres
- xafardeig veïns. Porta oberta de l'edifici.
- las tiendas para comprar estan lejos, hay mucho ruido por los coches, falta climatización
- el horario conserjería, me siento inseguro porque es muy cerca de la calle, la climatización (frio, calor)
- el horario del conserge y la climatización
- del alquiler es alto en relación con mi pensión. El horario de consergeria falta fin de semana
- trato de los profesionales, contestan mal, no ayudan suficiente a las personas que necesitan compañía, horario conserjería es poco.
- desigualtat en el tracte a diferents veïns. No son imparcials amb tothom
- transport públic insuficient, veïns que tiren escombreries per la finestra
- vecinos dejan la puerta de la calle abierta
- los pasillos no le gustan, falta horario de conserjería
- li ha costat procés d'adaptació
- no és el seu barri, li queda lluny del seu antic entorn
- la suciedad e incivismo de los vecinos jóvenes
- la dirección del edificio, las auxiliares y el personal en general
- vecinos chismorrear
- frio, no le da el sol
- el barrio, poco comunicativo
- el calor
- la suciedad, la directora debería tener más trato/humanidad
- és diferent de viure en un pis propi
- horario de la conserjería, la climatización, bichos insectos, cucarachas
- el horario de noche sin conserjería, falta de climatización, más actividades de salud (gimnasia) y más promoción
- hi ha bitxos, escarbats. No está conforme amb l'auxiliar de neteja, sent que li manca al respecte.

- me gustaría que hubiera alguien que nos acompañara a hacer salidas a quienes no podemos hacerlo como en mi caso
- el ruido de la plaza, de los niños y golpes de pelota
- no hay corriente de aire que mejore la ventilación, hace muchísimo calor
- siempre hay averías, el precio del alquiler, la puerta abierta de la calle
- Passadissos semblen hospitals, molt de fred