

Les Persones amb Discapacitat Intel·lectual i necessitat de suport generalitzat i les enquestes de satisfacció amb el servei



Xavier Vidal, Judit Alamo, Mirta Agustí, Vega Muriel i Juliana Reyes

ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ

- En general no es planteja la possibilitat de participació de les persones amb D.I. i necessitats de suport generalitzat en les enquestes de satisfacció en el servei.
- Raons varies:
 1. La percepció social
 2. Les seves limitacions comunicatives i cognitives
 3. Les dificultats dels professionals per avaluar-les
 4. Les característiques del servei residencial
 5. Les dificultats metodològiques/fiabilitat de les respostes

JUSTIFICACIÓ DEL TREBALL INICIAT

Aquesta línia de treball neix a partir de:

- A. L'anàlisi de la realitat dels centres El Tamarit i Montserrat Betriu
- B. Desig de coherència en la implantació del model d'atenció centrat en la persona (ACP)
- C. Una pregunta i un repte:
 - ***Fem tot el possible per conèixer els seus desitjos i preferències?***
 - **No hem d'esforçar-nos encara més, per dissenyar estratègies i suports que promoguin la seva participació?**

OBJECTIUS

- 1. *Examinar la competència discriminativa*** de les persones residents en els Centres El Tamaru I Montserrat Betriu per respondre a preguntes al voltant del seu grau de satisfacció
- 2. *Conèixer el grau de satisfacció amb el servei del col·lectiu de persones amb capacitat de respondre, adaptant a les seves característiques*** l'enquesta de Satisfacció dels Usuaris de la Fundació Vallparadís.

METODOLOGIA – Població objecte d'estudi

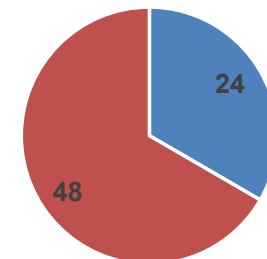
a). Criteris d'inclusió:

- Residents en el Tamariu i Montserrat Betriu
- Llenguatge oral i/o altres tipus de comunicació fàcilment comprensibles per l'entrevistador (J.C.V , P.A i N.L).
- Puntuació directa en els Items-subtests de la prova d'avaluació Test Barcelona (J. Peña Casanova, 2007) superior a:
 - Repetició verbal: Repetició de paraules (5 de 10)
 - Denominació visuoverbal: denominació d'imatges (7 de 14)
 - Comprensió verbal: comprensió execució d'ordres (5 de 16)*

b). Criteris d'exclusió:

- Dèficit auditiu no corregit
- Dèficit visual no corregit
- Presència de conductes problemàtiques que interfereixen en l'administració del pretest

Persones incloses i no incloses a l'estudi

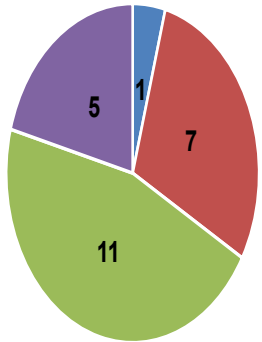


■ Persones incloses en l'estudi ■ Persones excloses de l'estudi

METODOLOGIA – Població objecte d'estudi

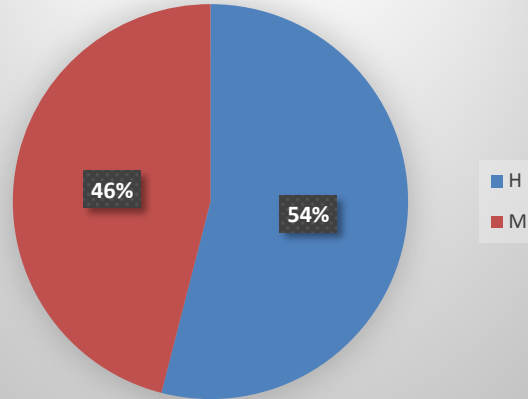
c). Descripció de la població objecte d'estudi

EDAT



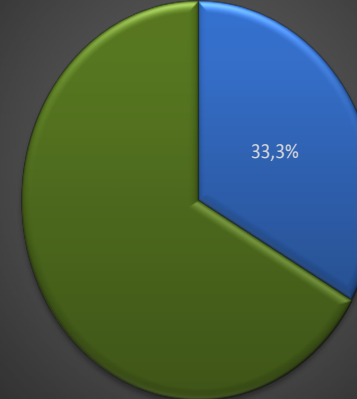
■ 18-30 anys ■ 31-40 anys ■ 41-50 anys ■ 51-65 anys

