



AVALUACIÓ DE L'ESPAI SITUA'T INFORME DE RESULTATS



6 de març de 2018
Ref. 11.3076

Promotors i direcció tècnica

El projecte Activa't per la salut mental és un projecte de la Federació Salut Mental Catalunya, Generalitat de Catalunya i Federació Veus.

Es realitza amb el finançament de les següents entitats Obra Social La Caixa, Generalitat de Catalunya, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Diputació de Barcelona, Dipsalut, Diputació de Lleida, Diputació de Tarragona, Ajuntament de Barcelona, Fundació Privada Roca i Pi .

Consultoria tècnica

DEP Institut

Índex

| | |
|--|-----------|
| 1. Justificació | 4 |
| 2. Objectius | 5 |
| 3. Metodologia..... | 6 |
| 4. Resultats | 13 |
| 4.1. Anàlisi de l'homogeneïtat de la informació de la base de dades .. | 13 |
| 4.2. Anàlisi de la tipologia d'intervenció | 20 |
| 4.3. Avaluació del grau de satisfacció i impacte del servei | 33 |
| 5. Conclusions i recomanacions..... | 66 |
| 6. Annex | 71 |
| 6.1. Índex de taules, diagrames i gràfics..... | 71 |
| 6.2. Referències bibliogràfiques | 74 |
| 6.3. Consentiment informat | 75 |

1. Justificació

El projecte Activa't per la salut mental pretén aconseguir que persones amb problemes de salut mental, o risc de tenir-ne, i els seus familiars, puguin esdevenir agents de salut actius en el seu propi procés de recuperació, i millorar així la seva qualitat de vida.

És un projecte liderat per la Federació Salut Mental Catalunya, la Generalitat de Catalunya, i la Federació Veus, en el marc del Pla integral d'atenció a les persones amb trastorn mental i addiccions, coordinat per la Presidència de la Generalitat de Catalunya. I es realitza en coordinació amb els proveïdors sanitaris i les associacions de familiars i/o persones en primera persona dels territoris.

En el marc d'aquest projecte, s'ofereix el recurs de l'Espai Situa't. L'Espai Situa't ofereix **informació, orientació i acompanyament** sobre qualsevol aspecte **relacionat amb la salut mental** tant per la població en general, com per a persones amb un diagnòstic i/o els seus familiars. Amb una atenció individualitzada, ofereix informació i suport en diferents àmbits: serveis, informació jurídica, tràmits, documentació, escolta...

Des de l'inici del projecte al 2015, el Servei Espai Situa't s'ha desplegat en 12 zones de Catalunya amb 15 punts d'atenció a 14 municipis: Barcelona (des del districte Nou Barris i des de Ciutat Vella), Granollers, La Garriga, Girona, Sabadell, Sant Boi de Llobregat, Santa Coloma de Gramenet, Lleida, Vilanova i la Geltrú, Manresa, Tortosa, Amposta, Igualada i Tarragona.

Des de la seva posada en marxa fins el març de 2017, l'Espai Situa't ha rebut més de 1.600 demandes, principalment a través d'entrevistes presencials (836), seguit de la via telefònica (541) i per correu electrònic (225). Mensualment, s'atenen una mitjana de 73 demandes. La major part d'aquestes arriben per part de familiars de persones amb problemes de salut mental (51%), seguit de persones afectades (38%), professionals (9%), tutors/es i altres (2%). En aquest sentit, es considera que aquest servei està cobrint un buit molt important: el de l'assessorament dels familiars de persones amb problemes de salut mental. Però alhora cal conèixer millor quines necessitats està resolent, quina és la seva utilitat i com interactua amb altres serveis.

Aquest informe presenta els resultats de l'avaluació realitzada per DEP Institut per determinar el grau de satisfacció, valorar la utilitat percebuda del servei, i analitzar la relació i coordinació que l'Espai Situa't estableix amb altres serveis.

2. Objectius

En aquest context, Activa't per la salut mental ha impulsat la realització d'un estudi per l'avaluació de l'Espai Situa't realitzat per DEP Institut.

Els principals objectius de l'estudi han estat els següents:

- A. Anàlisi de l'homogeneïtat en la recollida d'informació de les demandes rebudes al servei. El que implica l'anàlisi de la qualitat i homogeneïtat de criteris en el registre de les demandes al CRM.
- B. Anàlisi de la tipologia d'intervenció que s'ofereix a les persones usuàries del servei a partir de la informació registrada al CRM.
- C. Avaluació del grau de satisfacció i impacte del servei segons l'opinió expressada per les persones usuàries.

3. Metodologia

La metodologia utilitzada per a la realització de l'estudi s'ha adequat a cada un dels objectius plantejats.

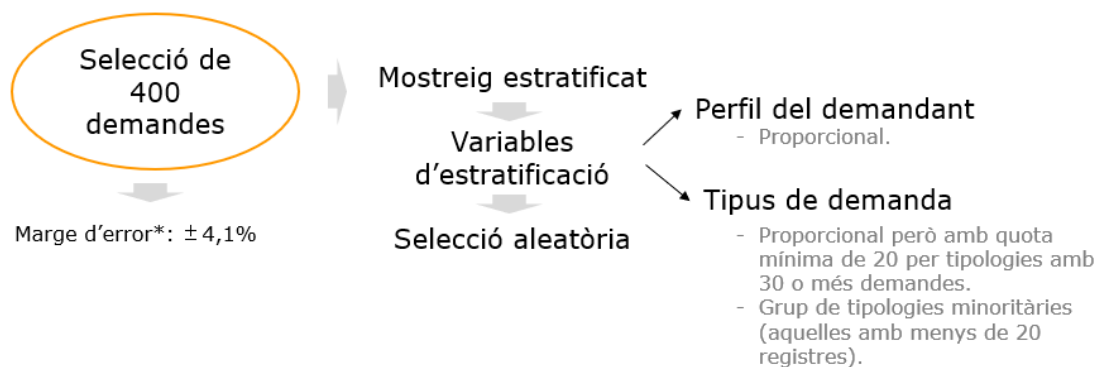
A) Anàlisi de l'homogeneïtat en la recollida d'informació de les demandes rebudes al servei

La valoració de l'homogeneïtat de la informació recollida a la base de dades s'ha fet a partir de dues aproximacions diferents:

- **Anàlisi quantitativa** del total de registres bolcats a la base de dades, concretament 1.354.
Aquesta aproximació quantitativa inclou l'anàlisi de freqüències i la detecció de camps buits o sense informació.
- **Anàlisi qualitativa** de les variables referides a la demanda i l'orientació per a una selecció de 400 demandes. L'aproximació qualitativa inclou l'anàlisi de contingut i codificació de la qualitat de la informació continguda en aquestes variables.

El procediment seguit per l'elaboració de la mostra de les 400 demandes ha estat el següent:

Diagrama 1. Procediment seguit per a la selecció de les 400 demandes



S'ha portat a terme un mostreig estratificat, utilitzant dues variables d'estratificació: el perfil de la persona demandant i el "Tipus de demanda". Quant al perfil de la persona demandant, s'ha tingut en compte si la demanda estava realitzada per la persona afectada, un familiar, un professional, o un tutor o altres (ex.: amics, veïns). Pel que fa al tipus de demanda, s'han tingut en compte els 24 codis en què es classifiquen les demandes.

La distribució segons el perfil de la persona demandant s'ha fet de manera proporcional a l'univers. En canvi, la distribució segons el tipus de demanda s'ha portat a terme de manera que guardés proporcionalitat a la freqüència en l'univers però establint una quota mínima de 20 demandes per les tipologies amb 30 o més casos. Per les tipologies amb menys de 20 registres, s'ha creat un grup de tipologies minoritàries i s'ha assignat un total de 30 casos que posteriorment s'han distribuït proporcionalment segons el pes de cada una d'elles a l'univers.

El marge d'error associat a la mostra i calculat per una mostra representativa corresponent a un univers finit, per un nivell de confiança del 95% i sota el supòsit de màxima indeterminació ($p=q=50$) és de $\pm 4,1$. Aquest marge d'error permet extreure conclusions amb un marge d'error acceptable.

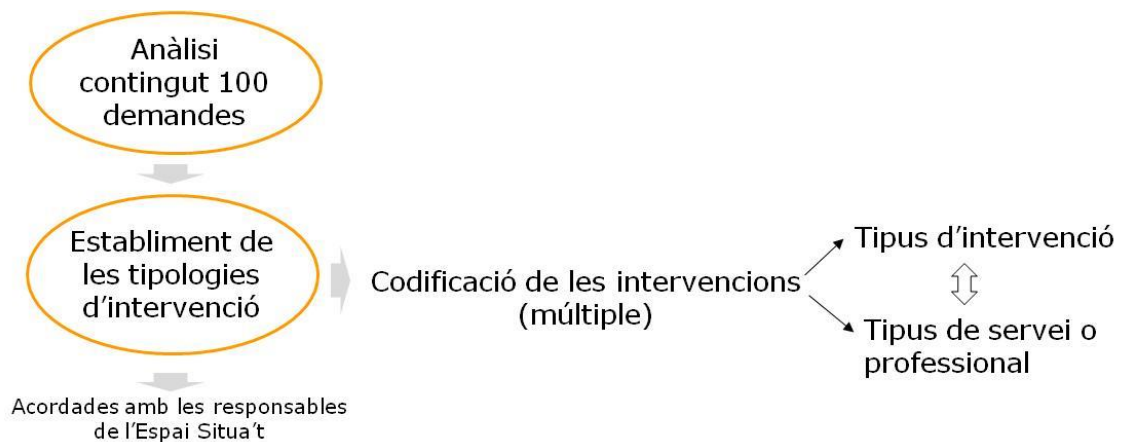
B) Anàlisi de la tipologia d'intervenció que s'ofereix a les persones usuàries del servei a partir de la informació registrada al CRM

La valoració del tipus d'intervenció s'ha realitzat a partir de l'anàlisi de contingut, posterior codificació i anàlisi de freqüències de les variables referides a l'orientació donada des del servei.

El tipus d'intervenció s'ha valorat a partir de la selecció de les 400 demandes realitzada prèviament.

De manera resumida, el procediment ha estat el següent:

Diagrama 2. Procediment seguit per a la selecció de les 100 demandes per a l'anàlisi de contingut



En primer lloc, s'ha realitzat una anàlisi de contingut de 100 demandes i s'han establert les tipologies d'intervenció. Posteriorment, s'han revisat i acordat amb les responsables de l'Espai Situa't. A partir del sistema de codis acordats s'ha portat a terme l'anàlisi de les 400 demandes seleccionades que ha consistit en la codificació del text registrat a la variable "Pautes d'orientació".

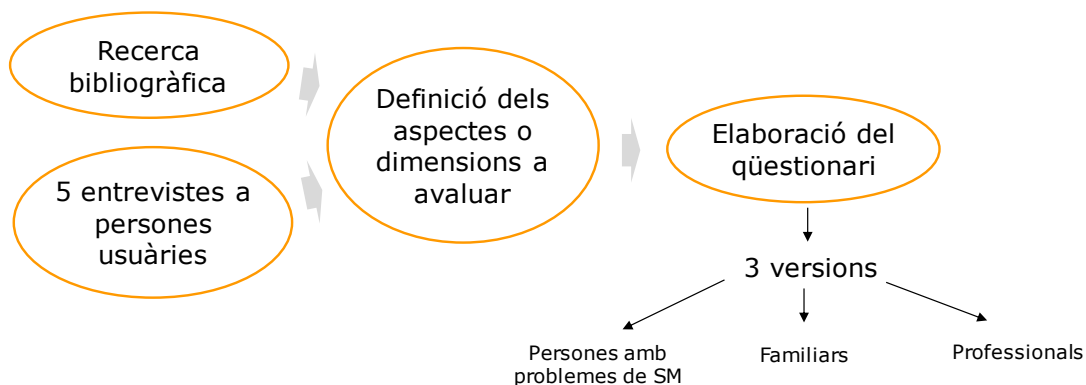
La codificació s'ha fet com a variable múltiple, és a dir, una mateixa demanda pot rebre diversos codis per copsar la multiplicitat d'actuacions o intervencions que es porten a terme davant de cada cas.

La codificació contempla tant el tipus d'intervenció com el tipus de serveis o professionals implicats en la intervenció o resolució de la demanda.

C) Avaluació del grau de satisfacció i impacte del servei segons l'opinió expressada per les persones usuàries

L'estudi de la satisfacció i impacte del servei inclou una metodologia variada:

Diagrama 3. Procés metodològic de l'estudi de satisfacció i impacte del servei



A continuació es detallen cada una de les fases del procés seguit:

- **Cerca bibliogràfica** d'instruments d'avaluació de serveis d'atenció en salut mental.

En primer lloc, es van identificar qüestionaris utilitzats en altres recerques, preferiblement validats, per revisar-los i comprovar si s'ajustaven a les característiques de l'estudi.

Aquests qüestionaris han servit per definir les dimensions o aspectes a avaluar, però cap ha estat seleccionat ja que tots estan dirigits a

avaluar serveis de tractament psicològic o psiquiàtric per a persones amb problemes de salut mental i no s'acabaven d'adequar a l'avaluació d'un servei com l'Espai Situa't.

Per a més detalls sobre la cerca bibliogràfica, veure Annex 6.2.

- **Entrevistes presencials** per identificar els principals factors a avaluar.

Paral·lelament a la cerca bibliogràfica, es van realitzar 5 entrevistes (2 persones afectades, 2 familiars i 1 professional) amb l'objectiu d'identificar els principals aspectes o factors a incloure en l'estudi.

- **Enquestes telefòniques** per a la recollida d'informació.

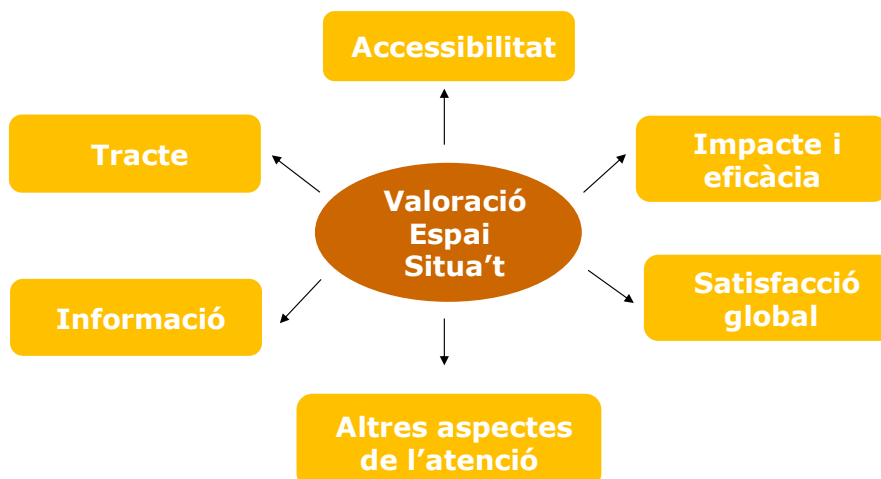
Per l'avaluació del grau de satisfacció i impacte del servei s'ha portat a terme una enquesta telefònica a persones usuàries.

La revisió dels qüestionaris identificats mitjançant la cerca bibliogràfica (veure apartat 6.2 de l'Annex) i les conclusions derivades de les entrevistes van permetre establir que era necessari elaborar un qüestionari específic. A partir d'una versió inicial revisada per l'equip de l'Espai Situa't, es van elaborar 3 versions de qüestionari, una per cada perfil.

Els perfils seleccionats per l'enquesta han estat 3: persones afectades, familiars i professionals, ja que són els que tenen més entitat i volum de demandes.

Les dimensions identificades a partir de la cerca bibliogràfica i les entrevistes presencials que s'han utilitzat per elaborar els qüestionaris són les següents:

Diagrama 4. Dimensions utilitzades per a l'elaboració dels qüestionaris



La mostra prevista inicialment per realitzar l'estudi es va definir en 100 enquestes: 40 a persones afectades, 50 a familiars i 10 a professionals.

Els criteris d'inclusió han estat els següents:

- ✓ Primeres demandes prioritàriament, és a dir persones que no han consultat anteriorment al servei. Atès el baix ritme en l'obtenció de consentiments es va flexibilitzar el criteri inicial podent incloure demandes de persones que tot i haver consultat abans ho feien per un tema diferent a l'inicialment plantejat.
- ✓ Demandes realitzades presencialment, excepte en el cas dels professionals, ja que el canal habitual de contacte és per via telefònica.

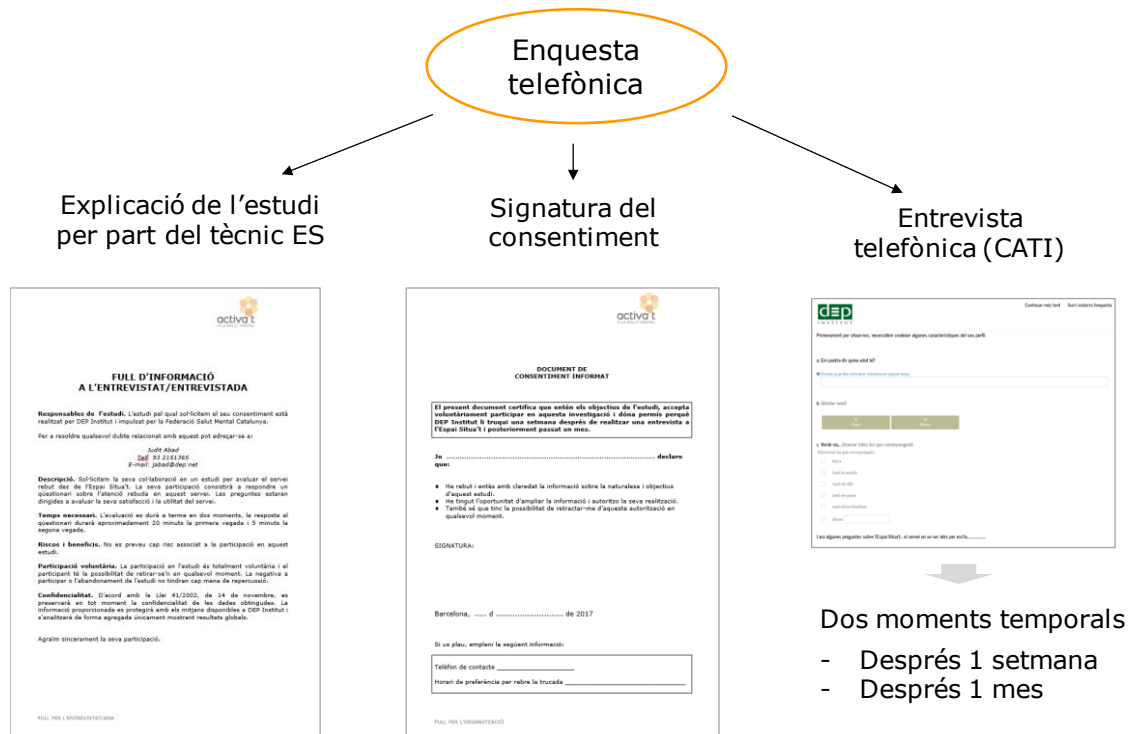
El procediment seguit per realitzar el treball de camp s'ha iniciat amb l'explicació de l'estudi a l'interessat per part dels professionals de l'Espai Situa't, a partir del document "Full d'informació a l'entrevistat/entrevistada" que es lliurava a la persona. A continuació s'ha sol·licitat la signatura del consentiment informat, document que guardava el o la professional. En el cas dels professionals se sol·licitava el consentiment verbal.

Posteriorment, s'ha realitzat l'enquesta telefònica mitjançant el sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) en dos moments temporals:

- ✓ Una setmana després de l'entrevista o consulta a l'Espai Situa't, per poder valorar de forma més fidedigna aspectes de l'atenció rebuda, evitant les dificultats en el record, tot i que també se sol·licitava que valoressin la satisfacció i utilitat del servei.
- ✓ Un mes després de l'entrevista a l'Espai Situa't, per tal de poder avaluar de forma més fonamentada la utilitat i impacte del servei, ja que sovint cal un temps per realitzar gestions o utilitzar la informació rebuda.

De forma esquemàtica, el procediment ha estat el següent:

Diagrama 5. Procediment per a la realització del treball de camp



La recollida de consentiments s'ha dut a terme durant el període 12/09/2017 a 18/12/2017, obtenint 102 consentiments signats. El nombre de primeres demandes durant aquest període ha estat aproximadament de 147 demandes, per tant els consentiments recollits representen el 69,4% dels que potencialment es podrien haver obtingut.

El treball de camp de la primera enquesta s'ha portat a terme des del 19/09/2017 fins el 27/12/2017 i per la segona entre el 12/10/2017 fins el 19/01/2018.

La mostra obtinguda en la primera enquesta ha estat de 80 enquestes i en la segona enquesta de 77. Entre la primera i la segona enquestes hi ha 66 registres coincidents.

- **Anàlisi quantitativa i qualitativa** de la informació.

S'han portat a terme anàlisis univariants o descriptives per caracteritzar la mostra i descriure els resultats obtinguts. Per això s'ha utilitzat l'anàlisi de freqüències per les variables categòriques i mesures de tendència central com la mitjana per les variables

continues. En alguns casos les variables continues s'han categoritzat i també s'han portat a terme anàlisis de freqüències.

Adicionalment, s'han realitzat anàlisis bivariants per analitzar l'associació entre variables o comparació de grups. Aquestes anàlisis s'han portat a terme mitjançant la Prova *U* de Mann-Whitney i la prova Khi-quadrat de Pearson.

A totes les anàlisis s'ha establert el nivell de significació en un valor $p < 0,05$.

Per les preguntes obertes de l'enquesta, primer s'han codificat les respostes a partir de l'anàlisi del contingut i posteriorment s'han portat a terme anàlisis de freqüències.

D) Lectura de taules i gràfics

Per facilitar la lectura o interpretació de taules i gràfics cal tenir en compte les següents indicacions:

- ✓ Si no s'indica el contrari, les dades de les taules i gràfics estan en percentatges (suma 100%).
- ✓ Al peu de la taula o gràfic s'especifica el caràcter de la pregunta.
 - SIMPLE/MÚLTIPLE: si no s'indica el contrari, les preguntes són simples (una única resposta). En cas de preguntes múltiples (possibilitat de més d'una resposta) s'especifica i els percentatges poden sumar més de 100%.
 - SUGGERIDA/ESPONTÀNIA: si no s'indica el contrari, les preguntes són suggerides (s'ofereixen les possibilitats de resposta a la persona que respon l'enquesta). En cas de preguntes espontànies (quan les respostes no estan definides prèviament) s'especifica.
- ✓ Al peu de la taula o gràfic s'especifica la base de la resposta, és a dir, el nombre de persones que han respost la pregunta.
- ✓ A les dades presentades com a mitjanes, s'especifica l'escala de referència o interval de resposta i en el còmput s'exclouen els casos amb valoracions com "no sap" o "no contesta".

4. Resultats

4.1. Anàlisi de l'homogeneïtat de la informació de la base de dades

Com ja s'ha esmentat, s'han utilitzat dues aproximacions diferents per obtenir resultats que permetin avaluar la informació registrada al CRM.

4.1.1. Anàlisi quantitativa del total de registres

A continuació, es presenten els aspectes més destacables identificats a partir de l'anàlisi de freqüències de la informació registrada a les 1.354 demandes recollides a la base de dades.

