

DIAGNOSI DE NECESSITATS ASSISTENCIALS ACTUALS I FUTURES DE LA GENT GRAN

Manresa, 2 de maig de 2018

Treball de camp realitzat per Mercè Mora, sota la direcció d'Enric Roca, Coordinador del Programa de Gent gran.

INDEX

| | |
|---|------------|
| 1. PRESENTACIÓ | 5 |
| 2. ENVELLIMENT DEMOGRÀFIC | 6 |
| 2.1 EVOLUCIÓ | 6 |
| 2.2 ESCENARIS DE FUTUR | 7 |
| 3. ELS SERVEIS GERONTOLÒGICS DE LA CIUTAT | 8 |
| 3.1 EVOLUCIÓ DELS DARRERS 25 ANYS | 8 |
| 3.2 ESFORÇ DEL SECTOR PÚBLIC I DEL SECTOR PRIVAT | 9 |
| 3.3 LLISTES D'ESPERA PER ACCEDIR ALS RECURSOS | 11 |
| 3.4 COMPARATIVA AMB D'ALTRES REALITATS | 13 |
| 4. BALANÇ FINAL | 15 |
| 4.1 CONCLUSIONS | 15 |
| 4.2 ACTUACIONS FUTURES | 17 |
| 5. ANNEX. INFORME SOBRE EL TREBALL DE CAMP REALITZAT | 19 |
| METODOLOGIA | 19 |
| SERVEIS ASSISTENCIALS DE LA CIUTAT | 21 |
| <i>Atenció domiciliària</i> | 21 |
| <i>Suport a l'atenció domiciliària</i> | 29 |
| <i>Atenció diürna</i> | 32 |
| <i>Alternatives a l'atenció residencial</i> | 42 |
| <i>Atenció residencial</i> | 44 |
| <i>Atenció socio sanitària</i> | 53 |
| OPINIONS SOBRE ELS SERVEIS DE LA CIUTAT | 55 |
| <i>Usuaris i familiars</i> | 55 |
| <i>Polítics i professionals</i> | 78 |
| <i>Serveis i equipaments</i> | 87 |
| <i>Casals</i> | 98 |
| <i>Associacions</i> | 101 |
| 6. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA | 104 |

1. Presentació

El 16 de maig de 2017 el Ple de l'Ajuntament de Manresa va aprovar la proposició següent: *“Elaborar, abans d'acabar l'any 2017, una diagnosi de les necessitats assistencials actuals i futures, en un horitzó de cinc anys, de la gent gran de Manresa pel que fa als serveis que necessiten, amb especial atenció als serveis d'atenció a domicili, centres de dia i places residencials. Per tal de realitzar aquesta diagnosi, l'Ajuntament farà els estudis pertinents per completar les dades ja existents provinents d'estudis previs del propi consistori i d'altres administracions (diagnosi d'envelliment del Consell Comarcal del Bages, l'estudi de la dependència que està elaborant-se des del servei d'ocupació de Manresa, Informes socials i Memòries de serveis socials municipals, entre d'altres)”*.

Partint d'aquesta premissa, des de Serveis Socials de l'Ajuntament i amb la col·laboració del Departament de Gent gran, es va contractar a una persona externa que pogués realitzar l'estudi de camp i traslladés un informe final sobre quines són les necessitats actuals de la gent gran a Manresa. L'estudi de camp es basa en la recollida i valoració de dades tant quantitatives com qualitatives dels serveis i equipaments dels que disposa la ciutat, a part de tenir en compte l'opinió que ens han traslladat responsables, familiars i usuaris sobre aquests.

De forma general, pel que fa al procés de realització de l'estudi, s'ha dividit en quatre apartats diferents:

1. Recerca i anàlisi de diferents estudis realitzats sobre envelliment en l'àmbit municipal i comarcal (recerca i buidatge de fonts bibliogràfiques).
2. Elaboració i realització de 37 entrevistes a responsables de serveis i equipaments de gent gran a la ciutat, 118 enquestes a familiars i usuaris de diferents serveis i realització de dos grups focals: un amb representació dels Casals de gent gran, i l'altre amb representació de les Associacions de gent gran.
3. Recollida i anàlisi de les dades: El total d'entrevistes i enquestes realitzades.
4. Conclusions finals i propostes de futur en un horitzó de cinc anys, per millorar la qualitat de vida i dels serveis destinats a la gent gran de la ciutat.

El treball que s'ha realitzat aporta molta informació que ha estat analitzada i que a continuació, es presenten les principals conclusions i propostes de continuïtat.

2. Envel·liment demogràfic

2.1 Evolució

L'increment de població que ha experimentat la ciutat, fruit de les onades migratòries de la primera dècada del segle XXI, és molt apreciable. Ha suposat l'arribada de generacions joves procedents de diferents cultures del món que aporten un potencial en el factor de la natalitat que està repercutint en el tradicional envelliment de la nostra ciutat.

Abans de l'arribada de nous efectius, la població estava estancada demogràficament i el percentatge d'envelliment era superior al 22%, un dels més elevats de Catalunya. Ara, la població és molt més dinàmica demogràficament, amb canvis d'empadronaments, famílies que es traslladen d'una població a una altra, procedències culturals diverses, increment de la natalitat, ... i, com a conseqüència, el pes demogràfic de l'envelliment ha disminuït.

Segons dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya, el 2017 la població de Manresa constava de 75.152 habitants. El nombre de persones de 65 anys i més era de 14.849 persones, representant el 19,76% del total de la població. Mentre que el grup de més de 85 anys, amb 2730 ciutadans, suposa un sobreenvelliment del 18,39%.

| Dades demogràfiques | % | |
|------------------------|-------|-------|
| Total població | 75152 | |
| Núm. majors de 65 anys | 14849 | 19,76 |
| Núm. majors de 85 anys | 2730 | 18,39 |

Taula 1. Dades d'envelliment. Idescat (2017)

Aquest resultat, situa Manresa per sobre de la mitjana catalana, atès que segons dades de l'IDESCAT la taxa d'envelliment a Catalunya a finals de l'any 2017 era del 18,63 %. De fet, el percentatge d'envelliment no ha parat de créixer, exceptuant el període en el qual la ciutat ha estat receptora de població immigrant (2002-2008), durant el qual s'ha produït un fort rejuveniment de la població.

| Evolució % envelliment | | |
|------------------------|---------|-----------|
| Any | Manresa | Catalunya |
| 2000 | 21,80 | 17,30 |
| 2001 | 21,83 | 17,37 |
| 2002 | 21,49 | 17,39 |
| 2003 | 20,96 | 17,26 |
| 2004 | 20,17 | 17,01 |
| 2005 | 19,64 | 16,59 |
| 2006 | 19,26 | 16,60 |
| 2007 | 18,68 | 16,42 |
| 2008 | 18,55 | 16,25 |
| 2009 | 18,74 | 16,30 |
| 2010 | 18,84 | 16,50 |
| 2011 | 18,69 | 16,78 |
| 2012 | 18,81 | 17,06 |
| 2013 | 18,94 | 17,44 |
| 2014 | 19,48 | 17,95 |
| 2015 | 19,69 | 18,29 |
| 2016 | 19,72 | 18,47 |
| 2017 | 19,76 | 18,63 |

Taula 2. Evolució percentatge d'envelliment. Elaboració pròpia (2017)

2.2 Escenaris de futur

Es preveu que durant els propers anys, el col·lectiu de persones que superen els 65 anys continuarà creixent, d'acord amb els diferents escenaris que el mateix Ajuntament ha previst.

| Escenari | Alt | Mitjà | Baix |
|----------|--------|--------|--------|
| 2016 | 14.963 | 14.916 | 14.870 |
| 2017 | 15.096 | 15.006 | 14.918 |
| 2018 | 15.326 | 15.197 | 15.069 |
| 2019 | 15.488 | 15.321 | 15.157 |
| 2020 | 15.660 | 15.458 | 15.259 |
| 2021 | 15.878 | 15.642 | 15.411 |
| 2022 | 16.110 | 15.841 | 15.578 |
| 2023 | 16.416 | 16.116 | 15.823 |
| 2024 | 16.710 | 16.378 | 16.056 |
| 2025 | 17.052 | 16.690 | 16.338 |

Taula 3. Evolució de l'envelliment. Ajuntament de Manresa (2017)

Per tant, és important que les polítiques assistencials tinguin present aquesta evolució, amb la finalitat de preveure les diferents necessitats que poden aparèixer derivades d'aquest increment d'edat de la població.

3. Els serveis gerontològics de la ciutat

3.1 Evolució dels darrers 25 anys

De fet els serveis gerontològics de la ciutat no han parat de créixer. Durant els darrers 25 anys, hi ha hagut una destacable aparició de iniciatives i de places per atendre les diferents necessitats que la població d'edat ha necessitat.

L'evolució dels serveis ha crescut en tots els àmbits assistencials, però és destacable la comprovació de que a mida que passen els anys, s'obren nous nivells assistencials, com el menjar a domicili, els habitatges tutelats o el transport adaptat. Per contra, altres serveis canviïn la gestió o deixen de funcionar, com algunes residències o serveis a domicili.

| NOM | SERVEI | TITULARITAT | 1994 PLACES | 2005 PLACES | 2010 PLACES | 2015 PLACES | 2018 PLACES |
|-------------------------------------|-----------------|-------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Servei municipal d'ajuda a domicili | SAD | Pública | 50 | 248 | 303 | 233 | 216 |
| Programa d'atenció domiciliària | SAD | Privada | | | 190 | 224 | 138 |
| L'Albada | SAD | Privada | - | - | - | | |
| Aura Bages | SAD | Privada | - | - | - | | |
| L'Avet | SAD | Privada | - | - | - | | |
| Servigran | SAD | Privada | | - | - | | |
| Suaus / Monserveis / Solubages | SAD | Privada | | - | - | - | 120 |
| Servi 3 | SAD | Privada | | - | - | - | 40 |
| Servifamília | SAD | Privada | | - | - | - | 25 |
| Anhels (estimació) | SAD | Privada | | | | - | 20 |
| Ibada SAD | SAD | Privada | | | | | 7 |
| El Palau dels avis | SAD | Privada | | | | | 10 |
| NOM | SERVEI | TITULARITAT | PLACES | PLACES | PLACES | PLACES | PLACES |
| Creu roja / Televida / Tunstall | Teleassistència | Privada | 80 | 186 | 1486 | 1642 | 1808 |
| Creu Roja | Teleassistència | Privada | - | - | - | - | 300 |
| NOM | SERVEI | TITULARITAT | PLACES | PLACES | PLACES | PLACES | PLACES |
| La Soca/ Torres Falguera | Menjar a dom. | Privada | 9 | 63 | 78 | 54 | 92 |
| NOM | SERVEI | TITULARITAT | PLACES | PLACES | PLACES | PLACES | PLACES |
| Creu Roja / Suaus/ Ravigo | Transport adap. | Pública | | 15 | 30 | 30 | 30 |
| Transport Res. Font Capellans | Transport adap. | Privada | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 |
| Transport Monblanc | Transport adap. | Privada | | | | | 5 |
| NOM | SERVEI | TITULARITAT | PLACES | PLACES | PLACES | PLACES | PLACES |
| CD Ramona Miró | Centre de Dia | Pública | 4 | 4 | | | |
| CD Manresa | Centre de Dia | Pública | | 16 | 20 | 20 | |
| CD Sant Francesc | Centre de Dia | Privada | | 35 | 35 | 35 | 35 |
| CD Casa Padró | Centre de Dia | Privada | | | | 5 | 5 |
| CD Catalunya | Centre de Dia | Pública | | 4 | 4 | 4 | |
| CD Font dels Capellans | Centre de Dia | Pública | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| CD Germanetes dels Pobres | Centre de Dia | Privada | 4 | 15 | 15 | | |
| CD Sagrada Família | Centre de Dia | Privada | 25 | 22 | 22 | 22 | 24 |
| CD Mutuam | Centre de Dia | Privada | | | | | 25 |
| CD Valldaura | Centre de Dia | Privada | | 14 | 14 | 14 | 17 |
| CD Montblanc | Centre de Dia | Privada | | | | | 15 |
| Centre de dia Sant Andreu | Centre de Dia | Privada | | | | | 30 |
| NOM | SERVEI | TITULARITAT | PLACES | PLACES | PLACES | PLACES | PLACES |
| Teresina Torra | Habit. tutelats | Pública | | | 26 | 26 | 26 |

| NOM | SERVEI | TITULARITAT | PLACES | PLACES | PLACES | PLACES | PLACES |
|---------------------------------|--------------------|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Pisos de Fòrum | Habit. tutelats | Privada | | | | | 12 |
| Residència Casa Padró | Residencial | Privada | | | | 23 | 23 |
| Residència Ramona Miró | Residencial | Privada | 16 | 16 | | | |
| Residència Catalunya | Residencial | Pública | 23 | 23 | 23 | 23 | |
| Residència Font dels Capellans | Residencial | Pública | 58 | 58 | 58 | 58 | 58 |
| Residència Germanetes Pobres | Residencial | Privada | 83 | 65 | 87 | | |
| Residència Montblanc | Residencial | Privada | 70 | 80 | 90 | 90 | 90 |
| Residència Mutuam Manresa | Residencial | Privada | | 40 | 39 | 39 | 39 |
| Residència Sagrada Família | Residencial | Privada | 23 | 40 | 43 | 43 | 43 |
| Residència Sagrada Família | Convivència | Privada | | | | | 9 |
| Residència San José (amigant) | Residencial | Privada | 34 | | | | |
| Residència Sant Andreu | Residencial | Privada | | 73 | 73 | 73 | 111 |
| Residència Flor d'Abril | Residencial | Privada | | 19 | 19 | | |
| Residència Sant Josep | Residencial | Privada | 38 | 40 | 41 | 41 | 50 |
| Residència Clínica | Residencial | Privada | | 56 | 56 | | |
| Residència Valldaura | Residencial | Privada | | 46 | 46 | 46 | 46 |
| NOM | SERVEI | TITULARITAT | PLACES | PLACES | PLACES | PLACES | PLACES |
| FSSM. Hospital de Sant Andreu | Convalescència | Privada | 110 | 43 | 50 | 37 | 48 |
| | Llarga estada | | | | 113 | 124 | 67 |
| | Mitja estada ps. | | | | 13 | 13 | 14 |
| | Cures pal·liatives | | | | 14 | 14 | 16 |
| | Subaguts | | | | | | 8 |
| Hospital de dia | 20 | 58 | 48 | 58 | | | |
| Althaia. Centre Hosp.de Manresa | Convalescència | Privada | 30 | 20 | 20 | 20 | 26 |
| | Llarga estada | | | | 43 | 43 | 26 |
| Althaia. Clínica Sant Josep | Llarga estada | Privada | | 43 | 43 | | |

Taula 4. Evolució dels serveis

Mentre observem que el sector públic tendeix a apostar per l'atenció primària, amb la creació de noves places i en la diversificació d'opcions, en la modalitat residencial s'observa un creixement més moderat. Fins i tot, el 2015, es detecta una reducció de les places de dia i residencials, relacionades directament amb el tancament de la Residència de les Germanetes dels Pobres el 2013.

| Històric places | 1994 | 2005 | 2010 | 2015 | 2018 |
|---------------------|------|------|------|------|------|
| Servei a domicili | 50 | 248 | 493 | 457 | 576 |
| Teleassistència | 80 | 186 | 1486 | 1642 | 2108 |
| Menjar a domicili | 9 | 63 | 78 | 54 | 92 |
| Transport adaptat | 14 | 29 | 44 | 44 | 49 |
| Habitatges tutelats | 0 | 0 | 26 | 26 | 38 |
| Centres de Dia | 48 | 111 | 125 | 115 | 163 |
| Residències | 348 | 556 | 575 | 436 | 469 |
| Sociosanitaris | 160 | 106 | 311 | 299 | 263 |

Taula 5. Històric de places

3.2 Esforç del sector públic i del sector privat

L'evolució creixent dels serveis que hem observat anteriorment, es desenvolupa de forma compartida entre el sector públic i el sector privat. Encara que amb diverses modalitats de implicació:

- Titularitat de l'equipament: públic o privat

- Modalitat de gestió: directa o delegada
- Tipologia de la plaça: pública, concertada i privada
- Altres situacions: centre col·laborador PEVS (prestacions econòmiques vinculades al servei) o concessionari d'un servei

| NOM | SERVEI | TITULARITAT | PLACES | publiques | concertades | privades |
|-------------------------------------|----------------------|--------------------|---------------|-----------|-------------|----------|
| Servei municipal d'ajuda a domicili | SAD | Pública | 216 | 216 | 138 | 120 |
| Programa d'atenció domiciliària | SAD | Privada | 138 | | | |
| Solubages | SAD | Privada | 120 | | | |
| Servi 3 | SAD | Privada | 40 | | | |
| Servifamília | SAD | Privada | 25 | | | |
| Anhels (estimació) | SAD | Privada | 20 | | | |
| Ibada SAD | SAD | Privada | 7 | | | |
| El Palu dels avis | SAD | Privada | 10 | | | |
| NOM | SERVEI | TITULARITAT | PLACES | | | |
| Tunstall / Televida | Teleassistència | Privada | 1808 | 1808 | | 300 |
| Creu Roja | Teleassistència | Privada | 300 | | | |
| NOM | SERVEI | TITULARITAT | PLACES | | | |
| Torres Falguera | Menjar a dom. | Privada | 92 | 92 | | |
| NOM | SERVEI | TITULARITAT | PLACES | | | |
| Ravigo | Transport adap. | Privada | 30 | 30 | 14 | 5 |
| Transport Res. Font Capellans | Transport adap. | Privada | 14 | | | |
| Transport Monblanc | Transport adap. | Privada | 5 | | | |
| NOM | SERVEI | TITULARITAT | PLACES | | | |
| CD Manresa | Centre de Dia | Pública | | 15 | 5 | 30 |
| CD Sant Francesc | Centre de Dia | Privada | 35 | | | |
| CD Casa Padró | Centre de Dia | Privada | 5 | | | |
| CD Font dels Capellans | Centre de Dia | Pública | 15 | | | |
| CD Sagrada Família | Centre de Dia | Privada | 24 | | | |
| CD Mutuam | Centre de Dia | Privada | 25 | | | |
| CD Valldaura | Centre de Dia | Privada | 17 | | | |
| CD Montblanc | Centre de Dia | Privada | 15 | | | |
| Centre de dia Sant Andreu | Centre de Dia | Privada | 16 | | | |
| NOM | SERVEI | TITULARITAT | PLACES | | | |
| Teresina Torra | Habitat. tutelats | Pública | 26 | 26 | | 12 |
| Pisos de Fòrum | Habitat. tutelats | Privada | 12 | | | |
| NOM | SERVEI | TITULARITAT | PLACES | | | |
| Residència Casa Padró | Residencial | Privada | 23 | 58 | 35 | 55 |
| Residència Font dels Capellans | Residencial | Pública | 58 | | | |
| Residència Montblanc | Residencial | Privada | 90 | | | |
| Residència Mutuam Manresa | Residencial | Privada | 39 | 33 | 76 | 35 |
| Residència Sagrada Família | Residencial | Privada | 43 | | | |
| Residència Sagrada Família | Convivència | Privada | 9 | | | |
| Residència Sant Andreu | Residencial | Privada | 111 | | | |
| Residència Sant Josep | Residencial | Privada | 50 | | | |
| Residència Valldaura | Residencial | Privada | 46 | 24 | 22 | |
| NOM | SERVEI | TITULARITAT | PLACES | | | |
| FSSM. Hospital de Sant Andreu | Convalescència | Privada | 48 | 48 | | |
| | Llarga estada | | 67 | 67 | | |
| | Mitja estada psicog. | | 14 | 14 | | |
| | Cures pal·liatives | | 16 | 16 | | |
| | Subaguts | | 8 | 8 | | |
| | Hospital de dia | | 58 | 58 | | |
| Althaia. Centre Hosp. de Manresa | Convalescència | Privada | 26 | 26 | | |
| | Llarga estada | | 26 | 26 | | |

Taula 6. Places ofertades per nivells

Veiem que, la percepció sobre la implicació del sector públic canvia quan s'observen les dades segons la tipologia de places, atès que en moltes ocasions encara que els titulars siguin empreses privades, l'administració ha concertat una part important de les places. La convivència entre els dos sectors, mitjançant la fórmula de concertacions porta a confusions, però cal reconèixer que la cobertura de les places són possible gràcies a les aportacions de l'administració pública.

| Participació | Pública | Concert. | Esforç públic | Privada | Esforç privat | TOTAL |
|---------------------|-------------|------------|---------------|------------|---------------|-------------|
| Servei a domicili | 216 | 138 | 61% | 222 | 39% | 576 |
| Teleassistència | 1808 | 0 | 85% | 300 | 15% | 2108 |
| Menjar a domicili | 92 | 0 | 100% | 0 | 0% | 92 |
| Transport adaptat | 30 | 0 | 61% | 19 | 39% | 49 |
| Habitatges tutelats | 26 | 0 | 68% | 12 | 32% | 38 |
| Centres de Dia | 15 | 40 | 33% | 108 | 67% | 163 |
| Residències | 91 | 135 | 48% | 243 | 52% | 469 |
| Sociosanitaris | 0 | 263 | 100% | 0 | 0% | 263 |
| TOTAL | 2278 | 576 | | 904 | | 3758 |

Taula 7. Participació públic/privat en l'oferta de places

La participació de l'administració pública, mitjançant la fórmula de concertar places es majoritària en els nivells d'atenció domiciliària i suport al domicili, amb una participació superior al 60% de l'oferta. En menjar a domicili i teleassistència la participació és destacadíssima, més del 85%. Per contra, en l'oferta residencial i diürna, la participació majoritària és del sector privat, que malgrat disposar de places concertades, continua oferint més del 50% de les places privades, a uns preus que requereixen el suport dels familiars o de la mateixa administració pública, via PEVS.