SEXO

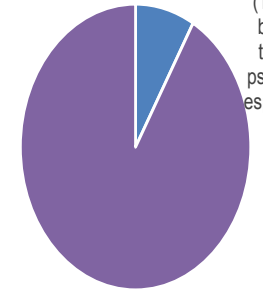


■ H
■ M

DI + CRISIS EPILÈPTIQUES

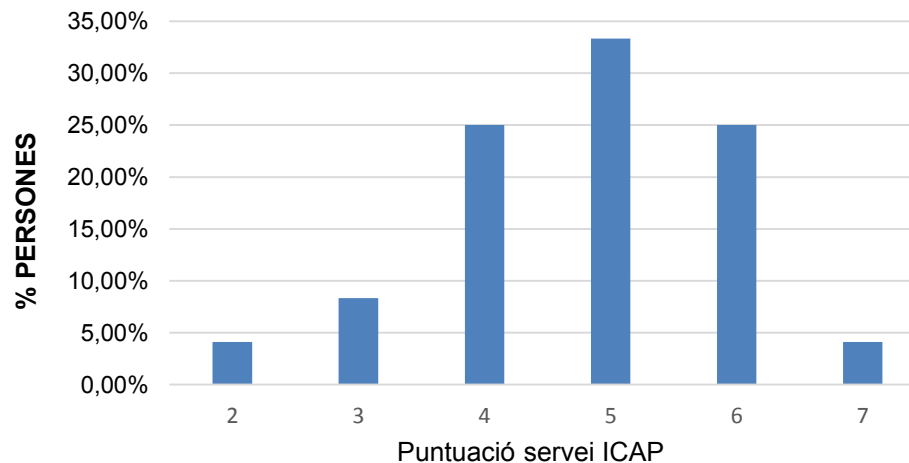


DI + DIAGNÒSTIC PSIQUIÀTRIC



8,33%
(Trastorn bipolar i trastorn psicòtic no especificat)

PUNTUACIÓ SERVEI ICAP



METODOLOGIA - Procediment

1. Adaptació del Pre-test de Cummins: *Escala Comprensiva de Qualitat de Vida per a persones amb DI, Cummins (1993b)*

1. **TEST DE L'ORDRE DEL TAMANY:** es presenten dos cubs de mides molt diferents (en horitzontal: gran-petit) i assenyalar el cub mes gran i el cub mes petit

A) GRAN PETIT

B) GRAN MIG PETIT

1. **ESCALA DE REFERÈNCIA CONCRETA:** es presenten dos cubs de mides molt diferents (en horitzontal: gran-petit) i assenyalar:

- On va el cub gran a l'escala?
- On va el cub petit en l'escala?

A) GRAN
 PETIT

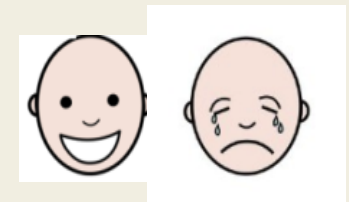
B)
 MIG

1. **ESCALA DE REFERÈNCIA ABSTRACTE:** presentar escala de importància de 2 punts: explicar divisions d'escala i recordar a la persona l'objecte que més important per a ell

A) PERTENENÇA IMPORTANT: _____
 NO IMPORTANT: _____

2. **ESCALA DE SATISFACCIÓ:** comprovar que la persona és capaç d'utilitzar les cares correctament i conèixer el nivell de resposta

Una és una cara contenta i l'altra és una cara trista



Que et fa posar trist?

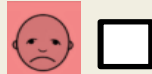
Que et fa nosar

METODOLOGIA - Procediment

2. Adaptació de l'Enquesta de Satisfacció dels Usuaris de la Fundació Vallparadis (2007)

Se sent ben atesa/ès pels metges del centre?

1. Quan estàs malalt t'atenen (o et cuiden)?
T'agrada com t'atenen quan estàs malalt?



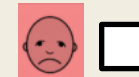
Li agrada la relació que te amb la resta de residents dels centres?

1. T'agraden els teus companys?



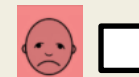
Es troba còmode a la seva habitació?

1. T'agrada la teva habitació?



Li agraden les activitats d'entreteniment, esbarjo i diversió que organitza el centre? Es sent satisfet amb les activitats que es fan al centre?