Els aspectes més rellevants a tenir en compte que es deriven d'aquesta anàlisi fan referència a:

- a) Camps sense informació.
- b) La informació registrada sobre la demanda i l'orientació.
- c) La informació registrada sobre l'edat i el sexe de la persona afectada i de la persona demandant.
- d) La informació registrada sobre el diagnòstic.

A) Camps sense informació

L'anàlisi de freqüències (veure Taula 1) permet observar que 7 variables sempre contenen informació, encara que en alguns casos sigui per indicar "No especifica". Aquestes variables són: "Codi demanda", "Concepte", "Data de la demanda", "Demana ajut en concepte de...", "Format bàsic de la intervenció", "Tipus de demanda" i "Diagnòstic recollit en la demanda". Cal afegir una variable més en què només falta la informació d'un cas ("Territori delegació que gestiona la demanda").

Pel que fa a variables sobre el contingut de la demanda ("Tipus de demanda" i "Informació rellevant del cas") o la orientació donada ("Tipus d'orientació" i "Pautes d'orientació") es considera que sempre haurien d'estar omplertes, però es detecta que no sempre és així. La variable "Tipus de demanda" compleix aquesta condició, com ja s'ha comentat en el paràgraf anterior, mentre que les altres 3 variables es mantenen prop d'un marge raonable (5%). La freqüència de camps sense omplir oscil·la entre 2,7% i 6,4%.

Taula 1. Anàlisi dels camps sense informació

| Nom de la variable al CRM | Freqüència de camps buits | % de camps buits* |
|--|---------------------------|-------------------|
| Aspectes formals de la demanda | | |
| Codi demanda | 0 | 0 |
| Data de la demanda | 0 | 0 |
| Demana ajut en concepte de... (perfil del demandant: persona afectada, mare, etc.) | 0 | 0 |
| Format bàsic de la intervenció (canal: presencial, telefònic, correu electrònic) | 0 | 0 |
| Territori delegació que gestiona la demanda | 1 | 0,1 |
| Aspectes de contingut de la demanda i de l'orientació | | |
| Concepte (impressió inicial sobre la demanda-text lliure) | 0 | 0 |
| Informació rellevant del cas (demanda- text lliure) | 37 | 2,7 |
| Tipus de demanda (demanda-codificada) | 0 | 0 |
| Pautes d'orientació (orientació-text lliure) | 87 | 6,4 |
| Tipus d'orientació (orientació-codificada) | 52 | 3,8 |
| Dades sociodemogràfiques, de salut i identificador | | |
| Gènere del demandant | 10 | 0,7 |
| Gènere de la persona afectada | 87 | 6,4 |
| Edat del demandant | 743 | 54,9 |
| Edat de la persona afectada | 642 | 47,4 |
| Ciutat | 532 | 39,2 |
| Diagnòstic recollit en la demanda | 0 | 0 |
| Id persona | 472 | 34,9 |
| Altres aspectes | | |
| Coneixement del servei | 235 | 17,4 |
| Base | 1.354 | 1.354 |

*Per a aquesta anàlisi no s'ha tingut en compte la variable "Nom entitat que deriva".

En relació a les variables relacionades amb les característiques sociodemogràfiques de la persona demandant i la persona afectada, el sexe tendeix a estar omplert en la majoria d'ocasions, amb el 0,7% de camps buits pel que fa al sexe de la persona demandant i el 6,4% en el cas del sexe de la persona afectada. Per una altra banda, l'edat no està registrada en aproximadament el 50% dels casos (concretament, el 47,4% en el cas de la persona afectada, i el 54,9% en el cas de la persona demandant), i la ciutat de residència en el 39,3% dels casos. Cal tenir en compte que la manca d'informació pot ser deguda a què sigui una demanda impersonal, no referida a un cas concret, o que no s'ha pogut obtenir la informació perquè la demanda ha estat realitzada per e-mail o que no era adient sol·licitar aquesta informació per exemple en consultes telefòniques. Per últim, l'identificador de la persona (id persona) no està registrat en el 34,9% dels casos, ja que només s'assigna aquest codi alfa-numèric a la demanda si tenen el seu consentiment d'acord amb la LOPD.

Pel que fa al diagnòstic, tot i que tots el registres tenen omplert aquest camp, val a dir que hi ha un 32,1% dels casos en què la informació registrada és "No especifica". En aquest sentit, cal tenir en compte els condicionants adduïts anteriorment respecte a les variables sociodemogràfiques, més el fet de ser una variable sensible.

Per últim, la variable "Coneixement del servei", que indica com o a través de quin canal ha conegut el servei no està registrada en el 17,4% dels casos.

B) Informació sobre la demanda i l'orientació

Les variables que contenen informació sobre la demanda i l'orientació es registren de dues maneres diferents:

- Com a variable codificada ("Tipus de demanda" i "Tipus d'orientació"), utilitzant un sistema de codificació que conté 24 categories.
- Com a variable de text lliure ("Informació rellevant del cas" i "Pautes d'orientació"), de manera que el o la professional explicita la informació que considera rellevant.

Tal i com s'ha detallat en l'apartat anterior, l'anàlisi de freqüències obtingut posa de manifest que en alguns casos manca informació:

Tipus de demanda (codificada): 0% de camps buits.

Informació rellevant del cas (text lliure): 2,7% de camps buits.

Tipus d'orientació (codificada): 3,8% de camps buits.

Pautes d'orientació (text lliure): 6,4% de camps buits.

La valoració conjunta d'aquest i altres elements permet detectar els aspectes següents:

- Les variables sobre la orientació tendeixen a presentar camps sense informació quan es tracta de demandes de seguiment o dirigides a la recollida d'informació.
- Hi ha poca homogeneïtat en el detall de la informació que es recull a les variables de text lliure.
- Les demandes múltiples es codifiquen en un únic camp.

C) Informació sobre l'edat i el sexe de la persona afectada i la persona demandant

En aquest cas, a més d'observar la presència de camps sense omplir, com ja s'ha especificat anteriorment, s'observa manca d'homogeneïtat en la recollida d'informació quan la persona que fa la demanda és la pròpia persona afectada. En aquests casos la informació del demandant i de la persona afectada haurien de coincidir.

Alguns exemples en què no hi ha coincidència serien:

Taula 2. Exemples manca d'homogeneïtat en relació a les dades d'edat i sexe

| Codi Demanda (Autom.) | Demana ajut en concepte de... | Edat del demandant | Edat de la persona afectada | Gènere demandant | Gènere de la persona afectada |
|-----------------------|-------------------------------|--------------------|-----------------------------|------------------|-------------------------------|
| 2470 | Afectat/afectada | 61 | 62 | Dona | Femenino |
| 2513 | Afectat/afectada | 0 | 19 | Home | Masculino |
| 2523 | Afectat/afectada | 32 | 0 | Home | Masculino |

De les 557 demandes en què afectat i demandant són la mateixa persona, s'observa que la informació no coincideix per:

- La variable sexe en el 0,2% dels casos (1 de 557).
- La variable edat en el 26,9% dels casos (150 de 557). En aquest sentit, es detecten 3 tipus d'incongruències:
 - ✓ Diferències entre les edats registrades (10,9%) (ex.: cas 2470). En aquest cas no es considera un error de registre perquè la dada sobre l'edat de persona afectada s'actualitza i la del demandant és estàtica.
 - ✓ Només apareix informació de l'edat de la persona afectada (2,5%) (ex.: cas 2513).
 - ✓ Només apareix informació de l'edat de la persona demandant (13,5%) (ex.: cas 2523).

D'altra banda, s'utilitza una terminologia diferent per referir-se al sexe de la persona afectada i la persona demandant.

D) Informació sobre el diagnòstic

En relació al diagnòstic, s'observa que el codi "No especifica" que apareix en el 32,1% dels casos i el codi "Altres" (2,0%) s'apliquen de manera poc consistent, és a dir, indistintament a conceptes diferents.

Alguns exemples són:

Taula 3. Exemples d'inconsistències en relació al diagnòstic

| Codi Demanda (Autom.) | Demana ajut en concepte de... | Informació rellevant del cas | Diagnòstic recollit en la demanda |
|-----------------------|-------------------------------|---|-----------------------------------|
| 1237 | Professional | Informació sobre entitats tutelars | Altres |
| 1274 | Professional | Una de les professionals (XXX) de l'equip de l'associació XXX es posa en contacte amb l'Espai Situa't per tal de conèixer el projecte. | No Especifica |
| 1431 | Altres | Un grup d'estudiants de Psicologia de la universitat de Blanquerna-Ramon LLul està realitzant un treball sobre l'exclusió social que poden arribar a patir les persones amb trastorns mentals, Volen una entrevista presencial per realitzar una entrevista. | No Especifica |
| 1883 | Professional | Demana assessorament en SM d'un cas que se'ls ha derivat. | No Especifica |
| 2360 | Professional | Reunió per informar dels serveis de l'Espai Situa't i del projecte Activa't. Interessada perquè és possible que a hospital de dia hhi hagi candidats interessats en participar en la nova edició dels psicoeducatius, sobretot tenint en compte que poden ser usuaris i/o familiars, sense haver de ser el tàndem.d'unitat familiar. | No Especifica |

El codi "Altres" s'aplica generalment a diagnòstics poc freqüents o diagnòstics que no són específics de salut mental (ex.: Corea de Huntington), però també a casos en què la demanda no està referida a un cas concret (ex.: cas 1237).

El codi "No especifica" s'aplica tan a casos en què la demanda no està referida a un cas concret (ex.: cas 1274, 1431 i 2360) com a demandes en què es desconeix el diagnòstic (ex.: cas 1883).

4.1.2. Anàlisi qualitativa a partir d'una selecció de demandes

A continuació, es presenten els resultats d'una anàlisi més qualitativa de la qualitat de la informació registrada, realitzada a partir d'una selecció de 400 demandes.

Els aspectes avaluats fan referència a:

- a) La informació registrada a les variables o camps de text lliure sobre la demanda o la orientació.
- b) La informació registrada a les variables o camps codificats sobre la demanda o la orientació.

Cal tenir en compte que l'anàlisi qualitativa es fa a partir de la informació registrada, però es desconeix la correspondència real entre el contingut de la conversa o actuacions realitzades i la informació registrada.

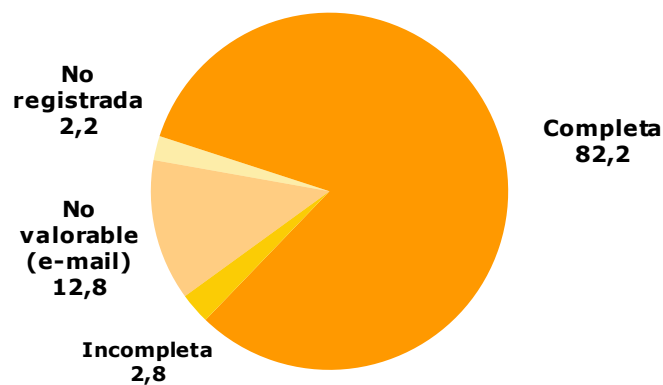
A) Anàlisi dels camps de text lliure

Concretament, s'ha tingut en compte la informació escrita respecte a la demanda ("Informació rellevant del cas") i l'orientació ("Pautes d'orientació").

El tipus d'anàlisi realitzat ha consistit en la lectura del text i la valoració subjectiva de fins a quin punt la informació registrada es considera completa per a què una persona externa al cas pugui entendre el tipus de demanda i d'orientació.

Els resultats de l'anàlisi relatius a la demanda posen de manifest que el 82,2% de les demandes es considera que han estat registrades de forma completa i només el 2,8% de forma incompleta (Gràfic 1). En aquest cas la informació de les demandes realitzades per correu electrònic s'ha qualificat com a no valorable.

Gràfic 1. Valoració de la informació registrada a: Informació rellevant del cas (%)

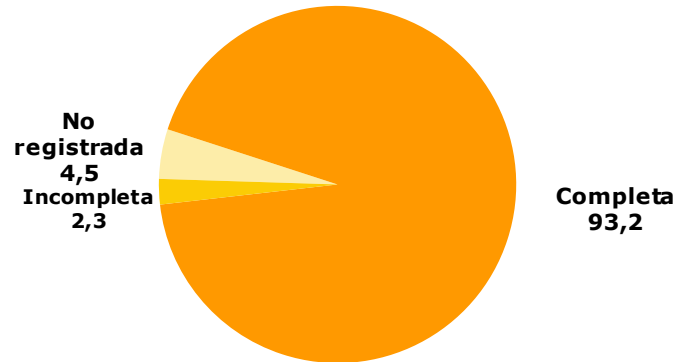


Base: 400

Les demandes considerades incompletes són aquelles en què s'ha valorat que faltava contextualitzar la demanda o en què l'estil telegràfic utilitzat dificultava la comprensió del contingut de la demanda a una persona externa al cas. També s'han classificat com incompletes aquelles demandes en què faltava recollir informació rellevant per a la valoració del possible risc associat a situacions de violència o en que es parlava de suïcidi. Cal tenir en compte que no es descarta la possibilitat de què la valoració del risc es fes a la pràctica, però no es registrés de forma explícita.

Els resultats obtinguts pel que fa a l'orientació posen de manifest que el 93,2% de les demandes es qualifiquen com a completes i només el 2,3% com a incompletes (Gràfic 2).

Gràfic 2. Valoració de la informació registrada a: Pautes d'orientació (%)



Base: 400

Les orientacions valorades com a incompletes inclouen aquelles en què no es registra la resposta o intervenció realitzada de forma clara o comprensible o es valora que no es dona resposta, o al menys no es registra, a algun aspecte de la demanda.

B) Anàlisi dels camps codificats

L'objectiu era valorar l'homogeneïtat de criteris en l'ús dels 24 codis utilitzats pels professionals de l'Espai Situa't a l'hora de codificar el "Tipus de demanda" i el "Tipus d'orientació" (ex.: GAM, Recursos socio-sanitaris, Escolta i seguiment).

S'ha estimat que no era factible explorar l'homogeneïtat de criteris sense comptar amb una definició de cada codi o categoria.

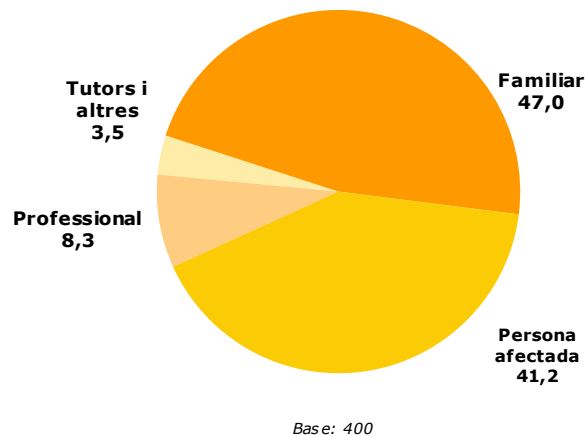
4.2. Anàlisi de la tipologia d'intervenció

A) Perfil de les persones demandants

A continuació es detallen les característiques de les persones demandants per a la selecció de 400 demandes pel que fa al perfil de qui realitza la demanda, el tipus de demanda -segons la classificació que utilitza l'equip de professionals- i el territori.

Segons el perfil de la persona que realitza la demanda, el més usual és que sigui o bé un familiar o bé la pròpia persona afectada (Gràfic 3).

Gràfic 3. Perfil de la persona que realitza la demanda (%)



Cal tenir en compte que el nombre de participants de la categoria "Tutors i altres" és força reduït, per això s'ha d'anar amb molta cautela a l'hora extreure conclusions a partir de les dades que es proporcionen.

Les demandes múltiples, és a dir, aquelles en què la persona sol·licita ajuda per diversos temes, són les més freqüents, tal i com s'observa a la taula següent (Taula 4).

Taula 4. Demandes segons tipus de demanda

| Tipus de demanda | % |
|----------------------------------|----------|
| Múltiple | 14,0 |
| GAM | 9,0 |
| Informació i orientació jurídica | 9,0 |
| Escolta i seguiment | 8,5 |
| Activa't | 8,5 |
| JURIMM | 8,5 |
| Recursos socio-sanitaris | 5,0 |
| Xarxa associativa | 5,0 |
| Àmbit laboral | 5,0 |
| Informació general en SM | 5,0 |
| Oci i temps de lleure | 5,0 |
| Habitatge | 5,0 |
| Suport psicològic | 5,0 |
| Resta de demandes: | 7,5 |
| - Prestacions econòmiques | |
| - Fundacions tutelars | |
| - Altres | |
| - Infanto-juvenil | |
| - Voluntariat | |
| - Certificat GD | |
| - Ingressos involuntaris | |
| - Patologia dual | |
| - Penitenciari | |
| - Risc d'exclusió | |
| <i>Base</i> | 400 |

Quant al territori, tot i que no s'ha utilitzat com a variable d'estratificació, la distribució s'aproxima a la de l'univers, sent les demandes gestionades des dels Serveis Centrals les més freqüents (Taula 5).

Taula 5. Demandes segons territori

| Territori | % |
|------------------------------------|----------|
| Serveis Centrals | 30,0 |
| Territori Sant Boi de Llobregat | 9,5 |
| Territori Granollers | 8,8 |
| Territori Santa Coloma de Gramenet | 7,3 |
| Territori Vilanova i la Geltrú | 6,8 |
| Territori Lleida | 6,5 |
| Territori Sabadell | 5,5 |
| Territori BCN Nou Barris | 5,3 |
| Territori Terres de l'Ebre | 5,3 |
| Territori Girona | 4,5 |
| Territori Tarragona | 4,0 |
| Territori Igualada | 3,8 |
| Territori Manresa | 2,8 |
| No especifica | 0,3 |
| Base | 400 |

B) Tipologies d'intervenció a l'Espai Situa't

Seguint el procediment descrit prèviament, s'han identificat 12 tipologies diferents d'intervenció des de l'Espai Situa't, més una categoria d'altres. Seguidament, es presenta una breu definició de cada una de les categories, amb exemples concrets.

Derivació/Orientació: Orientació o recomanació cap a un servei no utilitzat prèviament.

Exemples:

"Derivo al Jurimm per assessorament amb advocats".

"Donem el contacte d'altres recursos com Psicòlegs sense Fronteres".

Informació: Informació verbal o escrita general sobre serveis, els trastorns de SM, tràmits, etc.

Exemples:

"Li explico els recursos que tenen a la seva disposició i les vies que poden activar per actuar tant a curt com a llarg termini. Prefereix parlar amb la seva família i recopilar la informació exacta sobre l'estat de la seva mare".

"Se li explica els criteris d'assistència i els objectius del curs i es veu una adequada actitud per participar a tal formació".

Seguiment: Acord o compromís d'un proper contacte (per ex.: entrevista, trucada, e-mail per seguiment). No inclou e-mail per informació general.

Exemples:

"... Proposo cita presencial o ampliació d'informació via e-mail per poder donar una resposta més acurada".

"Acordem continuar valorant el cas en altres visites".

Coordinació: Coordinació o contacte amb professionals d'altres serveis.

Exemples:

"Amb el permís de la demandant fem coordinació amb SMP per traspasar el cas".

"Referent a la plaça de llar residència, acordem que contactaré amb l'ICASS per saber en quina estat està la sol·licitud".

Assessorament: Pautes o propostes d'actuació sobre com abordar la situació. Assessorament sobre la forma d'entendre o percebre una determinada situació.

Exemples:

"Li ofereixo suport i dono alguna orientació en clau mediatra".

"Es veu com la mare intenta de ficar-li límit però al cap d'un parell d'hora torna a obrir-li la porta. Parlem sobre maneres de protegir a la mare amb el suport dels altres fills. Com parlar a la germana i moments per a fer-ho, com apropar-s'hi, moments enverinats i situacions que afavoreixen entrar a parlar d'alguna cosa".

Reforçament vincle/ús xarxa assistencial: Es redirigeix la persona usuària cap a algun servei o professional amb qui la persona ja ha tingut contacte o es reforça que la persona el continuï utilitzant.

Exemples:

"Reforço que ho comenti amb la seva psicòloga del CSM".

"... suggerim que han de parlar el tema amb el psiquiatre de referència, demanar informació, valorar l'estabilitat mental actual de sa filla i arribar un acord per treballar el tema amb la XXX".

Tràmits o gestions: Realització de tràmits o gestions.

Exemples:

"Fem la inscripció".

"Se li ofereix tota la informació. Accepta i es fa la recollida de dades".

"Apunto al GAM".

Implicació de la persona afectada: Recomanació de la implicació de la persona afectada perquè assisteixi a una entrevista, servei o es responsabilitzi d'algun aspecte.

Exemples:

"... acordem que faré una visita individual amb el noi (perquè pugui explicar-se lliurement) i posteriorment proposaré derivació al CASD i faré coordinació".

"Parlo per telèfon amb la persona amb TM i la cito a l'Espai Situa't".

Reforçament conductes: Reforç de l'autoeficàcia, conductes, o actituds desitjables.

Exemples:

"Reforço iniciativa i idees encertades. Animo a seguir amb la mateixa motivació i ofereixo de nou Espai Situa't per possibles demandes".

"Reforço actituds positives".

Valoració del risc: Valoració del risc que comporta una situació o indicis de què s'ha indagat o recollit informació que ajudi a determinar el risc associat.

Exemples:

"...Parlem de com està la situació a casa. Actualment no hi ha conflictes molt agressius..."

"Pel que em diu, entenc que el noi té certa autonomia i que la seva situació no comporta problemàtiques afegides a la família, en tant que no demana més diners, ni s'endeuta ni genera cap situació de vulnerabilitat..."

Implicació d'un familiar: Recomanació de la implicació d'algun familiar en el suport o acompanyament a la persona afectada. No inclou si ja s'havia recollit que el familiar volia participar o implicar-se.

Exemples:

"Suggerixo a la XXX que hauria de parlar amb ella o demanar el suport de la seva altra filla per comentar els canvis que estan observant".

Mediació: Accions per afavorir que dues persones o parts arribin a un consens o es comuniquin.

Exemples: Categoria proposada per les persones responsables de l'ES, però no s'ha trobat cap exemple entre les demandes analitzades, probablement per ser poc freqüent.

Altres: Altres intervencions o quan s'explicita que s'ha fet escolta activa o contenció emocional.