3.3 Llistes d'espera per accedir als recursos

Les llistes d'espera per accedir a alguns serveis, es converteixen en un autèntic punt de preocupació i generen debat. Els professionals opinen que:

- les llistes d'espera no són reals
- l'Ajuntament hauria de tenir informació fiable
- falta gestionar les llistes d'espera
- s'hauria de reduir a 6 mesos màxim (i no els 18 actuals)
- és un problema de país (no és local)

| Nivell | Demanda satisfeta | Demanda no satisfeta |
|---------------------|---------------------|----------------------|
| Atenció domicili | 556 | 0 |
| Suport al domicili | 2200 | 2 |
| Transport adaptat | 13 | 0 |
| Centre de dia | 153 | 36 |
| Habitatges tutelats | 26 | 0 |
| Residències | 492 | 518 |
| Sociosanitari | 263 | 20 |
| TOTAL | 1723 (2,29%) | 576 (0,77%) |

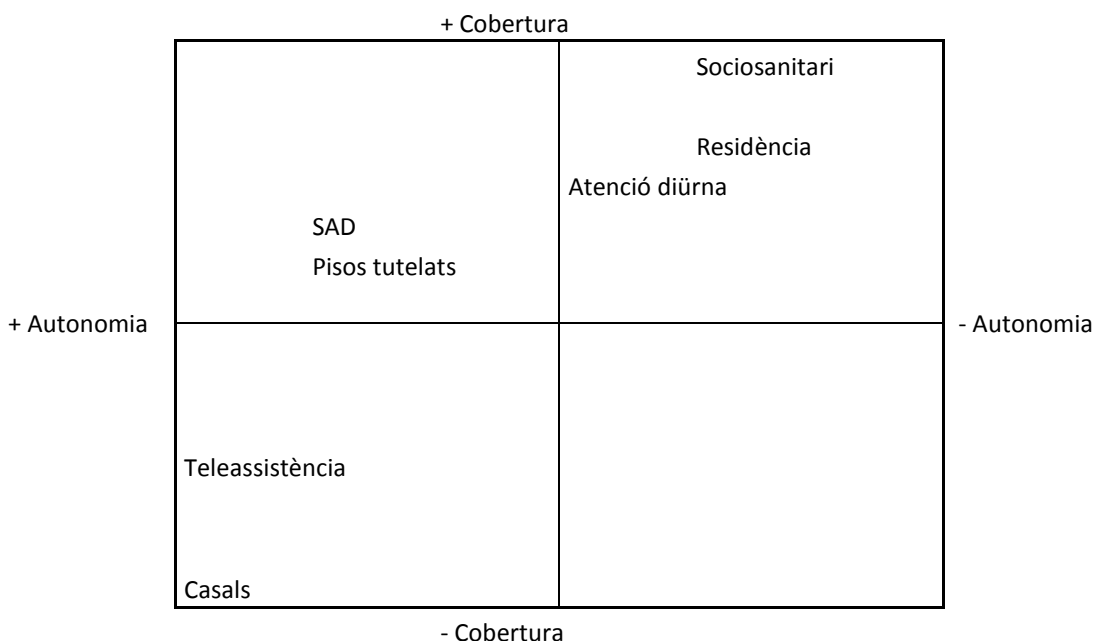
Taula 8. Resposta a les demandes

Precisament, observem que no són totalment fiables, atès que durant el període d'un mes hem pogut obtenir informació procedent de dues fonts diferents. El de la persona que ha realitzat el nostre estudi i el que va realitzar la premsa un mes més tard. Algunes dades coincideixen, altres no. També, s'ha de tenir en compte que una mateixa persona pot fer més d'una sol·licitud.

| Residència | Places | Llista estudi | Llista R7 |
|--------------|------------|---------------|------------|
| Catalunya | 23 | 0 | 0 |
| Font Capell | 58 | 30 | 100 |
| Sag. Família | 52 | 30 | 40 |
| Casa Padró | 23 | 6 | 10 |
| Montblanc | 90 | 267 | 150 |
| Valldaura | 46 | 38 | 30 |
| St. Josep | 50 | 15 | 15 |
| Sant Andreu | 111 | 132 | 132 |
| Mutuam | 39 | 0 | 0 |
| TOTAL | 492 | 518 | 477 |

Taula 9. Comparativa de llista d'espera residències

És interessant veure el mapa de cobertura assistencial per comprendre algunes de les preferències manifestades per les persones grans. Atès que es prefereixen els serveis que ofereixen una major autonomia, el model que garanteix poder continuar a casa i rebent les atencions al domicili. Per contra, la majoria de demanda insatisfeta, s'orienta cap als models que ofereixen més cobertura, encara que signifiqui menys autonomia. Entenem que, la preocupació per garantir una atenció amb les màximes garanties, porta a moltes persones grans a buscar la màxima cobertura, encara que suposi perdre autonomia.



Taula 10. Mapa de cobertura assistencial

3.4 Comparativa amb d'altres realitats

Respecte a d'altres municipis de característiques similars, podem obtenir informació del cercle de comparació intermunicipal, format per 14 municipis. La comparativa recull alguna informació relativa al tema que estudiem. Concretament, en relació al Servei a domicili, l'impacte d'usuaris majors de 65 anys és menor i el temps d'espera és superior a la resta. En canvi, en teleassistència el nivell de cobertura és igual, mentre que el temps d'espera per obtenir el recurs és molt inferior.

| Variable | Manresa | Grup municipis |
|---|---------|----------------|
| % de persones usuàries de SSAD de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i + | 11 | 14 |
| Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud aprovada i la prestació del SAD dependència | 32 | 20 |
| % de persones usuàries d'aparells teleassistència de 65 anys i més, sobre total d'hab. de 65 anys i més | 10 | 10 |
| Temps mitjà (dies) transcorregut entre la sol·licitud i la prestació del servei de teleassistència | 22 | 94 |

Taula 11. Cercle de comparació intermunicipal

Respecte als estàndards habituals, hem adaptat les preferències manifestades a l'estudi. Atès que de forma majoritària, es manifesta que es prefereix l'atenció al domicili per sobre de la residencial. Adaptat lleugerament les ràtios a aquestes preferències, resulta que la cobertura actual presenta importants mancances en els nivells residencials i alternatius a la residència (habitatges tutelats) i de suport al domicili (menjar a dom. I transport adaptat). En canvi, és suficient l'oferta de places de dia, SAD i sociosanitàries. Les mancances s'agregen en una perspectiva dels propers 5 anys, atès que si no hi ha un increment de dotacions, tots els nivells serien insuficients.

| TIPOLOGIA DE SERVEI | RATIOS | 2018 | | | | | | 2023 | | |
|--------------------------|--------|------------------|--------|--------|-------|---------------|-----------|----------|-----------|--|
| | | COBERTURA ACTUAL | | | | BALANÇ ACTUAL | | OBJECTIU | | |
| | | PUBLIC | CONCT. | PRIVAT | TOTAL | ÓPTIM | DESVIACIÓ | ÓPTIM | DESVIACIÓ | |
| Assistència domiciliària | 4,3 | 216 | 138 | 222 | 576 | 639 | -63 | 693 | -117 | |
| Teleassistència | 12,5 | 1808 | | 300 | 2108 | 1856 | 252 | 2015 | 94 | |
| Menjar a domicili | 1 | 92 | | | 92 | 148 | -56 | 161 | -69 | |
| Transport adaptat | 0,5 | 16 | 14 | 19 | 49 | 74 | -25 | 81 | -32 | |
| Habitatges tutelats | 1 | 26 | 0 | 12 | 38 | 148 | -110 | 161 | -123 | |
| Centres de dia | 1 | 15 | 40 | 108 | 163 | 148 | 15 | 161 | 2 | |
| Residències | 3,5 | 91 | 135 | 243 | 469 | 520 | -51 | 564 | -95 | |
| Població (més 65 anys) | | | | | | | | 14849 | 16116 | |
| Convalescència | 0,18 | | 56 | | 56 | 27 | 29 | 29 | 27 | |
| Llarga estada | 0,5 | | 67 | | 67 | 74 | -7 | 81 | -14 | |
| Cures pal·liatives | 0,08 | | 16 | | 16 | 12 | 4 | 13 | 3 | |
| Mitja estada | 0,242 | | 14 | | 14 | 36 | -22 | 39 | -25 | |
| Hospital de dia | 0,15 | | 58 | | 58 | 22 | 36 | 24 | 34 | |
| Població (més 65 anys) | | | | | | | | 14849 | 16116 | |

Taula 12. Ràtios de cobertura a 5 anys

La cobertura actual de les places sociosanitàries és diferent quan les ràtios es relacionen amb el col·lectiu persones amb més de 65 anys de la comarca, amb un nivell d'envelliment molt alt i que compta amb 34662 efectius.

| TIPOLOGIA DE SERVEI | RATIOS | COBERTURA ACTUAL | | | | BALANÇ ACTUAL | |
|---------------------|--------|------------------|--------|--------|-------|---------------|-----------|
| | | PUBLIC | CONCT. | PRIVAT | TOTAL | ÓPTIM | DESVIACIÓ |
| Convalescència | 0,18 | | 56 | | 56 | 62 | -6 |
| Llarga estada | 0,5 | | 67 | | 67 | 173 | -106 |
| Cures pal·liatives | 0,08 | | 16 | | 16 | 28 | -12 |
| Mitja estada | 0,242 | | 14 | | 14 | 84 | -70 |
| Hospital de dia | 0,15 | | 58 | | 58 | 52 | 6 |

Taula 13. Repercussió comarcal de les places sociosanitàries de Manresa (2018)

4. Balanç final

4.1 Conclusions

Pes rellevant de la població major de 65 anys. Encara que l'envelliment de la població sigui una tendència general, la ciutat de Manresa presenta un percentatge d'envelliment superior a la resta del país. I la tendència és que continuï així en el futur. Tot i que, aquesta millora en el temps de vida de la població, és un indicador de bones notícies, cal estar atents per donar resposta a les necessitats que presentarà una part d'aquest col·lectiu. En algun moment de l'envelliment, les persones grans seran susceptibles de necessitar l'ajuda dels serveis sanitaris i socials de forma preferent. Calculem que, aproximadament, el 20% de les persones grans requeriran l'atenció d'aquests serveis.

Esforz creixent per donar resposta a les necessitats relacionades amb l'envelliment. Des de la perspectiva dels darrers vint-i-cinc anys, no s'ha parat d'impulsar nou serveis assistencials per a la gent gran. Però, això no vol dir que s'acabin atenen totes les necessitats. És veritat que, a més d'incrementar el nombre de població envellida, incrementa la percepció que ha de ser el sector professional qui s'ha de fer càrrec de la cura de les persones grans. Les famílies estan perdent la funció cuidadora i s'espera que aquestes tipus de necessitats es proveeixin per part de professionals. Molts cops, amb una vinculació econòmica insuficient (sous baixos, cobertures mínimes, ...) que requereixen la intervenció de polítiques públiques.

L'esforç del sector públic a l'atenció residencial no es visualitza suficientment. Mentre s'observa que el sector públic aposta clarament per l'atenció domiciliària, en l'àmbit residencial s'observa una presència important del sector privat. Encara que sovint, mitjançant la fórmula de places concertades. Situació que lliura a l'administració de la gestió diària, però que resta visibilitat a la seva aportació.

Existeixen anomalies en el sistema d'atenció a les necessitats assistencials. Les persones grans busquen seguretat, institucions totals que donin cobertura a les seves necessitats actuals o futures. Es detecta uns resultats contradictoris, atès que malgrat es prefereix l'atenció domiciliària, la demanda no satisfeta s'orienta a l'atenció residencial. El SAD apareix com un servei desconegut, poc present. Tal vegada invisible a ulls de la ciutadania. La conclusió quedaria reforçada a l'observar alguns símptomes que es manifesten amb claredat: les llistes d'espera estan intercanviades amb les preferències personals, es produeixen fugues assistencials cap els municipis de la comarca i els efectes de la llei de l'oferta i la demanda en uns serveis destinats a persones amb capacitats econòmiques limitades.

Dubtes sobre l'impacte negatiu en l'oferta de places degut al tancament d'una gran residència. Fa cinc anys la direcció de la Residència de les Germanetes va decidir tancar el centre que tenien a Manresa, que oferia 87 places de residència i 15 de centre de dia. S'ha demanat a tots els professionals i responsables dels serveis, si aquest tancament ha incrementat la llista d'espera en les residències de la ciutat. Molts pocs opinen que no. Alguns no tenen opinió i una minoria afirma que sí. Entre les argumentacions, destaca l'opinió de que la residència no donava resposta a les necessitats de la ciutat. En tot cas, segur que cal estudiar millor aquesta decisió i si la

creació posterior de noves places ha compensat el tancament. Mantenim la nostra hipòtesi que aquest fet va tenir un efecte negatiu sobre el sistema i que s'ha compensat amb les noves residències que s'han fet a les rodalies de la ciutat: Ibada de Castellgalí, Sant Sadurní de Callús, fins i tot Sant Francesc de Santpedor.

La població destinatària expressa comportaments contradictoris. Les preferències i les pràctiques no coincideixen. Els ciutadans manifesten que prefereixen l'atenció domiciliària, però molts altres indicadors ens porten a concloure que falten places residencials. A quina de les dues opcions hem de donar resposta?. Tal vegada és millor procurar canviar les pràctiques poblacionals i treballar per donar resposta a les preferències manifestades. Al llarg de les diferents taules recollides anteriorment, sembla que haurien de concloure que la ciutat necessita ampliar les places residencials. Reforça la conclusió que no es detecti llista d'espera de SAD, malgrat que els ciutadans manifestin que l'opció assistencial preferida sigui el SAD.

Percepció negativa de la qualitat assistencial de la ciutat. El ciutadà desconeix els recursos reals i basa les seves percepcions construïdes artificialment, basades en creences o llegendes urbanes. Un cop coneix la realitat, els usuaris que utilitzen els serveis consideren que l'atenció rebuda és bona o molt bona. Sobretot, el usuari de l'atenció domiciliària donen molt bona valoració. Mentre que, en l'atenció residencial, es detecta alguna insatisfacció, degudes al tracte dels professionals, el cost, les condicions arquitectòniques, ... Dins d'aquest context, es manifesten problemes de mobilitat i la convicció que els serveis socials no prioritzen l'atenció de les persones grans. També, es detecta una percepció negativa de l'atenció residencial (preus alts, burocràcia excessiva, temps d'espera, ...) i l'opinió, més professional, de que falten serveis alternatius a l'atenció residencial.

La millora dels serveis assistencials de la ciutat ha de ser la suma de diverses voluntats. Ateses les competències administratives i l'existència de iniciatives públiques i privades, l'abordatge d'un Pla de millora pels propers anys no és possible sense la implicació de tots els que treballen en el territori. Es necessita el màxim consens entre les diferents administracions competents i els agents socials involucrats en el desenvolupament de les accions. Sense aquest compromís comú, estudiant els problemes detectats i apostant per assumir millores, no serà possible avançar definitivament cap a un sistema que doni cobertura satisfactòria a les necessitats dels ciutadans.

4.2 Actuacions futures

Arribats en aquest punt, un cop valorades les dades obtingudes i elaborades unes conclusions sobre les seves interrelacions, ens situem amb una idea força aproximada de quina és la situació actual per cada un dels nivells assistencials, de cara a iniciar una planificació d'actuacions per als propers anys:

Atenció a domicili: es presenta com l'opció ideal per la majoria de persones consultades. Requereix créixer en quantitat i qualitat, parant atenció a l'increment de la població envellida que s'anirà produint els propers anys. Caldrà incorporar una gestió eficaç que doni resposta ràpida i segura a les demandes que aniran apareixent. A més d'ampliar l'oferta de tasques i d'hores de cobertura, hauria de reforçar la imatge i fer que sigui un servei més visible per la població. De forma experimental, es podria promoure el concepte de Residències obertes a la comunitat, atès que es un servei que es percep com que garanteix més cobertura, mitjançant la concertació d'hores de r la gestió del SAD. Aquest nivell assistencial hauria de divulgar millor el treball assistencial que ofereix i fer-lo interessant pels usuaris potencials.

Suport al domicili: apareix un dels nivells assistencials que s'ha comportat millor durant els darrers anys. Queda pendent l'oferta d'ajudes tècniques i econòmiques. Caldrà mantenir el nivell de creixement actual i anar-lo adaptant a l'envelliment demogràfic.

Transport adaptat: requereix un cert esforç per ampliar la cobertura, compatibilitzant-lo amb una millora de la mobilitat a la ciutat. Sembla interessant la línia dels centres de dia que ofereixen transport adaptat pels seus usuaris.

Centre de dia: un dels altres nivells assistencials que s'ha comportat millor durant els darrers anys. Caldrà mantenir els criteris actuals i anar-los adaptant a l'envelliment demogràfic. Probablement, caldrà fer una petita revisió de la seva cobertura assistencial per flexibilitzar-la al màxim.

Habitatges tutelats: es tracta d'un nivell poc explorat. Les iniciatives existents a la ciutat no han estat massa reeixides. Apareixen noves formules, com els habitatges col·laboratius, o es podrien impulsar projectes innovadors (habitatges compartits, famílies d'acollida, donar continuïtat a l'acolliment de joves estudiants, ...). Si s'opta per polítiques innovadores, aquest nivell assistencial ofereix moltes possibilitats futures.

Residències: totes les variables utilitzades porten a pensar que cal abordar una ampliació de l'oferta actual, amb un dèficit aproximat d'unes 90 places el 2023, que justificaria la necessitat d'una residència de tamany mitjà. Tot i així, cal preveure millor l'impacte que un nou centre a la ciutat pot tenir en les residències de la perifèria que s'han fet recentment, actualment sembla que receptores d'usuaris de Manresa. Com també, dels canvis de preferències que pot tenir la població. Per una altra part, s'hauria de fer una gestió activa de les llistes d'espera per accedir a les residències i valorar, si s'haurien de fer públiques per reduir duplicitats.

Sociosanitari: apareix com un dels altres nivells assistencials que s'ha comportat millor durant els darrers anys, però és difícil fer una valoració a nivell local, atès que es tracta d'un nivell d'atenció d'àmbit intercomarcal.

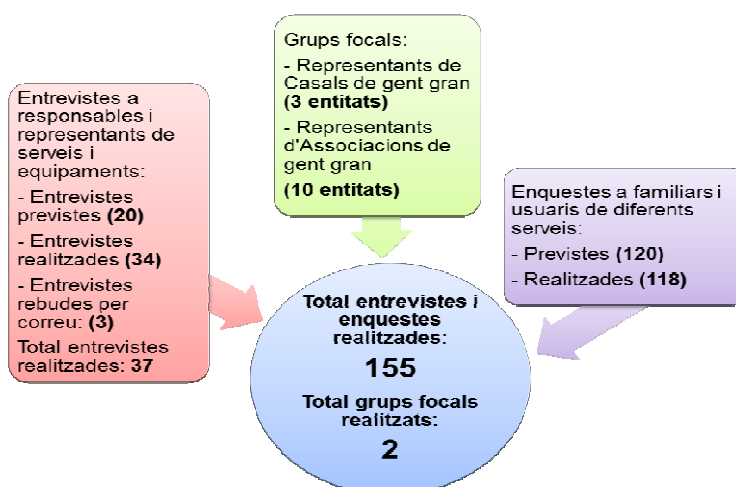
Vist tot això, es proposa treballar conjuntament amb les administracions competents per la creació d'una Comissió tècnica redactora del Pla estratègic d'envelliment i dependència, que hauria d'assumir els treballs següents:

- Contrastar els resultats de l'estudi
 - Valorar i incorporar les propostes sorgides de l'estudi que realitza el Consell comarcal i que es preveu tenir el mes de setembre
 - Dissenyar un pla d'actuació interadministratiu en un horitzó de cinc anys
 - Identificar experiències similars realitzades a d'altres municipis
 - Proposar accions per donar resposta a les necessitats detectades
- Redactar un informe final
- Es proposa que la Comissió estigui formada per representats de:
 - Secció de Serveis Socials de l'Ajuntament de Manresa
 - Servei d'Inspecció i Registre. Generalitat de Catalunya
 - Sector sanitari Solsonès, Bages i Berguedà. CatSalut
 - Servei d'atenció a les persones de comarques de Barcelona. Generalitat de Catalunya
 - Representant de les organitzacions empresarials
 - Representant dels sindicats de treballadors
 - Representant del Consell de la Gent gran
 - Tècnic director del Pla d'actuació que actuarà com a coordinador de la Comissió

5. ANNEX. Informe sobre el treball de camp realitzat

Metodologia

Seguidament, a través de la següent imatge s'explica de forma més concreta el total d'entrevistes i enquestes realitzades en els diferents àmbits:



En el primer requadre, en relació a les entrevistes realitzades a responsables i representants de serveis i equipaments, es va duu a terme tenint en compte: a diferents responsables municipals, a representants dels serveis de la ciutat, a representants de les empreses més importants, a representants d'entitats de la ciutat i a d'altres coneixedors del camp de la gent gran .

En relació als grups focals, es va creure convenient fer dues reunions diferents (en la primera es va convocar als representants o presidents dels Casals de gent gran) i en la segona (es va convocar a representants d'Associacions). Es va decidir fer-ho d'aquesta manera, ja que pel temps limitat que es requeria fer l'estudi, era complicat poder entrevistar-se amb tots els representants d'aquestes entitats .

En l'últim apartat sobre les enquestes realitzades a usuaris i familiars d'aquests, cal dir que es van entrevistar persones de diferents serveis:

| Enquestes | Usuaris | Familiars |
|---------------------------|---------|-----------|
| Servei a domicili | 58 | 12 |
| Residència St. Andreu | 15 | 2 |
| Residència Font Capellans | 15 | 2 |
| Hospital St. Andreu | 10 | 4 |
| TOTAL | 98 | 20 |

Taula 14. Enquestes realitzades

- A l'Hospital de Sant Andreu i Hospital de dia: (4 familiars d'usuaris socio-sanitaris) i (10 usuaris socio-sanitaris).
- Residència Sant Andreu: (2 familiars d'usuaris de residència) i (15 usuaris de residència).
- Residència Font dels Capellans: (2 familiars d'usuaris de residència) i (15 usuaris de residència o centre de dia).
- En aquests quatre equipaments, es van realitzar un total de 48 enquestes.
- Al Servei municipal d'ajuda a domicili (SAD): (12 familiars d'usuaris del SAD, i d'aquests que n'hi hagi com a mínim 2 que tinguin el servei de teleassistència) i (60 usuaris del SAD, i d'aquests que n'hi hagi com a mínim 10 que tinguin el servei de teleassistència). En aquesta part de l'estudi, el SAD i concretament algunes treballadores familiars dels domicilis ens van poder facilitar 36 enquestes i les 34 restants es van fer des de l'Ajuntament. Per tant les inicialment previstes a realitzar eren un total de 72, però finalment s'han fet 70 enquestes.