1. T'agraden les activitats que fas dins del centre? (utilitzar exemples concrets d'activitats)

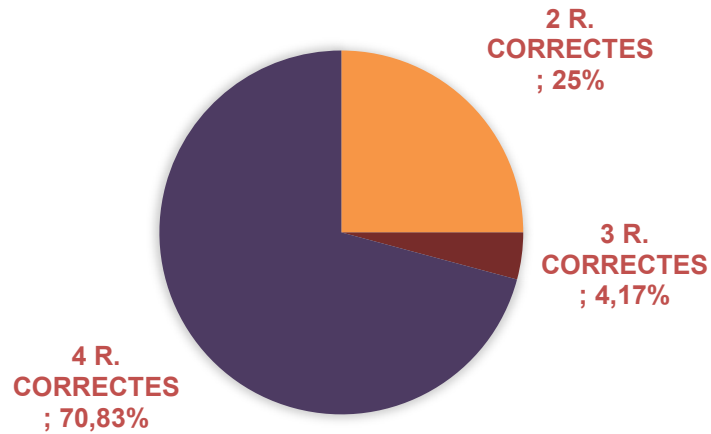


1. T'agraden les activitats que fas fora del centre? (utilitzar exemples concrets d'activitats)



RESULTATS – Pretest de Cummins

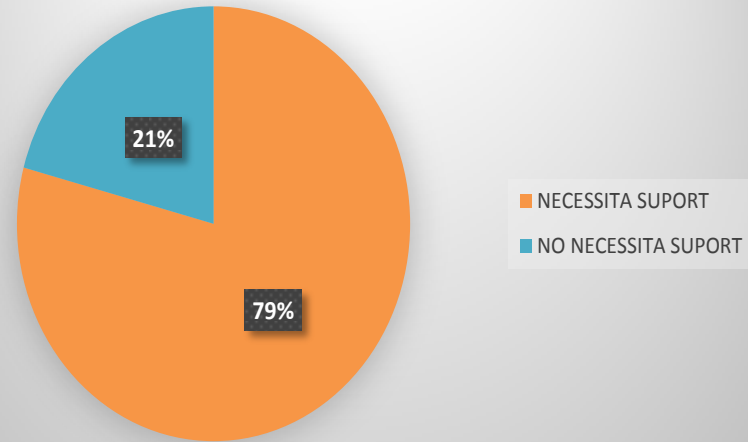
% RESPOSTES CORRECTES PRETEST CUMMINS



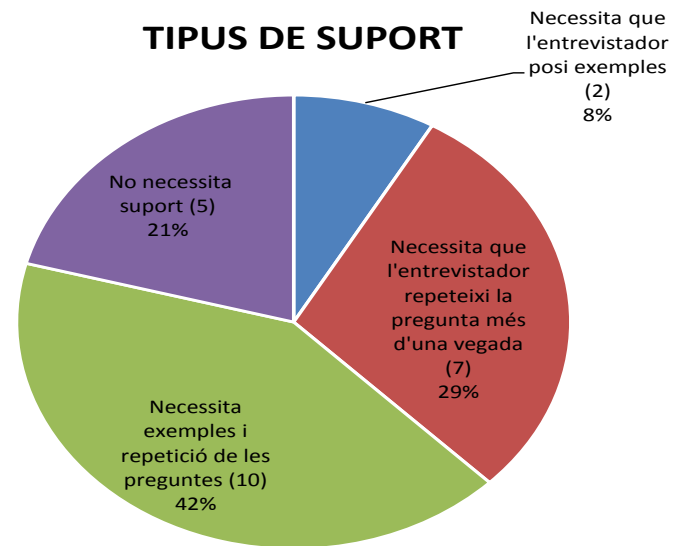
El 75% (18) de les persones objectes d'estudi passen amb èxit al Pre-test de Cummins, el que representa un 25% de les persones que viuen a la residència.

El 25% (6) de les persones objectes d'estudi no passen amb èxit al Pre-test de Cummins.