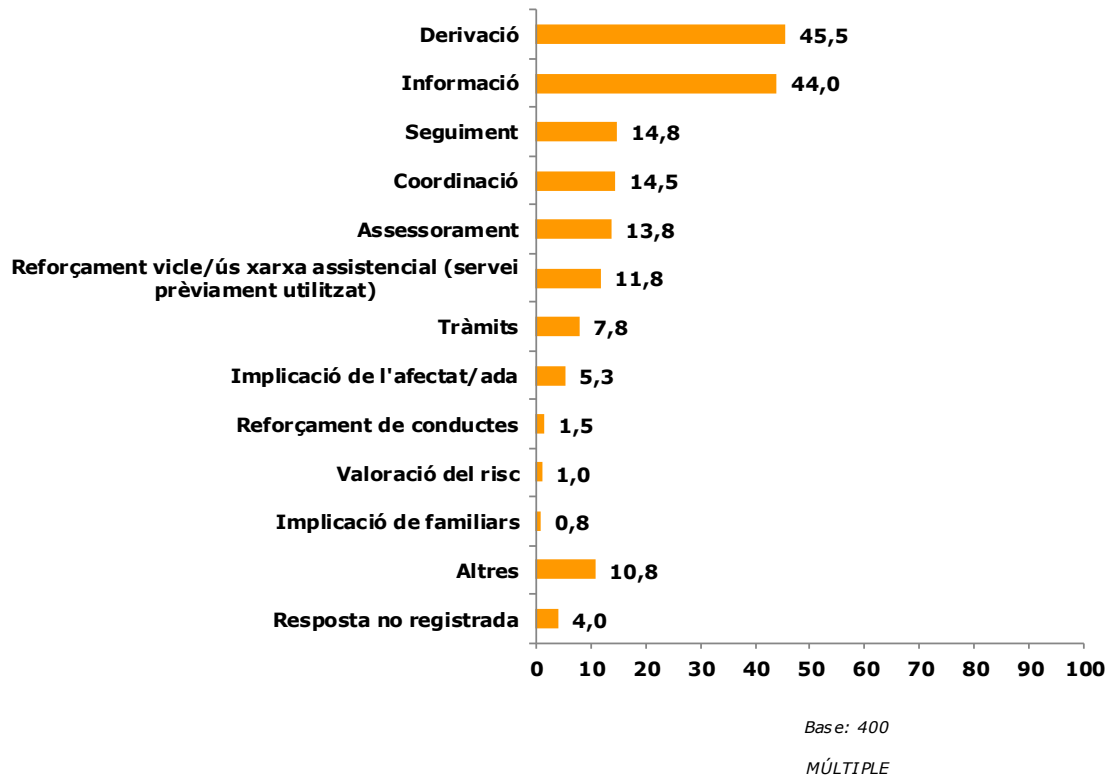
Exemples:

"S'ofereix suport emocional i escolta activa".

"Es fa contenció, se li ofereix escolta i suport psicològic; queda més tranquil·la".

La freqüència amb què s'aplica cada una d'aquestes intervencions es mostra al gràfic següent (Gràfic 4).

Gràfic 4. Tipologia d'intervenció des de l'Espai Situa't (%)



Com es pot observar al gràfic anterior, els tipus d'intervencions més freqüents ofertes des de l'Espai Situa't són la Derivació/orientació i la Informació. També cal destacar aquelles que impliquen el seguiment del cas, la coordinació amb altres professionals, l'assessorament sobre com abordar una determinada situació o el reforçament del vicle o l'ús de la xarxa assistencial quan es redirigeix la persona usuària a algun servei prèviament utilitzat.

El tipus d'intervencions tenint en compte el perfil de les persones demandants es mostra a continuació (Taula 6). S'observa que entre els professionals les demandes d'informació són les més freqüents, mentre que entre els afectats, familiars, tutors i altres ho són també aquelles que impliquen la derivació o orientació cap a un servei no prèviament utilitzat.

Taula 6. Tipologia d'intervenció des de l'Espai Situa't segons el perfil de la persona demandant (%)

| Tipus de resposta | Familiar | Afectat/ada | Professional | Tutor i altres |
|--|-------------|-------------|--------------|----------------|
| Derivació | 52,7 | 40,0 | 27,3 | 57,1 |
| Informació | 44,1 | 40,6 | 57,6 | 50,0 |
| Seguiment | 16,5 | 15,2 | 9,1 | 0,0 |
| Coordinació | 13,3 | 17,0 | 12,1 | 7,1 |
| Assessorament | 14,9 | 13,3 | 12,1 | 7,1 |
| Reforçament vincle/ús xarxa assistencial | 12,2 | 12,7 | 9,1 | 0,0 |
| Tràmits | 8,0 | 9,1 | 3,0 | 0,0 |
| Implicació de l'afectat/ada | 9,0 | 1,2 | 3,0 | 7,1 |
| Reforçament de conductes | 0,5 | 2,4 | 0,0 | 7,1 |
| Valoració del risc | 2,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Implicació de familiars | 1,1 | 0,6 | 0,0 | 0,0 |
| Altres | 12,8 | 10,3 | 3,0 | 7,1 |
| Resposta no registrada | 2,7 | 6,1 | 3,0 | 0,0 |
| Base | 188 | 165 | 33 | 14 |

Si es té en compte el canal utilitzat o la forma de contacte, es posa de manifest que, independentment de si s'utilitza el correu electrònic, el telèfon o l'entrevista presencial, el més freqüent continua sent les demandes en què s'ofereix informació o es deriva cap a un altre servei (Taula 7).

Taula 7. Tipologia d'intervenció des de l'Espai Situa't segons el canal utilitzat (%)

| Tipus d'intervenció | Entrevista presencial | Trucada telefònica | Correu electrònic |
|--|-----------------------|--------------------|-------------------|
| Derivació/Orientació | 47,7 | 39,1 | 52,8 |
| Informació | 43,0 | 44,4 | 47,2 |
| Seguiment | 13,6 | 18,0 | 11,3 |
| Coordinació | 15,9 | 15,0 | 7,5 |
| Assessorament | 15,9 | 12,8 | 7,5 |
| Reforçament vincle/ús xarxa assistencial | 13,1 | 12,8 | 3,8 |
| Tràmits | 9,8 | 5,3 | 5,7 |
| Implicació de l'afectat/ada | 6,5 | 5,3 | 0,0 |
| Reforçament de conductes | 0,9 | 2,3 | 1,9 |
| Valoració del risc | 1,4 | 0,8 | 0,0 |
| Implicació de familiars | 0,9 | 0,8 | 0,0 |
| Altres | 13,1 | 10,5 | 1,9 |
| Resposta no registrada | 4,2 | 3,0 | 5,7 |
| Base | 214 | 133 | 53 |

C) Treball en xarxa des de l'Espai Situa't

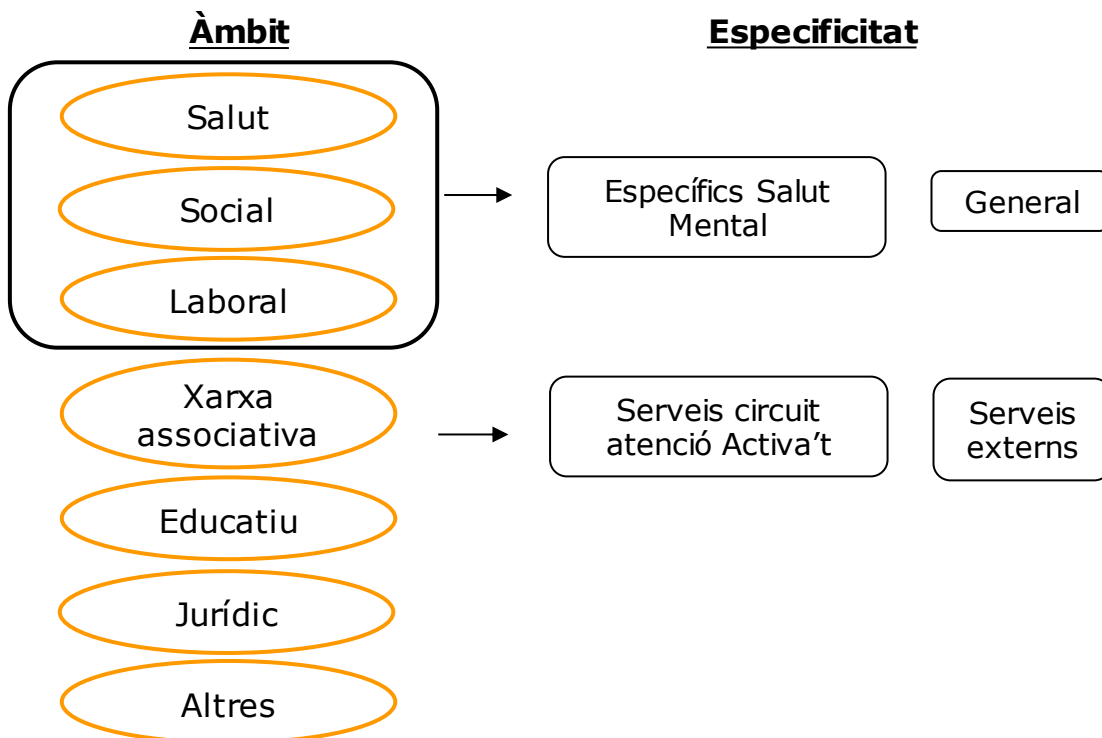
El tipus de serveis amb què l'Espai Situa't treballa en xarxa o hi té relació de forma directa o indirecta és molt divers, per això s'ha establert una classificació d'aquests serveis, recursos o professionals.

Aquesta classificació s'ha aplicat únicament a 3 tipologies d'intervenció:

- Derivació/orientació.
- Reforçament vincle/ús de la xarxa assistencial.
- Coordinació.

El tipus de serveis, recursos o professionals amb què l'Espai Situa't treballa en xarxa pertanyen a 6 àmbits diferents, més un genèric d'altres, tal i com s'observa a continuació.

Diagrama 6. Àmbits de treball de l'Espai Situa't

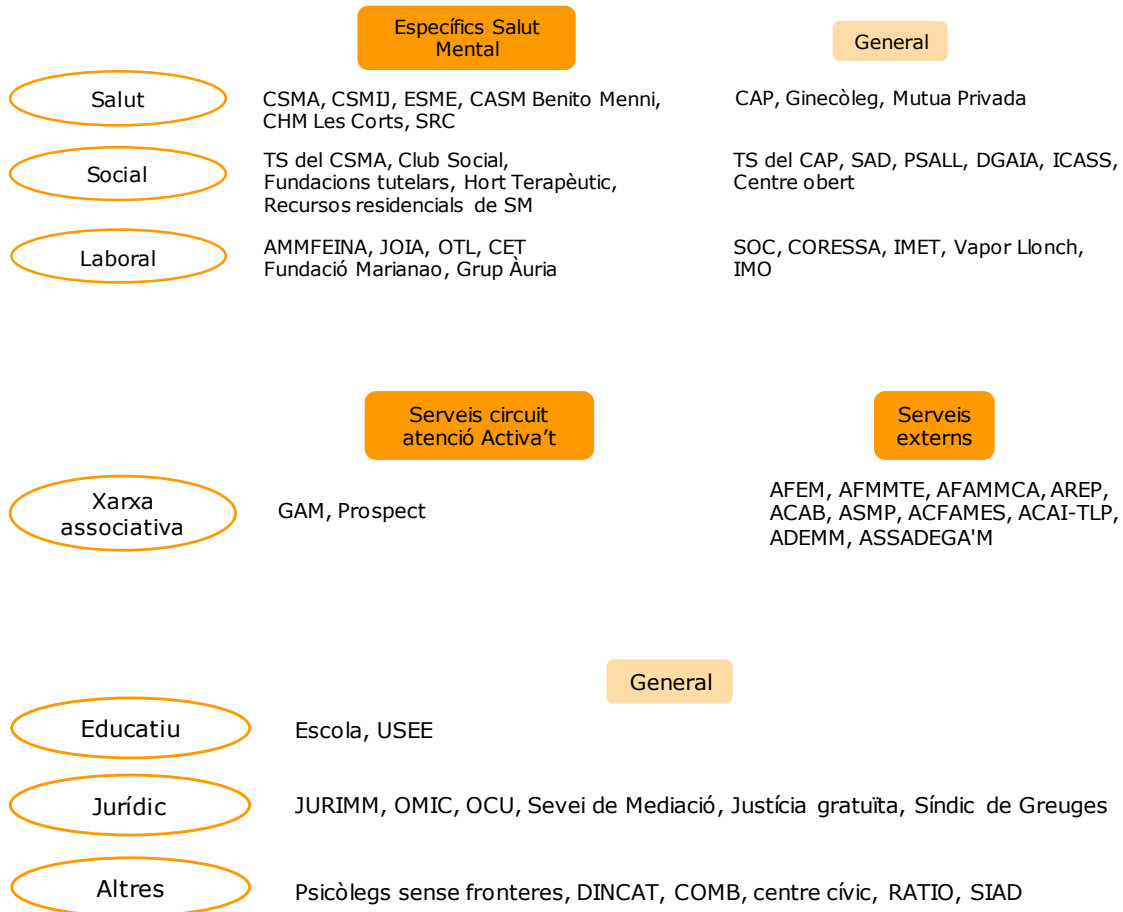


Adicionalment, els serveis de l'àmbit de la salut, social i laboral poden ser de dos tipus: serveis especialitzats en salut mental o altres serveis més

generals o no específics de salut mental. I en el cas de serveis o entitats de la xarxa associativa en salut mental, poden ser serveis del circuit d'atenció Activa't o entitats externes a aquest.

A continuació, es mostren alguns exemples de serveis amb què l'Espai Situa't hi treballa:

Diagrama 7. Exemples de serveis de l'Espai Situa't

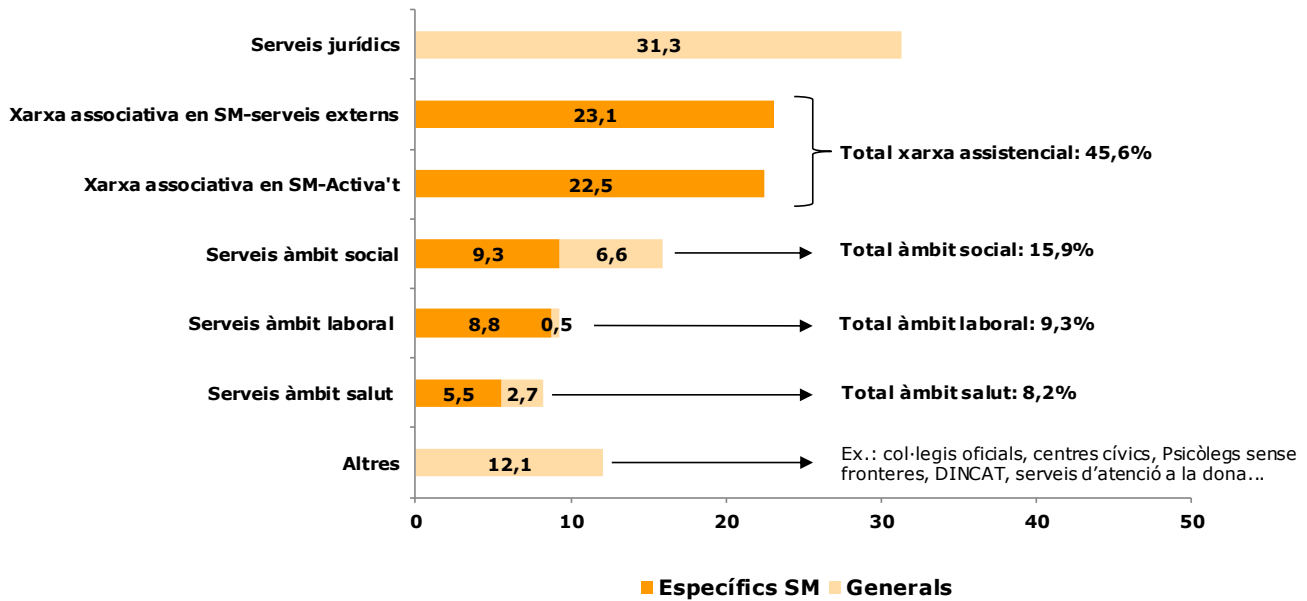


La intensitat amb què l'Espai Situa't treballa amb els diferents serveis pot variar en funció del tipus d'intervenció. Per això, a continuació, es presenten els resultats parcials per cada categoria d'intervenció analitzada.

Derivació/Orientació

La derivació o orientació a serveis no prèviament utilitzats per la persona usuària es fa principalment cap a serveis de l'àmbit jurídic i entitats de la xarxa associativa (Gràfic 5).

Gràfic 5. Tipus de serveis on es deriven les demandes (%)



Base: 182 (demandes en què es fa derivació)

MÚLTIPLE

Tenint en compte el perfil de la persona demandant (Taula 8), s'observa que per familiars i persones afectades les derivacions i orientacions a serveis jurídics són també les més freqüents. Cal destacar, però, que mentre que entre familiars hi ha més tendència a recomanar entitats de la xarxa associativa, entre les persones afectades es recomanen més serveis o organitzacions d'altre tipus com centres cívics o serveis d'atenció a la dona. No s'extreuen conclusions de la resta de perfils ja que la base és molt baixa, únicament es mostren les dades a títol informatiu.

Taula 8. Tipus de serveis on es deriven/orienten les demandes segons el perfil de la persona demandant (%)

| Tipus de resposta | Familiar | Afectat/ada | Professional | Tutor i altres |
|---|----------|-------------|--------------|----------------|
| Serveis jurídics | 33,3 | 33,3 | 22,2 | 0,0 |
| Xarxa associativa en SM-serveis externs | 25,3 | 16,7 | 22,2 | 50,0 |
| Xarxa associativa en SM-Activa't | 26,3 | 18,2 | 22,2 | 12,5 |
| Serveis àmbit social | 19,2 | 10,6 | 22,2 | 12,5 |
| Serveis àmbit laboral | 7,1 | 12,1 | 11,1 | 12,5 |
| Serveis àmbit salut | 7,1 | 10,6 | 0,0 | 12,5 |
| Altres | 7,1 | 21,2 | 11,1 | 0,0 |
| Base | 99 | 66 | 9 | 8 |

Considerant el canal o forma de contacte (Taula 9), les derivacions o orientacions que es fan durant l'entrevista presencial són principalment a serveis jurídics (38,2%) i a serveis de l'Activa't (27,5%). En canvi, les que es fan a partir d'una demanda realitzada per telèfon tendeixen a derivar-se més sovint a entitats de la xarxa associativa fora de l'Activa't (32,7%). Aquests resultats venen determinats pel tipus de protocol o procediment establert a l'Espai Situa't. L'orientació cap a serveis jurídics com el JURIMM o a espais de l'Activa't té com a requisit previ l'entrevista presencial, mentre que per derivar o orientar a altres serveis no s'estableix aquest requisit.

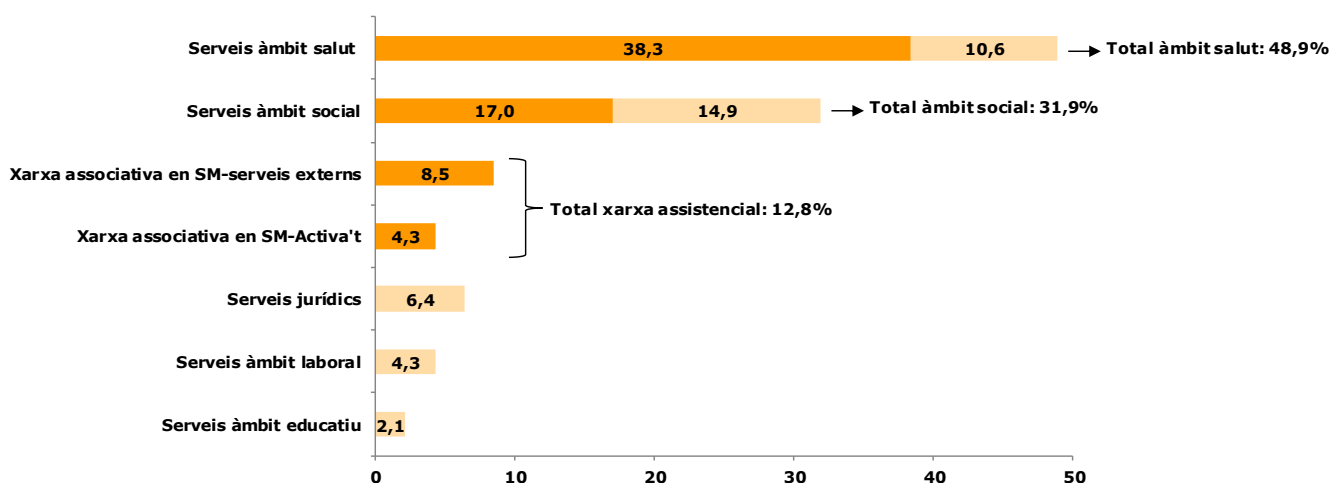
Taula 9. Tipus de serveis on es deriven/orienten les demandes segons el canal utilitzat (%)

| Tipus de serveis | Entrevista presencial | Trucada telefònica | Correu electrònic |
|---|-----------------------|--------------------|-------------------|
| Serveis jurídics | 38,2 | 21,2 | 25,0 |
| Xarxa associativa en SM-serveis externs | 18,6 | 32,7 | 21,4 |
| Xarxa associativa en SM-Activa't | 27,5 | 15,4 | 17,9 |
| Serveis àmbit social | 16,7 | 13,5 | 17,9 |
| Serveis àmbit laboral | 10,8 | 7,7 | 7,1 |
| Serveis àmbit salut | 7,8 | 9,6 | 7,1 |
| Altres | 9,8 | 15,4 | 14,3 |
| Base | 102 | 52 | 28 |

Reforç del vincle o ús de la xarxa assistencial

Les persones usuàries principalment són redirigides, des de l'Espai Situa't, a serveis prèviament utilitzats de l'àmbit de la salut (48,9%), preferentment específics de salut mental (38,3%), i de l'àmbit social (31,9%) (Gràfic 6).

Gràfic 6. Tipus de serveis on es redirigeix als usuaris per reforçar el vincle o l'ús de la xarxa assistencial (%)



Tenint en compte el perfil de la persona demandant (Taula 10) o el canal o forma de contacte (Taula 11), les bases són molt reduïdes com per a

extreure conclusions, de manera que únicament es mostren les dades a títol informatiu.