Serveis assistencials de la ciutat

Atenció domiciliària

| | |
|---|---|
| Nom: | Servei Municipal d'ajuda a domicili (SAD) |
| Número de registre (RESES): | S03960 |
| Domicili: | C/ Plaça Hospital, s/n |
| Telèfon de contacte: | 938743370 – 900103761 (telèfon d'atenció gratuït a l'usuari). |
| Classificació: | Servei d'assistència domiciliària municipal, que ofereix atenció als domicilis a les persones grans i/o a persones en situació de dependència. |
| Ambit territorial: | Municipal |
| Tipus de servei: | Entitat d'iniciativa pública |
| Població destinatària: | Gent gran, persones en situació de dependència, i/o risc d'exclusió social. |
| Capacitat: | 216 persones (52 homes i 164 dones) de més de 65 anys d'edat ateses l'any 2017. |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | 84,74 és la mitjana d'edat, i el rang d'edats és d'entre 65 - 105 anys. |
| Organització del servei i/o serveis: | Per demanar el servei s'ha de concertar cita al servei d'Acollida de Serveis Socials, on faran la derivació a l'EBAS corresponent. S'ha d'anar al centre de Serveis Socials que correspon per domicili amb cita prèvia. L'accés al servei es fa prèvia valoració dels professionals dels EBAS bàsica. |
| Recursos disponibles: | 40 Treballadores familiars |
| Preu del servei: | El preu va en funció dels ingressos de la persona usuària, es realitza un barem. El màxim que es pot pagar és 15,36€ / l'hora (exempt l'IVA). |
| Llistes d'espera: | Actualment no hi ha llista d'espera. |
| Principals necessitats detectades: | El servei ofereix poques hores, les treballadores familiars es canvien bastant sovint, també van massa ajustades en el temps que tenen i el servei podria ser més econòmic. |
| Pla de futur de l'empresa: | Canvi d'ubicació i augmentar la plantilla de professionals (6 treballadores familiars més). |
| Horaris: | De les 7:30h a les 22:00h (als domicilis, entre setmana i caps de setmana) i De 8:00h a 16:00h (oficina, de dilluns a divendres). |
| Entitat titular: | Ajuntament de Manresa |

| | |
|---|---|
| Nom: | SAD Sanitari o PAD (Programa d'Atenció Domiciliària). |
| Número de registre (RESES): | No té registre RESES |
| Domicili: | C/ Flor de Lis, núm. 33 |
| Telèfon de contacte: | 938732550 |
| Classificació: | Servei d'ajuda a domicili a persones grans i malalts mentals de caràcter temporal. |
| Ambit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Municipal |
| Població destinatària: | Gent gran i persones amb malaltia mental. |
| Capacitat: | 138 persones ateses l'any 2017 |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | Més de 80 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | El servei està dirigit a persones detectades des del CAP, el CSM (Centre de Salut Mental) o ingressades a l'hospital d'aguts o sociosanitari que són donats d'alta, i que requereixen d'una ajuda al domicili a nivell de cura personal. El SAD té un acord amb l'Ajuntament de Manresa, la Fundació Althaia i l'obra social de Sant Joan de Déu. |
| Recursos disponibles: | 5 Treballadores familiars que treballen a mitja jornada: 3 són d'hospitalització i 2 d'Atenció primària. |
| Preu del servei: | El servei és gratuït |
| Llistes d'espera: | No hi ha llista d'espera |
| Principals necessitats detectades: | No hi ha cap necessitat detectada, es van atenant els usuaris i casos que arriben. |
| Pla de futur de l'empresa: | Actualment cap, si en un moment puntual es necessita una ajuda extra, es contracta una altre treballadora familiar. |
| Horaris: | De 8:00h a 13:00h |
| Entitat titular: | Althaia Xarxa Assistencial de Manresa, Fundació privada. |

| | |
|---|---|
| Nom: | Solubages, S.L. (Monserveis) |
| Número de registre (RESES): | S04701 |
| Domicili: | C/ Josep M. Planes, núm. 7, Baixos |
| Telèfon de contacte: | 938775060 |
| Classificació: | Servei d'atenció domiciliària per a diferents grups d'edat: Assistència personal, nits domiciliàries i hospitalàries, serveis d'acompanyament, orientació familiar i de dependència, i neteges domiciliàries. |
| Ambit territorial: | Bages i Berguedà |
| Tipus de servei: | Privat d'iniciativa mercantil |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | Entre 100-120 usuaris a Manresa |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | De més de 85 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | La persona fa la sol·licitud del servei que necessita, es realitza una valoració, un pressupost, es destina el treballador al domicili i es fa un seguiment del servei. Tenen xec-servei amb l'Ajuntament. |
| Recursos disponibles: | Entre 15-20 auxiliars d'infermeria treballant als domicilis de la ciutat, i dues persones coordinant el treball i l'atenció que es dona a l'usuari. |
| Preu del servei: | El preu varia segons el tipus de servei que l'usuari demani. El servei té un preu adequat per cada usuari i família. També s'informa a l'usuari sobre el PIA (grau de dependència). |
| Llistes d'espera: | No hi ha llista d'espera, quan els hi arriba una demanda l'atenen directament. |
| Principals necessitats detectades: | Sempre és necessari més formació i capacitació tècnica. El preu del servei que es dona a l'usuari s'intenta que sigui econòmic, i els professionals cobren menys. |
| Pla de futur de l'empresa: | Segons les demandes dels usuaris, caldrà augmentar la plantilla de professionals. |
| Horaris: | Atenció les 24h del dia, els 365 dies a l'any. Horari d'oficina: De dilluns a divendres de 8:00h a 13:30h, i dijous a la tarda de 16:00h a 19:00h. |
| Entitat titular: | Solubages, S.L. |

| | |
|---|--|
| Nom: | Servi 3, Serveis a domicili |
| Número de registre (RESES): | S06250 |
| Domicili: | C/ Bruc, núm. 44, Baixos |
| Telèfon de contacte: | 938726229 |
| Classificació: | Empresa de serveis d'assistència personal a domicili adreçada a persones de la tercera edat, malalts i minusvàlids que necessiten d'un suport a la seva llar. |
| Àmbit territorial: | Bages |
| Tipus de servei: | Privat d'iniciativa mercantil |
| Població destinatària: | Gent gran i persones disminuïdes / malalts. |
| Capacitat: | 40 |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | De més de 85 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Donen diferents serveis d'assistència personal al domicili de la persona les 24h del dia, els 365 dies a l'any. Tenen conveni amb Càritas Manresa, i estan adherits al xec-servei de l'Ajuntament i al del "Mig Cardener". |
| Recursos disponibles: | 10 Treballadores familiars, i un responsable del servei. |
| Preu del servei: | 14,30€ / hora els dies laborables, amb IVA inclòs. 17,90€ / hora els dissabtes, diumenges i festius, amb IVA inclòs. |
| Llistes d'espera: | No hi ha llista d'espera, s'atén a l'usuari directament. |
| Principals necessitats detectades: | No es detecta cap necessitat |
| Pla de futur de l'empresa: | Canvi d'ubicació, augmentar la plantilla de professionals, creació d'una nova web i obrir un servei de transport i càtering. |
| Horaris: | El telèfon de contacte està actiu les 24h del dia. Horari d'oficina: De 9:00h a 13:00h, de dilluns a divendres. |
| Entitat titular: | Servi 3, Serveis a domicili, S.L. |

| | |
|---|---|
| Nom: | Servifamília, suport a la gent gran |
| Número de registre (RESES): | No té registre RESES |
| Domicili: | C/ Lluís Millet, núm. 2-4, Baixos |
| Telèfon de contacte: | 664493395 |
| Classificació: | Empresa dedicada a l'assistència i serveis socials per a nois joves disminuïts físics i gent gran en centres no residencials. Realitzen: higiènes personals, neteges a domicili, acompanyament a serveis mèdics, nits i dies d'ajuda a domicili, dies i nits hospitalàries i ajuda als àpats. |
| Ambit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Privat |
| Població destinatària: | Disminuïts físics i gent gran |
| Capacitat: | 25 |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | D'entre 70-80 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | L'usuari o familiars demanen quin tipus de servei volen, segons les necessitats i l'empresa li ofereix. Utilitzen el xec-servei de l'Ajuntament. |
| Recursos disponibles: | 5 treballadores, 5 persones de la Junta, i la Presidenta. |
| Preu del servei: | 14€ / hora exempt IVA, i amb el xec-servei 9,50€ / hora exempt IVA. Nits hospitalàries (de les 22:00h fins les 8:00h), 60€ nit exempt IVA. Dies hospitalàries: 7€ / hora exempt IVA. |
| Llistes d'espera: | No hi ha llista d'espera, s'atén directament a l'usuari. |
| Principals necessitats detectades: | No es detecta cap necessitat |
| Pla de futur de l'empresa: | No hi ha cap projecte de futur actualment. |
| Horaris: | Les 24h del dia, els 365 dies a l'any. Horari d'oficina: De dilluns a divendres de 8:00h a 14:00h. Horaris a convenir. |
| Entitat titular: | Servifamília |

| | |
|---|--|
| Nom: | Anhels, serveis d'atenció domiciliària |
| Número de registre (RESES): | No té registre RESES |
| Domicili: | C/ del Bruc, núm. 80 |
| Telèfon de contacte: | 938725258 |
| Classificació: | Empresa que ofereix: atenció a domicili, atenció hospitalària, nits hospitalàries, Babysitting, ajuda a persones amb dependència, assessorament legal, assessorament especialitzat en situacions de dependència, declaracions d'incapacitat, nomenaments de tutors, donacions, testaments i herències. |
| Ambit territorial: | Manresa i comarca |
| Tipus de servei: | Privat |
| Població destinatària: | Gent gran i infants |
| Capacitat: | Es desconeix |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | D'entre 70-80 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | L'usuari accedeix al servei explicant la seva necessitat, i el servei l'informa de les seves competències i del professional que encaixi millor amb el seu perfil. Utilitzen el xec-servei de l'Ajuntament. |
| Recursos disponibles: | Es desconeix |
| Preu del servei: | Servei a domicili (acompanyaments): 12€ / hora + 10% IVA. Servei de neteja a domicili: 12€ / hora + 21% IVA. Nits hospitalàries: De 21:00h a 8:00h 65€ + 10% IVA amb tot l'horari inclòs. |
| Llistes d'espera: | No hi ha llista d'espera, l'usuari quan necessita el servei se li ofereix directament. |
| Principals necessitats detectades: | No es detecta cap necessitat |
| Pla de futur de l'empresa: | No hi ha projectes de futur actualment. |
| Horaris: | Horari d'oficina: De dilluns a divendres de 9:00h a 13:00h i de 16:30h a 18:30h. També hi ha un telèfon d'urgències, per serveis que ja estan en actiu. |
| Entitat titular: | Nonni Serveis S.L.U. |

| | |
|---|---|
| Nom: | Ibada SAD |
| Número de registre (RESES): | S07809 |
| Domicili: | C/ Carrió, núm. 26 |
| Telèfon de contacte: | 938725248 |
| Classificació: | Servei d'atenció domiciliària |
| Ambit territorial: | Bages |
| Tipus de servei: | Privat |
| Població destinatària: | Gent gran / discapacitats |
| Capacitat: | 7 |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | A partir de 80 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | La persona demana informació dels serveis i dels preus, es fa un recull de necessitats. Un cop la persona determina que li interessa el servei es pacta la intensitat i els dies del servei. |
| Recursos disponibles: | 3 treballadores familiars, 1 persona al servei d'atenció i 1 treballadora social. |
| Preu del servei: | Serveis bàsics dies laborables: 14,75€ / hora. Serveis bàsics nit (horari de 22:00h – 7:00h): 17,33€ / hora. Serveis bàsics dies festius: 17,33€ / hora. Càtering: 8,05€ / àpat. Bugaderia: 1,53€ / kg. Neteja: 10,69€ / hora. Cost transport: 0,31€ / km. Al ser una fundació, estan exempts d'IVA. |
| Llistes d'espera: | No hi ha llista d'espera, s'atén directament a l'usuari. |
| Principals necessitats detectades: | No es detecta cap necessitat, però és important fer reciclatge continu en formació i capacitació tècnica. |
| Pla de futur de l'empresa: | Construcció de pisos per a gent gran a Navarcles. |
| Horaris: | Les 24h del dia, els 365 dies a l'any. Horari d'oficina: De dilluns a divendres, de 10:00h a 13:30h i de 16:30h a 19:00h. |
| Entitat titular: | Ibada |

| | |
|---|--|
| Nom: | El Palau dels avis |
| Número de registre (RESES): | No té registre RESES |
| Domicili: | C/ Saclosa, núm. 22 |
| Telèfon de contacte: | 938721640 |
| Classificació: | Empresa que ofereix diferents serveis per a la gent gran: atenció a les persones, atenció domiciliària, acompanyament, neteja de la llar, cuina a domicili, atenció hospitalària, treball social, psicologia i teleassistència mòbil per millorar la qualitat de vida de la persona gran i augmentar el grau d'autonomia tant d'ells com dels seus familiars; aconseguint la millor atenció en cadascun dels casos i circumstàncies. |
| Ambit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Privat |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | 10 |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | De més de 85 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | L'usuari o familiars demanen quin tipus de servei volen, segons les necessitats i l'empresa li ofereix. |
| Recursos disponibles: | 6 Treballadores familiars, 1 podòleg, 1 fisioterapeuta, 1 psicòleg, 1 infermera a domicili, 1 treballadora social, 1 persona a l'oficina d'atenció i 1 persona responsable del servei. |
| Preu del servei: | Acompanyaments de tot tipus: 14€ / hora amb IVA inclòs. Podòleg, fisioterapeuta, psicòleg i infermera a domicili: 27,5€ / hora amb IVA inclòs. Si aquests professionals van a centres residencials és de 20,80€ / hora amb IVA inclòs. Treballadors familiars propis de l'empresa a centres residencials: 14,56€ / hora amb IVA inclòs. |
| Listes d'espera: | No hi ha llista d'espera, s'atén directament a l'usuari. |
| Principals necessitats detectades: | No es detecta cap necessitat |
| Pla de futur de l'empresa: | Millores arquitectòniques (posar una rampa i porta automàtica), augmentar la plantilla de professionals (més treballadores familiars i una infermera més), fer pisos compartits, al mateix espai de l'empresa obrir un espai lúdic de matí i tarda per la gent gran i treballar conjuntament amb les entitats del barri. |
| Horaris: | Les 24h del dia, els 365 dies a l'any. Horari d'oficina: De dilluns a divendres de 10:00h a 13:00h i de 17:00h a 20:00h. |
| Entitat titular: | El Palau dels avis |

Suport a l'atenció domiciliària

| | |
|---|---|
| Nom: | Fundació privada, President Torres Falguera. |
| Número de registre (RESES): | No té registre RESES |
| Domicili: | Avgda. Abat Marcet, núm. 78, 08225 (Terrassa). |
| Telefon de contacte: | 937364949 |
| Classificació: | Empresa de restauració social a domicili, que fa distribució d'àpats al domicili dels seus beneficiaris/àries, tenint en compte les particularitats dietètiques de cada persona. |
| Àmbit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Municipal |
| Població destinatària: | Gent gran i altres grups d'edat, derivats de Serveis Socials de l'Ajuntament. |
| Capacitat: | S'atén a 92 persones |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | Majors de 65 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Fan la preparació del menjar i repartiment a domicili. Poden utilitzar aquest servei les persones que per les seves característiques personals, socials i econòmiques ho requereixin. Per fer la sol·licitud, cal adreçar-se al Servei d'Acollida de Serveis Socials. |
| Recursos disponibles: | Una persona que reparteix els àpats a Manresa, i una Coordinadora. |
| Preu del servei: | El Servei d'Acollida de Serveis Socials, aplica quin preu ha de pagar l'usuari del servei segons la seva situació personal i/o econòmica. També es pot donar el cas que amb algun usuari, amb prèvia valoració des de treball social, es decideixi que no hagi d'assumir el cost del servei durant un temps per la seva situació. L'usuari paga 4€ per àpat. |
| Llistes d'espera: | No hi ha llista d'espera |
| Principals necessitats detectades: | No es detecta cap necessitat |
| Pla de futur de l'empresa: | Sempre s'intenta fer millores en la qualitat del servei, pel que fa al seguiment i els procediments en les incidències. |
| Horaris: | Dimarts de 10:00h a 16:00h aprox. Dijous de 10:00h a 15:30h aprox. |
| Entitat titular: | Ajuntament de Manresa |

| | |
|---|---|
| Nom: | Tunstall Televida |
| Número de registre (RESES): | S08581 |
| Domicili: | C/ Llacuna, núm. 161; 4ta planta Mòdul D. (08018) Barcelona. |
| Telefon de contacte: | 932288800 |
| Classificació: | Servei d'atenció domiciliari – tecnològic a la gent gran i altres grups d'edat amb necessitats específiques. |
| Ambit territorial: | Municipis de la província de Barcelona |
| Tipus de servei: | Municipal |
| Població destinatària: | Gent gran i altres grups d'edat |
| Capacitat: | 1.808 persones |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | De 75 a 95 anys |
| Organització del servei i/o serveis: | S'organitza per diferents departaments i l'usuari accedeix a Serveis Socials per sol·licitar-ho. |
| Recursos disponibles: | 2 Coordinadores de zona a Manresa |
| Preu del servei: | L'Ajuntament realitza un copagament, l'usuari només paga una part del cost del servei (5€/ mes de forma semestral). |
| Llistes d'espera: | 2 persones en llista d'espera a la ciutat actualment. |
| Principals necessitats detectades: | Des del servei cap necessitat detectada, ja que s'ha reduït bastant la llista d'espera. |
| Pla de futur de l'empresa: | Més ampliació de telealarmes i projecte d'envelliment actiu. |
| Horaris: | Les 24 h del dia, els 365 dies a l'any |
| Entitat titular: | Tunstall Televida |

| | |
|---|---|
| Nom: | Creu Roja Manresa |
| Número de registre (RESES): | No té registre RESES |
| Domicili: | C/ Joc de la Pilota, núm. 6, 2na planta |
| Telèfon de contacte: | 938725644 |
| Classificació: | Servei assistencial i lúdic a diferents grups d'edat. |
| Ambit territorial: | Manresa i comarca |
| Tipus de servei: | Privat |
| Població destinatària: | Diferents grups d'edat i població vulnerable. |
| Capacitat: | 300 |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | De més de 85 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Depenent dels projectes i/o programes o serveis que es realitzin, s'organitzen de diferent manera. |
| Recursos disponibles: | 1 persona responsable en gent gran, i 20 voluntaris treballant en activitats i projectes de gent gran. |
| Preu del servei: | El preu del servei de teleassistència, és de 29€ / mes. També tenen la custòdia de claus. |
| Llistes d'espera: | No hi ha llista d'espera |
| Principals necessitats detectades: | No es detecta cap tipus de necessitat, tot i que en el tema formatiu sempre cal ampliar-ho. Des de Creu roja es fa bastanta formació. |
| Pla de futur de l'empresa: | Ampliació del programa de proximitat i solitud, i realitzar un programa de salut més ampli. |
| Horaris: | Horari d'atenció al públic: De dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h, i dimarts, dimecres i dijous de 16:00h a 18:00h. |
| Entitat titular: | Creu Roja Espanyola |

Atenció diürna

| | |
|---|--|
| Nom: | Autocars RAVIGO, S.L. |
| Número de registre (RESES): | No té registre RESES |
| Domicili: | C/ de Ca N'Oliva, núm. 66, 08020 (Barcelona). |
| Telefon de contacte: | 938752507 |
| Classificació: | Servei de transport adaptat dirigit a gent gran i persones amb discapacitat psíquica i física. |
| Àmbit territorial: | Municipal |
| Tipus de servei: | Públic |
| Població destinatària: | Gent gran, persones amb discapacitat i mobilitat reduïda. |
| Capacitat: | 13 |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | De 80-90 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | L'usuari interessat en utilitzar el servei, s'ha d'adreçar al Servei d'acollida de serveis socials de l'Ajuntament. |
| Recursos disponibles: | 6 treballadors |
| Preu del servei: | El preu del servei, va en funció de les necessitats i ingressos de la persona usuària. El preu màxim que té el cost del servei és de 360€ / mes, i el preu mínim té cost zero. |
| Llistes d'espera: | No hi ha llista d'espera. Actualment hi ha 4 places lliures. |
| Principals necessitats detectades: | No es detecta cap necessitat |
| Pla de futur de l'empresa: | No hi ha cap projecte de futur actualment. |
| Horaris: | De dilluns a divendres, de 8:00h a 11:00h del matí, i de 17:00h a 20:00h de la tarda. |
| Entitat titular: | Ajuntament de Manresa |

| | |
|---|--|
| Nom: | Centre de dia Catalunya |
| Número de registre (RESES): | S02064 |
| Domicili: | C/ Bernat Oller, núm. 14-16 |
| Telèfon de contacte: | 938725185 |
| Classificació: | Servei de centre de dia per a gent gran de caràcter temporal o permanent. |
| Ambit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Entitat d'iniciativa pública |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | 4 |
| Tipus de places i quantitat: | 4 places públiques amb un preu social. |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | A partir de 65 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Realització d'activitats al llarg de la setmana. Ofereix servei mèdic, servei d'infermeria, treball social, fisioteràpia i animació sociocultural. |
| Recursos disponibles: | 15 treballadores, el mateix personal de la Residència Catalunya. |
| Preu del servei: | El preu l'estableix serveis socials. El que ha de pagar l'usuari va en funció dels seus ingressos. |
| Llistes d'espera: | No hi ha llista d'espera |
| Principals necessitats detectades: | No es detecta cap necessitat |
| Pla de futur de l'empresa: | Canvi d'ubicació |
| Horaris: | Servei diürn a l'usuari des del matí fins a l'hora de sopar. Atenció al públic: De 9:00h a 14:00h |
| Entitat titular: | Ajuntament de Manresa i la gestiona Sant Andreu Salut Fundació. |

| | |
|---|---|
| Nom: | Centre de dia Font dels Capellans ¹ |
| Número de registre (RESES): | S01458 |
| Domicili: | C/ Font dels Capellans, núm. 85-87 |
| Telèfon de contacte: | 938735162 |
| Classificació: | Servei de centre de dia per a gent gran de caràcter temporal o permanent. |
| Ambit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Entitat d'iniciativa pública |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | 15 |
| Tipus de places i quantitat: | Hi ha 15 places públiques |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | Entre 77-88 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Es realitzen activitats de dilluns a divendres. Dissabtes i diumenges, les gerocultores realitzen manualitats i passejades. |
| Recursos disponibles: | Hi ha 2 persones de referència fixes (una al matí, i l'altre a la tarda). A part dels 54 treballadors de la residència i els 6-7 suplents que necessitin al mes. |
| Preu del servei: | Al ser un centre públic, el que paguen els usuaris va en funció dels seus ingressos i propietats. El màxim que poden pagar és de 920€ / mes amb IVA inclòs. |
| Llistes d'espera: | Hi ha una persona en llista d'espera i és de Manresa. |
| Principals necessitats detectades: | S'intenta millorar l'atenció, buscar col·laboracions amb la comunitat, fer noves activitats, passar enquestes, creació de nous objectius anuals, treball en equip, més participació dels familiars, més innovació, etc. |
| Pla de futur de l'empresa: | Necessiten més personal pels següents serveis: 2 gerocultores, 1 recepcionista i 1 persona a bugaderia. |
| Horaris: | De dilluns a diumenge, de 9:30h a 18:30h. De dilluns a diumenge de 8:30h a 20:30h (Horari d'oficina). |
| Entitat titular: | Generalitat de Catalunya |