NECESSITAT DE SUPORT



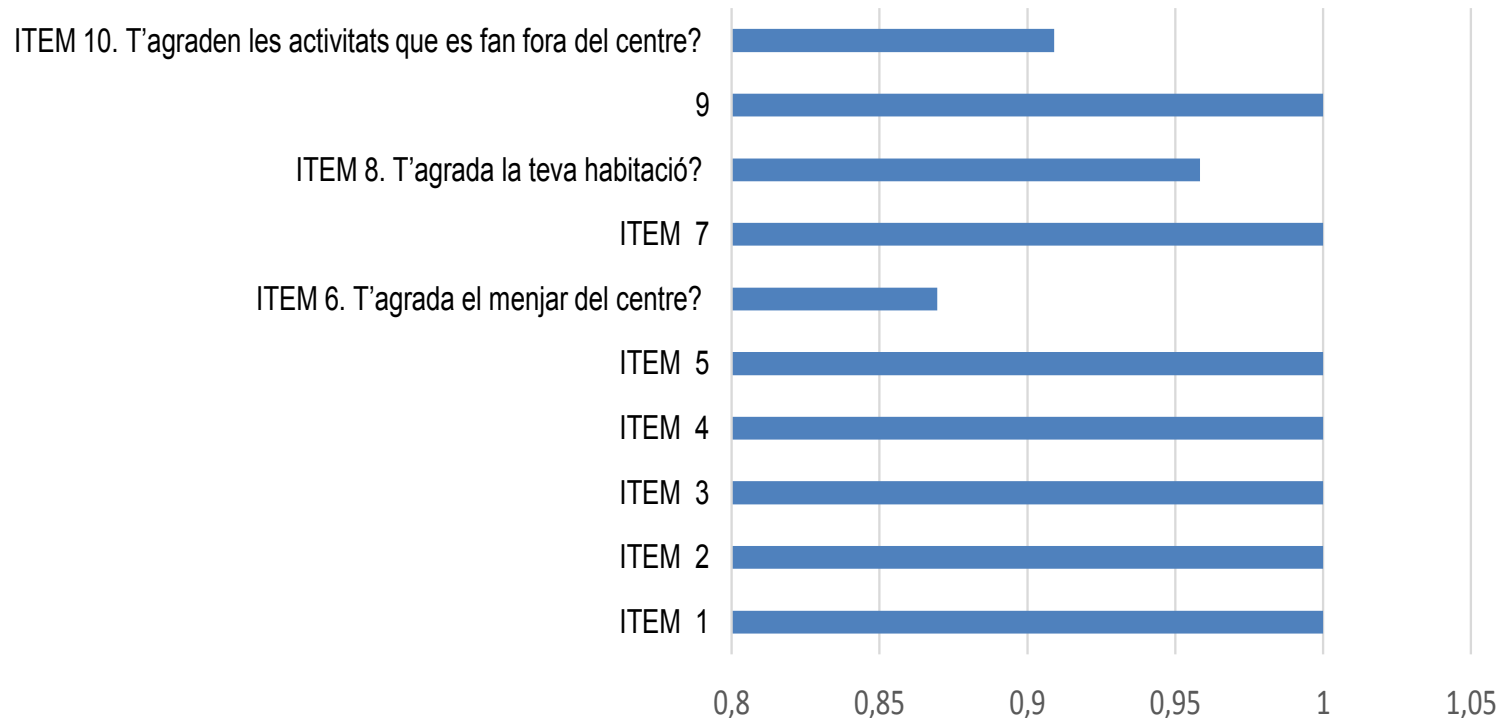
TIPUS DE SUPORT



El 79% de les persones objectes d'estudi necessiten suport de l'entrevistador a l'hora de respondre a alguna de les preguntes.

RESULTATS – Enquesta de satisfacció

ITEMS DE L'ENQUESTA



Quan responen no, posen exemples

ITEM 6:

- El 8,33% de les persones expressen no agradar-les el tipus de dieta (dieta triturada o per sonda gàstrica)
- El 8,33% de les persones expressen assenyalen els menús que no els agraden

ITEM 8:

- El 4,17% (1 persona) de les persones opinen que la seva habitació és petita i que li agradaria tenir un llit més gran

ITEM 10:

- El 8,33% de les persones no contesten.
- El 8,33% de les persones expressen que no els agraden les sortides a l'exterior que impliquen fer exercici físic (piscina i esport adaptat)

OBSERVACIONS: El 50% de les persones que no passen el Cummins responen l'enquesta de satisfacció sense dificultat

CONCLUSIONS

1. Pre-test de Cummins
 - Eina interessant per examinar la **competència discriminativa**
 - **Valorant el suport** que han necessitat per respondre considerem que requereix una capacitat d'abstracció i d'atenció importants → Manca d'hàbits
2. *Enquesta de satisfacció:*
 - *Valorant la necessitat de suport/concreció que han necessitat*, considerem que la seva aplicació s'ajusta més a un entrevista semiestructurada.
 - “Contents” o “satisfets” en una majoria d'items. Resultats congruents amb altres dades (menjar i activitats externes)
 - Necessitats de revisar possibles esbiaixaments o tendència l'aquiescència, recència, desig d'aprovació social, etc- que poden afectar la fiabilitat de les dades.
3. Resultats encoratjadors. Línia de recerca complexa: al costat del **desig de millorar**, cal aplicar el **màxim rigor** possible per avançar en aquest coneixementt.



Malgrat les moltes limitacions i dificultats...” sense conèixer el que una persona pensa o sent poques coses podem dir sobre la seva qualitat de vida”

(Brown, 1988)

MOLTES GRACIES



Fundació Vallparadís
Mútua Terrassa