Taula 10. Tipus de serveis on es dirigeix a les persones usuàries per reforçar el vincle o l'ús de la xarxa assistencial segons el perfil de la persona demandant (%)

| Tipus de resposta | Familiar | Afectat/ada | Professional | Tutor i altres |
|---|-------------|-------------|--------------|----------------|
| Serveis àmbit salut | 65,2 | 38,1 | 0,0 | 0,0 |
| Serveis àmbit social | 30,4 | 28,5 | 66,6 | 0,0 |
| Xarxa associativa en SM-serveis externs | 4,3 | 14,3 | 0,0 | 0,0 |
| Xarxa associativa en SM-Activa't | 0,0 | 9,5 | 0,0 | 0,0 |
| Serveis jurídics | 4,3 | 4,8 | 33,3 | 0,0 |
| Serveis àmbit laboral | 0,0 | 9,5 | 0,0 | 0,0 |
| Serveis àmbit educatiu | 4,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Base | 23 | 21 | 3 | 0 |

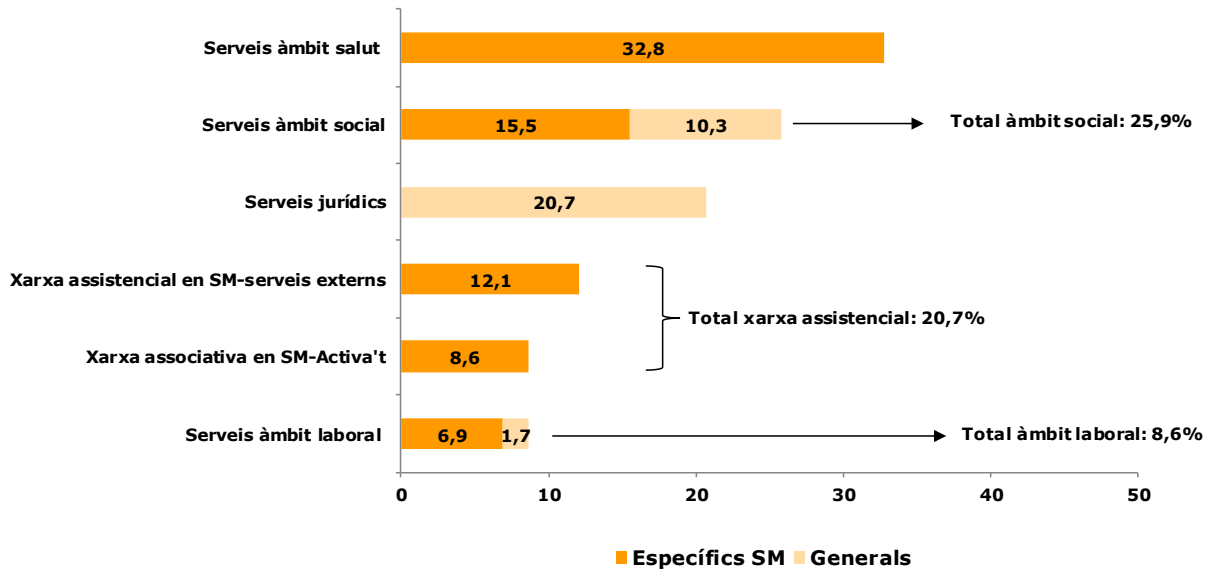
Taula 11. Tipus de serveis on es dirigeix a les persones usuàries per reforçar el vincle o l'ús de la xarxa assistencial segons el canal utilitzat (%)

| Tipus de serveis | Entrevista presencial | Trucada telefònica | Correu electrònic |
|---|-----------------------|--------------------|-------------------|
| Serveis àmbit salut | 46,4 | 58,8 | 0,0 |
| Serveis àmbit social | 32,1 | 29,4 | 50,0 |
| Xarxa associativa en SM-serveis externs | 14,3 | 0,0 | 0,0 |
| Xarxa associativa en SM-Activa't | 0,0 | 5,9 | 50,0 |
| Serveis jurídics | 3,6 | 11,8 | 0,0 |
| Serveis àmbit laboral | 7,1 | 0,0 | 0,0 |
| Serveis àmbit educatiu | 3,6 | 0,0 | 0,0 |
| Base | 28 | 17 | 2 |

Coordinació

Com s'observa al Gràfic 7, la coordinació amb altres professionals es porta a terme principalment amb serveis de l'àmbit de la salut (20,7%), únicament específics de salut mental, de l'àmbit social (25,9%) i jurídic (20,7%).

Gràfic 7. Tipus de serveis amb què es fa coordinació (%)



Base: 58 (casos en què es fa coordinació)

MÚLTIPLE

Tenint en compte el perfil de la persona demandant (Taula 12) o el canal o forma de contacte (Taula 13), les bases són molt reduïdes com per a extreure conclusions, de manera que únicament es mostren les dades a títol informatiu.

Taula 12. Tipus de servei amb què es fa coordinació segons el perfil de la persona demandant (%)

| Tipus de resposta | Familiar | Afectat/ada | Professional | Tutor i altres |
|---|----------|-------------|--------------|----------------|
| Serveis àmbit salut | 44,0 | 21,4 | 25,0 | 0,0 |
| Serveis àmbit social | 24,0 | 32,1 | 0,0 | 0,0 |
| Serveis jurídics | 16,0 | 25,0 | 25,0 | 0,0 |
| Xarxa associativa en SM-serveis externs | 16,0 | 7,1 | 25,0 | 0,0 |
| Xarxa associativa en SM-Activa't | 8,0 | 7,1 | 25,0 | 0,0 |
| Serveis àmbit laboral | 0,0 | 14,3 | 25,0 | 0,0 |
| Base | 25 | 28 | 4 | 1 |

Taula 13. Tipus de servei amb què es fa coordinació segons el canal utilitzat (%)

| Tipus de serveis | Entrevista presencial | Trucada telefònica | Correu electrònic |
|---|-----------------------|--------------------|-------------------|
| Serveis àmbit salut | 23,5 | 55,0 | 0,0 |
| Serveis àmbit social | 41,2 | 5,0 | 0,0 |
| Serveis jurídics | 14,7 | 20,0 | 75,0 |
| Xarxa associativa en SM-serveis externs | 11,8 | 15,0 | 0,0 |
| Xarxa associativa en SM-Activa't | 5,9 | 10,0 | 25,0 |
| Serveis àmbit laboral | 14,7 | 0,0 | 0,0 |
| Base | 34 | 20 | 4 |

4.3. Avaluació del grau de satisfacció i impacte del servei

A continuació es presenten els resultats obtinguts a partir de les enquestes realitzades a persones usuàries del servei.

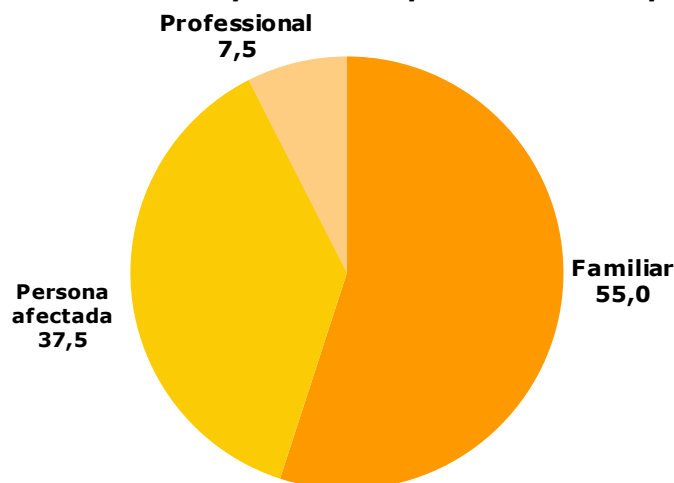
En primer lloc, es presenten els resultats de l'enquesta realitzada al cap d'una setmana d'haver fet l'entrevista a l'Espai Situa't (1a enquesta) (subapartat 4.3.1) i posteriorment els resultats de la realitzada passat un mes (2a enquesta) (subapartat 4.3.2).

4.3.1. Resultats primera enquesta

A) Perfil de les persones enquestades: 1a enquesta

Tenint en compte el perfil de les persones que acudeixen al servei (Gràfic 8), la participació dels familiars ha estat lleugerament superior al que correspondria segons la distribució de l'univers de 1.354 demandes (55% respecte a 49,0%) i la de persones afectades lleugerament inferior (37,5% respecte a 42,5%).

Gràfic 8. Perfil de la persona enquestada: 1a enquesta (%)



Base: 80

Les característiques sociodemogràfiques de les persones que han participat en l'enquesta es mostren a continuació (Taula 14).

Taula 14. Característiques sociodemogràfiques dels enquestats (%)

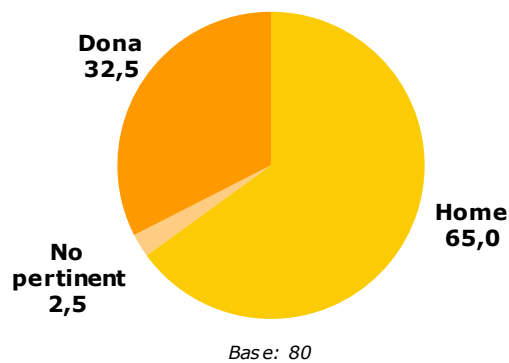
| Característiques | Persones afectades | Familiars | Professionals |
|----------------------------------|---------------------------|------------------|----------------------|
| Sexe | | | |
| Home | 66,7 | 29,5 | 33,3 |
| Dona | 33,3 | 70,5 | 66,7 |
| Edat | | | |
| 15 a 24 anys | 0,0 | 0,0 | - |
| 25 a 34 anys | 16,7 | 9,1 | - |
| 35 a 49 anys | 46,7 | 29,6 | - |
| 50 a 54 anys | 36,7 | 47,7 | - |
| 65 o més anys | 0,0 | 13,6 | - |
| <i>Mitjana d'edat</i> | <i>45,1</i> | <i>52,2</i> | - |
| Relació de parentesc | | | |
| Pares | - | 59,1 | - |
| Germà/ana | - | 20,4 | - |
| Fill/a | - | 11,4 | - |
| Parella | - | 6,8 | - |
| Un altre familiar | - | 2,3 | - |
| Àmbit en que treballa | | | |
| Social específic de Salut mental | - | - | 33,3 |
| Salut específic de Salut mental | - | - | 16,7 |
| Salut general | - | - | 16,7 |
| Ensenyament | - | - | 16,7 |
| Altres | - | - | 16,7 |
| <i>Base</i> | <i>30</i> | <i>44</i> | <i>6</i> |

Entre les persones afectades predominen els usuaris de sexe masculí, mentre que entre familiars i professionals els de sexe femení. Les persones afectades tenen majoritàriament entre 35 i 49 anys, mentre que els familiars pertanyen preferentment al grup de d'edat de 50 a 54 anys i acostumen a ser els progenitors.

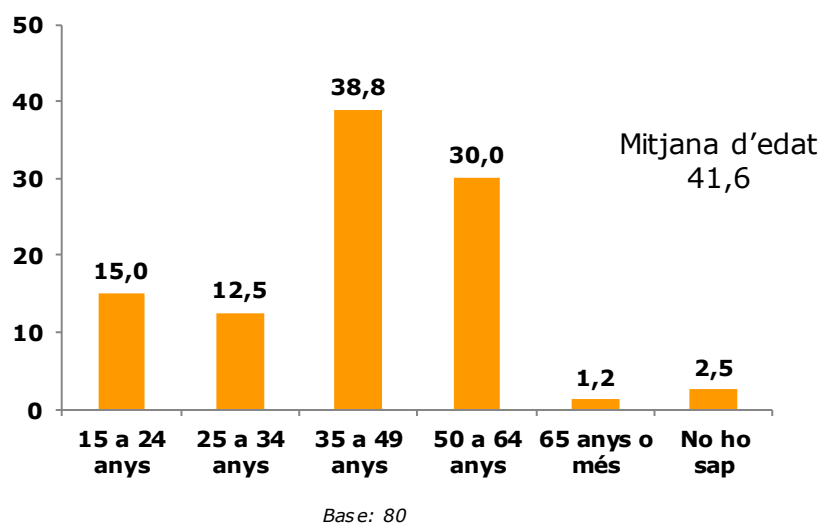
B) Perfil de les persones per qui es consulta: 1a enquesta

El 65,0% de les persones que ha motivat la demanda és de sexe masculí (Gràfic 9) i principalment tenen entre 35 i 49 anys, però també destaca el grup de 50 a 64 anys (Gràfic 10). Els menors de 18 anys només representen el 6,3% de les persones que motiven la consulta.

Gràfic 9. Sexe de la persona que motiva la demanda: 1a enquesta (%)

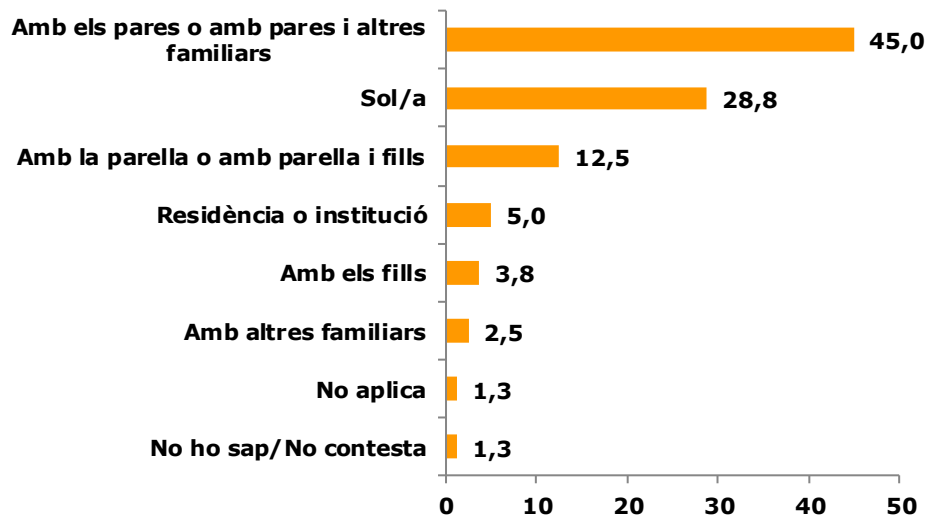


Gràfic 10. Edat de la persona que motiva la demanda: 1a enquesta (%)



Pel que fa al nucli de convivència, les persones per qui es consulta acostumen a viure amb els pares (45,0%) o soles (28,8%) (Gràfic 11).

Gràfic 11. Nucli de convivència de la persona que motiva la demanda: 1a enquesta (%)

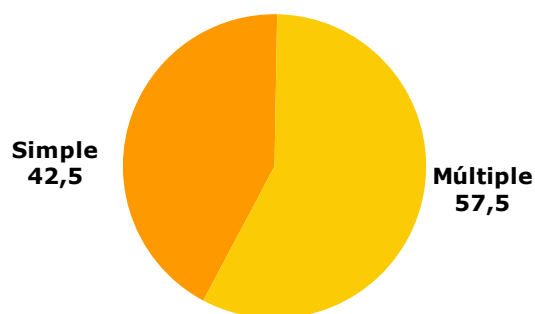


Base: 80

C) Característiques de les demandes: 1a enquesta

Tenint en compte les característiques generals de la demanda, el 57,5% de les demandes són múltiples el que significa que han estat registrades amb més d'un codi perquè impliquen consultes sobre diferents temes (Gràfic 12).

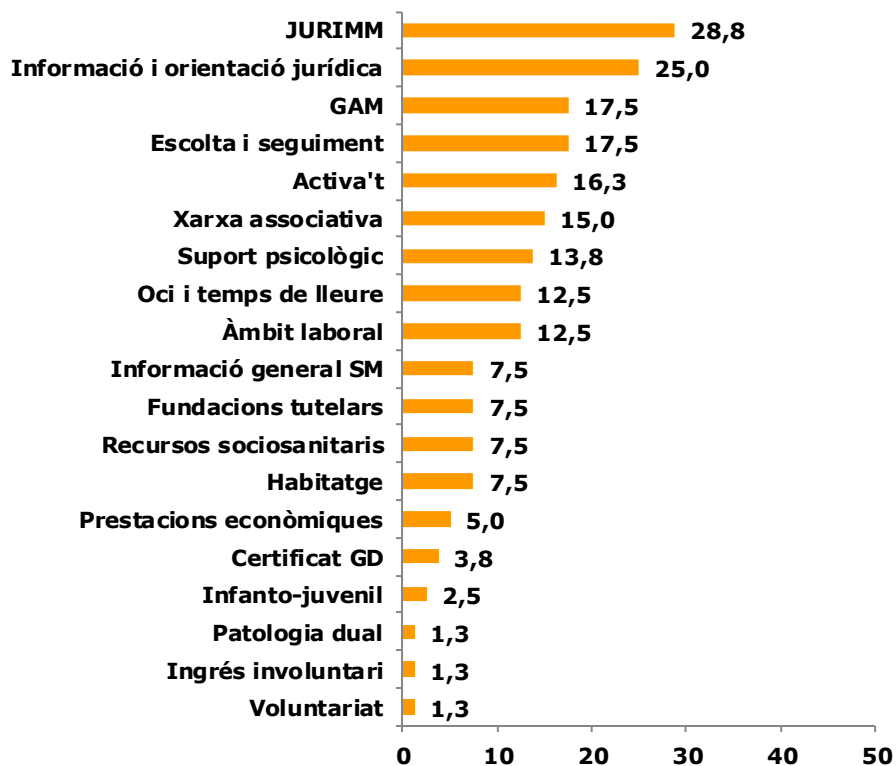
Gràfic 12. Tipus de demanda: simple o múltiple: 1a enquesta (%)



Base: 80

En relació al contingut o temàtiques consultades a les demandes (Gràfic 13) -segons el sistema de codis utilitzat per les professionals de l'Espai Situa't i tenint en compte que cada demanda pot rebre un o més codis- les temàtiques més freqüents a la mostra de persones enquestades són l'orientació cap al "JURIMM" i "Informació i orientació jurídica", seguidament se situen les de "GAM", "Escolta i seguiment", "Activa't", "Xarxa associativa" i "Suport psicològic". Aquests temàtiques coincideixen amb les 8 més freqüents si es té en compte la distribució a l'univers (sobre 1.354 demandes), excepte en el cas de "Recursos socio-sanitaris" que a la mostra té una freqüència inferior al que li correspondria.

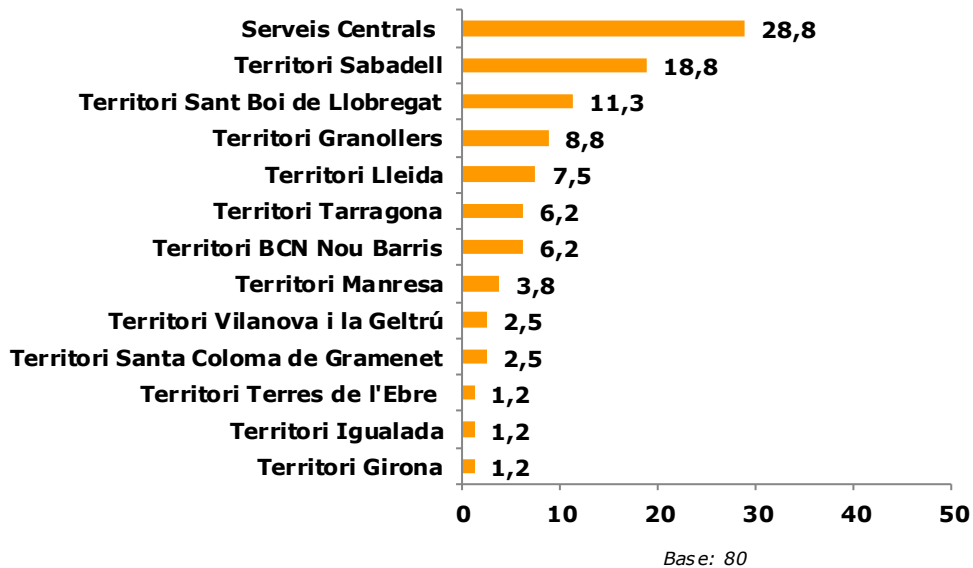
Gràfic 13. Tipus de demanda: temàtica específica (%)



Base: 80
MÚLTIPLE

Pel que fa a la distribució territorial (Gràfic 14), les demandes més freqüents són les gestionades des de Serveis Centrals i seguidament les del territori de Sabadell. En aquest cas dels 4 territoris més freqüents a la mostra, 3 coincideixen amb els que acumulen més volum de demandes a l'univers (excepte Sabadell).

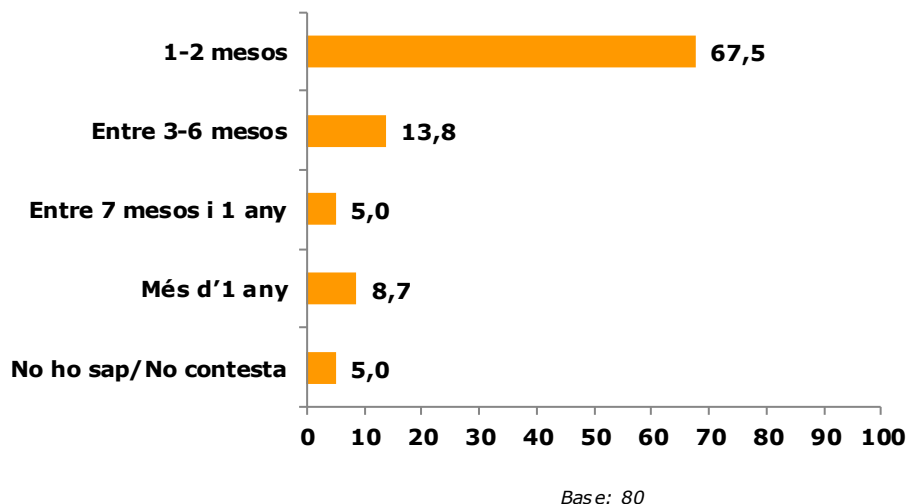
Gràfic 14. Territori on es gestionen les demandes (%)



D) Coneixement de l'Espai Situa't per part dels demandants: 1a enquesta

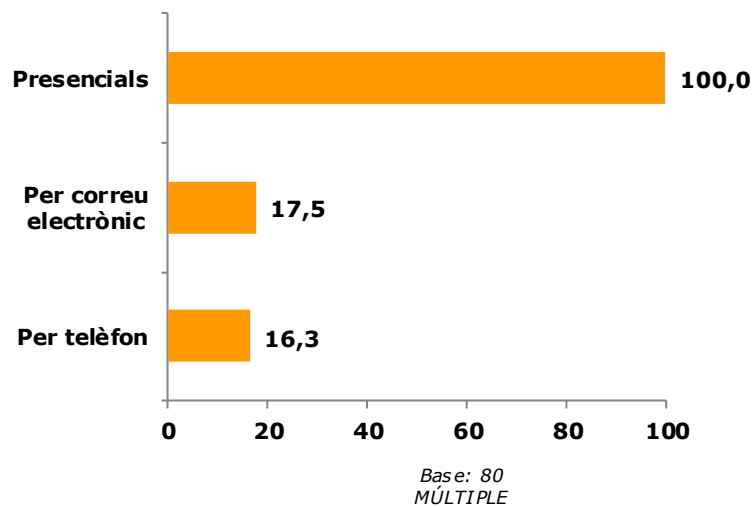
En general, les persones enquestades han conegut l'Espai Situa't recentment, el 67,5% fa entre 1 o 2 mesos, resultat que és coherent amb el fet que es va donar prioritat a què fossin primeres demandes (Gràfic 15).