¹ També tenen transport adaptat propi de la Residència: Tenen 2 treballadors (el conductor i l'acompanyant). Aquests treballadors estan inclosos al personal fix de la Residència. Actualment tenen 13 usuaris al matí, i 12 usuaris de tarda. El preu per trajecte, és de 3€ amb IVA inclòs.

| | |
|---|--|
| Nom: | Centre de dia Sant Andreu |
| Número de registre (RESES): | S09554 |
| Domicili: | C/ Remei de Dalt, núm. 8-20 |
| Telèfon de contacte: | 935220027 |
| Classificació: | Servei de centre de dia per a gent gran de caràcter temporal o permanent. |
| Àmbit territorial: | Manresa / Comarcal |
| Tipus de servei: | Entitat privada d'iniciativa social |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | 30 |
| Tipus de places i quantitat: | 16 places concertades, i 14 places privades. |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | La mitjana d'edat és de 86,81 anys d'edat. |
| Organització del servei i/o serveis: | Realització d'activitats de dilluns a divendres, amb especial atenció en treballar el model centrat en la persona (ACP). |
| Recursos disponibles: | 9 treballadores |
| Preu del servei: | De dilluns a divendres a jornada completa, en plaça concertada: 28€ / dia aprox. I en plaça privada: 40€ / dia aprox. |
| Llistes d'espera: | Hi ha una persona en llista d'espera per plaça concertada, de Manresa. |
| Principals necessitats detectades: | Sempre es necessiten més habilitats socials i personals en el treball amb Gent gran. |
| Pla de futur de l'empresa: | Ampliar places, millores arquitectòniques (ascensor) i augmentar la plantilla de professionals. |
| Horaris: | De dilluns a diumenge, de 8:00h a 20:00h. Horari d'atenció: De dilluns a divendres de 8:15h a 21:00h. |
| Entitat titular: | Sant Andreu Salut, Fundació |

| | |
|---|---|
| Nom: | Centre de dia Sagrada Família i Centre de dia "La Torre" ² . |
| Número de registre (RESES): | S04885 i S02592 |
| Domicili: | C/ Vallès, núm. 8, Baixos |
| Telefon de contacte: | 938738333 |
| Classificació: | Servei de centre de dia per a gent gran de caràcter temporal o permanent. |
| Àmbit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Col·laborador i privat d'iniciativa social |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | 24 |
| Tipus de places i quantitat: | 12 places públiques i 12 places privades. |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | De més de 85 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | De dilluns a dissabte, realització d'activitats amb la terapeuta ocupacional, la fisioterapeuta, l'educadora social i la psicòloga. |
| Recursos disponibles: | 41 treballadores |
| Preu del servei: | 27€ / al dia, amb els àpats inclosos i l'atenció. El servei del menjador té un cost de 6,30€ al dia. |
| Llistes d'espera: | Si hi ha llista d'espera. 10 persones en plaça pública, i 2 en plaça privada. La majoria són usuaris de Manresa, però també hi ha algú de la comarca. |
| Principals necessitats detectades: | És necessari que el personal tingui més actitud i vocació en el treball amb gent gran. |
| Pla de futur de l'empresa: | Ampliar 6 places més, millores arquitectòniques, fer un servei de perruqueria, podologia i crear un espai de fisioteràpia. |
| Horaris: | De dilluns a diumenge, de 8:00h a 22:00h. |
| Entitat titular: | Fundació Privada – Manresa (Patronat). |

² També tenen transport propi de la Residència, és privat i va a demanda dels usuaris. Actualment hi ha 10 places cobertes. El preu de dilluns a divendres és de 100€ / mes, i si és de dilluns a diumenge de 150€ / mes. També utilitzen el transport adaptat de RAVIGO de l'Ajuntament (6 usuaris). A part, tenen un SAD propi on actualment l'utilitzen 5 persones i té un cost de 10€ / hora.

| | |
|---|--|
| Nom: | Centre de dia Casa Padró |
| Número de registre (RESES): | S07994 |
| Domicili: | Passeig Pere III, núm. 38, 1er |
| Telèfon de contacte: | 938771553 |
| Classificació: | Servei assistencial per a gent gran |
| Àmbit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Privat d'iniciativa mercantil |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | 5 |
| Tipus de places i quantitat: | 3 places privades, i actualment tenen 2 places privades lliures. |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | De més de 85 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Es realitzen activitats diàries de dilluns a diumenge. |
| Recursos disponibles: | 14 treballadors |
| Preu del servei: | 30€ / dia, amb tots els serveis diaris inclosos. |
| Listes d'espera: | No hi ha llista d'espera |
| Principals necessitats detectades: | No es detecta cap necessitat, tot i que és important el reciclatge del personal treballador. |
| Pla de futur de l'empresa: | Millores arquitectòniques, i invertir en millores per la gent gran i el servei. |
| Horaris: | De dilluns a diumenge, de 8:00h a 22:00h. |
| Entitat titular: | Residència 3era Edat Casa Padró, S.L.U. |

| | |
|---|---|
| Nom: | Centre de dia terapèutic Sant Francesc |
| Número de registre (RESES): | S06083 |
| Domicili: | C/ Tarragona, núm. 12, Baixos |
| Telèfon de contacte: | 938730096 |
| Classificació: | Servei de centre de dia per a gent gran de caràcter temporal o permanent. |
| Àmbit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Privat d'iniciativa mercantil |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | 35 |
| Tipus de places i quantitat: | Hi ha 5 places públiques, i 30 places privades. |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | A partir de 65 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | El servei realitza activitats de rehabilitació funcional, cognitiva i ocupacional diàriament. |
| Recursos disponibles: | 7 Treballadores |
| Preu del servei: | Preu dels serveis de dilluns a divendres: 4 hores: 375,68€ / mes. Mig dia amb dinar: 571,22€ / mes. De 9:00h a 18:00h: 855,81€ / mes. Tot el dia, amb tots els serveis inclosos: 1.031,89€ / mes. |
| Llistes d'espera: | Si hi ha llista d'espera per plaça pública, 18 persones de Manresa. |
| Principals necessitats detectades: | No es detecta cap tipus de necessitat, però seria necessari que es tingués més experiència professional en el treball amb gent gran. |
| Pla de futur de l'empresa: | Estaria bé fer un canvi d'ubicació per estar més a prop dels serveis que ofereix la ciutat, augmentar la plantilla de professionals per crear un equip de rehabilitació i crear una sala d'estimulació sensorial. |
| Horaris: | De dilluns a divendres, de 9:00h a 20:00h. |
| Entitat titular: | Sant Francesc d'Assís, S.L. |

| | |
|---|---|
| Nom: | Centre de dia Montblanc ³ |
| Número de registre (RESES): | S07982 |
| Domicili: | C/ Mossèn Jacint Verdaguer, núm. 2-4. |
| Telèfon de contacte: | 938772848 |
| Classificació: | Servei de centre de dia per a gent gran de caràcter temporal o permanent. |
| Àmbit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Privat d'iniciativa social |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | 15 |
| Tipus de places i quantitat: | Les 15 places són privades |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | Entre 89-90 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Organització de serveis i activitats, de dilluns a divendres, tot i que el cap de setmana també està obert. |
| Recursos disponibles: | 63 Treballadores |
| Preu del servei: | 6h: 530€ / 20 dies. 8h: 630€ / 20 dies (De dilluns a divendres). Si l'usuari accedeix al servei de dilluns a diumenge, el preu del servei són 30€ més al dia. |
| Llistes d'espera: | Si hi ha llista d'espera, 3 persones de Manresa. |
| Principals necessitats detectades: | Caldria fer més formació en relació als valors i les habilitats del personal treballador. |
| Pla de futur de l'empresa: | Millores arquitectòniques en funció del grau de dependència i les ràtios, augmentar la plantilla de professionals i fer unitats de convivència. |
| Horaris: | De dilluns a diumenge, de 9:00h a 17:00h. |
| Entitat titular: | Institució Benèfica Assistencial Manresana (I.B.A.M). |

³ També han creat un SAD (S09493), que actualment no té usuaris. També disposen de transport adaptat propi, on tenen 5 usuaris i 1 treballador que realitza els desplaçaments. El preu mensual del transport, és de 128€ / mes anada i tornada, exempts d'IVA de dilluns a divendres.

| | |
|---|--|
| Nom: | Centre de dia Valldaura |
| Número de registre (RESES): | S04135 |
| Domicili: | C/ del cos, núm. 10 |
| Telèfon de contacte: | 938580407 |
| Classificació: | Servei de centre de dia per a gent gran de caràcter temporal o permanent. |
| Àmbit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Entitat privada d'iniciativa mercantil |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | 14 |
| Tipus de places i quantitat: | 7 places són públiques, i 7 places privades. |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | De més de 85 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Es realitzen activitats lúdiques i culturals, de dilluns a divendres amb l'assistència dels professionals. |
| Recursos disponibles: | 26 treballadores |
| Preu del servei: | 27,50€ al dia amb IVA inclòs, i tots els serveis. |
| Llistes d'espera: | No hi ha llista d'espera, perquè no disposen de transport adaptat. |
| Principals necessitats detectades: | Faltaria més formació del personal treballador i capacitació tècnica. |
| Pla de futur de l'empresa: | Ampliar places de centre de dia, millores arquitectòniques (annexionar una nau de 25 metres més), augmentar la plantilla de professionals i posar transport propi o contractar algun servei que ho realitzi. |
| Horaris: | De dilluns a diumenge de 8:30h a les 20:00h. |
| Entitat titular: | Residència Geriàtrica Valldaura, S.L. |

| | |
|---|---|
| Nom: | Centre de dia per gent gran Mutuam – Manresa. |
| Número de registre (RESES): | S08799 |
| Domicili: | C/ Era de l'Huguet, núm. 6 |
| Telèfon de contacte: | 938732412 |
| Classificació: | Servei de centre de dia per a gent gran de caràcter temporal o permanent. |
| Ambit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Entitat privada d'iniciativa social |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | 25 |
| Tipus de places i quantitat: | Les 25 places són privades |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | De més de 85 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Realització d'activitats de dilluns a diumenge. |
| Recursos disponibles: | 52 treballadores |
| Preu del servei: | 600€ / mes amb IVA inclòs, i tots els serveis de dilluns a diumenge. |
| Llistes d'espera: | No hi ha llista d'espera |
| Principals necessitats detectades: | Es podria ampliar el reciclatge en la formació i treballar el tema de les competències del personal treballador, pel que fa a la capacitació tècnica. |
| Pla de futur de l'empresa: | Voldrien tenir places col·laboradores. |
| Horaris: | De dilluns a diumenge, de 8:00h a 20:00h. |
| Entitat titular: | Mutuam, Mútua de previsió social |

Alternatives a l'atenció residencial

| | |
|---|---|
| Nom: | Habitatge tutelat "Teresina Torra i Sanmartí" |
| Número de registre (RESES): | S06491 |
| Domicili: | Plaça de la democràcia, núm. 1 |
| Telefon de contacte: | 938732412 (Mutuam) / 938776801 (Habitatge) |
| Classificació: | Servei d'habitatge tutelat per a gent gran de caràcter temporal o permanent, sense grau de dependència, amb problemes socials, econòmics i sense xarxa familiar. |
| Ambit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Entitat d'iniciativa pública |
| Població destinatària: | Gent gran de més de 65 anys d'edat |
| Capacitat: | 26 |
| Usuaris predominants al servei: | Homes |
| Franja d'edat predominant: | 80 anys és la mitjana d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Hi ha un professional de referència entre setmana, i un altre els caps de setmana. A les nits, les persones usuàries tenen el telealarma. Per fer la sol·licitud, cal adreçar-se al Servei d'acollida de serveis socials. |
| Recursos disponibles: | 2 professionals de referència |
| Preu del servei: | El preu va en funció de la pensió de la persona, tot i que la majoria tenen una pensió no contributiva i paguen poc. La resta ho posa la Generalitat. |
| Llistes d'espera: | No hi ha llista d'espera, actualment tenen 22 persones (12 homes i 10 dones). |
| Principals necessitats detectades: | No es detecta cap necessitat |
| Pla de futur de l'empresa: | Actualment cap |
| Horaris: | De 9:00h a 13:00h i de 16:00h a 20:00h (De dilluns a divendres). De 9:00h a 13:00h i de 15:00h a 19:00h (Els festius i caps de setmana). |
| Entitat titular: | Generalitat de Catalunya, i la gestió la porta Mutuam Manresa. |

| | |
|---|---|
| Nom: | FORUM |
| Número de registre (RESES): | No té registre RESES |
| Domicili: | Plaça Immaculada, núm. 3, Baixos |
| Telèfon de contacte: | 938725601 |
| Classificació: | Promoció, programació, ordenació i gestió urbanística del sòl i de la rehabilitació urbana al terme municipal de Manresa. Forum engloba: gestió urbanística, aparcaments i l'oficina local d'habitatge. |
| Ambit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Municipal |
| Població destinatària: | Diferents grups d'edat |
| Capacitat: | 88 persones grans (56 dones i 32 homes). Aquests usuaris són dels pisos de Forum, de Serveis Socials i de borsa. |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | D'entre 65-75 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | L'usuari realitza la sol·licitud de demanda d'habitatge, i Forum ho gestiona. |
| Recursos disponibles: | Entre 6-7 persones implicades en la gestió dels habitatges. |
| Preu del servei: | El preu dels habitatges va en funció del mòdul i dels m ² de l'habitatge. També hi entren les despeses de la comunitat de veïns i el % de consum de l'habitatge. Cada any es regularitza. Els habitatges socials no paguen IBI, ni escombraries. |
| Llistes d'espera: | No hi ha llista d'espera |
| Principals necessitats detectades: | En la gestió dels habitatges, quan sorgeix un cas d'una persona gran amb dificultats, intentar fer algun tipus de seguiment més exhaustiu que passi per diferents serveis. |
| Pla de futur de l'empresa: | Realitzar més manteniment dels habitatges, i incrementar el nombre d'habitatges per adjudicar-los (això es podria fer a través de propietaris privats). |
| Horaris: | Atenció presencial: Dilluns de 9:00h a 17:00h i Dimarts de 9:00h a 14:00h. Atenció telefònica: Dilluns de 9:00h a 17:00h, i de dimarts a divendres de 9:00h a 14:00h. |
| Entitat titular: | FORUM, S.A. (Foment de la rehabilitació urbana de Manresa). |

Atenció residencial

| | |
|---|--|
| Nom: | Residència Catalunya |
| Número de registre (RESES): | S00176 |
| Domicili: | C/ Bernat Oller, núm. 14-16 |
| Telèfon de contacte: | 938725185 |
| Classificació: | Servei de residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent. |
| Àmbit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Entitat d'iniciativa pública (Llar- Residència). |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | 23 |
| Tipus de places i quantitat: | Hi ha 23 places públiques amb un preu social. |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | A partir de 65 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Realització d'activitats al llarg de la setmana. Ofereix servei mèdic, servei d'infermeria, treball social, fisioteràpia i animació sociocultural. |
| Recursos disponibles: | 15 treballadores |
| Preu del servei: | El preu l'estableix serveis socials. El que ha de pagar l'usuari va en funció dels seus ingressos. |
| Llistes d'espera: | No hi ha llista d'espera |
| Principals necessitats detectades: | No es detecta cap necessitat |
| Pla de futur de l'empresa: | Canvi d'ubicació |
| Horaris: | Les 24h del dia, els 365 dies a l'any. De 9:00h a 14:00h atenció al públic. |
| Entitat titular: | Ajuntament de Manresa i la gestiona Sant Andreu Salut Fundació. |

| | |
|---|---|
| Nom: | Residència assistida Font dels Capellans |
| Número de registre (RESES): | S01457 |
| Domicili: | C/ Font dels Capellans, núm. 85-87 |
| Telèfon de contacte: | 938735162 |
| Classificació: | Servei de residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent. |
| Ambit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Entitat d'iniciativa pública |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | 58 |
| Tipus de places i quantitat: | Hi ha 58 places públiques |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | Entre 77-88 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Es realitzen activitats de dilluns a divendres. Dissabtes i diumenges, les gerocultores realitzen manualitats i passejades. |
| Recursos disponibles: | 56 treballadors fixes i 6-7 suplents que necessitin al mes. |
| Preu del servei: | Al ser un centre públic, el que paguen els usuaris va en funció dels seus ingressos i propietats. El màxim que poden pagar és de 1.200€ / mes amb IVA inclòs. |
| Llistes d'espera: | Hi ha unes 28-30 persones en llista d'espera. L'espera és d'1,5 any. |
| Principals necessitats detectades: | S'intenta millorar l'atenció, buscar col·laboracions amb la comunitat, fer noves activitats, passar enquestes, creació de nous objectius anuals, treball en equip, més participació dels familiars, més innovació, etc. |
| Pla de futur de l'empresa: | Necessiten més personal pels següents serveis: 2 gerocultores, 1 recepcionista i 1 persona a bugaderia. |
| Horaris: | Servei les 24h del dia, els 365 dies a l'any. De dilluns a diumenge de 8:30h a 20:30h (Horari d'oficina). |
| Entitat titular: | Generalitat de Catalunya |

| | |
|---|--|
| Nom: | Residència Sagrada Família i residència "La Torre". |
| Número de registre (RESES): | S00165 i S02519 |
| Domicili: | C/ Vallès, núm. 15-17 |
| Telèfon de contacte: | 938738333 |
| Classificació: | Servei de residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent. |
| Ambit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Col·laborador i privat d'iniciativa social |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | 52 |
| Tipus de places i quantitat: | 33 places públiques, 10 places privades que són acreditades i 9 places d'unitat de convivència també privades. |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | De més de 85 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Realització d'activitats de dilluns a dissabte. Al llarg de la setmana hi intervenen diferents professionals: terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, educadora social i psicòloga. |
| Recursos disponibles: | 41 treballadors |
| Preu del servei: | 1.700€ / mes |
| Llistes d'espera: | Si hi ha llista d'espera. 25 persones en plaça pública i 5 persones en plaça privada. La majoria són manresans, però també hi ha algú de la comarca. |
| Principals necessitats detectades: | És necessari que el personal tingui més actitud i vocació en el treball amb gent gran. |
| Pla de futur de l'empresa: | Ampliar 6 places més, millores arquitectòniques, fer un servei de perruqueria, podologia i crear un espai de fisioteràpia. |
| Horaris: | Les 24h dia, els 365 dies a l'any. Horari d'atenció: De 9:00h a 19:00h. |
| Entitat titular: | Fundació Privada – Manresa (Patronat). |

| | |
|---|--|
| Nom: | Residència 3a edat Casa Padró |
| Número de registre (RESES): | S07993 |
| Domicili: | Passeig Pere III, núm. 38, 1er |
| Telèfon de contacte: | 938771553 |
| Classificació: | Servei de residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent. |
| Àmbit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Privat d'iniciativa mercantil |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | 23 |
| Tipus de places i quantitat: | Les 23 places són privades, i actualment estan totes cobertes. |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | De més de 85 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Realització d'activitats diàriament, de dilluns a diumenge. |
| Recursos disponibles: | 14 treballadores |
| Preu del servei: | Entre 1.600€ – 1.700€ / mes amb IVA inclòs. |
| Llistes d'espera: | Si hi ha llista d'espera. Hi ha 6 persones, i són de Manresa. |
| Principals necessitats detectades: | No es detecta cap necessitat, tot i que és important el reciclatge del personal treballador. |
| Pla de futur de l'empresa: | Millores arquitectòniques, i invertir en millores per la gent gran i el servei. |
| Horaris: | Les 24h dia, els 365 dies a l'any. De dilluns a diumenge de 9:00h a 13:30h i de 15:00h a 20:00h. |
| Entitat titular: | Residència 3era Edat Casa Padró, S.L.U. |

| | |
|---|---|
| Nom: | Residència Montblanc (servei de llar residència) i Residència assistida. |
| Número de registre (RESES): | S03698 i S00061 |
| Domicili: | C/ Mossèn Jacint Verdaguer, núm. 2-4. |
| Telèfon de contacte: | 938772848 |
| Classificació: | Servei de llar residència i residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent. |
| Ambit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Privat d'iniciativa social |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | Llar residència (25) i residència assistida (65). Total places: 90. |
| Tipus de places i quantitat: | De les places de la Llar residència, les 25 són autònomes privades i de les places de residència assistida 35 places són públiques o col·laboradores i 30 places són assistides privades. |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | Entre 89-90 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Organització d'activitats programades i serveis de dilluns a divendres. |
| Recursos disponibles: | 63 treballadores |
| Preu del servei: | Entre 1.700€-2.200€ / mes, depenent de l'habitació i el grau de dependència de la persona. |
| Llistes d'espera: | Si hi ha llista d'espera, hi ha 97 persones per plaça privada i 170 persones per plaça pública. La majoria d'usuaris són de Manresa. Per residència assistida la llista d'espera és d'entre 2'5 – 3 anys. |
| Principals necessitats detectades: | Caldria fer més formació en relació als valors i les habilitats del personal treballador. |
| Pla de futur de l'empresa: | Millores arquitectòniques en funció del grau de dependència i les ràtios, augmentar la plantilla de professionals i fer unitats de convivència. |
| Horaris: | Les 24h dia, els 365 dies a l'any. Horari d'atenció: De dilluns a divendres, de 9:00h a 20:00h, i caps de setmana i festius de 9:00h a 13:00h, i de 16:00h a 20:00h. |
| Entitat titular: | Institució Benèfica Assistencial Manresana (I.B.A.M). |