Gràfic 15. Quant de temps fa que coneix l'Espai Situa't (%)

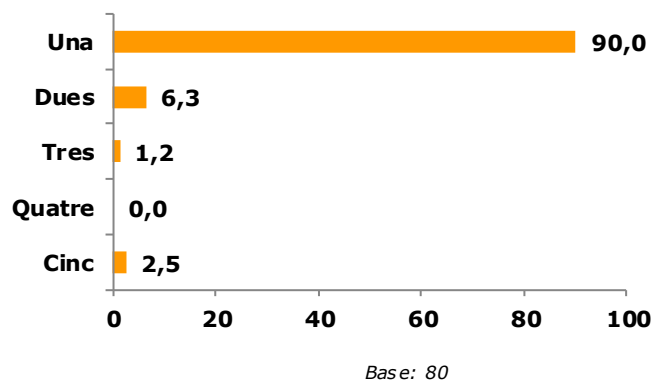


Així mateix, totes les persones enquestades han fet entrevistes presencials a l'Espai Situa't (Gràfic 16), el 90% només ha assistit a una entrevista (Gràfic 17), i addicionalment en algun cas han realitzat alguna consulta per correu electrònic i/o telèfon

Gràfic 16. Ha fet consultes... (%)



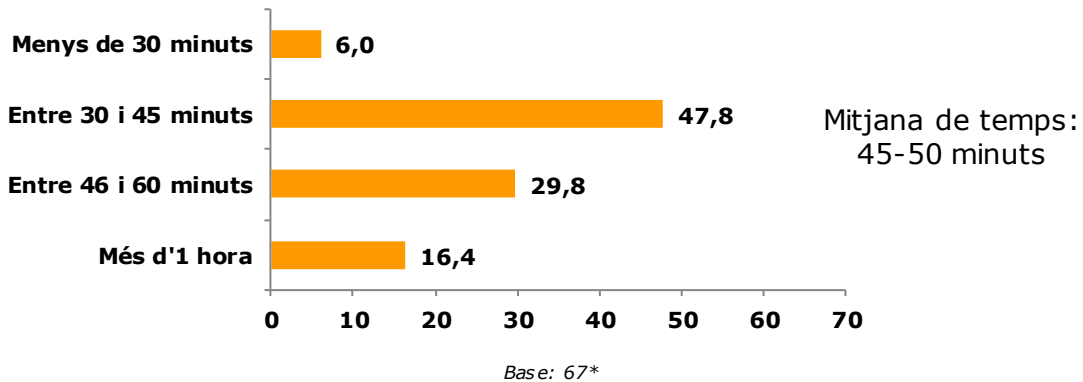
Gràfic 17. Quantes entrevistes presencials ha fet? (%)



E) Característiques de la darrera entrevista: 1a enquesta

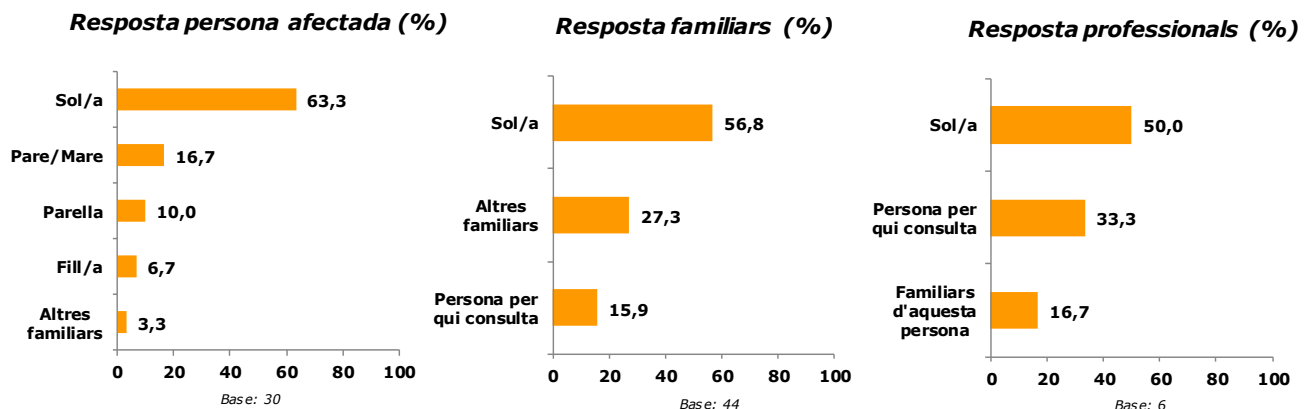
La darrera entrevista realitzada amb els professionals de l'Espai Situa't va durar una mitjana de 45-50 minuts (Gràfic 18).

Gràfic 18. Quant va durar aproximadament l'entrevista? (%)



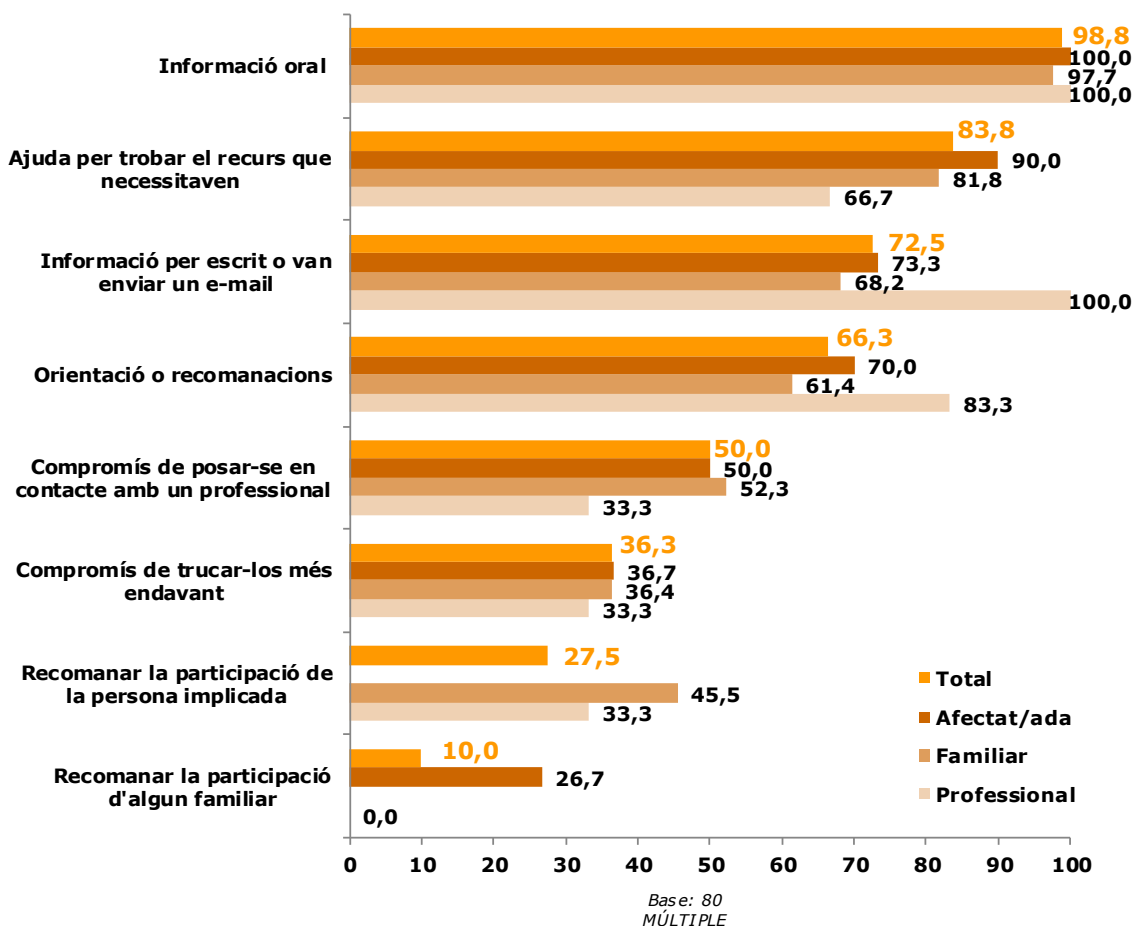
El més habitual és que les persones afectades i els familiars que consulten vagin sols a l'entrevista (63,3% i 56,8%, respectivament) (Gràfic 19), en el cas dels professionals és la meitat però la mostra és molt reduïda per extreure conclusions.

Gràfic 19. L'última vegada va anar a l'entrevista... (%)



Per entendre en què va consistir la resposta que es va donar des de l'Espai Situa't, es van plantejar una sèrie d'opcions perquè la persona enquestada seleccionés totes les que corresponguessin. El tipus de resposta més habitual és oferir informació oralment (98,8%) i ajudar a trobar el recurs que necessiten (83,8%). Un segon grup de respostes força freqüents serien el donar informació per escrit (72,5%), oferir orientació o recomanacions per saber com abordar alguna situació específica (66,3%) i comprometre's a posar-se en contacte amb algun professional (50%). De forma no tan freqüent, també els professionals es comprometen a trucar a la persona que ha fet la demanda més endavant o recomanen la participació de la persona per qui es consulta o d'algun familiar (Gràfic 20).

Gràfic 20. En què va consistir la resposta que li van donar des de l'Espai Situa't (%)

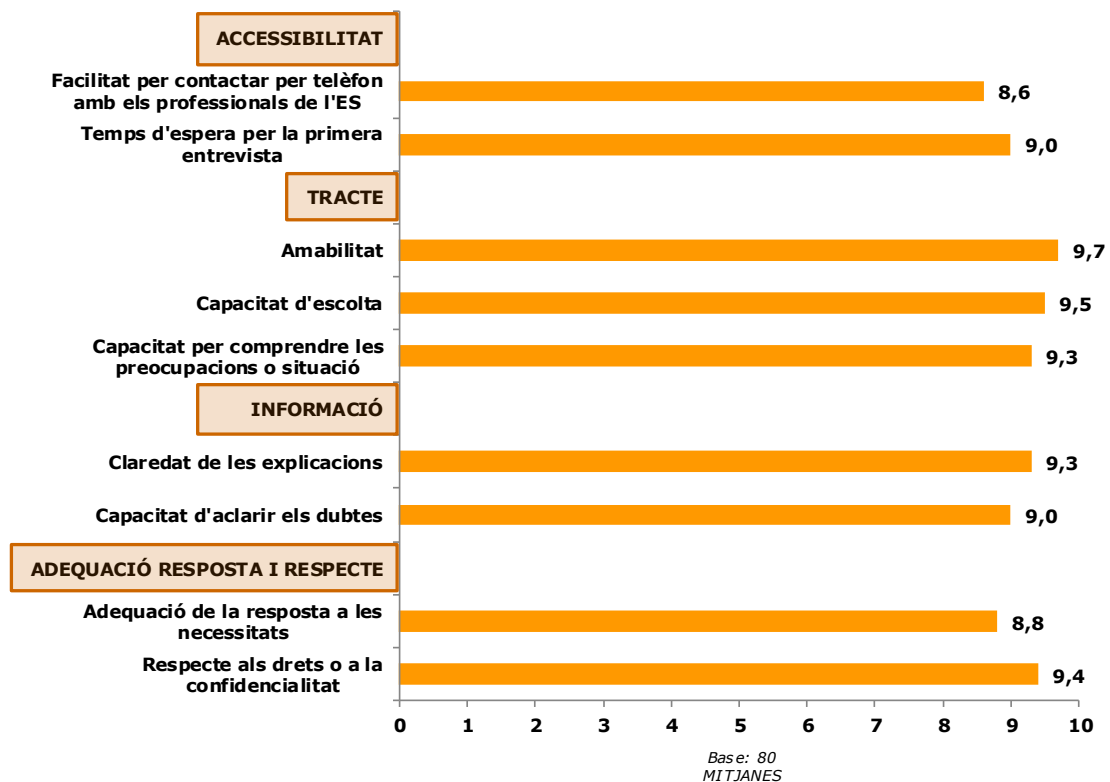


F) Valoració de l'Espai Situa't: 1a enquesta

Les valoracions que fan les persones enquestades passada una setmana de l'entrevista són elevades (Gràfic 21). Destaquen especialment les valoracions positives relacionades amb el tracte, com l'amabilitat (9,7), la capacitat d'escolta (9,5) o la capacitat per comprendre les preocupacions o situació plantejada (9,3). En segon lloc, destaquen les relatives a la informació (9,3 i 9,0), però també el respecte als drets o a la confidencialitat (9,4).

Els aspectes d'accessibilitat i adequació de la resposta també obtenen valoracions positives.

Gràfic 21. Com valora els següents aspectes... (escala de 0 a 10)



Tenint en compte el perfil de la persona que formula la demanda (Taula 5) no s'observen diferències estadísticament significatives entre les persones afectades o els familiars (el grup de professionals no s'han inclòs en les anàlisis comparatives realitzades mitjançant la Prova *U* de Mann-Whitney per la grandària de la mostra).

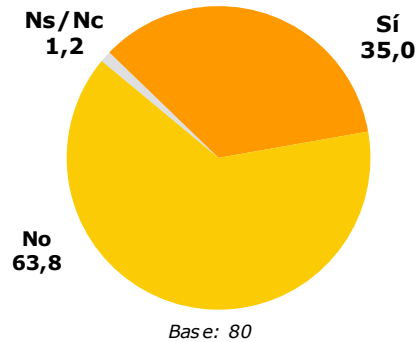
Tot i l'absència de diferències significatives, es posa de manifest que els familiars tendeixen a fer una valoració més positiva dels diferents aspectes, destacant respecte les persones afectades, la valoració que fan de la capacitat d'escolta i de comprensió.

Taula 15. Valoració dels aspectes del servei segons el perfil del demandant (puntuació mitjana; escala de 0 a 10)

| Aspectes a valorar | Persona afectada | Familiar | Professional |
|---|-------------------------|-----------------|---------------------|
| Facilitat de contacte telefònic | 8,3 | 8,8 | 8,8 |
| Temps d'espera per programar entrevista | 8,8 | 9,2 | 9,2 |
| Amabilitat | 9,5 | 9,8 | 9,5 |
| Capacitat d'escolta | 9,3 | 9,7 | 9,5 |
| Capacitat per comprendre preocupacions/situació | 8,9 | 9,6 | 9,5 |
| Claredat de les explicacions | 9,0 | 9,5 | 8,7 |
| Capacitat per aclarir dubtes | 8,6 | 9,3 | 8,7 |
| Adequació de la resposta a les necessitats | 8,4 | 8,9 | 9,0 |
| Respecte als drets i la confidencialitat | 9,3 | 9,6 | 9,0 |
| <i>Base</i> | 30 | 44 | 6 |

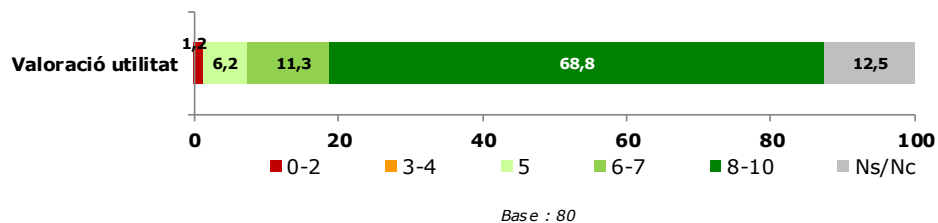
Per tal d'avaluar la utilitat de l'Espai Situa't, primer es va preguntar si havien tingut temps o l'oportunitat d'utilitzar la informació que els hi van oferir. Cal tenir en compte que passada una setmana, només el 35% n'ha tingut temps de per exemple anar al recurs recomanat, consultar la informació, etc. (Gràfic 22).

Gràfic 22. Ha tingut temps o l'oportunitat d'utilitzar la informació que li van donar a l'Espai Situa't (%)



La valoració de la utilitat de l'Espai Situa't entre les persones enquestades obté una puntuació mitjana de 8,5 (Gràfic 23). Però les persones que han pogut utilitzar la informació prèviament valoren la utilitat amb un 9, puntuació superior a la dels que no l'han pogut utilitzar (8,1). La diferència entre aquestes dues valoracions és estadísticament significativa (Prova U de Mann-Whitney; $U = 412,500$ $p = 0,035$).

Gràfic 23. Valori utilitzant una escala del 0 al 10, de gens a totalment útil, fins a quin punt l'Espai Situa't ha estat útil per vostè? (%)



Mitjana: **8,5**

Mitjana ('Sí' ha tingut temps d'utilitzar la informació): **9,0**

Mitjana ('No' ha tingut temps d'utilitzar la informació): **8,1**

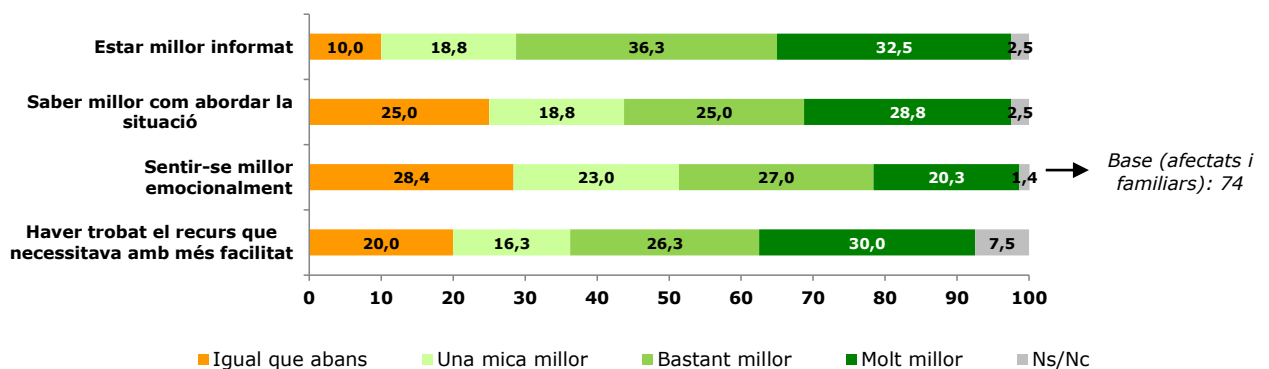
Per tal identificar si el fet d'haver pogut utilitzar la informació afecta a altres valoracions com els relatius l'accessibilitat, el tracte, la informació... s'ha realitzat una comparació de les puntuacions. L'única diferència estadísticament significativa s'esdevé en l'adequació de la resposta (Prova *U* de Mann-Whitney; $U=437,000$ $p=0,039$), de manera que aquells que han pogut utilitzar la informació fan una valoració més positiva d'aquest aspecte (Taula 16).

Taula 16. Valoració dels aspectes del servei segons si ha tingut temps o l'oportunitat d'utilitzar la informació (puntuació mitjana; escala de 0 a 10)

| Aspectes a valorar | Sí ha utilitzat la informació | No ha utilitzat la informació |
|---|-------------------------------|-------------------------------|
| Facilitat de contacte telefònic | 8,8 | 8,5 |
| Temps d'espera per programar entrevista | 8,9 | 9,1 |
| Amabilitat | 9,8 | 9,6 |
| Capacitat d'escolta | 9,6 | 9,5 |
| Capacitat per comprendre preocupacions/situació | 9,6 | 9,1 |
| Claredat de les explicacions | 9,3 | 9,2 |
| Capacitat per aclarir dubtes | 9,3 | 8,8 |
| Adequació de la resposta a les necessitats | 9,2 | 8,4 |
| Respecte als drets i la confidencialitat | 9,6 | 9,3 |
| Base | 28 | 51 |

Adicionalment, s'ha demanat a les persones enquestades que valorin la percepció de canvi en relació a quatre aspectes (Gràfic 24). En conjunt, s'observa que l'Espai Situa't compleix adequadament amb els seus objectius, especialment el d'oferir informació i el de facilitar la cerca de recursos. El 68,8% considera estar bastant o molt millor informat i el 56,3% haver trobat amb bastant o molt més facilitat el recurs que necessitava.

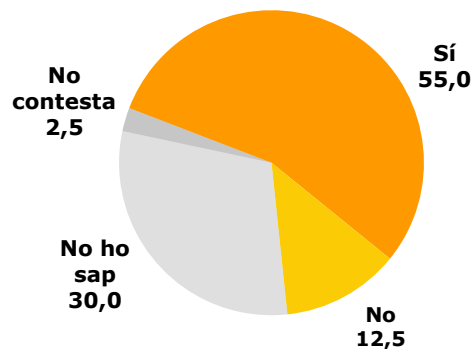
Gràfic 24. Fins a quin punt l'atenció rebuda a l'Espai Situa't ha suposat un canvi per vostè en diferents aspectes. Quant a... (%)



La percepció de canvi és similar entre les persones que han pogut utilitzar la informació proporcionada a l'Espai Situa't i les que no, en aquest cas no es detecten diferències estadísticament significatives (prova Khi-quadrat).

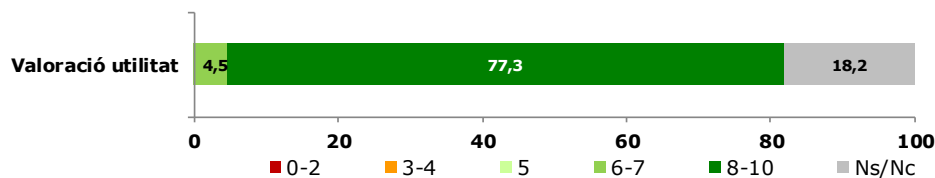
Els 55% dels usuaris que al principi de l'enquesta va indicar que el professional de l'Espai Situa't es va comprometre a contactar amb altres professionals afirma que s'ha produït el contacte corresponent al cap d'una setmana de l'entrevista i valora la utilitat d'aquesta actuació amb una puntuació mitjana de 9,6 (Gràfic 25 i 26).

Gràfic 25. Abans m'ha comentat que els professionals de l'Espai Situa't van acordar que es posarien en contacte amb algun professional o hi van parlar. Sap si ja s'hi han posat en contacte? (%)



Base (compromís de contacte amb altres professionals): 40

Gràfic 26. Fins a quin punt ha estat útil que s'hi posessin en contacte o hi parlessin? (%)

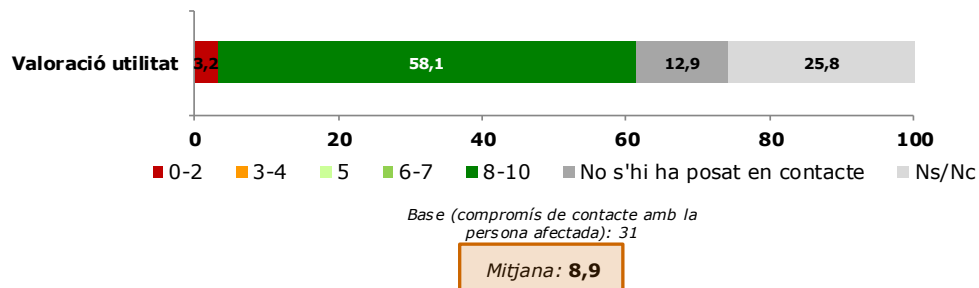


Base (s'hi ha posat en contacte): 22

Mitjana: 9,6

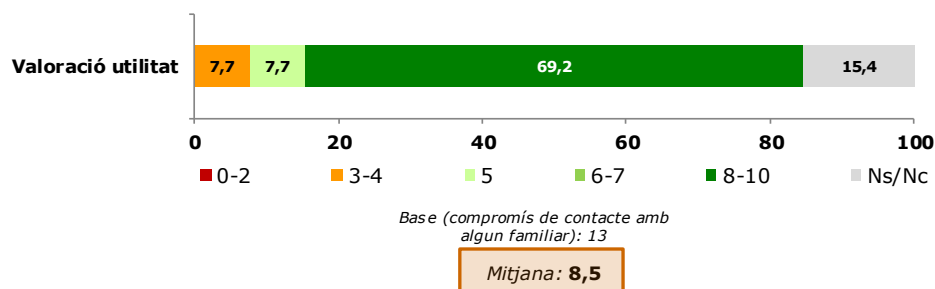
Els familiars i professionals que a l'inici de l'enquesta varen indicar que una de les actuacions des de l'Espai Situa't va ser la recomanació d'implicar a la persona afectada valoren la utilitat d'aquesta actuació amb una puntuació mitjana de 8,9 (Gràfic 27). Val a dir que només ho poden valorar el 61,3% d'aquests, ja que per la resta o bé encara no s'ha produït el contacte o bé és difícil de la valorar perquè la persona que motiva la consulta encara no ha respost o és reticent davant la petició d'implicar-se.

Gràfic 27. Abans m'ha comentat que els professionals de l'Espai Situa't van recomanar la implicació del seu familiar/persona per qui consultava o van acordar que es posarien en contacte amb ell/a. Valori utilitzant una escala del 0 al 10, fins a quin punt ha estat útil aquesta acció? (%)



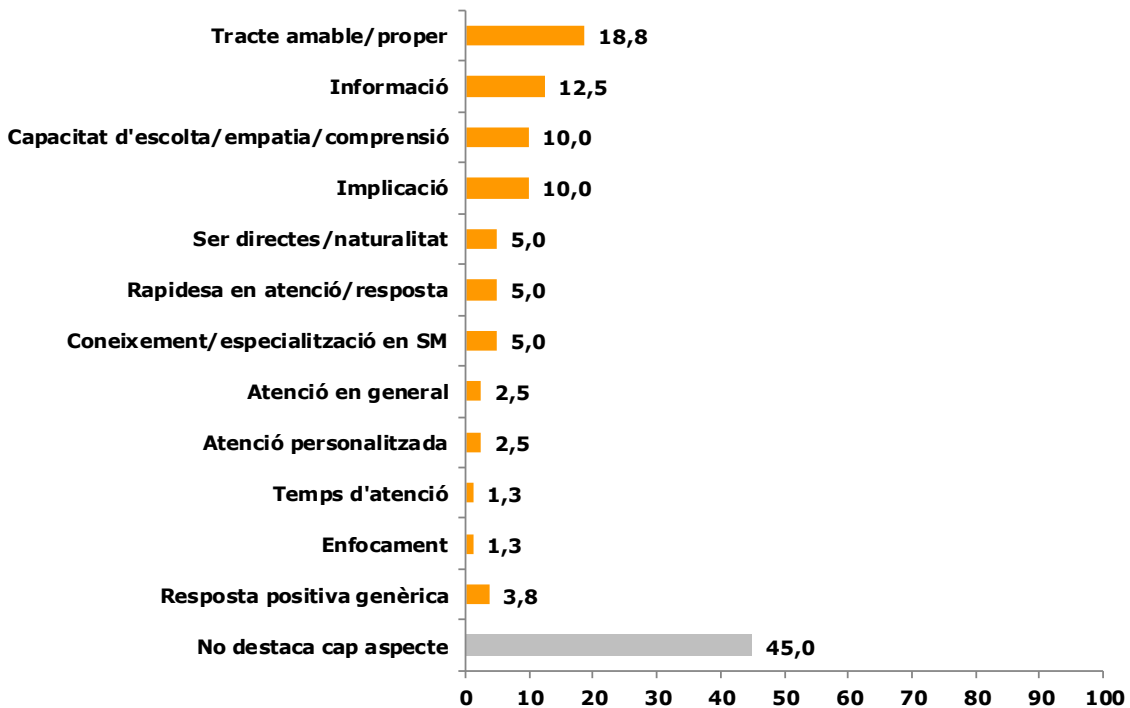
Per les persones afectades i els professionals que van rebre la recomanació d'implicar a algun familiar, la valoració de la utilitat d'aquesta recomanació obté una puntuació mitjana de 8,5 (Gràfic 28).

Gràfic 28. Abans m'ha comentat que els professionals de l'Espai Situa't van recomanar la implicació d'algun familiar, van acordar que es posarien en contacte o hi van parlar. Valori utilitzant una escala del 0 al 10, fins a quin punt ha estat útil la participació o implicació del familiar? (%)



El 55% dels enquestats destaca algun aspecte diferencial positiu en relació a altres serveis d'atenció en l'àmbit de la salut mental (Gràfic 29). Els aspectes més sovint destacats, comparativament amb altres serveis, són el tracte amable i proper (ex.: "L'amabilitat. A tot arreu no hi és però hi ha llocs que sí"), la informació ("Des de l'Espai Situa't m'han donat informació i recomanacions que em poden ser d'ajuda. Tot això la treballadora social no ens ho va explicar"), la capacitat d'escolta o d'empatia ("Molt amable i empàtica, cosa que la majoria de vegades no he trobat") i la implicació ("Una disposició molt gran per part de la persona amb la que vaig parlar").

Gràfic 29. Destacaria algun aspecte de l'atenció o resposta rebuda a l'Espai Situa't que no hagi trobat en altres serveis? (%)

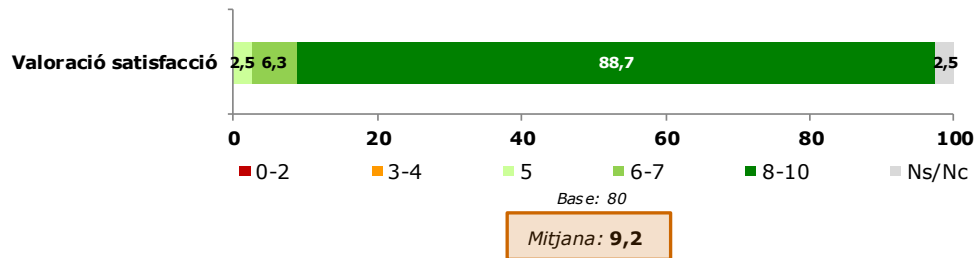


Base: 80
MÚLTIPLE
ESPONTÀNIA

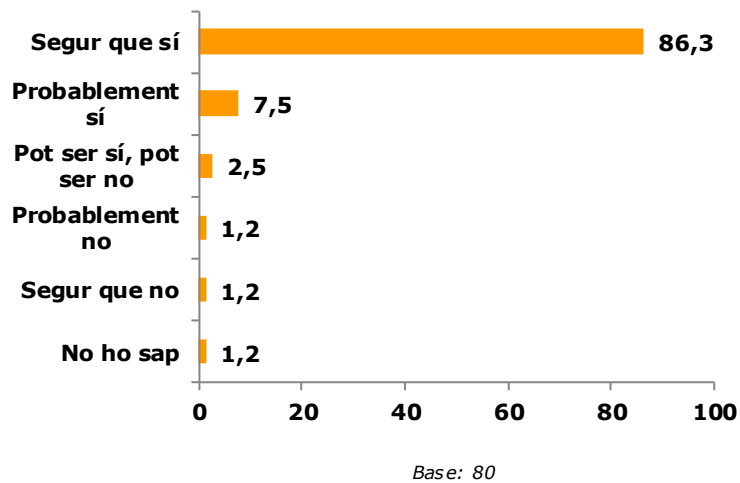
G. Satisfacció amb l'Espai Situa't: 1a enquesta

La satisfacció amb l'atenció rebuda és molt elevada. Així, la valoració d'aquest aspecte obté una puntuació mitjana de 9,2 (Gràfic 30), d'altra banda el 94% afirma que tornaria a fer ús de l'Espai Situa't en cas de necessitat (Gràfic 31) i el 90% el recomanaria a altres persones (Gràfic 32).

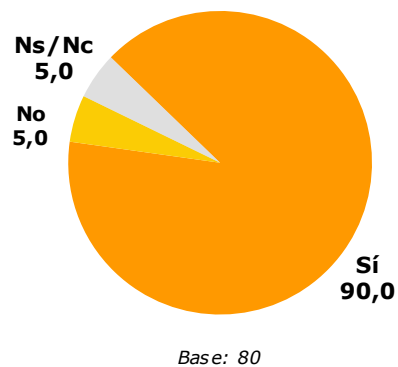
Gràfic 30. Valori utilitzant una escala de 0 a 10, de gens a totalment satisfet, com de satisfet/a està amb l'atenció rebuda a l'Espai Situa't? (%)



Gràfic 31. En cas de necessitat tornaria a fer us de l'Espai Situa't? (%)

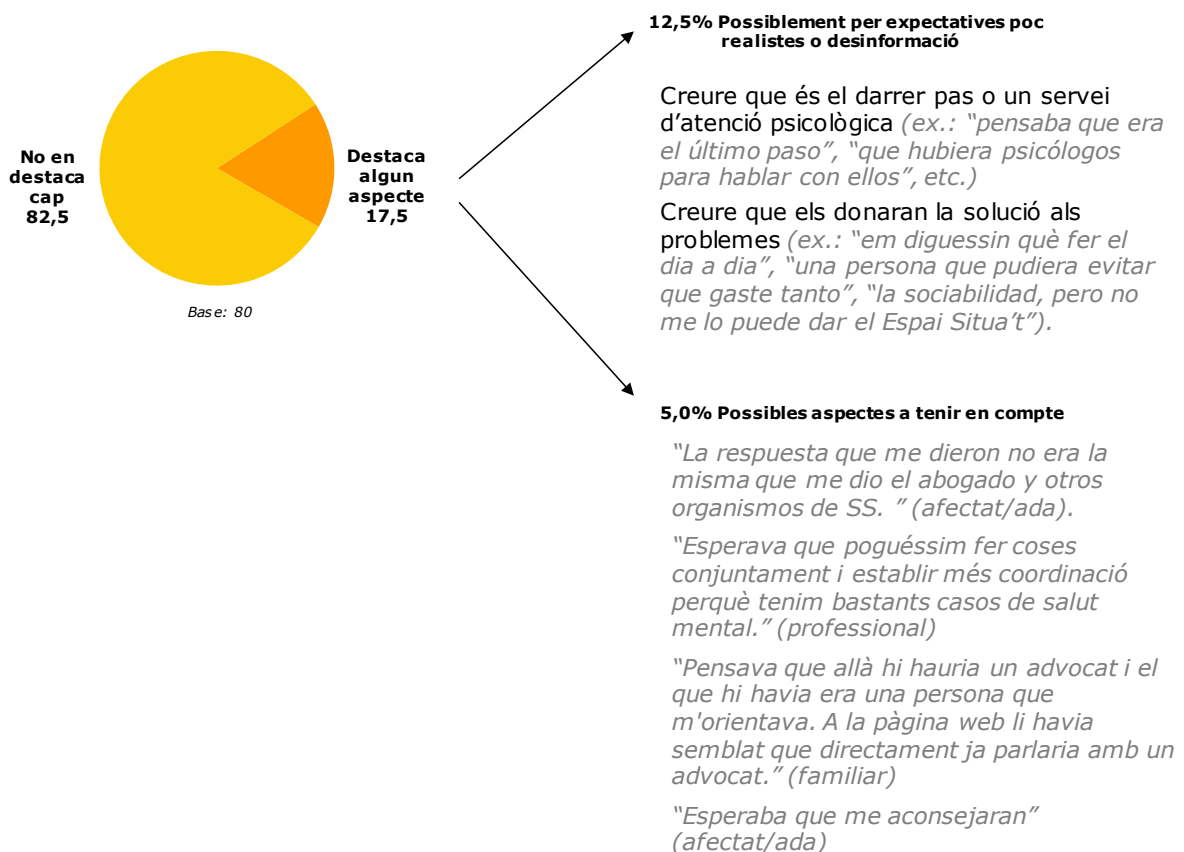


Gràfic 32. Recomanaria l'Espai Situa't a altres persones? (%)



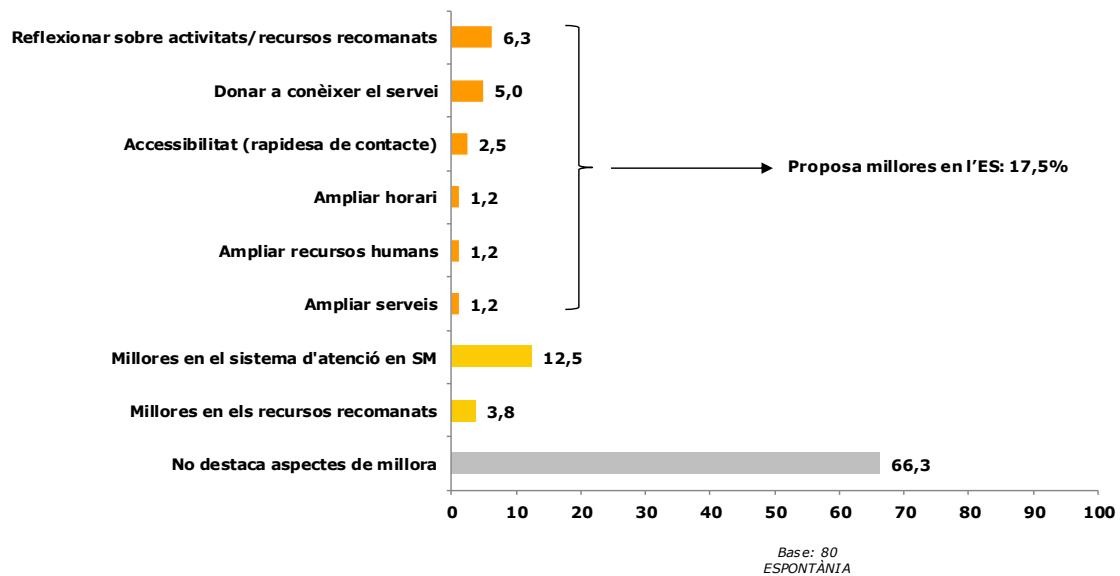
Per identificar possibles aspectes d'insatisfacció, es va preguntar si hi havia algun aspecte del servei en què no s'havien complert les seves expectatives o en què no va rebre resposta (Gràfic 33). Només el 17,5% destaca algun aspecte en aquest sentit, però analitzant el contingut de la resposta s'observa que el 12,5% de les respostes possiblement són comentaris relacionats amb expectatives poc realistes o desinformació, per exemple creure que el servei és el darrer pas o un servei d'atenció psicològica o que els hi donaran la solució als seus problemes. Per últim, s'ha considerat que el 5% de les respostes poden estar indicant aspectes que cal tenir en compte per exemple en relació a temes de coordinació entre serveis.

Gràfic 33. Hi hauria alguna cosa que esperava del servei que no s'ha complert o en què no ha rebut resposta?



L'última pregunta de l'enquesta demanava a les persones usuàries si creien que s'hauria de millorar algun aspecte en el servei (Gràfic 34). De les respostes donades, el 17,5% es refereixen a aspectes directament relacionats amb l'Espai Situa't. Els dos aspectes més mencionats fan referència a reflexionar sobre les activitats o recursos recomanats o donar a conèixer el servei. Després hi ha altres respostes més aviat relacionades amb millores en el sistema de salut mental (per exemple: manca de recursos, circuits poc eficients, lleis que cal revisar, més accessibilitat de la informació en temes de SM,...) o en els recursos recomanats (per exemple: l'horari d'aquests recursos, els serveis que ofereixen, la rapidesa de resposta, ...).

Gràfic 34. En general, creu que s'hauria de millorar algun aspecte en aquest servei?



A continuació, es mostren alguns exemples de respostes literals o *verbatim*s a la pregunta de propostes de millora, agrupades per temàtiques:

Reflexionar sobre activitats/recursos recomanats (5 respostes)

"He fet una reunió en grup (GAM) però crec que m'aniria millor una atenció més personalitzada, individual." (afectat/ada)

"Un altre enfocament de l'atenció, entenc que hi ha gent que necessita psicòlegs però jo volia un altre tipus de servei, més de recolzament de dir "tu ets normal, tu pots fer vida normal" i no pas tornar-se a relacionar amb gent malalta que no m'aporta." (afectat/ada)

"Podrien fer una valoració personal de com et sents i de com ets perquè et puguin guiar a unes activitats o unes altres." (afectat/ada)

Donar a conèixer el servei (4 respostes)

"Hi hagués més informació, vaig saber del servei perquè coneixia a algú, no sé si ho hagués trobat pel meu compte." (familiar)

"Pienso que tendrían que dar más publicidad al servicio porque puede ser útil para muchas personas..." (familiar)

Millorar l'accessibilitat (contacte telefònic) (2 respostes)

"El contacto, que sea más rápido. Estaba angustiada y necesitaba ayuda rápido porque mi hijo había salido del hospital y necesitaba un sitio donde pudiera hacer enseguida un curso o una actividad." (familiar)

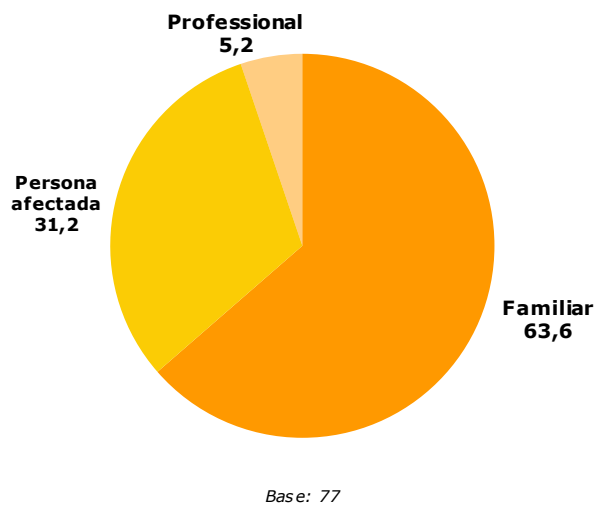
"El tema de fer el primer contacte per telèfon, que en el meu cas va ser difícil. Truques en un telèfon en el que has de deixar el missatge i ells t'han de contactar." (familiar)

4.3.2. Resultats segona enquesta

A) Perfil de les persones enquestades: 2a enquesta

A la segona enquesta, comparativament amb la primera, tendeixen a participar més sovint els familiars, representant el 63,6% del total (Gràfic 35).

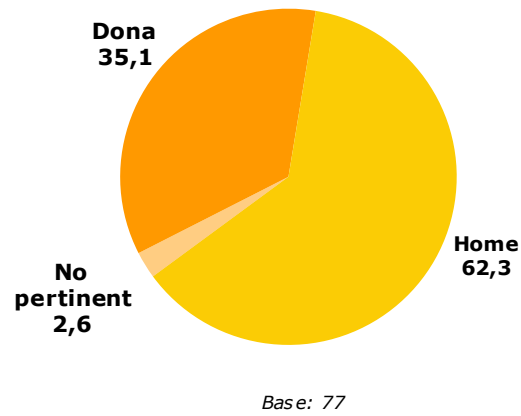
Gràfic 35. Perfil de la persona enquestada: 2a enquesta



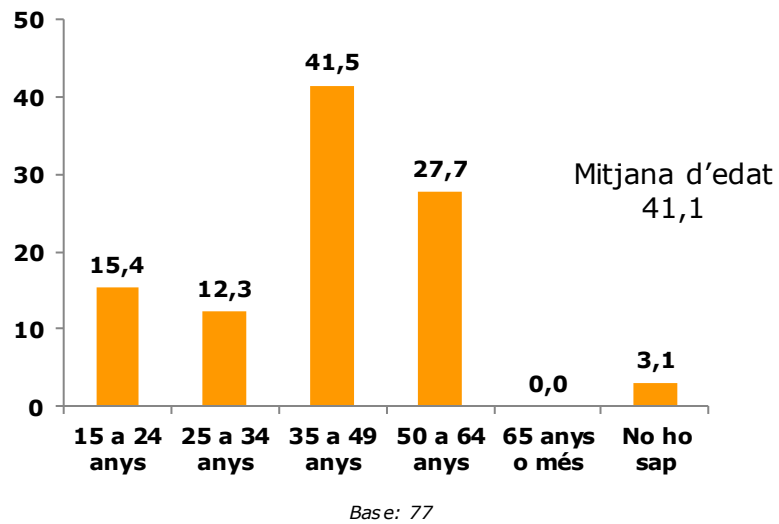
B) Perfil de les persones per qui es consulta: 2a enquesta

Les característiques de la persona que motiva la consulta realitzada a l'Espai Situa't és similar a les de la primera enquesta. En aquesta cas també predominen els homes i el grup d'edat de 35 a 49 anys (Gràfic 36 i 37). Com a dada addicional, els menors de 18 anys només representen el 5,2% de les persones que motiven la consulta.

Gràfic 36. Sexe de la persona que motiva la demanda (%)

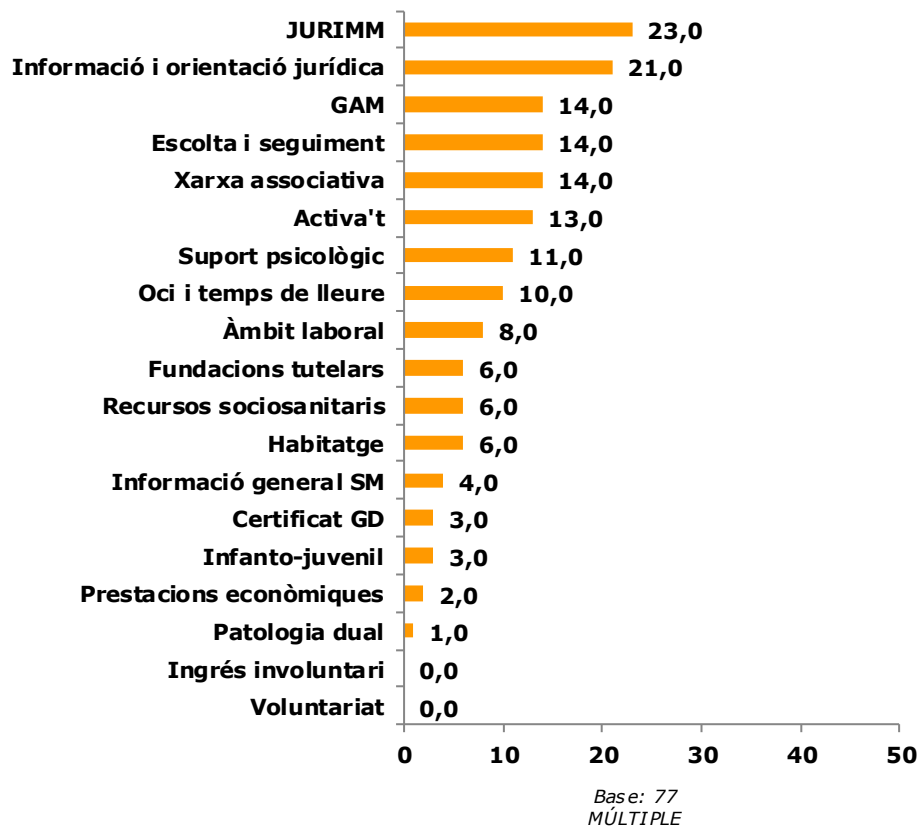


Gràfic 37. Edat de la persona que motiva la demanda (%)



En relació al tipus de demanda plantejada, les temàtiques més freqüents coincideixen amb les identificades a la primera enquesta (Gràfic 38).

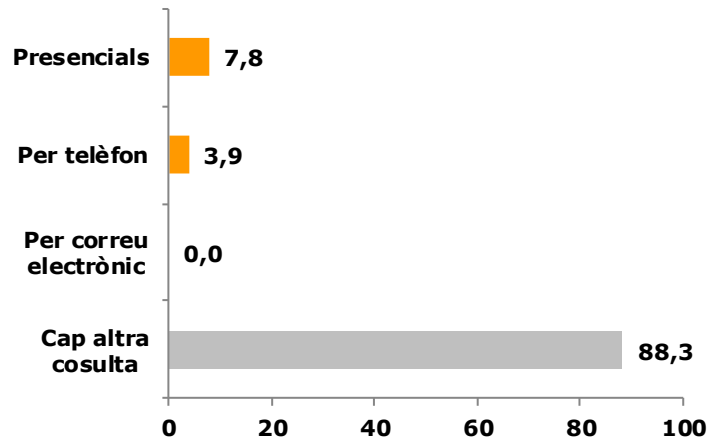
Gràfic 38. Tipus de demanda: temàtica específica (%)



C) Altres consultes a l'Espai Situa't: 2a enquesta

Per poder identificar si s'havien fet altres consultes i en conseqüència si s'han fet altres intervencions des de l'Espai Situa't, es va preguntar sobre aquest tema. Majoritàriament (88,3%) les persones enquestades no han fet consultes posteriorment (Gràfic 39).