| | |
|---|--|
| Nom: | Residència geriàtrica Valldaura |
| Número de registre (RESES): | S04134 |
| Domicili: | C/ Cos, núm. 10 |
| Telèfon de contacte: | 938580407 |
| Classificació: | Servei de residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent. |
| Àmbit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Entitat privada d'iniciativa mercantil |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | 46 |
| Tipus de places i quantitat: | Hi ha 24 places públiques / col·laboradores, i 22 places privades (d'aquestes 22, 10 són prestacions econòmiques vinculades al servei de residència PEVS). |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | De més de 85 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Es realitzen activitats lúdiques i culturals, de dilluns a divendres amb l'assistència dels professionals. |
| Recursos disponibles: | 26 treballadores |
| Preu del servei: | 1.650€ / mes amb IVA inclòs. En grau I, II i III en públic es paga uns 1.800€ / mes. |
| Llistes d'espera: | Si hi ha llista d'espera. Hi ha 5 persones per plaça privada, i 33 persones per l'ICASS (en aquest últim l'espera és de 2 anys). Les persones són de Manresa. |
| Principals necessitats detectades: | Faltaria més formació del personal treballador i capacitat tècnica. |
| Pla de futur de l'empresa: | Ampliar places de centre de dia, millores arquitectòniques (annexionar una nau de 25 metres més), augmentar la plantilla de professionals i posar transport propi o contractar algun servei que ho realitzi. |
| Horaris: | Les 24 h dia, els 365 dies a l'any. Horari d'atenció: De dilluns a divendres, de 9:00h a 13:30h, i de 16:00h a 20:00h. |
| Entitat titular: | Residència Geriàtrica Valldaura, S.L. |

| | |
|---|---|
| Nom: | Residència Sant Josep |
| Número de registre (RESES): | S06018 |
| Domicili: | C/ Magnet, núm. 24 |
| Telèfon de contacte: | 938726566 |
| Classificació: | Servei de residència assistida i no assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent. |
| Ambit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Entitat privada d'iniciativa social |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | 50 |
| Tipus de places i quantitat: | Les 50 places són privades |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | De més de 85 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Realització d'activitats de dilluns a divendres. Disposen dels següents professionals: Educador social, fisioterapeuta, infermera, metge, podòleg i perruquera. |
| Recursos disponibles: | 21 treballadores |
| Preu del servei: | El preu del servei per gent gran autònoma és de 1.600€ / mes. I el preu per gent gran assistida és de 1.700€ / mes. |
| Llistes d'espera: | Si tenen llista d'espera. Hi ha 15 persones de Manresa. |
| Principals necessitats detectades: | No es detecta cap tipus de necessitat, tot i que es considera important el fet d'anar-se formant en el tracte i l'atenció a la gent gran. |
| Pla de futur de l'empresa: | Milliores arquitectòniques (reformar la part antiga, adaptar les habitacions). |
| Horaris: | Les 24h dia, els 365 dies a l'any. Horari d'atenció: De dilluns a diumenge, de 10:00h a 12:00h, i de 16:00h a 19:30h. |
| Entitat titular: | Instituto de Hermanas Josefinas de la Caridad. |

| | |
|---|--|
| Nom: | Residència Sant Andreu |
| Número de registre (RESES): | S02207 |
| Domicili: | C/ Remei de Dalt, núm. 8-20. |
| Telèfon de contacte: | 938743312 |
| Classificació: | Servei de residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent. |
| Ambit territorial: | Manresa / Comarcal |
| Tipus de servei: | Entitat privada d'iniciativa social |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | 111 (abans hi havia 73 places, i s'han ampliat 38 més de privades). |
| Tipus de places i quantitat: | 58 places són concertades, i 53 places privades. |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | La mitjana d'edat és de 86,81 anys d'edat. |
| Organització del servei i/o serveis: | Realització d'activitats de dilluns a divendres, amb especial atenció a treballar el model centrat en la persona (ACP). |
| Recursos disponibles: | 45 treballadores |
| Preu del servei: | Per plaça privada: 2.150€ / mes (habitació doble). I 2.350€ / mes (habitació individual). Per plaça pública: 1.780€ / mes, en funció dels ingressos de la persona. |
| Llistes d'espera: | Si hi ha llista d'espera. A dia 10/01/2018, hi ha 132 persones en llista (99 dones i 33 homes). El temps d'espera és d'entre 1'5 - 2 anys. Els usuaris són de Manresa. |
| Principals necessitats detectades: | Es necessiten més habilitats socials i personals en el treball amb gent gran. |
| Pla de futur de l'empresa: | Ampliar places, millores arquitectòniques (ascensor) i augmentar la plantilla de professionals. |
| Horaris: | Les 24h dia, els 365 dies a l'any. Horari d'atenció: De dilluns a divendres de 8:15h a 21:00h. |
| Entitat titular: | Sant Andreu Salut, Fundació |

| | |
|---|---|
| Nom: | Centre residencial Mutuam-Manresa |
| Número de registre (RESES): | S04271 |
| Domicili: | C/ Era de l'Huguet, núm. 6 |
| Telèfon de contacte: | 938732412 |
| Classificació: | Servei de residència assistida per a gent gran de caràcter temporal o permanent. |
| Àmbit territorial: | Manresa |
| Tipus de servei: | Entitat privada d'iniciativa mercantil |
| Població destinatària: | Gent gran |
| Capacitat: | 39 |
| Tipus de places i quantitat: | Les 39 places són privades |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | De més de 85 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Realització d'activitats de dilluns a diumenge. |
| Recursos disponibles: | 52 treballadores |
| Preu del servei: | Entre 1.700€-1.900€ / mes, depenent de l'habitació i el grau de dependència de la persona. |
| Llistes d'espera: | No hi ha llista d'espera, perquè és un servei privat i tenen places vinculades. |
| Principals necessitats detectades: | Es podria ampliar el reciclatge en la formació i treballar el tema de les competències del personal treballador, pel que fa a la capacitació tècnica. |
| Pla de futur de l'empresa: | Voldrien tenir places col·laboradores. |
| Horaris: | Les 24h dia, els 365 dies a l'any. Horari d'atenció: De dilluns a divendres de 8:30h a 21:00h, i caps de setmana i festius de 8:30h a 20:30h. |
| Entitat titular: | Mutuam, Mútua de previsió social |

Atenció socio sanitària

| | |
|---|--|
| Nom: | Sant Andreu Salut, Fundació ⁴ |
| Número de registre (RESES): | No té registre RESES |
| Domicili: | C/ Remei de Dalt, núm. 1-3 |
| Telèfon de contacte: | 938743312 |
| Classificació: | Entitat que treballa amb un model d'atenció interdisciplinària, basat especialment en tenir cura de les persones. L'objectiu assistencial és el de promoure l'autonomia i la funcionalitat dels usuaris, oferir un bon grau d'atenció i millorar l'adaptació de la persona als episodis que van apareixent, sobretot en edats avançades. |
| Ambit territorial: | Manresa / Comarcal |
| Tipus de servei: | Privat, sense ànim de lucre |
| Població destinatària: | Diferents grups d'edat |
| Capacitat: | Llarga estada (67), Convalescència (48), Subaguts (8), Cures pal·liatives (16), Mitja estada psicogeriàtrica (14), Hospital de dia terapèutic i Hospital de dia psicogeriàtric (58). Total places: 211. |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | De més de 85 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | De dilluns a dissabte es realitzen activitats i rehabilitació per als pacients. |
| Recursos disponibles: | 196 treballadors |
| Preu del servei: | El servei no té preu |
| Llistes d'espera: | No hi ha llista d'espera |
| Principals necessitats detectades: | No es detecta cap tipus de necessitat, però és important que el personal treballador sempre tingui una formació. |
| Pla de futur de l'empresa: | Ampliar places |
| Horaris: | Les 24h dia, els 365 dies a l'any. Horari d'atenció: De dilluns a divendres, de 8:00h a 19h. I caps de setmana i festius, de 9:00h a 14:00h. |
| Entitat titular: | Sant Andreu Salut, Fundació |

⁴ També gestionen SAD, menjador social i PADES a nivell comarcal. Al menjador social, tenen 20 places, és gratuït i s'organitza des de Serveis Socials. L'hospital de dia terapèutic i l'hospital de dia psicogeriàtric, s'han unificat.

| | |
|---|---|
| Nom: | Althaia, xarxa assistencial de Manresa, Centre hospitalari. |
| Número de registre (RESES): | No té registre RESES |
| Domicili: | Avinguda Bases de Manresa, núm. 6-8. |
| Telèfon de contacte: | 938732550 |
| Classificació: | Equipament gestionat per la Fundació Althaia que ofereix places de convalescència per a persones que necessiten recuperació funcional, i places de llarga estada per a malalts crònics amb dependència. |
| Ambit territorial: | Manresa / Bages |
| Tipus de servei: | Entitat privada d'iniciativa social |
| Població destinatària: | Diferents grups d'edat |
| Capacitat: | Llits de convalescència (26) i llits de llarga estada (26). Total places: 52. |
| Usuaris predominants al servei: | Dones |
| Franja d'edat predominant: | A partir de 65 anys d'edat |
| Organització del servei i/o serveis: | Les sol·licituds d'accés, es poden fer des dels centres d'atenció primària (CAP), i des dels hospitals segons cada tipus de plaça. |
| Recursos disponibles: | 49 treballadors al Centre hospitalari (1 fisioterapeuta, 1 terapeuta ocupacional, 2 facultatius, 14 diplomats en infermeria i 31 auxiliars d'infermeria). |
| Preu del servei: | El servei no té preu |
| Llistes d'espera: | Si hi ha llista d'espera, però normalment és per pocs dies. Hi ha unes 15-20 persones per ingressar en plaça sociosanitària (a Althaia i hospital Sant Andreu). El 50% són de Manresa, i l'altre 50% són de la comarca. |
| Principals necessitats detectades: | No es detecta cap tipus de necessitat, però és important el reciclatge i la formació contínua del personal treballador. |
| Pla de futur de l'empresa: | Canvis en la gestió dels llits |
| Horaris: | 24h dia, els 365 dies a l'any. Horari d'atenció telefònica: De dilluns a divendres de les 8:00h a les 22:00h. Horari d'atenció personal: De dilluns a divendres de 7:00h a 21:00h. |
| Entitat titular: | Althaia Xarxa Assistencial de Manresa, Fundació Privada. |

Opinions sobre els serveis de la ciutat

Usuaris i familiars

Sociosanitari. Sant Andreu Salut

Familiars

Recollida de dades en base a les preguntes realitzades als familiars d'usuaris de l'Hospital Sant Andreu:

| | |
|--|---|
| 1. L'equipament/servei al qual assisteix el seu familiar, va ser escollit per ell/a o hi va arribar per altres motius? | |
| Decisió pròpia | 0 |
| Decisió familiar | 2 |
| No es podia tenir una cuidadora a casa | 0 |
| Es necessitaven més recursos | 0 |
| Altres (Decisió mèdica ⁵) | 2 |
| 2. Quina opinió té del temps d'espera en el moment que va sol·licitar l'ingrés del seu familiar dins de l'equipament/servei? | |
| Temps d'espera adequat | 4 |
| Temps d'espera mig | 0 |
| Temps d'espera molt llarg per aconseguir plaça | 0 |
| 3. Quina opinió té de l'equipament/servei al qual assisteix el seu familiar? Nivell de satisfacció general | |
| Molt bona | 2 |
| Bona | 1 |
| Regular | 1 |
| Dolenta | 0 |
| 4. Si hagués de canviar quelcom de l'equipament/servei, què canviaria o què creu que no funciona? | |
| Augmentar la plantilla de professionals | 3 |
| Els recursos materials (l'equipament i els serveis que té) | 3 |
| Altres | 3 |
| 5. Troba que l'equipament/servei s'adequa i atén correctament les necessitats del seu familiar? | |
| Si | 3 |
| No | 1 |
| 6. En relació als professionals que desenvolupen la tasca, troba que estan degudament preparats per atendre els usuaris/àries o els hi manquen eines? | |
| Tenen una formació i actuació adequada | 4 |
| Els hi falta més formació reglada | 0 |
| Necessitat de més experiència professional | 0 |
| Més habilitats comunicatives i d'empatia | 1 |
| Altres tipus de destreses en el treball amb persones | 1 |

Propostes realitzades pels familiars d'usuaris:

En relació a l'equipament

⁵ A l'apartat altres, faig constar les diferents opcions que han sortit reflectides a les entrevistes i/o qüestionaris.

- L'hospital necessita de més recursos materials: és un edifici envellit i caldria actualitzar-lo, alguns lavabos són petits i sense dutxa **(3)**⁶.
- Caldria augmentar els serveis que ofereix l'equipament: com per exemple que hi hagués un restaurant pels familiars **(1)**.
- Augmentar la plantilla de professionals, troben que n'hi ha pocs i quan el seu familiar necessita quelcom hi ha una certa tardança en que vingui el professional **(3)**.
- Caldria disminuir el soroll que hi ha, per facilitar el descans dels pacients **(1)**.
- Sempre s'ha sentit ben atesa en relació al seu familiar, quan ho ha necessitat **(1)**.

En relació a la ciutat

- Zones comunes d'aparcament, i sobretot per persones que tenen dificultat en la mobilitat **(1)**.
- Per les persones que sovint han d'estar a l'hospital per l'ingrés d'un familiar, haurien de tenir més marge de temps pel tiquet de la zona blava i que el preu els hi fos més econòmic **(1)**.
- Preus massa excessius per accedir a algunes places residencials **(1)**.
- Hi haurien d'haver places residencials més econòmiques per gent gran que té una baixa pensió de jubilació **(1)**.
- Més ajudes econòmiques per la gent gran, com el SAD o la llei de la dependència **(1)**.
- Millores en les barreres arquitectòniques de la ciutat: voreres, rajoles aixecades pel creixement de les arrels dels arbres (sobretot al barri de Cal Gravat) **(1)**.
- Que hi hagués algun centre públic més a la ciutat per la gent gran, el qual sigui el seu espai de reunió i es realitzin diferents activitats **(1)**.
- No tanta tardança en el tema burocràtic, quan la persona gran ha de realitzar algun tràmit **(1)**.
- Hi haurien d'haver més equipaments públics de l'Ajuntament, que tinguessin una utilitat per la gent gran o altres grups d'edat **(1)**.

Usuaris

Recollida de dades en base a les preguntes realitzades als usuaris de l'Hospital Sant Andreu:

⁶ El número que surt reflectit entre parèntesis, es refereix al número total de persones que han realitzat el comentari.

| | |
|---|---|
| 1. A part d'aquest equipament/servei al qual assisteix, n'utilitza algun altre? | |
| No | 6 |
| Casals per a la Gent gran | 0 |
| Centres diürns | 0 |
| Centres culturals | 0 |
| Associacions veïnals | 0 |
| Altres | 0 |
| 2. Des de quan fa que assisteix a aquest equipament/servei? | |
| Menys de 6 mesos | 6 |
| Més de 6 mesos | 0 |
| Des de fa un any | 0 |
| Fa més d'un any | 0 |
| 3. En relació a la concessió de la plaça dins d'aquest equipament/servei | |
| Va ser immediat | 6 |
| Va tardar una mica | 0 |
| Vaig esperar durant molt de temps | 0 |
| Altres | 0 |
| 4. Quina opinió té dels recursos que hi ha a l'equipament/servei? | |
| Són suficients | 3 |
| Pocs recursos i limitats | 2 |
| Els que hi ha cal actualitzar-los | 3 |
| Altres | 0 |
| 5. Com valora l'atenció que està rebent actualment? | |
| Molt bona | 1 |
| Bona | 4 |
| Regular | 0 |
| Dolenta | 1 |
| 6. Dins de l'equipament/servei a quin tipus de serveis assisteix o utilitza? | |
| Tots | 0 |
| Servei de menjador | 0 |
| Servei diürn | 0 |
| Servei de Podologia | 0 |
| Servei de Fisioteràpia | 0 |
| Activitats de dinamització | 2 |
| Xerrades/conferències | 0 |
| Gimnàstica suau/Psicomotricitat | 1 |
| Activitats festives i/o extraordinàries | 0 |
| Activitats i sortides culturals | 0 |
| Activitats litúrgiques/religioses | 0 |
| Altres (Rehabilitació funcional) | 6 |
| 7. Pel que fa al número d'usuaris/àries que hi ha a l'equipament/servei | |
| Són suficients | 6 |
| Són pocs | 0 |
| Són masses per atendre totes les necessitats | 0 |
| 8. Troba que els professionals que treballen a l'equipament/servei són suficients per cobrir totes les demandes? | |
| Si | 3 |
| No | 3 |

Hospital De Dia. Sant Andreu Salut

Usuaris

Recollida de dades en base a les preguntes realitzades als usuaris de l'Hospital de dia Sant Andreu:

| | |
|---|----------|
| 1. A part d'aquest equipament/servei al qual assisteix, n'utilitza algun altre? | |
| No | 4 |
| Casals per a la Gent gran | 1 |
| Centres diürns | 0 |
| Centres culturals | 0 |
| Associacions veïnals | 0 |
| Altres | 0 |
| 2. Des de quan fa que assisteix a aquest equipament/servei? | |
| Menys de 6 mesos | 2 |
| Més de 6 mesos | 0 |
| Des de fa un any | 0 |
| Fa més d'un any | 2 |
| 3. En relació a la concessió de la plaça dins d'aquest equipament/servei | |
| Va ser immediat | 1 |
| Va tardar una mica | 1 |
| Vaig esperar durant molt de temps | 1 |
| Altres (No ho recorda) | 1 |
| 4. Quina opinió té dels recursos que hi ha a l'equipament/servei? | |
| Són suficients | 4 |
| Pocs recursos i limitats | 0 |
| Els que hi ha cal actualitzar-los | 0 |
| Altres | 0 |
| Total | 4 |
| 5. Com valora l'atenció que està rebent actualment? | |
| Molt bona | 2 |
| Bona | 2 |
| Regular | 0 |
| Dolenta | 0 |
| 6. Dins de l'equipament/servei a quin tipus de serveis assisteix o utilitza? | |
| Tots | 0 |
| Servei de menjador | 4 |
| Servei diürn | 4 |
| Servei de Podologia | 0 |
| Servei de Fisioteràpia | 2 |
| Activitats de dinamització | 2 |
| Xerrades/conferències | 0 |
| Gimnàstica suau/Psicomotricitat | 2 |
| Activitats festives i/o extraordinàries | 0 |
| Activitats i sortides culturals | 0 |
| Activitats litúrgiques/religioses | 0 |
| Altres | 0 |
| 7. En relació al preu de l'equipament/servei, què en pensa? | |
| Adequat | 0 |
| Elevat, però ho puc pagar amb ajuda de familiars, amb la pensió, ajudes de l'estat, ... | 0 |
| Massa elevat | 0 |
| Altres (només paga el servei de menjador) | 4 |
| 8. En quines d'aquestes afirmacions se sent més identificat, pel que fa al tipus de necessitats econòmiques? | |
| Rebo ajuda de familiars | 0 |
| Amb la pensió de jubilació m'és suficient | 1 |
| Cobro una pensió de viudetat | 3 |
| Rebo ajuda per part de l'estat (per grau de dependència o altres) | 1 |
| Altres (pensió pròpia i alguns ingressos) | 2 |
| Total | 7 |
| 9. Des de que assisteix a aquest equipament/servei, té més dificultats per pagar altres | |

| tipus de despeses | |
|--|----------|
| Habitatge | 4 |
| Despeses personals (roba, menjar, ...). | 4 |
| Pagament de rebuts (aigua, llum, gas, contribució, assegurança, escombraries, ...). | 4 |
| Hipoteca | 0 |
| Préstecs | 0 |
| Altres | 0 |
| 10. Pel que fa al número d'usuaris/àries que hi ha a l'equipament/servei | |
| Són suficients | 4 |
| Són pocs | 0 |
| Són masses per atendre totes les necessitats | 0 |
| Total | 4 |
| 11. Troba que els professionals que treballen a l'equipament/servei són suficients per cobrir totes les demandes? | |
| Si | 4 |
| No | 0 |

Propostes realitzades pels usuaris:

En relació a l'equipament (Hospital Sant Andreu i Hospital de dia)

- Manca de personal. Pocs professionals per atendre totes les necessitats dels pacients **(3)**.
- Tardança en l'atenció **(3)**.
- Caldria millorar la qualitat del menjar **(4)**.
- Falta de recursos. L'hospital no està adaptat per la gent gran, el lavabo que hi ha a les habitacions és petit i no disposa de dutxa **(2)**.
- Canvis de temperatura, en alguns espais de l'equipament fa calor i en altres fred **(1)**.
- Necessitat de més millores de manteniment a algunes habitacions **(1)**.
- Poc material a l'hora de realitzar les activitats amb les persones que assisteixen a l'hospital de dia **(1)**.
- Al ser restaurat l'hospital de dia, ha canviat la distribució de l'espai i li agradava més com estava prèviament **(1)**.
- El servei de menjador que hi havia prèviament a l'hospital de dia era més complert, en relació a la quantitat del menjar, actualment les quantitats són més justes **(1)**.
- A l'hora de realitzar l'activitat de recuperació a l'hospital de dia, hi ha molts usuaris per atendre i pocs professionals, cosa que repercuteix en que els usuaris s'hagin d'esperar bastanta estona per ser atesos **(1)**.
- A l'hospital de dia, troba que a l'hora dels àpats estan massa a prop dels W.C.'s, i de la porta d'entrada i sortida **(1)**.
- Dins de l'hospital de dia fa massa calor, les llums sempre estan enceses i no es recicla adequadament **(1)**.
- El transport adaptat que porta els usuaris a l'hospital de dia, hauria d'ampliar el seu recorregut i portar persones d'altres punts de la comarca del Bages **(1)**.
- De moment, tot li sembla correcte **(2)**.
- No canviaria res actualment, l'hospital de dia està bastant restaurat **(1)**.

En relació a la ciutat

- No hi ha masses zones d'aparcament prop de l'hospital **(1)**.
- Falten més millores arquitectòniques a la ciutat, sobretot a les voreres que estan malmeses **(1)**.
- Necessitat de més ajudes econòmiques i d'atenció personal a la gent gran **(7)**.
- Augmentar les ajudes econòmiques en persones grans que viuen soles i tenen dificultats físiques, econòmiques, familiars o d'altres tipus **(2)**.
- Que els professionals que es dediquin al treball amb la gent gran, estiguin preparats i els tractin amb respecte. Millorar el tracte **(1)**.
- Caldria una millor distribució dels recursos, i que els serveis assistencials per les persones grans arribin a tothom **(2)**.
- Que els serveis assistencials per la gent gran arribin a tothom **(1)**.
- Li sembla bé que a la ciutat, l'autobús sigui gratuït per la gent gran **(1)**.
- Desconeix quins serveis assistencials hi ha a la ciutat, i el seu funcionament **(5)**.

Residència. Sant Andreu Salut

En aquest equipament residencial, la mitjana d'edat dels familiars d'usuaris és de **83** anys, i en usuaris és de **83,8** anys. En total s'han enquestat 17 persones, 2 familiars d'usuaris en plaça residencial i 15 usuaris en plaça residencial.