Gràfic 39. Després de l'entrevista de _____ ha fet alguna consulta més a l'Espai Situa't?(%)

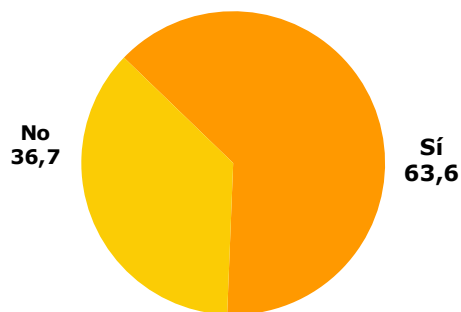


Base: 77
MÚLTIPLE

D) Impacte o eficàcia de l'Espai Situa't: 2a enquesta

De igual manera que a la primera enquesta, es va demanar si després de l'entrevista a l'Espai Situa't havia tingut temps d'utilitzar la informació. En aquests cas el percentatge de persones que ha utilitzat la informació passa de 35,0% a 63,6% (Gràfic 40).

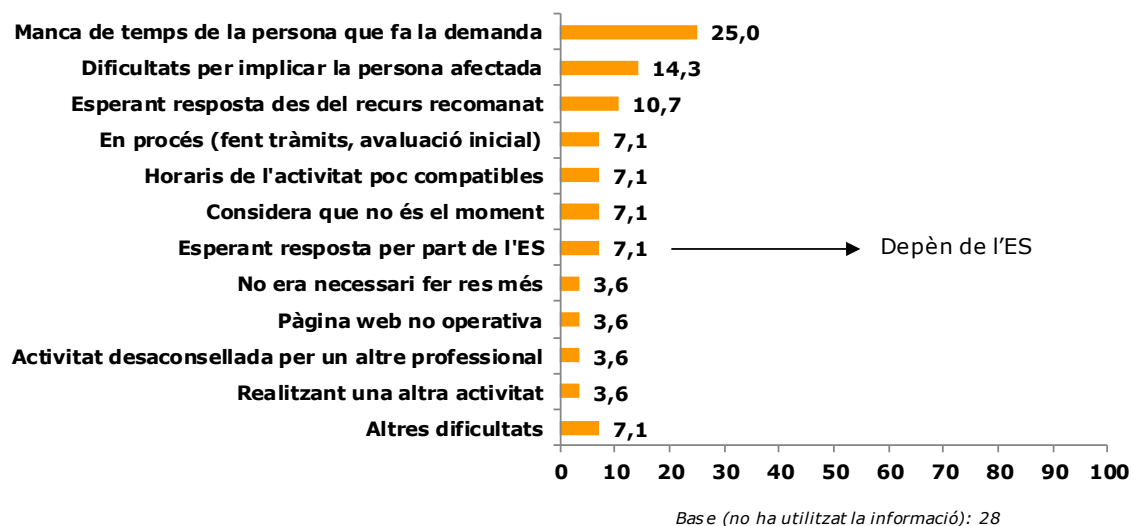
Gràfic 40. Voldríem saber si després de la primera entrevista ha tingut temps o l'oportunitat d'utilitzar la informació que li van donar a l'Espai Situa't (%)



Base: 77

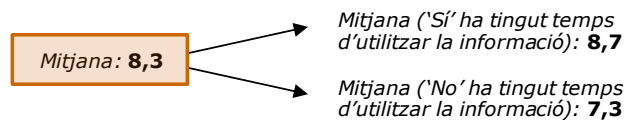
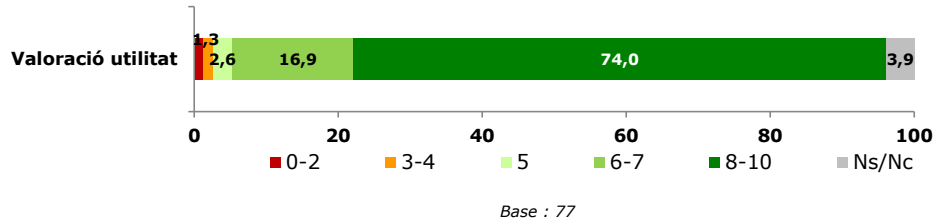
Adicionalment, s'han explorat les circumstàncies per les que no s'ha fet ús de la informació passat un mes de l'entrevista (Gràfic 41). Les raons donades generalment tenen a veure amb la manca de temps per part de la persona que fa la demanda o per dificultats a l'hora d'implicar la persona afectada. Únicament el 7,1% dels comentaris fa referència a algun aspecte directament relacionat amb l'Espai Situa't perquè s'està esperant resposta sobre el tema consultat.

Gràfic 41. Per què no?



Seguidament se'ls va demanar que valoressin la utilitat de l'Espai Situa't (Gràfic 42). La valoració assolix una puntuació mitjana de 8,3. Per les persones que han pogut utilitzar la informació la valoració és de 8,7 i per aquelles que no l'han pogut utilitzar encara és de 7,3. La diferència entre aquest dos grups és estadísticament significativa (Prova *U* de Mann-Whitney; $U= 342,500$ $p=0,001$).

Gràfic 42. Valori utilitzant una escala del 0 al 10, de gens a totalment útil, fins a quin punt l'Espai Situa't ha estat útil per vostè? (%)



El resultat de la primera enquesta quant a utilitat és similar (8,5). Cal tenir present que les mostres de la 1a i 2a enquesta no coincideixen en la seva totalitat, hi ha 66 registres coincidents. Però les dades es presenten pel conjunt de les enquestes realitzades, no només per les que coincideixen per evitar la pèrdua d'informació que comportaria i també perquè en general es detecten poques diferències en relació al perfil dels enquestats.

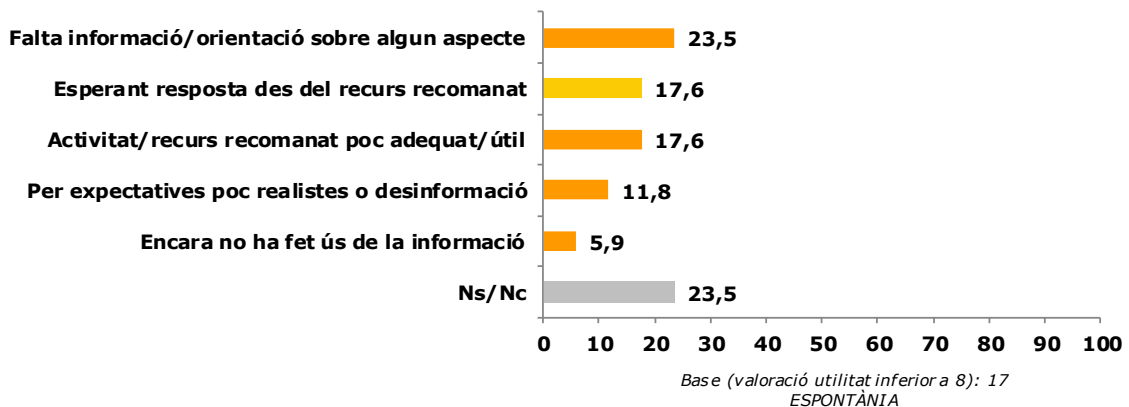
Resultats 1a enquesta

Mitjana global valoració utilitat: **8,5**

- Mitjana ('Sí' ha tingut temps d'utilitzar la informació): **9,0**
- Mitjana ('No' ha tingut temps d'utilitzar la informació): **8,1**

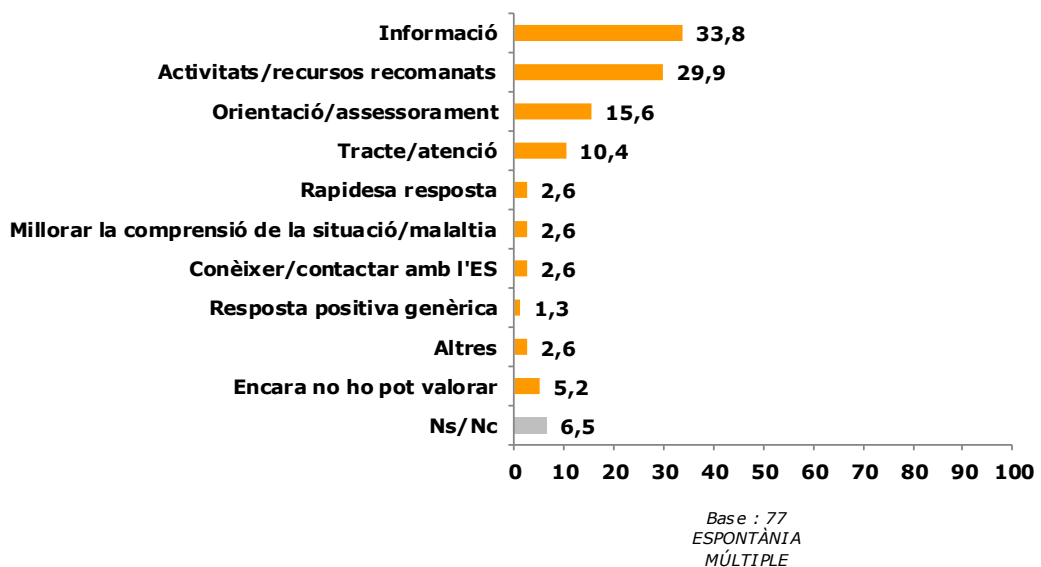
En aquells casos en què la valoració de la utilitat va ser inferior a 8, es va explorar el perquè. En aquests casos consideren que va faltar informació o orientació sobre algun aspecte (Gràfic 43). En segon lloc, assenyalen aspectes no directament relacionat amb l'Espai Situa't sinó amb el servei o recurs recomanat, així com el fet que l'activitat o recurs recomanat no ha estat adequat o útil per la persona.

Gràfic 43. Per què no ha estat útil? Què li ha faltat? (%)



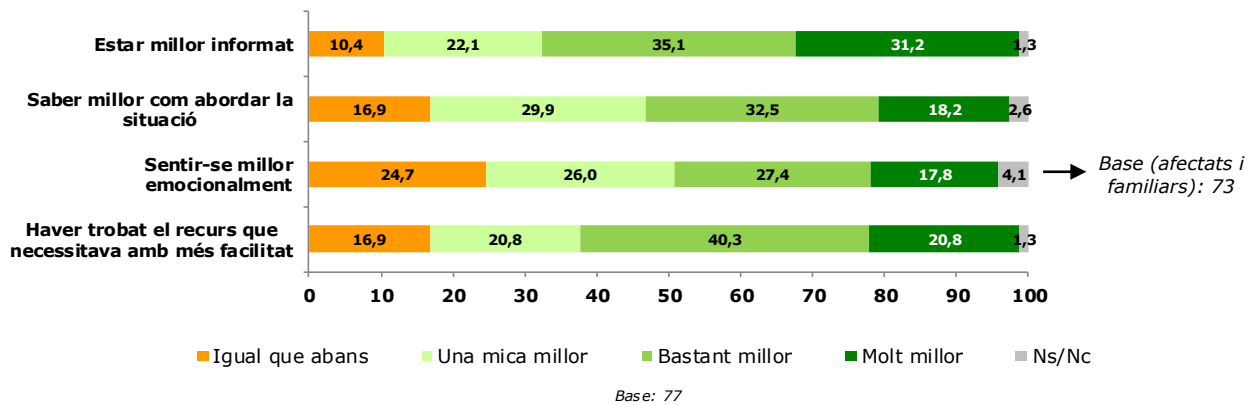
En canvi, entre els aspectes que han estat més útils (Gràfic 44), destaca principalment la informació (33,8%) i el recurs o servei recomanat (29,9%).

Gràfic 44. Què és el que ha estat més útil per vostè? (%)



Després d'un mes, la percepció de canvi derivat de la consulta a l'Espai Situa't es manté bastant positiva, però les valoracions que indiquen més canvi ("Molt millor") es moderen lleugerament en dos aspectes: saber com abordar la situació i haver trobat més fàcilment el recurs que respon a les necessitats.

Gràfic 45. Fins a quin punt l'atenció rebuda a l'Espai Situa't ha suposat un canvi per vostè en diferents aspectes. Quant a... (%)

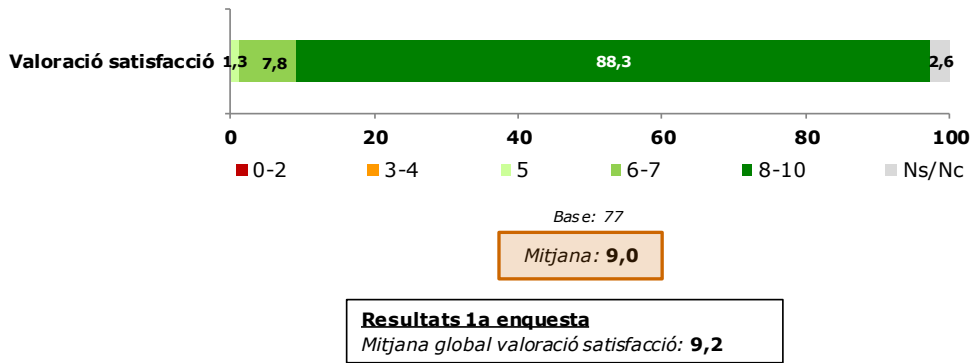


A partir de l'anàlisi de diferències en la percepció de canvi entre les persones que han pogut utilitzar la informació proporcionada a l'Espai Situa't i les que no, únicament s'identifica una diferència estadísticament significativa quant a haver trobat el recurs que necessitaven amb més facilitat (prova Khi-quadrat, $\chi^2=18,079$; $p<0,001$) que rep una valoració més positiva entre aquells que han pogut utilitzar la informació o iniciar les activitats recomanades.

E) Satisfacció amb l'Espai Situa't: 2a enquesta

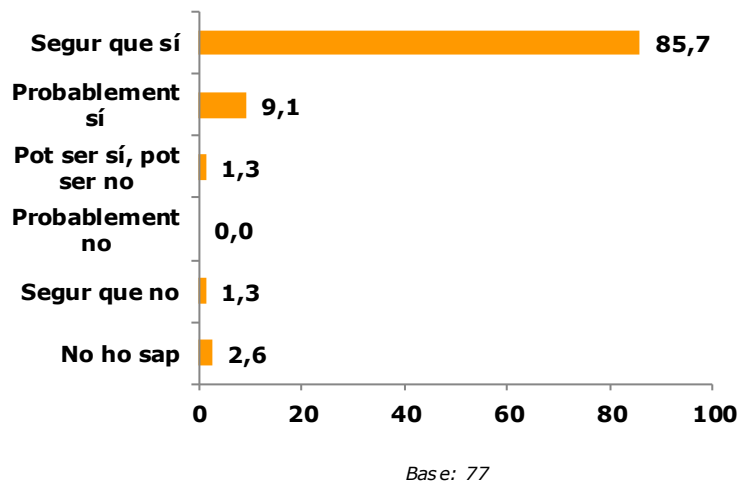
La valoració de la satisfacció amb l'Espai Situa't un mes després de l'entrevista es manté molt elevada, obté una puntuació mitjana de 9,0 (Gràfic 46).

Gràfic 46. Valori utilitzant una escala de 0 a 10, de gens a totalment satisfet, com de satisfet/a està amb l'atenció rebuda a l'Espai Situa't? (%)

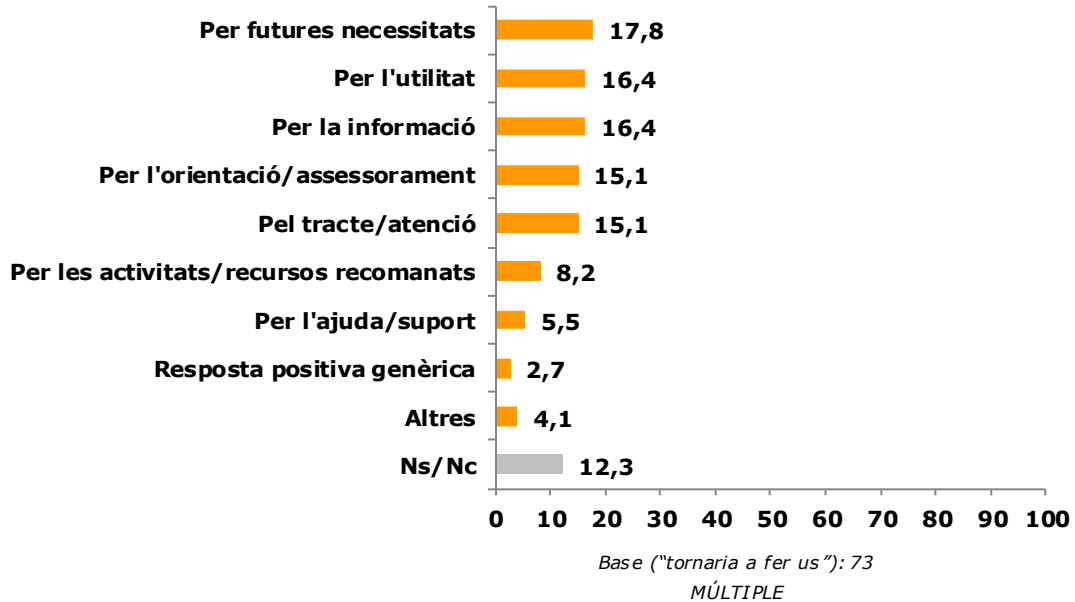


El 94,8% afirma que tornaria a fer-ne ús en cas de necessitat (Gràfic 47). Entre aquests, el 34,2% no especifica exactament el motiu pel qual tornarà simplement comenta per possibles futures necessitats o per la utilitat que ha tingut (Gràfic 48), però es pot interpretar que reafirmen la confiança en el servei. Entre aquells que sí concreten un motiu per tornar, els aspectes que més destaquen per justificar la seva fidelització al servei són la informació, l'orientació o assessorament rebut i el tracte o atenció.

Gràfic 47. En cas de necessitat tornaria a fer us de l'Espai Situa't? (%)



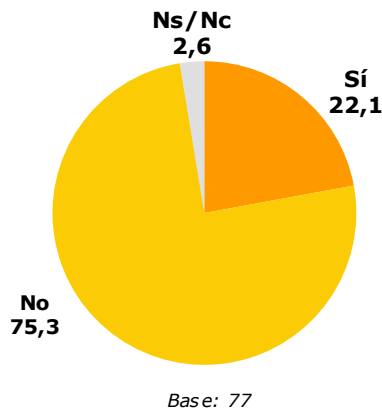
Gràfic 48. Per què sí (tornaria a fer ús)? (%)



Les dues úniques persones que assenyalen que no tornarien a fer-ne ús del servei comenten que es deu a la preferència per altres recursos als que ja estan vinculats (per ex.: "Porque ya voy a mi psiquiatra y si tengo algún problema voy directamente al hospital." (afectat/ada); "Perquè m'han proposat de vegades els metges de tornar a l'espai de dia, i el troba més integrat que no pas l'Espai Situa't." (afectat/ada)).

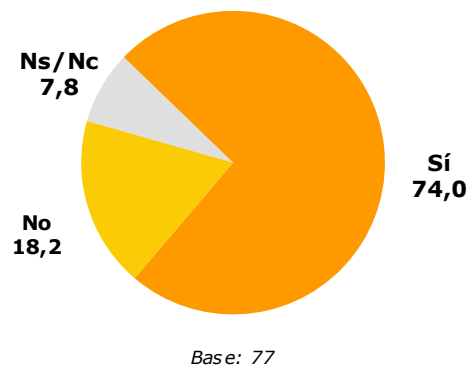
Així mateix, el 22,1% ha recomanat el servei a altres persones (Gràfic 49).

Gràfic 49. Ha recomanat l'Espai Situa't a altres persones? (%)

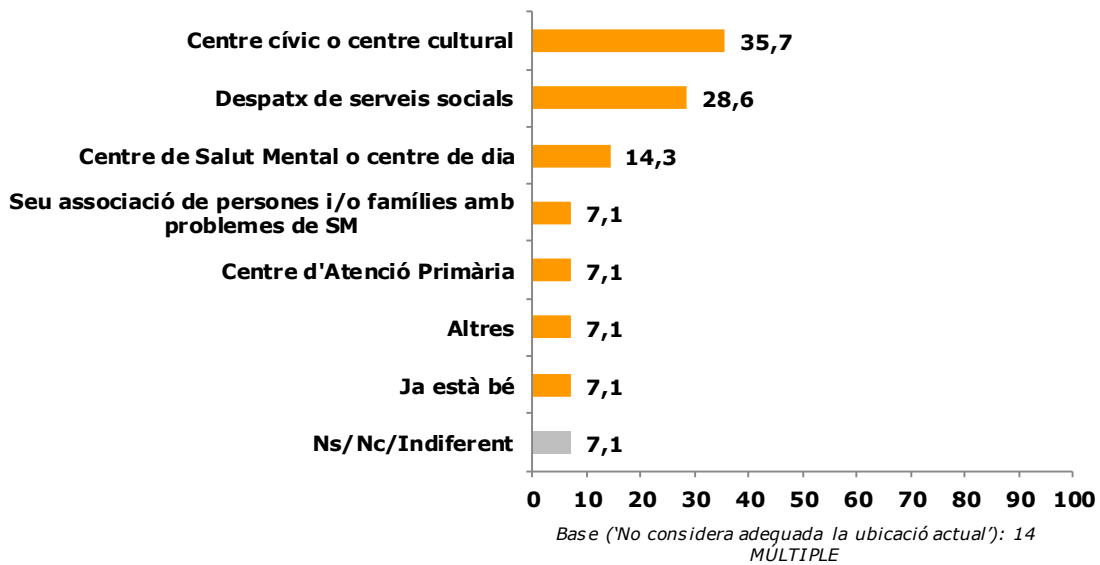


A la segona enquesta, es va introduir una nova pregunta per tal de recollir l'opinió de les persones usuàries sobre la ubicació de l'Espai Situa't. El 74% considera que la ubicació actual és adequada (Gràfic 50). Els usuaris que no la consideren adient mostren preferència per ubicacions no relacionades amb temes de salut mental (64,3%), en primer lloc per un centre cívic o cultural (35,7%) i en segon lloc per un despatx de serveis socials (28,6%) (Gràfic 51).

Gràfic 50. Considera adequada la ubicació actual de l'Espai Situa't? (%)

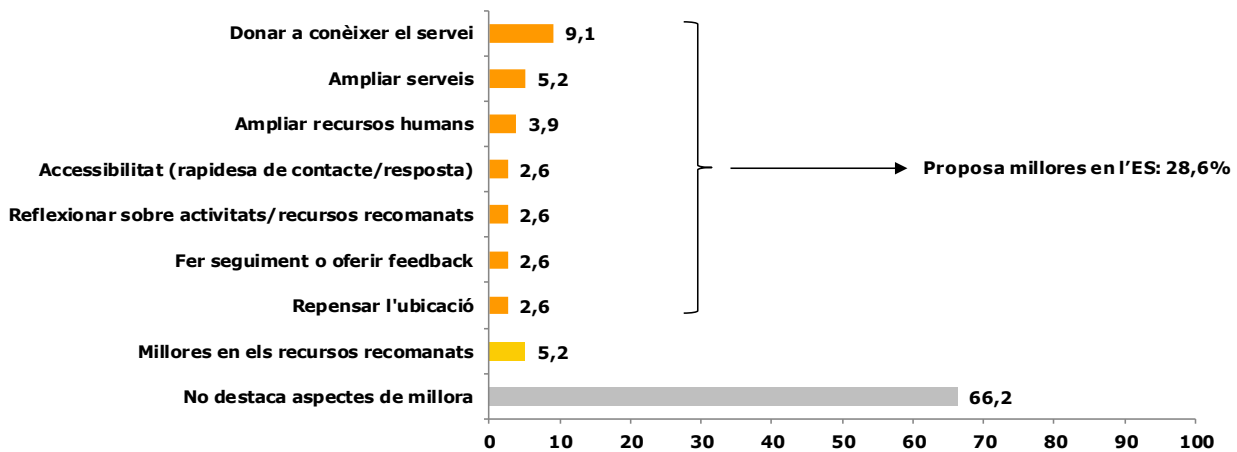


Gràfic 51. On considera més adient que estigui ubicat? (%)



En relació a possibles propostes de millora (Gràfic 52), el 28,6% en destaca alguna relacionada amb el servei un mes després de l'entrevista. Tot i que no hi ha cap que destaquí especialment respecte les altres, la més mencionada és donar a conèixer el servei.

Gràfic 52. En general, creu que s'hauria de millorar algun aspecte en aquest servei? (%)



Base: 77
ESPONTÀNIA

A continuació, es mostren alguns exemples de respostes literals o *verbatim*s a la pregunta de propostes de millora, agrupades per temàtiques:

Ampliar serveis (4 respostes)

"Sí, cubrir más temas a parte de la enfermedad en sí, como la drogadicción, el aislamiento y otros temas relacionados y que pueden derivar en la enfermedad en si." (familiar)

"Sí, que en el mismo centro donde se realiza la consulta también se hagan las actividades. Potenciar la actividad de reinserción porque a ellos les motiva y les hace sentirse válidos." (familiar)

"Sí, que hubiera psicólogos y grupos". (afectat/ada)

Reflexionar sobre les activitats/recursos recomanats (2 respostes)

*"... el camí que em van oferir no era l'apropiat... Es va quedar molt aixafada."
(afectat/ada)*

*"Oferrir més possibilitats a les persones que hi vagin, no recomanar només una opció sinó deixar triar."
(afectat/ada)*

Fer seguiment o oferir feedback (2 respostes)

*"Sí, hubiera un seguimiento de las personas que van hasta que la persona logre mejorar, un acompañamiento."
(afectat/ada)*

*"M'interessaria tenir una mica d'informació de com va evolucionant la meva mare, potser tenint una reunió amb l'XXX o amb el psicòleg que porta l'activitat que està fent la meva mare. . "
(familiar)*

Repensar ubicació (2 respostes)

*"La localización, que no estuviera en un CAP, que a lo mejor si estuviera en un centro cultural las personas afectadas no se sentirían "enfermas" o "aisladas". Porque cuando llevo a mi hijo al CAP él le dice: pero ¿por qué vamos aquí si yo no estoy enfermo? Estaría más normalizado."
(familiar)*

*"Seria interessant que hi hagués un lloc fix, que no s'hagués d'aprofitar espais d'altres usos, que fos un espai dedicat íntegrament a l'Espai Situa't."
(familiar)*

5. Conclusions i recomanacions

5.1. Anàlisi de l'homogeneïtat de la informació

A) Principals conclusions

La principal conclusió relativa al primer objectiu de l'estudi és que la informació està recollida de forma força completa.

Des d'un punt de vista quantitatiu, el percentatge mig de registres amb camps sens omplir en relació als aspectes formals de la demanda (inclou 5 variables: codi, data, canal, perfil del demandant i territori que gestiona la demanda) és de 0%. Quan es té en compte el contingut de la demanda i de l'orientació (inclou 4 variables: informació rellevant del cas, tipus de demanda, pautes d'orientació, tipus d'orientació) el percentatge assoleix el 3,2% i en el cas de la informació sociodemogràfica (5 variables: sexe i edat del demandant, sexe i edat de l'afectat i ciutat de residència) el 29,7%.

A més, a partir de l'anàlisi qualitativa del contingut de la informació registrada sobre la demanda i l'orientació es valora que la informació és completa en el 87,7% dels registres.

Diagrama 8. Conclusions: qualitat de la informació registrada

| | Quantitatiu % camps buits | Qualitatiu % informació completa |
|--|------------------------------|-------------------------------------|
| Aspectes formals demanda | 0,0 | |
| Contingut demanda i orientació | 3,2 | 87,7 |
| Característiques sociodemogràfiques | 29,7 | |

Però cal tenir en compte que es detecten diferències de criteri en la recollida d'informació, principalment en relació a dos aspectes: el detall de la informació que es recull i l'ús dels codis.

B) Recomanacions

Recomanació general:

Elaborar un manual de registre i codificació de la informació on s'especifiqui:

- La informació necessària que ha de quedar reflectida als camps oberts. Per exemple: context, demanda, professionals implicats, tipus d'intervenció, tipus de serveis i senyals d'alerta.
- Les variables i codis o categories referents a la demanda i la intervenció, així com la definició per cada un d'ells.

Recomanacions específiques:

- En relació a la informació sobre la demanda i l'orientació:
 - ✓ Establir un codi o frase estàndard per les demandes de recollida d'informació o determinar si aquest tipus de demandes s'han de registrar de manera diferent.
 - ✓ Establir els aspectes o informació bàsica que cal incloure o preguntes a respondre.
 - ✓ Codificació de les demandes múltiples en camps separats per facilitar l'anàlisi posterior en funció del tipus de demanda.
- Quant a la informació sobre l'edat i el sexe de la persona afectada i de la persona demandant.
 - ✓ Sempre que la persona afectada sigui qui fa la demanda, duplicar la informació en els camps corresponents a la persona demandant i la persona afectada.
 - ✓ Unificar la codificació relativa a la variable sexe, per exemple que sigui sempre femení-masculí.
- I respecte la informació sobre el diagnòstic:
 - ✓ Es recomana diferenciar el concepte "es desconeix" del concepte "no pertinent". Aquest darrer s'aplicaria quan la demanda no està referida a un cas concret.

5.2. Anàlisi de la tipologia d'intervenció

A) Principals conclusions

Les intervencions més freqüents segons la informació registrada al CRM són la derivació/orientació cap a altres serveis i la informació.

Diagrama 9. Conclusions: intervencions més freqüents

| | % |
|--|------|
| Derivació/Orientació cap a altres serveis | 45,5 |
| Informació | 44,0 |

Adicionalment, cal posar en relleu un destacat treball en xarxa a partir de diferents actuacions:

- a) la derivació/orientació cap a serveis no utilitzats prèviament per l'usuari (45,5%).
- b) coordinació amb professionals d'altres serveis o recursos (14,5%).
- c) reforçament del vincle o ús de la xarxa assistencial (11,8%).

Aquest treball en xarxa es realitza principalment amb professionals o recursos de l'àmbit jurídic i de la xarxa associativa quan es tracta de derivacions o orientacions a altres recursos, i amb professionals o recursos de l'àmbit de la salut i social quan es tracta de coordinacions o el reforçament de l'ús de la xarxa assistencial.

B) Recomanacions

L'anàlisi de la tipologia de la intervenció que s'ofereix des de l'Espai Situa't ha estat un estudi principalment descriptiu sense que se'n derivin recomanacions pràctiques directes. Únicament permet fer recomanacions de cara a possibles futurs processos de selecció quant al tipus de coneixement que han de tenir els professionals de l'Espai Situa't o la formació que han de rebre.

Els professionals de l'Espai Situa't han de tenir un coneixement ampli de la xarxa assistencial del territori, a més de coneixements generals per respondre a preguntes sobre els trastorns de salut mental i sobre temes legals o de l'àmbit jurídic.

5.3. Anàlisi del grau de satisfacció i impacte del servei

A) Principals conclusions

- ✓ Molt bona valoració dels diferents **aspectes del servei**. Per dimensions s'obtenen mitjanes entre 8,8 i 9,5.

Diagrama 10. Conclusions: valoració dels aspectes del servei

| | <u>1a enquesta</u> |
|---------------------------------|---------------------|
| | Mitjana escala 0-10 |
| Tracte | 9,5 |
| Respecte drets/confidencialitat | 9,4 |
| Informació | 9,2 |
| Adequació resposta | 8,8 |
| Accessibilitat | 8,8 |

- ✓ Bona valoració de la **utilitat i eficàcia**. La valoració d'utilitat obté una puntuació d'aproximadament 8,4. Entorn el 70-90% afirma haver percebut canvis (aglutinant les respostes "Una mica", "Bastant" o "Molt millor") després de l'entrevista a l'Espai Situa't.

Diagrama 11. Conclusions: valoració de la utilitat i eficàcia

| | <u>1a enquesta</u> | <u>2a enquesta</u> |
|--|---------------------|--------------------|
| | Mitjana escala 0-10 | |
| | % que percep canvi | |
| Utilitat | 8,5 | 8,3 |
| Estar millor informat | 87,5 | 88,3 |
| Haver trobat el recurs amb més facilitat | 72,5 | 81,8 |
| Saber millor com abordar la situació | 72,5 | 80,5 |
| Sentir-se millor emocionalment | 70,3 | 71,2 |

- ✓ Molt elevada **satisfacció** que assoleix una puntuació de 9.

Diagrama 12. Conclusions: valoració de la satisfacció

| | <u>1a enquesta</u> | <u>2a enquesta</u> |
|-------------|---------------------|--------------------|
| | Mitjana escala 0-10 | |
| Satisfacció | 9,2 | 9,0 |

B) Recomanacions

En general, la valoració és bona i no hi ha cap aspecte que destaquí especialment entre les propostes de millora. Tot i així, hi ha alguns aspectes a considerar o que poden constituir elements de reflexió a tenir en compte:

- ✓ Donar a conèixer més el servei i preveure els recursos per donar resposta al possible increment de demandes.
- ✓ Diferenciar l'Espai Situat dels recursos recomanats, ja que sovint hi ha confusió entre els diferents serveis o entitats.
- ✓ Fer seguiment dels recursos o activitats recomanades, especialment en casos en què es preveu que no hi ha un bon encaix.
- ✓ Revisar els temes d'accessibilitat, principalment quant al primer contacte telefònic.

6. Annex

6.1. Índex de taules, diagrames i gràfics

| | |
|--|----|
| Taula 1. Anàlisi dels camps sense informació | 14 |
| Taula 2. Exemples manca d'homogeneïtat en relació a les dades d'edat i sexe | 16 |
| Taula 3. Exemples d'inconsistències en relació al diagnòstic | 17 |
| Taula 4. Demandes segons tipus de demanda..... | 21 |
| Taula 5. Demandes segons territori | 22 |
| Taula 6. Tipologia d'intervenció des de l'Espai Situa't segons el perfil de la persona demandant (%)..... | 26 |
| Taula 7. Tipologia d'intervenció des de l'Espai Situa't segons el canal utilitzat (%) | 26 |
| Taula 8. Tipus de serveis on es deriven/orienten les demandes segons el perfil de la persona demandant (%)..... | 29 |
| Taula 9. Tipus de serveis on es deriven/orienten les demandes segons el canal utilitzat (%) | 30 |
| Taula 10. Tipus de serveis on es dirigeix a les persones usuàries per reforçar el vincle o l'ús de la xarxa assistencial segons el perfil de la persona demandant (%) | 31 |
| Taula 11. Tipus de serveis on es dirigeix a les persones usuàries per reforçar el vincle o l'ús de la xarxa assistencial segons el canal utilitzat (%)..... | 31 |
| Taula 12. Tipus de servei amb què es fa coordinació segons el perfil de la persona demandant (%)..... | 32 |
| Taula 13. Tipus de servei amb què es fa coordinació segons el canal utilitzat (%) | 33 |
| Taula 14. Característiques sociodemogràfiques dels enquestats (%)..... | 34 |
| Taula 15. Valoració dels aspectes del servei segons el perfil del demandant (puntuació mitjana; escala de 0 a 10)..... | 43 |
| Taula 16. Valoració dels aspectes del servei segons si ha tingut temps o l'oportunitat d'utilitzar la informació (puntuació mitjana; escala de 0 a 10) | 45 |
| Diagrama 1. Procediment seguit per a la selecció de les 400 demandes | 6 |
| Diagrama 2. Procediment seguit per a la selecció de les 100 demandes per a l'anàlisi de contingut..... | 7 |
| Diagrama 3. Procés metodològic de l'estudi de satisfacció i impacte del servei | 8 |
| Diagrama 4. Dimensions utilitzades per a l'elaboració dels qüestionaris..... | 9 |
| Diagrama 5. Procediment per a la realització del treball de camp | 11 |
| Diagrama 6. Àmbits de treball de l'Espai Situa't..... | 27 |
| Diagrama 7. Exemples de serveis de l'Espai Situa't | 28 |
| Diagrama 8. Conclusions: qualitat de la informació registrada | 66 |
| Diagrama 9. Conclusions: intervencions més freqüents | 68 |
| Diagrama 10. Conclusions: valoració dels aspectes del servei..... | 69 |

| | |
|--|----|
| Diagrama 11. Conclusions: valoració de la utilitat i eficàcia..... | 69 |
| Diagrama 12. Conclusions: valoració de la satisfacció..... | 69 |
| Gràfic 1. Valoració de la informació registrada a: Informació rellevant del cas (%)..... | 18 |
| Gràfic 2. Valoració de la informació registrada a: Pautes d'orientació (%)..... | 19 |
| Gràfic 3. Perfil de la persona que realitza la demanda (%)..... | 20 |
| Gràfic 4. Tipologia d'intervenció des de l'Espai Situa't (%)..... | 25 |
| Gràfic 5. Tipus de serveis on es deriven les demandes (%)..... | 29 |
| Gràfic 6. Tipus de serveis on es redirigeix als usuaris per reforçar el vincle o l'ús de la xarxa assistencial (%)..... | 30 |
| Gràfic 7. Tipus de serveis amb què es fa coordinació (%)..... | 32 |
| Gràfic 8. Perfil de la persona enquestada: 1a enquesta (%)..... | 33 |
| Gràfic 9. Sexe de la persona que motiva la demanda: 1a enquesta (%)..... | 35 |
| Gràfic 10. Edat de la persona que motiva la demanda: 1a enquesta (%)..... | 35 |
| Gràfic 11. Nucli de convivència de la persona que motiva la demanda: 1a enquesta (%)..... | 36 |
| Gràfic 12. Tipus de demanda: simple o múltiple: 1a enquesta (%)..... | 36 |
| Gràfic 13. Tipus de demanda: temàtica específica (%)..... | 37 |
| Gràfic 14. Territori on es gestionen les demandes (%)..... | 38 |
| Gràfic 15. Quant de temps fa que coneix l'Espai Situa't (%)..... | 38 |
| Gràfic 16. Ha fet consultes... (%)..... | 39 |
| Gràfic 17. Quantes entrevistes presencials ha fet? (%)..... | 39 |
| Gràfic 18. Quant va durar aproximadament l'entrevista? (%)..... | 40 |
| Gràfic 19. L'última vegada va anar a l'entrevista... (%)..... | 40 |
| Gràfic 20. En què va consistir la resposta que li van donar des de l'Espai Situa't (%)..... | 41 |
| Gràfic 21. Com valora els següents aspectes... (escala de 0 a 10)..... | 42 |
| Gràfic 22. Ha tingut temps o l'oportunitat d'utilitzar la informació que li van donar a l'Espai Situa't (%)..... | 44 |
| Gràfic 23. Valori utilitzant una escala del 0 al 10, de gens a totalment útil, fins a quin punt l'Espai Situa't ha estat útil per vostè? (%)..... | 44 |
| Gràfic 24. Fins a quin punt l'atenció rebuda a l'Espai Situa't ha suposat un canvi per vostè en diferents aspectes. Quant a... (%)..... | 45 |
| Gràfic 25. Abans m'ha comentat que els professionals de l'Espai Situa't van acordar que es posarien en contacte amb algun professional o hi van parlar. Sap si ja s'hi han posat en contacte? (%)..... | 46 |
| Gràfic 26. Fins a quin punt ha estat útil que s'hi possessin en contacte o hi parlessin? (%)..... | 46 |
| Gràfic 27. Abans m'ha comentat que els professionals de l'Espai Situa't van recomanar la implicació del seu familiar/persona per qui consultava o van acordar que es posarien en contacte amb ell/a. Valori utilitzant una escala del 0 al 10, fins a quin punt ha estat útil aquesta acció? (%)..... | 47 |

| | |
|---|----|
| Gràfic 28. Abans m'ha comentat que els professionals de l'Espai Situa't van recomanar la implicació d'algun familiar, van acordar que es posarien en contacte o hi van parlar. Valori utilitzant una escala del 0 al 10, fins a quin punt ha estat útil la participació o implicació del familiar? (%)..... | 47 |
| Gràfic 29. Destacaria algun aspecte de l'atenció o resposta rebuda a l'Espai Situa't que no hagi trobat en altres serveis? (%)..... | 48 |
| Gràfic 30. Valori utilitzant una escala de 0 a 10, de gens a totalment satisfet, com de satisfet/a està amb l'atenció rebuda a l'Espai Situa't? (%) | 49 |
| Gràfic 31. En cas de necessitat tornaria a fer us de l'Espai Situa't? (%)..... | 49 |
| Gràfic 32. Recomanaria l'Espai Situa't a altres persones? (%) | 49 |
| Gràfic 33. Hi hauria alguna cosa que esperava del servei que no s'ha complert o en què no ha rebut resposta?..... | 50 |
| Gràfic 34. En general, creu que s'hauria de millorar algun aspecte en aquest servei? | 51 |
| Gràfic 35. Perfil de la persona enquestada: 2a enquesta | 53 |
| Gràfic 36. Sexe de la persona que motiva la demanda (%)..... | 54 |
| Gràfic 37. Edat de la persona que motiva la demanda (%)..... | 54 |
| Gràfic 38. Tipus de demanda: temàtica específica (%)..... | 55 |
| Gràfic 39. Després de l'entrevista de _____ ha fet alguna consulta més a l'Espai Situa't?(%) | 56 |
| Gràfic 40. Voldríem saber si després de la primera entrevista ha tingut temps o l'oportunitat d'utilitzar la informació que li van donar a l'Espai Situa't (%)..... | 56 |
| Gràfic 41. Per què no?..... | 57 |
| Gràfic 42. Valori utilitzant una escala del 0 al 10, de gens a totalment útil, fins a quin punt l'Espai Situa't ha estat útil per vostè? (%)..... | 58 |
| Gràfic 43. Per què no ha estat útil? Què li ha faltat? (%) | 59 |
| Gràfic 44. Què és el que ha estat més útil per vostè? (%)..... | 59 |
| Gràfic 45. Fins a quin punt l'atenció rebuda a l'Espai Situa't ha suposat un canvi per vostè en diferents aspectes. Quant a... (%)..... | 60 |
| Gràfic 46. Valori utilitzant una escala de 0 a 10, de gens a totalment satisfet, com de satisfet/a està amb l'atenció rebuda a l'Espai Situa't? (%) | 61 |
| Gràfic 47. En cas de necessitat tornaria a fer us de l'Espai Situa't? (%)..... | 61 |
| Gràfic 48. Per què sí (tornaria a fer ús)? (%) | 62 |
| Gràfic 49. Ha recomanat l'Espai Situa't a altres persones? (%) | 62 |
| Gràfic 50. Considera adequada la ubicació actual de l'Espai Situa't? (%)..... | 63 |
| Gràfic 51. On considera més adient que estigui ubicat? (%)..... | 63 |
| Gràfic 52. En general, creu que s'hauria de millorar algun aspecte en aquest servei? (%)..... | 64 |

6.2. Referències bibliogràfiques

Verona Service Satisfaction Scale (VSSS) (Ruggeri & Dall' Agnola, 1993). Dissenyada per avaluar la satisfacció amb serveis de salut mental. Configurada per 54 ítems que cobreixen 7 dimensions: 1) Satisfacció global, 2) Competència i conducta dels professionals, 3) Informació, 4) Accessibilitat, 5) Eficàcia, 6) Tipus d'intervenció, i 7) Implicació dels familiars.

Family Service Satisfaction Scale (FSSS) (Grella & Grusky, 1989). Constituïda per 7 ítems que avaluen la satisfacció dels familiars amb serveis de salut mental en relació a: quantitat d'informació sobre la malaltia, quantitat d'ajuda rebuda, informació sobre l'afrontament, contacte amb els professionals, comprensió percebuda, i participació en programes de tractament.

Client Satisfaction Questionnaire (CSQ-8) (Attkisson & Greenfield, 1996). Dissenyada per avaluar la satisfacció amb serveis de salut general i de salut mental per persones usuàries i familiars. Configurada per 8 ítems que avaluen: qualitat del servei, tipus de servei, resultats i satisfacció general. Addicionalment, inclou 3 preguntes obertes sobre el que més ha agradat del servei, el que menys i propostes de millora.

Health Services OutPatient Experience (HSOPE) Questionnaire (Coluccia, Ferreti, & Pozza, 2014). Elaborada per avaluar de forma global l'enfocament d'atenció centrada en la persona en serveis de salut mental. Constituïda per 11 ítems referits a: informació, implicació en la decisió del tractament, informació sobre els resultats de la visita i el curs del tractament, informació clara davant els dubtes i satisfacció general. També inclou una pregunta oberta per a suggeriments.

6.3. Consentiment informat



FULL D'INFORMACIÓ A L'ENTREVISTAT/ENTREVISTADA

Responsables de l'estudi. L'estudi pel qual sol·licitem el seu consentiment està realitzat per DEP Institut i impulsat per la Federació Salut Mental Catalunya.

Per a resoldre qualsevol dubte relacionat amb aquest pot adreçar-se a:

Judit Abad
Telf. 93 2151365
E-mail: jabad@dep.net

Descripció. Sol·licitem la seva col·laboració en un estudi per avaluar el servei rebut des de l'Espai Situa't. La seva participació consistirà a respondre un qüestionari sobre l'atenció rebuda en aquest servei. Les preguntes estaran dirigides a avaluar la seva satisfacció i la utilitat del servei.

Temps necessari. L'avaluació es durà a terme en dos moments, la resposta al qüestionari durarà aproximadament 20 minuts la primera vegada i 5 minuts la segona vegada.

Riscos i beneficis. No es preveu cap risc associat a la participació en aquest estudi.

Participació voluntària. La participació en l'estudi és totalment voluntària i el participant té la possibilitat de retirar-se'n en qualsevol moment. La negativa a participar o l'abandonament de l'estudi no tindran cap mena de repercussió.

Confidencialitat. D'acord amb la Llei 41/2002, de 14 de novembre, es preservarà en tot moment la confidencialitat de les dades obtingudes. La informació proporcionada es protegirà amb els mitjans disponibles a DEP Institut i s'analitzarà de forma agregada únicament mostrant resultats globals.

Agraïm sincerament la seva participació.

FULL PER L'ENTREVISTAT/ADA



**DOCUMENT DE
CONSENTIMENT INFORMAT**

El present document certifica que entén els objectius de l'estudi, accepta voluntàriament participar en aquesta investigació i dóna permís perquè DEP Institut li truqui una setmana després de realitzar una entrevista a l'Espai Situa't i posteriorment passat un mes.

**Jo declaro
que:**

- ◆ He rebut i entès amb claredat la informació sobre la naturalesa i objectius d'aquest estudi.
- ◆ He tingut l'oportunitat d'ampliar la informació i autoritzo la seva realització.
- ◆ També sé que tinc la possibilitat de retractar-me d'aquesta autorització en qualsevol moment.

SIGNATURA:

Barcelona, d de 2017

Si us plau, empleni la següent informació:

Telèfon de contacte _____

Horari de preferència per rebre la trucada _____

FULL PER L'ORGANITZACIÓ