Familiars

Recollida de dades en base a les preguntes realitzades als familiars d'usuaris de la residència Sant Andreu:

| | |
|--|---|
| 1. L'equipament/servei al qual assisteix el seu familiar, va ser escollit per ell/a o hi va arribar per altres motius? | |
| Decisió pròpia | 0 |
| Decisió familiar | 2 |
| No es podia tenir una cuidadora a casa | 0 |
| Es necessitaven més recursos | 0 |
| Altres | 0 |
| 2. Quina opinió té del temps d'espera en el moment que va sol·licitar l'ingrés del seu familiar dins de l'equipament/servei? | |
| Temps d'espera adequat | 0 |
| Temps d'espera mig | 1 |
| Temps d'espera molt llarg per aconseguir plaça | 1 |
| 3. En relació al preu de l'equipament/servei, com el troba? | |
| Adequat | 0 |
| Elevat, però va relacionat amb la qualitat dels serveis | 2 |
| Massa elevat | 0 |
| 4. Tornant al preu de l'equipament/servei, aquest se'l pot costejar el seu familiar o necessita ajuda externa? | |
| L'usuari/ària disposa d'una pensió de jubilació | 2 |
| L'usuari/ària disposa d'una pensió de viudetat | 0 |
| Rep una ajuda de l'estat per grau de dependència | 1 |
| Ajuda de familiars | 0 |
| Altres tipus d'ajudes (ingressos propis de la família) | 1 |
| 5. Quina opinió té de l'equipament/servei al qual assisteix el seu familiar? Nivell de satisfacció general | |
| Molt bona | 1 |
| Bona | 1 |
| Regular | 0 |
| Dolenta | 0 |
| 6. Si hagués de canviar quelcom de l'equipament/servei, què canviaria o què creu que no funciona? | |
| Augmentar la plantilla de professionals | 2 |
| Els recursos materials (l'equipament i els serveis que té) | 0 |
| Els recursos econòmics (places més accessibles i econòmiques) | 2 |
| Altres | 0 |
| 7. Troba que l'equipament/servei s'adequa i atén correctament les necessitats del seu familiar? | |
| Si | 2 |
| No | 0 |
| 8. En relació als professionals que desenvolupen la tasca, troba que estan degudament preparats per atendre els usuaris/àries o els hi manquen eines? | |
| Tenen una formació i actuació adequada | 0 |
| Els hi falta més formació reglada | 0 |
| Necessitat de més experiència professional (sobretot al personal de caps de setmana i de pràctiques). | 2 |
| Més habilitats comunicatives i d'empatia | 0 |
| Altres tipus de destreses en el treball amb persones | 0 |

Propostes realitzades pels familiars d'usuaris:

En relació a l'equipament

- Necessitat d'augmentar la plantilla de professionals, sobretot en persones amb demència i alt nivell de dependència que no tenen cap contingència; ja que si no hi ha una supervisió constant, poden tenir risc de caigudes sovint **(1)**.
- Cal millorar els recursos econòmics, que a l'equipament hi hagin places més accessibles i econòmiques **(2)**.
- Al personal de pràctiques els hi manquen eines **(1)**.
- Al personal treballador dels caps de setmana, els hi falta més experiència **(1)**.
- Troba que el servei que es dóna als usuaris de l'equipament, és adequat **(1)**.

En relació a la ciutat

- Mentalitzar a la ciutadania de que quan es compri o es construeixi un habitatge, aquesta estigui lliure de barreres arquitectòniques i sigui còmode pel futur **(1)**.
- En alguns carrers de la ciutat, hi ha barreres arquitectòniques i difícil accessibilitat (zona hospital Sant Andreu) **(1)**.
- Que la gent gran estigui millor atesa i que es tingui un respecte a la vellesa **(1)**.
- En general creu que els serveis assistencials actuals funcionen bé **(1)**.

Usuaris

Recollida de dades en base a les preguntes realitzades als usuaris de la residència Sant Andreu:

| | |
|--|----|
| 1. A part d'aquest equipament/servei al qual assisteix, n'utilitza algun altre? | |
| No | 15 |
| Casals per a la Gent gran | 0 |
| Centres diürns | 0 |
| Centres culturals | 0 |
| Associacions veïnals | 0 |
| Altres | 0 |
| 2. Des de quan fa que assisteix a aquest equipament/servei? | |
| Menys de 6 mesos | 2 |
| Més de 6 mesos | 2 |
| Des de fa un any | 2 |
| Fa més d'un any | 9 |
| 3. En relació a la concessió de la plaça dins d'aquest equipament/servei | |
| Va ser immediat | 5 |
| Va tardar una mica | 7 |
| Vaig esperar durant molt de temps | 0 |
| Altres (Ho desconeix) | 3 |
| 4. Quina opinió té dels recursos que hi ha a l'equipament/servei? | |
| Són suficients | 13 |
| Pocs recursos i limitats | 0 |
| Els que hi ha cal actualitzar-los | 1 |
| Altres (trapezis als llits, millorar l'amplitud dels armaris al dormitori i posar | 2 |

| | |
|--|-----------|
| cortines a les finestres de les habitacions). | |
| 5. Com valora l'atenció que està rebent actualment? | |
| Molt bona | 6 |
| Bona | 6 |
| Regular | 3 |
| Dolenta | 0 |
| Total | 15 |
| 6. Dins de l'equipament/servei a quin tipus de serveis assisteix o utilitza? | |
| Tots | 0 |
| Servei de menjador | 0 |
| Servei diürn | 0 |
| Servei de Podologia | 11 |
| Servei de Fisioteràpia | 5 |
| Activitats de dinamització | 13 |
| Xerrades/conferències | 11 |
| Gimnàstica suau/Psicomotricitat | 14 |
| Activitats festives i/o extraordinàries | 15 |
| Activitats i sortides culturals | 7 |
| Activitats litúrgiques/religioses | 8 |
| Altres (servei de Perruqueria) | 1 |
| 7. En relació al preu de l'equipament/servei, què en pensa? | |
| Adequat | 1 |
| Elevat, però ho puc pagar amb ajuda de familiars, amb la pensió, ajudes de l'estat, ... | 5 |
| Massa elevat | 4 |
| Altres (Ho desconeix) | 5 |
| 8. En quines d'aquestes afirmacions se sent més identificat, pel que fa al tipus de necessitats econòmiques? | |
| Rebo ajuda de familiars | 1 |
| Amb la pensió de jubilació m'és suficient | 7 |
| Cobro una pensió de viudetat | 0 |
| Rebo ajuda per part de l'estat (per grau de dependència o altres) | 2 |
| Altres (pensió de jubilació i estalvis propis) | 6 |
| 9. Des de que assisteix a aquest equipament/servei, té més dificultats per pagar altres tipus de despeses | |
| Habitatge | 3 |
| Despeses personals (roba, menjar, ...). | 4 |
| Pagament de rebuts (aigua, llum, gas, contribució, assegurança, escombraries, ...). | 3 |
| Hipoteca | 0 |
| Préstecs | 0 |
| Altres (no té despeses) | 9 |
| 10. Pel que fa al número d'usuaris/àries que hi ha a l'equipament/servei | |
| Són suficients | 10 |
| Són pocs | 2 |
| Són masses per atendre totes les necessitats | 3 |
| 11. Troba que els professionals que treballen a l'equipament/servei són suficients per cobrir totes les demandes? | |
| Si | 6 |
| No | 9 |

Propostes realitzades pels usuaris:

En relació a l'equipament

- Contractar més personal, ja que el que hi ha actualment és poc per atendre tots els usuaris i s'han d'esperar **(8)**.
- Més personal per cobrir les necessitats de persones amb dependència, i també a l'hora dels àpats **(2)**.
- Que el personal sigui més fix, i no es canviï tant sovint **(1)**.
- Es sent ben atès/a **(1)**.
- El servei que es dona a la residència Sant Andreu, és correcte **(7)**.
- Per la feina que realitza el personal treballador, haurien de tenir un sou més elevat **(2)**.

- Es podrien realitzar més activitats de dinamització a les tardes pels usuaris **(1)**.
- Millorar la qualitat del menjar: més varietat, més quantitat i millor condimentat **(1)**.
- A vegades el menjar està una mica cru **(1)**.
- Que algunes treballadores fossin més agradables a l'hora de tractar amb les persones grans. Tot i que depèn dels torns i del personal que hi hagi **(2)**.
- Seria important que hi hagués una separació dels usuaris que tenen demència amb els que no en tenen, ja que els posen junts **(1)**.
- Li preocupa que en un futur, no pugui fer front a les despeses de la residència **(1)**.
- Un punt positiu de la residència, és que quan l'usuari empitjora l'atenció mèdica és directa. El metge és el que es desplaça i atén al pacient dins l'equipament **(1)**.
- Posar algun recurs material més, com trapezis als llits **(1)**.
- Caldria posar armaris més grans i cortines a les finestres de les habitacions **(1)**.

En relació a la ciutat

- Que el personal que tracta amb persones grans, fos més pacient **(1)**.
- Alguns serveis destinats a la gent gran, caldria millorar-los **(1)**.
- Fer més millores arquitectòniques a la ciutat, més accessibilitat per a la gent gran. La majoria, no se senten segurs a l'hora d'accedir a alguns llocs de la ciutat **(1)**.
- Més ajudes econòmiques perquè la persona gran pugui romandre el màxim temps possible si pot, al seu domicili **(1)**.
- Que la persona gran, pugui escollir si vol anar a un centre residencial o no. A vegades, ho decideix la família **(1)**.
- En general, donar més recursos econòmics per la gent gran **(1)**.
- Millorar l'atenció i l'empatia cap a les persones grans **(4)**.
- Augmentar les activitats lúdiques i culturals als centres residencials **(2)**.
- En general els Centres residencials es veuen tristos i poc alegres **(1)**.
- Que en els centres residencials es facin més activitats a l'exterior i no tant a l'interior **(1)**.
- Places residencials, més econòmiques **(2)**.
- La gent gran es preocupa per si en un futur se'ls hi acaben els estalvis, com podran seguir pagant la seva plaça a la residència o al centre de dia **(1)**.
- Augmentar el número de professionals per treballar en l'àmbit de gent gran **(1)**.
- La quantitat de tràmits burocràtics que ha de realitzar la gent gran per demanar una ajuda o servei és esgotador, a part de que les ajudes tarden molt temps en arribar. Hi ha persones grans que tenen l'ajuda de la família i els hi poden estalviar aquest volum de feina, però els qui no tenen aquest suport els hi és impossible poder fer-ho **(1)**.
- Desconeix com funcionen la resta de serveis assistencials **(5)**.

- Li semblen correctes els serveis assistencials, els seguiria mantenint igual **(3)**.
- Hi ha bastants serveis destinats a les persones grans **(1)**.

Residència Font Dels Capellans

En aquest últim equipament residencial enquestat, la mitjana d'edat dels familiars d'usuaris és de **54** anys, i en usuaris és de **83,06** anys. En total s'han enquestat 17 persones, 2 familiars d'usuaris en plaça residencial, 9 usuaris en plaça residencial i 6 usuaris en plaça de centre de dia.

Familiars

Recollida de dades en base a les preguntes realitzades als familiars d'usuaris de la residència Font dels Capellans:

| | |
|--|----------|
| 1. L'equipament/servei al qual assisteix el seu familiar, va ser escollit per ell/a o hi va arribar per altres motius? | |
| Decisió pròpia | 0 |
| Decisió familiar | 2 |
| No es podia tenir una cuidadora a casa | 0 |
| Es necessitaven més recursos | 0 |
| Altres | 0 |
| 2. Quina opinió té del temps d'espera en el moment que va sol·licitar l'ingrés del seu familiar dins de l'equipament/servei? | |
| Temps d'espera adequat | 1 |
| Temps d'espera mig | 0 |
| Temps d'espera molt llarg per aconseguir plaça | 1 |
| 3. En relació al preu de l'equipament/servei, com el troba? | |
| Adequat | 1 |
| Elevat, però va relacionat amb la qualitat dels serveis | 0 |
| Massa elevat | 1 |
| 4. Tornant al preu de l'equipament/servei, aquest se'l pot costejar el seu familiar o necessita ajuda externa? | |
| L'usuari/ària disposa d'una pensió de jubilació | 1 |
| L'usuari/ària disposa d'una pensió de viudetat | 0 |
| Rep una ajuda de l'estat per grau de dependència | 0 |
| Ajuda de familiars | 0 |
| Altres tipus d'ajudes (la usuària cobra un SOVI) | 1 |
| 5. Quina opinió té de l'equipament/servei al qual assisteix el seu familiar? Nivell de satisfacció general | |
| Molt bona | 0 |
| Bona | 2 |
| Regular | 0 |
| Dolenta | 0 |
| 6. Si hagués de canviar quelcom de l'equipament/servei, què canviaria o què creu que no funciona? | |
| Augmentar la plantilla de professionals | 2 |
| Els recursos materials (l'equipament i els serveis que té) | 2 |
| Els recursos econòmics (places més accessibles i econòmiques) | 2 |
| Altres | 2 |
| Total | 8 |
| 7. Troba que l'equipament/servei s'adequa i atén correctament les necessitats del seu familiar? | |
| Si | 1 |
| No | 1 |
| 8. En relació als professionals que desenvolupen la tasca, troba que estan degudament preparats per atendre els usuaris/àries o els hi manquen eines? | |
| Tenen una formació i actuació adequada | 0 |
| Els hi falta més formació reglada | 2 |
| Necessitat de més experiència professional | 1 |
| Més habilitats comunicatives i d'empatia | 2 |
| Altres tipus de destreses en el treball amb persones | 2 |

Propostes realitzades pels familiars d'usuaris:

En relació a l'equipament

- Caldria augmentar la plantilla de professionals **(2)**.
- Els caps de setmana es necessitaria que hi hagués una gerocultora més **(1)**.
- Millorar els recursos materials, ja que alguns estan bastant deteriorats i desfasats (lavabos, W.C.'s i mobiliari) **(2)**.
- S'haurien de millorar els desnivells del pati i les rajoles, ja que algunes sobresurten i poden provocar risc de caigudes **(1)**.
- Es necessitaria que hi hagués més atenció psicològica als usuaris, i que a la vegada es doni més informació al personal treballador; sobretot a les gerocultores que són les que estan més hores amb l'usuari, que sàpiguen com tractar i entendre correctament a persones amb demència. És necessari que hi hagi més preparació i reciclatge **(1)**.
- Cal millorar el servei de neteja i manteniment **(1)**.
- El personal treballador, hauria de donar més supervisió a usuaris que tinguin necessitats de mobilitat o persones amb demència. Sobretot en relació a la higiene **(1)**.
- El personal ha de donar més atenció, dedicació i estima als usuaris **(1)**.
- Creu que la seva familiar està ben atesa a nivell mèdic, però no tant pel que fa a la seva higiene personal **(1)**.

En relació a la ciutat

- Estaria bé que de tant en tant anessin una o varies persones de l'Ajuntament a les residències, per compartir les activitats de ciutat i col·laborar amb les persones grans **(1)**.
- Caldria que hi hagués més treball en xarxa entre les residències, per realitzar activitats conjuntes **(1)**.
- Falta més suport econòmic i personal en les residències públiques de la ciutat **(1)**.
- Es necessita més recolzament econòmic i psicològic a persones grans amb demència i els seus familiars **(1)**.
- Per les cuidadores familiars que treballen en domicilis o centres residencials, caldria que l'administració els hi donés més suport econòmic, formatiu i un cert reconeixement per la feina que realitzen **(1)**.
- Fa falta més personal en alguns serveis assistencials, com residències, hospitals i ambulàncies **(1)**.
- Pels professionals que es dediquen al treball amb persones grans, és necessari que tinguin una dedicació més vocacional **(1)**.
- Els serveis assistencials actuals, estan més actualitzats que abans **(1)**.

Usuaris

Recollida de dades en base a les preguntes realitzades als usuaris de la residència i centre de dia Font dels Capellans:

| | |
|---|----|
| 1. A part d'aquest equipament/servei al qual assisteix, n'utilitza algun altre? | |
| No | 15 |
| Casals per a la Gent gran | 0 |
| Centres diürns | 0 |
| Centres culturals | 0 |
| Associacions veïnals | 0 |
| Altres | 0 |
| 2. Des de quan fa que assisteix a aquest equipament/servei? | |
| Menys de 6 mesos | 3 |
| Més de 6 mesos | 3 |
| Des de fa un any | 4 |
| Fa més d'un any | 5 |
| 3. En relació a la concessió de la plaça dins d'aquest equipament/servei | |
| Va ser immediat | 4 |
| Va tardar una mica | 4 |
| Vaig esperar durant molt de temps | 4 |
| Altres (Ho desconeix) | 3 |
| 4. Quina opinió té dels recursos que hi ha a l'equipament/servei? | |
| Són suficients | 15 |
| Pocs recursos i limitats | 0 |
| Els que hi ha cal actualitzar-los | 0 |
| Altres | 0 |
| 5. Com valora l'atenció que està rebent actualment? | |
| Molt bona | 1 |
| Bona | 13 |
| Regular | 1 |
| Dolenta | 0 |
| 6. Dins de l'equipament/servei a quin tipus de serveis assisteix o utilitza? | |
| Tots | 0 |
| Servei de menjador | 6 |
| Servei diürn | 6 |
| Servei de Podologia | 12 |
| Servei de Fisioteràpia | 10 |
| Activitats de dinamització | 10 |
| Xerrades/conferències | 9 |
| Gimnàstica suau/Psicomotricitat | 8 |
| Activitats festives i/o extraordinàries | 15 |
| Activitats i sortides culturals | 8 |
| Activitats litúrgiques/religioses | 7 |
| Altres (servei de Perruqueria) | 1 |
| 7. En relació al preu de l'equipament/servei, què en pensa? | |
| Adequat | 2 |
| Elevat, però ho puc pagar amb ajuda de familiars, amb la pensió, ajudes de l'estat, ... | 3 |
| Massa elevat | 5 |
| Altres (Ho desconeix) | 5 |
| 8. En quines d'aquestes afirmacions se sent més identificat, pel que fa al tipus de necessitats econòmiques? | |
| Rebo ajuda de familiars | 1 |
| Amb la pensió de jubilació m'és suficient | 9 |
| Cobro una pensió de viudetat | 0 |
| Rebo ajuda per part de l'estat (per grau de dependència o altres) | 0 |
| Altres (pensió de jubilació i estalvis propis) | 4 |
| Ho desconeix | 2 |
| 9. Des de que assisteix a aquest equipament/servei, té més dificultats per pagar altres tipus de despeses | |
| Habitatge | 9 |
| Despeses personals (roba, menjar, ...). | 9 |
| Pagament de rebuts (aigua, llum, gas, contribució, assegurança, | 9 |

| | |
|--|----|
| escombraries, ...). | |
| Hipoteca | 0 |
| Préstecs | 0 |
| Altres (no té despeses) | 3 |
| 10. Pel que fa al número d'usuaris/àries que hi ha a l'equipament/servei | |
| Són suficients | 12 |
| Són pocs | 0 |
| Són masses per atendre totes les necessitats | 3 |
| 11. Troba que els professionals que treballen a l'equipament/servei són suficients per cobrir totes les demandes? | |
| Si | 8 |
| No | 7 |

Propostes realitzades pels usuaris:

En relació a l'equipament

- Es necessita més personal per cobrir totes les demandes **(6)**.
- Cobrir de més personal el torn de la nit on només hi ha 2 persones **(1)**.
- Depenent del personal que hi ha als torns i els dies, provoca que vagin més justos de feina. A vegades, també hi ha personal més bo que altres **(1)**.
- A vegades hi pot haver tardança en l'atenció, però és degut al volum de feina i la falta de personal **(1)**.
- Millorar la qualitat del menjar **(5)**.
- Caldria adaptar millor els menús segons les necessitats de cadascú, com per exemple per als diabètics o per persones amb d'altres problemes de salut **(2)**.
- S'hauria de variar el menú, perquè no sigui sempre tant monòton **(1)**.
- El menjar a vegades és cru **(1)**.
- Els W.C.'s caldria adaptar-los, són baixos **(1)**.
- Que els preus de les places residencials siguin més econòmics **(1)**.
- De moment, li sembla correcte el funcionament de la residència **(7)**.

En relació a la ciutat

- Pels professionals que treballen amb Gent gran, és necessari que aquest personal els cuidi millor en relació al tracte i a l'atenció **(1)**.
- En general, cal millorar el tracte i l'empatia cap a la gent gran i segons la seva necessitat, oferir-los el necessari **(4)**.
- Estaria bé que la gent jove, s'involucrés més en el tema de la gent gran; tot i que a vegades el temps no els hi permet **(1)**.
- És necessari que els joves tinguin valors com l'educació i l'empatia cap a les persones grans **(1)**.
- Més ajudes econòmiques per les persones grans **(4)**.
- Preocupar-se per aquelles persones grans que viuen soles **(1)**.
- Que la gent gran pugui escollir mantenir-se al domicili amb ajuda, abans d'haver d'anar a un centre residencial **(1)**.
- Cal una millor distribució dels recursos, que es donin a les persones que més ho necessiten i no als estrangers **(1)**.
- Millorar la neteja en alguns carrers de la ciutat **(1)**.
- En general creu que la gent gran està atesa, com per exemple les persones grans que viuen al seu domicili **(1)**.
- Pensa que el servei de teleassistència és adequat **(1)**.

- Observa que hi ha persones grans d'altres poblacions, que vénen a centres residencials de la ciutat **(1)**.
- Desconeix els serveis assistencials i el seu funcionament **(3)**.
- Els serveis assistencials li semblen bé, no canviaria res actualment **(3)**.

Servei Municipal d'ajuda a domicili (SAD)

Pel que fa al Servei Municipal d'ajuda a domicili (SAD), la mitjana d'edat dels familiars d'usuaris és de **66,5** anys, i en usuaris és de **75,43** anys. En total s'han enquestat 70 persones, 12 familiars d'usuaris del servei on hi ha 2 usuaris que utilitzen el servei de teleassistència, i 58 usuaris del servei on hi ha 33 persones que tenen el servei de teleassistència.

Familiars

Recollida de dades en base a les preguntes realitzades als familiars d'usuaris del servei municipal d'ajuda a domicili (SAD):

| | |
|--|----|
| 1. El servei d'ajuda a domicili que utilitza el seu familiar, va ser escollit per ell/a o hi va arribar per altres motius? | |
| Decisió pròpia | 1 |
| Decisió familiar | 8 |
| Tenia certes limitacions físiques i de mobilitat | 9 |
| Li era necessari una ajuda extra | 1 |
| Altres (Va ser proposat per la treballadora social o per l'assistenta del CAP). | 3 |
| 2. Quina opinió té del temps d'espera en el moment que va sol·licitar el servei, fins que li va ser atorgat? | |
| Temps d'espera adequat | 6 |
| Temps d'espera mig | 6 |
| Temps d'espera molt llarg per aconseguir el servei | 0 |
| 3. En relació al preu del servei, com el troba? | |
| Adequat | 8 |
| Elevat, però va relacionat amb la qualitat del servei | 2 |
| Massa elevat | 1 |
| Altres (El servei no li suposa cap cost econòmic) | 1 |
| 4. Tornant al preu del servei, aquest se'l pot costejar el seu familiar o necessita ajuda externa? | |
| L'usuari/ària disposa d'una pensió de jubilació | 9 |
| L'usuari/ària disposa d'una pensió de viudetat | 6 |
| Rep una ajuda de l'estat per grau de dependència | 6 |
| Altres tipus d'ajudes | 1 |
| Ajuda de familiars | 3 |
| Altres (El servei no li suposa cap cost econòmic) | 1 |
| 5. Quina opinió té del servei d'ajuda a domicili que utilitza el seu familiar? Nivell de satisfacció general | |
| Molt bona | 8 |
| Bona | 4 |
| Regular | 0 |
| Dolenta | 0 |
| 6. Si hagués de canviar quelcom del servei, què canviaria o què creu que no funciona? | |
| El poc temps que té la treballadora per atendre al seu familiar | 0 |
| Posar una altre treballadora que doni suport a l'altre al domicili, pel que fa a l'atenció i la cura del seu familiar | 1 |
| Preu més econòmic del servei | 6 |
| Facilitar més recursos materials a les treballadores familiars per poder desenvolupar un millor servei | 0 |
| Altres (no canviaria res o quan alguna vegada han canviat l'horari de la treballadora familiar no els han avisat) | 5 |
| 7. Troba que el servei s'adequa i atén correctament les necessitats del seu familiar? | |
| Si | 12 |
| No | 0 |
| 8. En relació als professionals que desenvolupen la tasca, troba que estan degudament preparats per atendre el seu familiar o els hi manquen eines? | |

| | |
|--|----|
| Tenen una formació i actuació adequada | 12 |
| Els hi falta més formació reglada | 0 |
| Necessitat de més experiència professional | 0 |
| Més habilitats comunicatives i d'empatia | 0 |
| Altres tipus de destreses en el treball amb persones | 0 |

Propostes realitzades pels familiars d'usuaris:

En relació al servei

- Podria tenir un preu més econòmic **(6)**.
- En algun moment puntual, la treballadora familiar ha tingut un canvi d'horari i el servei no ha avisat a l'usuari o familiars per comentar-ho **(1)**.
- Que el temps d'espera no fos tant llarg des de que es fa la sol·licitud del servei **(1)**.
- Caldria augmentar la plantilla de professionals **(1)**.
- Que totes les treballadores familiars estiguin igual de preparades **(1)**.
- Més pressupost, per millorar el servei **(1)**.
- En alguns casos, seria adequat que al domicili de l'usuari hi anessin dues treballadores familiars per donar suport en l'atenció i la cura de la persona **(1)**.
- S'hauria de dedicar més temps i dies (incloent els festius) a usuaris que tenen un alt nivell de dependència **(1)**.
- Li sembla bé el funcionament actual que té el servei **(6)**.

En relació a la ciutat

- Més ajudes econòmiques per persones que tenen dependència i per gent gran **(2)**.
- Realitzar millores arquitectòniques a la ciutat, ja que per anar amb una persona gran amb cadira de rodes les voreres i rajoles no estan en bones condicions **(3)**.
- Els preus de productes ortopèdics per la gent gran en alguns serveis de la ciutat és massa elevat **(1)**.
- Cal més agilització en els tràmits burocràtics **(1)**.
- Falten més places residencials **(1)**.
- El preu que tenen les places residencials és massa elevat **(1)**.
- Els hospitals de dia són una bona opció, però bastant insuficients **(1)**.
- Té una visió negativa dels centres residencials, no n'ha sentit a parlar massa bé **(1)**.
- Les llistes d'espera als centres residencials per tenir una plaça pública són molt llargues **(1)**.
- El servei de teleassistència està bé, i la resposta del 061 en emergències també és bona **(1)**.
- El servei de teleassistència a Barcelona per preu i rapidesa és millor que a Manresa **(1)**.
- Considera que els serveis assistencials no van massa bé, ja que la població és bastant envellida i no hi ha suficients serveis per donar a l'abast de tothom **(1)**.
- Desconeix el funcionament actual dels serveis assistencials **(5)**.
- Creu que estan bé els actuals serveis assistencials **(2)**.

Usuaris

Recollida de dades en base a les preguntes realitzades als usuaris del servei municipal d'ajuda a domicili (SAD):

| | |
|--|----|
| 1. A part del servei d'ajuda a domicili que té, utilitza algun altre tipus de servei? | |
| No | 32 |
| Casals per a la Gent gran | 0 |
| Centres diürns | 2 |
| Centres culturals | 0 |
| Associacions veïnals | 0 |
| Altres | 24 |
| 2. Des de quan fa que utilitza el servei d'ajuda a domicili? | |
| Menys de 6 mesos | 10 |
| Més de 6 mesos | 4 |
| Des de fa un any | 3 |
| Fa més d'un any | 15 |
| Altres | 26 |
| 3. Des de que va demanar el servei d'ajuda a domicili fins que li van concedir, quin va ser el temps d'espera? | |
| Va ser immediat | 29 |
| Va tardar una mica | 16 |
| Vaig esperar durant molt de temps | 6 |
| Altres (Ho desconeix) | 7 |
| 4. Com valora l'atenció que està rebent actualment? | |
| Molt bona | 36 |
| Bona | 21 |
| Regular | 1 |
| Dolenta | 0 |
| 5. En relació al preu del servei, què en pensa? | |
| Adequat | 24 |
| Elevat, però ho puc pagar amb ajuda de familiars, amb la pensió, ajudes de l'estat, ... | 9 |
| Massa elevat | 1 |
| Altres (El servei no li suposa cap cost econòmic o ho desconeix) | 24 |
| 6. En quines d'aquestes afirmacions se sent més identificat, pel que fa al tipus de necessitats econòmiques? | |
| Rebo ajuda de familiars | 12 |
| Cobro una pensió de jubilació | 30 |
| Cobro una pensió de viudetat | 9 |
| Rebo ajuda per part de l'estat (per grau de dependència o altres) | 15 |
| Altres | 13 |
| 7. Des de que utilitza aquest servei, té més dificultats per pagar altres tipus de despeses? | |
| Habitatge | 9 |
| Despeses personals (roba, menjar, ...) | 14 |
| Pagament de rebuts (aigua, llum, gas, contribució, assegurança, escombraries, ...) | 16 |
| Hipoteca | 1 |
| Préstecs | 0 |
| Despeses extres (teleassistència municipal, ajuda a la família econòmicament i ajuda extra per la neteja de l'habitatge) | 3 |
| Altres (El servei no li suposa cap cost econòmic, ho desconeix, tot suma i no) | 37 |
| 8. Troba que el professional que l'atén li cobreix totes les seves necessitats i demandes? | |
| Si | 52 |
| No (Falta fer neteja, necessitat de més temps i la professional no està autoritzada) | 6 |
| 9. Pensa que s'hauria de canviar alguna cosa del servei actual que està rebent? | |
| Si | 33 |
| No | 19 |
| La puntualitat de la Treballadora Familiar | 0 |
| Que es canvia molt sovint el personal que va als domicilis | 6 |

| | |
|--|----|
| El servei ofereix poques hores | 14 |
| El preu no sempre s'adequa a les necessitats personals i econòmiques de la Gent gran | 6 |
| Altres | 22 |

10. Pensa que els següents serveis haurien de canviar o millorar en alguns aspectes?

| | |
|--|----|
| Teleassistència | |
| Si (utilitza un tipus de polsera, i voldria canviar-ho per un altre objecte més còmode. Un altre aspecte comentat és que el preu podria ser més econòmic) | 2 |
| No | 33 |
| Ho desconeix | 23 |
| Residències | |
| Si (millorar el tracte cap a la gent gran, que fos més humil i que respectin els seus horaris. Un altre punt és que el preu és massa elevat, no tothom s'ho pot permetre i hi ha carència de personal) | 8 |
| No | 3 |
| Ho desconeix | 47 |
| Centres de dia | |
| Si (El preu és massa elevat, no tothom s'ho pot permetre i hi ha carència de personal) | 5 |
| No | 6 |
| Ho desconeix | 47 |
| Casals de Gent gran | |
| Si | 0 |
| No | 15 |
| Ho desconeix | 43 |
| Servei de menjar a domicili | |
| Si (Que hi hagués més ració de menjar. També es demana que portin més aliments tous i peix. Un altre aspecte comentat és que el menjar és insípid i bastant monòton) | 5 |
| No | 5 |
| Ho desconeix | 48 |
| Servei de Transport adaptat | |
| Si (En el transport sanitari de Catalunya, caldria millorar el tema de la puntualitat. En general s'ha comentat que el transport adaptat, hauria d'estar més nèt) | 4 |
| No | 7 |
| Ho desconeix | 47 |
| Servei sociosanitari (Hospitals) | |
| Si (Aspectes generals del servei sociosanitari: El menjar no és massa variat ni de qualitat. T'has d'esperar massa per demanar alguna cosa i els despatxos no estan adaptats a les necessitats de les persones. Hi ha molta llista d'espera i una mala coordinació entre Centres, CAP, Hospital, etc. Sobre l'hospital Sant Andreu: Hi hauria d'haver més rotació del personal gerocultor. Menjar més variat i de qualitat. Al Centre hospitalari: El personal treballador, no és massa professional. Hospital Sant Joan de Déu: caldria millorar la humanitat, que tinguessin més recursos materials, que el servei d'urgències millorés i que no hi hagués tanta rotació de personal. | 13 |
| No | 23 |
| Ho desconeix | 22 |

Propostes realitzades pels usuaris:

En relació al servei

- El servei ofereix poques hores, l'usuari en demanda més **(15)**.
- Voldria que el servei li pogués oferir una ajuda extra per la neteja del seu habitatge **(6)**.
- Necessitaria més ajuda per les tasques de la llar **(1)**.
- Ajuda extra per fer els àpats, el dia que té problemes de salut **(1)**.
- Li aniria bé que li canviessin l'horari en el que li ve la treballadora familiar, és massa d'hora **(2)**.
- Preferiria que la treballadora familiar li vingués abans al seu domicili **(1)**.

- Voldria que els caps de setmana la treballadora familiar li vingués abans **(1)**.
- Li agradaria que la treballadora familiar sempre anés a una hora concreta al seu domicili, i no a hores tant variades **(1)**.
- Les treballadores familiars tenen canvis d'horari sovint **(1)**.
- El personal que va als domicilis, també es canvia sovint i l'usuari prefereix que es mantingui el mateix professional **(6)**.
- El preu del servei no sempre s'adequa a les necessitats personals i econòmiques de la gent gran, hauria d'ésser més econòmic **(5)**.
- Estaria bé que la treballadora familiar, també pogués anar al domicili algun dia els caps de setmana o dies festius **(1)**.
- Sovint li canvien els dies que li ve la treballadora familiar, i això li provoca una certa desorganització en la seva rutina diària **(1)**.
- El preu hauria de ser gratuït per la seva situació econòmica i personal **(1)**.
- Caldria donar un marge de temps pel desplaçament d'un domicili a l'altre a les treballadores familiars **(1)**.
- Necessitat de que la treballadora familiar realitzi acompanyaments a l'usuari per gestions o controls de metges de forma puntual **(2)**.
- S'hauria de millorar el tema dels xecs-serveis, tenir més serietat i paraula **(1)**.
- L'organització i estructura de l'empresa que s'encarrega del servei, té poca cura i poc tracte cap a la gent gran, i a més hi ha bastanta desorganització i despreocupació **(1)**.
- Pel que fa al personal treballador que realitzen les substitucions de les treballadores familiars, cal que tinguin més professionalitat **(1)**.
- En relació al servei li sembla tot correcte actualment, no canviaria res **(21)**.

En relació a la ciutat

- Caldria treure barreres arquitectòniques, ja que n'hi ha moltes i dificulten la mobilitat a persones amb cadira de rodes i altres grups d'edat (sobretot a les voreres i rajoles) **(4)**.
- Algunes zones de la ciutat necessiten més seguretat policial, com per exemple al carrer Montserrat: hi ha prohibició de que no passin cotxes i motos, però passen vehicles igualment. Un altre aspecte, és que el carrer s'ha convertit en incívic i perillós **(1)**.
- Si el seu estat de salut empitjorés, voldria que l'Ajuntament li facilités més ajuda econòmica **(1)**.
- Que la persona gran pugui tenir la llibertat de decidir si vol romandre al seu domicili o en un altre lloc, i que si vol estar a casa seva tingui els recursos necessaris **(1)**.
- Alguns serveis de transport públic, haurien de ser adaptats per la gent gran, com per exemple els autobusos **(1)**.
- A la zona de Plaça Catalunya, el barri està adaptat i és més accessible **(1)**.
- Al barri de Plaça Catalunya, hi hauria d'haver un espai de reunió per la gent gran, ja que el Centre cívic i l'Associació de veïns no li agrada massa **(1)**.

- S'hauria de donar més informació sobre quin tipus de serveis hi ha disponibles per a les persones grans, ja que segurament amb algunes persones els hi passen desapercebuts **(3)**.
- Voldria tenir informació sobre els serveis que hi ha destinats a la gent gran, ja que ningú li ha informat. A part de donar informació dels serveis, caldria que es donessin facilitats per utilitzar-los **(1)**.
- En general, es necessita més qualitat dels serveis **(1)**.
- Millorar l'atenció cap a la gent gran, i proporcionar-los tot el que necessitin **(6)**.
- L'atenció que es dona a les persones grans, hauria d'ésser més humana **(1)**.
- Més ajudes econòmiques per les persones grans, i pels que tenen pensions baixes **(7)**.
- Pels cuidadors que treballen amb gent gran, haurien de tenir una targeta de minusvàlids pel tema de l'aparcament **(1)**.
- Les persones grans, haurien de tenir una assistència al domicili, quan tinguin algun inconvenient de salut, ja que si han d'anar a centres socio-sanitaris els fan esperar massa temps **(1)**.
- Que hi hagi més equipaments residencials i de qualitat per gent gran, i que aquests siguin més econòmics **(2)**.
- Estaria bé que alguns serveis de la ciutat com: hisenda, tresoreria, CAPS i altres, tinguessin portes automàtiques per facilitar l'entrada i la sortida de persones amb dificultat de mobilitat **(1)**.
- Cal col·locar més rebaixos a les voreres **(1)**.
- Pel que fa a l'autobús de la ciutat, caldria que alguns conductors no fossin tant bruscos a l'hora de parar-engegar i per la rampa que hi ha adaptada, és complicat de pujar i baixar per persones que van amb cadira de rodes **(2)**.
- Hi ha autobusos que tenen poques places, i la gent no respecte els seients quan una persona el necessita **(1)**.
- Cal adaptar millor la ciutat **(1)**.
- Posar més parcs lúdics per les persones grans i que els poguessin utilitzar en un espai tancat a l'hivern **(1)**.
- A la zona de la piscina municipal, hi hauria d'haver una rampa adaptada a la piscina per persones amb dificultats de mobilitat, i que alhora els preus fossin més econòmics **(1)**.
- Es dona massa infantilització en alguns serveis i equipaments destinats a la gent gran. S'ha de tenir en compte que estan tractant amb adults i no amb infants **(1)**.
- Fer sortides col·lectives de tant en tant per la gent gran, encara que només fos per la ciutat, ja que d'aquesta forma poden sortir de la rutina **(1)**.
- Realitzar més activitats adreçades a les persones grans de la ciutat **(1)**.
- La gent gran en general se senten marginats, no es respecte com cal **(2)**.
- Hi ha moltes persones grans que viuen soles i no es socialitzen amb ningú, i el cap de setmana no tenen cap tipus de companyia. En aquest aspecte hi ha un buit bastant gran, que es podria solucionar amb voluntariat **(4)**.

- A la parada d'autobús del barri de Miralpeix, al terra hi ha un forat bastant gran **(1)**.
- Al barri de Miralpeix, hi hauria d'haver més horaris per l'autobús de la ciutat **(1)**.
- No es paren de col·locar barreres urbanes, els rebaixos de les voreres són nefastes perquè els acabaments laterals es posen fins a un metre cap a la vorera, formant així noves barreres on la gent trepitja constantment **(1)**.
- Els serveis assistencials són dolents i amb molt poca sensibilitat, tenint en compte que treballen amb persones discapacitades de familiars disfuncionals, gent necessitada d'afecte, etc. No només s'ha d'aplicar el barem que ve donat, sino que caldria adaptar-se a cada cas i tenir més sensibilitat envers les famílies **(1)**.
- Que les despeses de contribució, escombraries, impostos municipals, etc; tinguessin una reducció per les persones grans **(1)**.
- En general, li semblen bé els serveis assistencials i no canviaria res de moment **(5)**.
- Desconeix quin tipus de serveis assistencials hi ha i el seu funcionament **(6)**.

Polítics i professionals

Recollida de dades en base a les preguntes realitzades als responsables municipals i representants dels serveis assistencials per a la Gent gran de la ciutat:

En aquest apartat de l'estudi, s'han entrevistat un total de 11 responsables municipals i representants de diferents serveis:

- Regidora d'Acció Social
- Regidora de Gent gran
- Cap d'unitat de Serveis Socials especialitzats
- Referent pel tema de la dependència de la Generalitat de Catalunya
- Coordinadora col·legi de Treball Social
- Degana Facultat de Ciències de la Salut de la FUB
- TS de l'equip de suport dels Serveis socials Bàsics
- Representant del Col·legi de metges de Catalunya
- Representant del Col·legi de infermeria
- Directora del Catsalut Catalunya Central
- Inspectora de zona de la Generalitat de Catalunya

Seguidament, es passa a analitzar les preguntes realitzades, acabant amb una sèrie d'opinions i suggeriments a tenir en compte.

| | |
|---|----|
| 1. Quin creieu que és el model assistencial preferit per la Gent gran a la ciutat? | |
| Envellir a casa (Cuidadors familiars, Servei d'ajuda a domicili) | 11 |
| Ingrés en un centre residencial | 2 |
| Habitatges col·laboratius | 0 |
| Habitatges compartits | 1 |
| Centres de dia | 1 |
| Altres | 0 |
| 2. Penseu que en relació al tema que la majoria de població jove se'n vagi a viure a d'altres pobles de la comarca, té repercussió en l'augment de l'envelliment de la ciutat? | |
| Si | 4 |
| No | 7 |
| 3. Penseu que el tema de l'envelliment s'ha d'analitzar des d'una perspectiva comarcal? | |
| Si | 7 |
| No | 4 |
| 4. Creieu que la majoria de Manresans/es prefereixen anar a centres de la ciutat o de fora? | |
| De la ciutat | 11 |
| De fora | 1 |
| 8. Quin tipus de necessitats creieu que han de tenir els professionals que treballen amb Gent gran? | |
| Formació | 6 |
| Capacitació tècnica | 2 |
| Altres | 3 |
| 9. Creieu que el tancament de la Residència de les Germanetes ha tingut un efecte negatiu en relació a les llistes d'espera dels centres residencials de la ciutat? | |
| Si | 0 |
| No | 8 |
| Ho desconeix | 3 |

Propostes realitzades pels responsables municipals i representants en relació a la Gent gran i la ciutat:

Model assistencial preferit per les persones grans

- En general les persones grans prefereixen romandre al seu domicili, ja que és un tema cultural, s'estimen la seva propietat és la que han anat construïnt al llarg de la seva vida **(10)**.
- El fet d'haver d'anar a un centre de dia o residència, els hi provoca certes reticències i ho veuen com quelcom negatiu **(2)**.
- El tema dels habitatges compartits i col·laboratius, són bastant innovadors i desconeguts en la nostra cultura. Caldria potenciar-los més **(3)**.
- Si la persona gran prefereix envellir al seu domicili, cal que sigui amb l'ajuda i els recursos necessaris. Per tant, cal que els serveis a domicili es potenciïn més **(1)**.
- Per altra banda, si la persona vol estar a casa, pot combinar altres tipus de serveis com per exemple, els centres de dia que són una bona estratègia de socialització i estabilització de rutines **(1)**.
- Cal tenir en compte, que depenent del perfil de gent gran (malaltia, necessitats, possibilitats socials, nivell econòmic) poden preferir coses diferents **(2)**.

Repercussió demogràfica de la mobilitat comarcal

- L'habitatge a segons quins pobles de la comarca és més accessible que a la ciutat, tot i que també la immigració ha ajudat a compensar el tema de l'envelliment **(1)**.
- La gent jove ha marxat a viure a d'altres llocs pel tema laboral, econòmic i d'habitatge; tot i que la ciutat també disposa de molts serveis destinats a la gent gran i altres grups d'edat, que han afavorit que vinguin persones de la comarca i de fora **(2)**.
- Si la gent jove marxa de la ciutat, això provoca que la mitjana d'edat pugi **(1)**.
- Un dels motius de l'alt índex de sobreenvelliment que té la ciutat, pot ser degut al fet que la gent jove marxa **(1)**.
- Si la gent jove se'n va a viure a d'altres llocs de la comarca, és pel tema de l'habitatge, tot i que la majoria es desplaça a la ciutat per treballar, i si estan a l'atur, la ciutat també els hi ofereix més possibilitats de feina. Ha vingut gent d'àrees metropolitanes a la ciutat, i si n'han marxat han estat la majoria immigrants **(1)**.
- L'augment de l'envelliment és degut a que hi ha més esperança de vida. La immigració produeix una balança positiva, un augment de la població jove **(1)**.
- Tot i que l'índex d'envelliment a la ciutat és més elevat que a d'altres pobles de la comarca, no té res a veure amb si la gent jove ha marxat o no a viure fóra **(3)**.
- El descens de la natalitat i l'augment de l'esperança de vida, provoca un augment de l'envelliment i el sobreenvelliment **(1)**.
- Manresa és una ciutat que acull, on hi ha moviment de població jove com per exemple a la zona universitària **(1)**.

Relació de l'envelliment amb la comarca

- L'envelliment és a nivell global, i caldria analitzar la gent gran no per edat cronològica sino per estat mental / emocional **(1)**.
- S'ha de treballar el que hi ha a la ciutat, però analitzant també els diferents municipis i realitats, per veure que pot compartir cada municipi. Fer una visió global dels recursos i necessitats compartides **(5)**.
- La realitat de Manresa i els municipis és diferent **(1)**.
- Les polítiques assistencials haurien d'ésser més locals, sense perdre la visió comarcal **(1)**.
- La majoria de recursos i necessitats cal analitzar-les a nivell de ciutat **(1)**.
- Cada municipi s'ha d'analitzar el seu propi dèficit, els recursos que hi ha són diferents. Primer cal un anàlisi local, específicament als barris de la ciutat, i després un anàlisi comarcal sense comptar Manresa **(1)**.

Ingrés en residència de la comarca

- Les persones busquen el servei que millor se'ls hi pot adaptar segons les seves necessitats, i la cartera de serveis que l'equipament ofereixi. La majoria de vegades és la família qui escull el centre residencial on anirà la persona gran **(1)**.
- Si la persona gran té una xarxa social i és bastant autònom, preferirà quedar-se a un centre residencial de la ciutat, però si té algun tipus de patologia determinada i segons on estigui ubicada la seva xarxa familiar, pot ser que no es quedi a la ciutat **(1)**.
- Escullen anar a centres que estiguin el més a prop possible del seu barri, de la gent que coneixen, de l'entorn on viuen, on pels familiars sigui més accessible anar-los a visitar, etc **(9)**.
- Si la gent gran va a d'altres centres de fora és per circumstàncies familiars (fills o familiars que viuen fora), o de places públiques assignades i que ells no poden controlar **(1)**.

Llistes d'espera

- Les llistes d'espera als centres residencials són molt llargues. La mitjana d'espera no hauria d'ésser de més de 6 mesos, i actualment està al voltant d'un any i mig o més **(1)**.
- El tema de les llistes d'espera és penós, va en contra de les perspectives de futur. Hi ha moltes sol·licituds en espera i caldria buscar altres alternatives a part dels centres residencials; com per exemple les Mancomunitats de gent gran **(1)**.
- Hi ha massa temps d'espera i no està ben gestionat. Les llistes d'espera no són reals, ja que una persona pot estar apuntada a tres equipaments diferents **(2)**.
- Les llistes d'espera no és un problema de la ciutat, sino de Catalunya; ja que hi ha una certa dificultat, en gestionar les necessitats i els recursos destinats a la gent gran per l'augment de l'envelliment **(1)**.
- Les places públiques i concertades als centres residencials, estan bastant plenes **(1)**.

- És una llàstima que hi hagi gent que s'hagi d'esperar per accedir a un recurs. Caldrien més mecanismes de justícia social i criteris de prioritització **(2)**.
- L'Ajuntament hauria de disposar d'una informació més fiable, sobre les llistes d'espera en els centres residencials de la ciutat **(1)**.
- S'haurien de fer més ampliacions de places residencials, per evitar les llistes d'espera **(1)**.

Preus

- Hi ha molta diferència de preu entre centres residencials. El preu per plaça pública és correcte, el privat és elevat, però va en relació a la qualitat dels serveis **(4)**.
- En relació al preu, hi ha l'avantatge de les prestacions vinculades (Programa Individual d'Atenció, PIA) per les places privades; tot i que el centre, ha d'estar acreditat per oferir aquest tipus de places **(1)**.
- Les persones grans cobren unes pensions molt baixes, per arribar a costejar-se una plaça a un centre residencial **(3)**.
- Els preus són inassolibles per l'usuari i les famílies, i això provoca una desigualtat social. El sistema és injust **(3)**.
- La remuneració que obtenen els professionals del sector no és bona, i per l'estat és un preu elevat les despeses que suposa l'envelliment **(1)**.
- Els preus són adequats, tenint en compte que l'usuari té un copagament, en funció dels seus ingressos i patrimoni **(1)**.
- El preu és bastant ajustat, i s'acosta bastant al preu públic **(1)**.

Nous projectes

- En diferents residències s'està implantant el model d'Atenció Centrat en la Persona (ACP), i també algun equipament ha passat a ser centre lliure de contencions **(4)**.
- Noves places que s'inauguren a la residència Sant Andreu i també s'estan portant a terme, auditories energètiques per gent gran al barri vell **(2)**.
- Alguns serveis com la Coordinadora de jubilats i pensionistes de Manresa, Amics de la gent gran, el club Sant Jordi, centres cívics, etc; realitzen projectes i activitats per a les persones grans **(1)**.
- Hi ha un grup de persones jubilades, que volen crear un tipus d'habitatge col·laboratiu a la ciutat. També des de l'associació de veïns del Xup i la Balconada, estan portant a terme un projecte semblant al de Ràdars de Barcelona i des de l'Ajuntament la campanya del Tracta'm bé **(1)**.
- Amb la col·laboració de la FUB i la residència Sant Andreu, s'estan realitzant taules digitals per a cuidadors i persones amb demència **(2)**.
- Nou model de gestió de pisos tutelats (unitats de convivència) a la residència Sagrada Família **(1)**.
- Desconeix els projectes de futur actuals que s'estan portant a terme en gent gran **(1)**.

Necessitats dels professionals

- Pels professionals que treballen amb gent gran, ja sigui en l'àmbit públic o privat, s'hauria de posar en valor la tasca que realitzen i donar-los un reconeixement. També és important que aquest personal, tracti a les persones grans amb el respecte que mereixen i respectin la seva intimitat **(1)**.
- En general cal que el personal es formi més, han de ser bons comunicadors, escoltar, intervenir poc i analitzar les relacions de convivència que s'estableixen. Hi hauria d'haver un professional als centres, que fos un mentor especial. Per altra banda, l'oferta formativa no va relacionada amb el tracte que es pot donar a la persona, sino que és un tema d'habilitats personals **(1)**.
- La formació i la capacitació tècnica són importants en la preparació del professional, però també cal que els centres tinguin els recursos materials necessaris per facilitar l'aprenentatge **(1)**.
- Sovint manquen eines als professionals per detectar i conscienciar sobre el tema dels maltractaments en la gent gran. Es tendeix a normalitzar algunes actituds de forma inconscient, i caldria detectar-ho més concretament, ja que els maltractes en les persones grans no són massa visibles **(1)**.
- Els professionals en l'àmbit de la gent gran, cal que se'ls hi doni més valor, fer recerca, millores i augmentar-los el sou. Els centres residencials, cal que paguin molt millor al personal treballador **(1)**.
- Les treballadores familiars que treballen en domicilis o centres residencials, cal que facin un reciclatge formatiu constant, ja que els recursos canvien i les tècniques també. A part han de tenir una formació relacionada amb el tipus de persona que atenen, la part psicològica i tenir eines de detecció i diagnòstic **(2)**.
- Més reciclatge per al professional, en relació a les habilitats comunicatives i el tracte personal que es dóna a la persona; sobretot en SAD's, cuidadors, casals de gent gran, associacions veïnals, etc. **(1)**.

Tancament de la Residència de les Germanetes

- La residència de les Germanetes no tenia places públiques, eren totalment privades, per tant no va afectar en l'augment de les llistes d'espera als centres residencials de la ciutat. A part el seu model d'atenció era de tipus benèfic, paternalista, poc assistencial i centrat en la persona **(1)**.
- Cap institució pública controlava quins usuaris entraven o no, per tant no creu que afectés en l'augment de les llistes d'espera **(1)**.
- Els usuaris que hi havia a les Germanetes es van anar recol·locant en diferents congregacions. Les llistes d'espera han augmentat per altres motius, i en aquell moment no hi havia tanta llista d'espera a la ciutat **(3)**.
- El tancament del centre residencial, poder va repercutir en que algunes persones deixessin d'utilitzar aquest recurs. No tenien persones grans amb dependència **(1)**.
- La Generalitat no hi va intervenir, no hi va haver cap tipus de demanda i per tant ho devia gestionar l'Ajuntament **(1)**.

- Desconeix si el tancament de la residència de les Germanetes, va afectar negativament en l'augment de les llistes d'espera **(4)**.

Sistema de serveis assistencials de la ciutat

- Cal una reflexió a fons de com ens hem d'anar adaptant a les demandes de les persones grans, ja que el temps fa que les coses canviïn i és una adaptació contínua. Hi ha molta feina a fer en aquest àmbit **(1)**.
- Seria necessari augmentar les hores de SAD, per donar cobertura a més ventall de població i per millorar la qualitat assistencial **(1)**.
- Caldria estructurar una xarxa de voluntariat, que donés cobertura a persones que viuen soles i necessiten companyia **(1)**.
- Adaptar més reparacions d'habitatge perquè la persona es pugui quedar més temps al domicili. No cal que siguin grans despeses, sino anar-la adequant en funció de les necessitats i la dependència de la persona **(1)**.
- Promoure més serveis perquè la persona gran es pugui quedar al seu domicili, si així ho decideix **(1)**.
- S'ha de pensar en una ciutat més accessible i fàcil per viure-hi. Realitzar millores arquitectòniques **(1)**.
- Es podrien rehabilitar pisos que hi ha als diferents barris de la ciutat, perquè un grup de gent gran hi pogués viure **(1)**.
- Als pisos del barri vell, hi viu molta gent gran que no pot sortir al carrer perquè el seu domicili és envellit i no està adaptat. S'hauria de buscar una solució **(1)**.
- Pels pisos més envellits de la ciutat on viu la gent gran, s'haurien de tenir més recursos per arribar a més persones **(1)**.
- Des de l'Ajuntament, es podria organitzar un programa de voluntariat, on gent gran jubilada s'apuntés per cobrir necessitats a les persones i a la ciutat, ja que hi ha gent gran activa que no es vol quedar a casa. La majoria de coses que no es poden cobrir econòmicament, amb voluntariat es suplirien **(1)**.
- Millorar la gestió de vida domiciliària de la persona gran al seu domicili. Aconseguir una optimització dels recursos al seu habitatge. Com per exemple: que l'assessorin de que si baixa el consum de la llum, acabarà pagant menys en la seva factura. Hi hauria d'haver un servei telefònic, on la persona gran pogués trucar per demanar dubtes, també que hi hagués una persona que el guiés en el tema de les visites mèdiques, adaptacions arquitectòniques, assessorament jurídic, gestions bancàries, etc. Tot això es podria realitzar a nivell de barri, per un grup de persones **(1)**.
- Crear mancomunitats de gent gran: mirar els perfils de les persones interessades en viure conjuntament i que s'adaptin a perfils similars, per facilitar una bona convivència **(1)**.
- Des de l'Ajuntament, caldria ampliar i millorar els recursos per les persones grans. Oferir més varietat d'activitats i deixar que ells/es decideixin que prefereixen o els hi agradaria fer, com per exemple: excursions, horts urbans, bricolatge casolà, un espai propi de reunió, banc del temps, costura, gimnàstica, caminades, etc **(1)**.

- Els ritmes de resposta en els temes burocràtics per la gent gran, haurien d'ésser més àgils i ràpids **(2)**.
- L'espai de la residència de les Germanetes dels pobres, es podria utilitzar per temes de barri i gent gran **(2)**.
- El banc d'ajudes tècniques funciona bé **(1)**.
- Caldria tenir un banc d'ajudes tècniques que funcionés **(1)**.
- Caldria donar a conèixer els serveis assistencials de gent gran a la ciutat, així com ampliar l'oferta d'aquests serveis **(4)**.
- Pel que fa al servei de transport adaptat, haurien de tenir un horari més diversificat, ja que per l'horari moltes persones no el poden utilitzar. Més oferta i opcions, és limitat **(2)**.
- El tema de l'administració econòmica d'ingressos i pensions de les persones grans, a vegades no els deixen decidir tot i ser autònoms **(1)**.
- Els serveis assistencials estan força bé, però hi ha manca de recursos per a tothom i alguns serveis són més àgils que altres **(2)**.
- Creu que els serveis assistencials estan bé, donen sortida a la problemàtica de la gent gran **(2)**.
- El servei de teleassistència, dona molta cobertura **(1)**.
- Els centres de dia de la ciutat, estan bastant buits **(2)**.
- Es necessitarien més recursos públics, per donar atenció a totes les necessitats, com per exemple: persones que viuen soles o en habitatges no adaptats **(1)**.
- La ciutat disposa de tots els serveis, però no tothom hi arriba, ja sigui per tema econòmic, perquè no ho demanen o perquè la família no és del tot conscient de la cura de la persona gran **(1)**.
- Cal més agilització de l'administració, per fer les valoracions de la dependència (PIA) ja que si s'alenteix massa repercuteix en una sobrecàrrega dels serveis municipals **(2)**.
- A la ciutat s'ha de seguir treballant pel projecte de Ciutat Amiga, és important mantenir aquesta motivació que s'ha creat **(1)**.
- S'ha de pensar que Manresa és una ciutat envellida, i cal que els serveis i la ciutat estiguin adaptats per ells/es. Per les persones grans autònomes, seguir treballant en la direcció de l'envelliment actiu i per les persones amb més dependència, seguir facilitant-los els recursos i serveis que li siguin necessaris adaptats a les seves necessitats (centres de dia, residències, ...) **(1)**.
- L'equipament del centre hospitalari, es podria adaptar i millorar per donar un servei assistencial a la gent gran, ja que hi ha plantes buides que no se'ls hi dona cap ús **(1)**.
- Creu que la part de malaltia en les persones grans està bastant coberta, però l'assistencial no ho està **(1)**.
- Hi ha poc personal treballador per donar un bon nivell assistencial a la persona gran, a part de que la persona tingui cobertes les seves necessitats diàries, també necessita i li reconforta que una persona l'escolti i l'hi faci companyia sovint **(1)**.

- El personal que treballa en l'àmbit assistencial, té una sobrecàrrega de feina ja que hi ha una dotació baixa de personal. Hi hauria d'haver més personal treballant per eliminar la sobrecàrrega dels treballadors, i donar una millor cobertura **(1)**.
- Si es potencien alguns serveis dirigits a la gent gran: centres de dia, transport adaptat, SAD i menjar a domicili; no hi hauria tanta necessitat d'institucionalització de la persona. No tindrien tantes malalties i es deteriorarien menys. A més si la majoria de gent gran, tingués un bon suport familiar, tampoc caldria que anessin a centres residencials **(1)**.
- Augmentar que hi hagi més serveis comunitaris, que donin servei a l'usuari i a la família **(1)**.
- Treballar el tema de la socialització i l'aïllament en la persona gran, ja que n'hi ha molta en situació de solitud. Fer que es continuïn implicant i sent actius d'alguna manera **(2)**.
- Fer més xarxa i treballar conjuntament amb els serveis disponibles de la ciutat, perquè hi hagi més eficiència i evitar que alguns serveis es puguin solapar **(2)**.
- A nivell d'administració pública, hi ha serveis per a la gent gran que són de qualitat: al SAD no hi ha llista d'espera i els casos d'urgència s'atenen ràpid, el servei de teleassistència té molt poca llista d'espera i les urgències també s'atenen, en el servei de menjar a domicili hi ha places lliures, en el transport adaptat es posarà una nova legislació i els pisos tutelats també estan prou bé **(1)**.
- Potenciar molt més el servei de SAD i de teleassistència **(1)**.
- Caldria fer més campanyes i actes de conscienciació a la població, sobre els maltractaments en la gent gran **(1)**.
- Per aquelles persones grans que no volen estar soles, se'ls hi hauria de poder fer veure els centres residencials com quelcom positiu i que comencessin a fer els tràmits oportuns abans de que ja no puguin romandre al seu domicili. Des de serveis socials caldria fer una anticipació dels serveis, prevenció, sensibilització i informació a l'usuari **(2)**.
- Tornar a engregar el programa "Viure i Conviure" ja que Manresa, és una ciutat universitària **(1)**.
- El tema de la solitud en la persona gran, s'hauria d'analitzar per conèixer quantes persones viuen soles, quan se senten soles i per quin motiu es senten així. També hi hauria d'intervenir l'àmbit de salut, per valorar la situació de la persona **(1)**.
- Realitzar una recerca en relació als recursos i serveis que ens puguin aportar dades per millorar. Les persones sempre requereixen de més serveis **(1)**.
- Falta més modernització tecnològica en general **(1)**.
- Cal adequar les places públiques que hi ha als centres residencials, a la realitat de Manresa: el número de persones que necessiten anar a residències, relacionat amb la renda de la ciutat **(1)**.

- Potenciar més l'envelliment actiu des de l'administració, ja que hi ha gent gran molt activa i amb capital humà. També empoderar a la persona gran perquè sigui autònoma amb responsabilitat **(1)**.
- S'haurien de potenciar més els serveis intermedis, com els habitatges compartits o col·laboratius, ja que hi ha el perfil de persona gran que té necessitats però no una patologia tant greu com per haver d'anar a un centre residencial. Per tant es necessiten més habitatges de suport per aquest tipus de perfil que queda més despenjat, i augmentar aquests serveis intermedis per fer prevenció **(2)**.

Serveis i equipaments

Recollida de dades en base a les preguntes realitzades als responsables d'entitats i serveis assistencials per a la Gent gran de la ciutat:

- Residència Sant Andreu
- Fòrum
- Hospital Sant Andreu
- Ravigo. Transport adaptat
- Residència Font dels Capellans
- Monserveis
- Residència Sga. Família
- Creu Roja
- Tunstall
- Residència Casa Padró
- Centre de dia sant Francesc
- Servi 3
- SAD
- Residència Montblanc
- Residència Valldaura
- Residència Mutuam
- Coordinadora de Jubilats i pensionistes
- Associació viure i conviure
- El Palau dels avis
- Residència Sant Josep
- Residència Catalunya
- Servifamília
- Anhels
- Centre Hospitalari
- Torres Falguera
- Ibada

En aquest apartat de l'estudi, s'han entrevistat un total de 26 responsables d'entitats i serveis de gent gran. Seguidament, es passa a analitzar les preguntes realitzades, acabant amb una sèrie d'opinions i suggeriments a tenir en compte.

| | |
|---|----|
| 1. Quin creieu que és el model assistencial preferit per la Gent gran a la ciutat? | |
| Envel·lir a casa (Cuidadors familiars, Servei d'ajuda a domicili) | 22 |
| Ingrés en un centre residencial | 4 |
| Habitatges col·laboratius (cohousing) | 0 |
| Habitatges compartits | 0 |
| Centres de dia | 2 |
| Altres | 0 |
| 2. Penseu que en relació al tema que la majoria de població jove se'n vagi a viure a d'altres pobles de la comarca, té repercussió en l'augment de l'envelliment de la ciutat? | |
| Si | 10 |
| No | 16 |
| 3. Penseu que el tema de l'envelliment s'ha d'analitzar des d'una perspectiva comarcal? | |
| Si | 14 |
| No | 12 |
| 4. Creieu que la majoria de Manresans/es prefereixen anar a centres de la ciutat o de fora? | |
| De la ciutat | 25 |
| De fora | 0 |

| | |
|---|----|
| Ho desconeix | 1 |
| 5. Pel que fa a les places que teniu actualment al vostre equipament/servei, la majoria són usuaris/àries empadronats a Manresa, d'altres punts de la comarca o fora d'aquesta? | |
| De Manresa | 25 |
| De la comarca | 4 |
| D'altres llocs | 0 |
| 6. La majoria d'usuaris/àries del vostre equipament/servei són homes o dones? | |
| Homes | 0 |
| Dones | 26 |
| 7. Quina és la franja d'edat d'aquests usuaris/àries? | |
| A partir de 65 anys | 6 |
| Més de 85 anys | 14 |
| Altres franges d'edat | 7 |
| 8. Quina opinió té en relació a les llistes d'espera del seu equipament/servei? | |
| Bastant bé, poc temps d'espera | 3 |
| Regular, pot tardar una mica | 2 |
| Malament, llarga llista d'espera | 3 |
| Altres (No tenen llista d'espera. Depenent del moment de l'any, pot haver-hi més o menys llista d'espera. Va en relació al tipus de plaça que es sol·liciti, si la plaça és pública anirà més lenta que la privada) | 18 |
| 7. Quina opinió té en relació a les places que ofereix? | |
| N'hi ha més de públiques que privades | 1 |
| N'hi ha més de privades que públiques | 2 |
| El número de privades i públiques és adequat | 2 |
| Només en té de públiques | 2 |
| Només en té de privades | 3 |
| Altres (el servei no ofereix cap tipus de places) | 16 |
| 13. Quina opinió té en relació al preu de les places o serveis que ofereix? | |
| És un preu adequat | 22 |
| Preu elevat, però disposen d'ajudes de familiars o de l'estat | 0 |
| Preu massa elevat | 1 |
| Altres (el servei no té cap cost. Depenent de la situació personal i econòmica de l'usuari, per alguns els hi pot semblar econòmic i per altres no tant) | 3 |
| 14. Quins projectes de futur té el seu equipament/servei? | |
| Ampliar places | 5 |
| Canvi d'ubicació | 4 |
| Millores arquitectòniques | 8 |
| Augmentar la plantilla de professionals | 9 |
| De moment no tenen cap projecte de futur | 4 |
| Altres | 15 |
| 15. Quines necessitats tenen detectades en relació a la preparació del personal de l'equipament/servei? | |
| Formació | 13 |
| Capacitació tècnica | 5 |
| Cap tipus de necessitat detectada | 7 |
| Altres | 6 |
| 16. Crèieu que el tancament de la Residència de les Germanetes ha tingut un efecte negatiu en relació a les llistes d'espera? | |
| Si | 10 |
| No | 7 |
| Ho desconeix | 9 |

Propostes realitzades pels responsables d'entitats i serveis en relació a la Gent gran i la ciutat:

Model assistencial preferit per les persones grans

- La persona gran prefereix envellir a casa, tot i que depèn de la situació personal i les necessitats de cadascú (3).
- Lo ideal seria que la gent gran esculli envellir en un centre residencial que treballi l'atenció centrada en la persona (ACP), ja que aquest model li dona importància a la persona (1).
- La gent gran, té la mentalitat de quedar-se a casa seva amb la família (1).

- Prefereixen quedar-se al domicili, perquè és el seu entorn, els seus records, el que han construït, se senten còmodes i tenen el sentit de la propietat **(9)**.
- Tot i que en general les persones grans volen romandre al seu domicili, és important que utilitzin altres serveis intermedis com centres de dia o hospitals de dia, ja que estar al domicili de forma permanent pot provocar un aïllament i deteriorament en la persona. És necessari, facilitar una connexió de més xarxes i de serveis comunitaris **(1)**.
- El domicili és la zona de confort per la gent gran, i si surten d'aquesta zona s'acaben desubicant **(1)**.
- La persona gran hauria de romandre al seu domicili, amb suport i en un entorn favorable per ell/a **(2)**.
- Primerament prefereixen quedar-se a casa, i quan tenen certes dificultats se'n van a un centre residencial, centre de dia o algun altre recurs **(3)**.
- Haver d'anar a un centre residencial, a vegades ho decideix la persona gran o majoritàriament la família **(2)**.
- Els habitatges compartits o col·laboratius són bastant desconeguts **(1)**.
- Pensa que la majoria de gent gran prefereix anar a un centre residencial, ja que a vegades no tenen cap altre recurs on accedir i la família tampoc vol que la persona estigui sola al seu domicili **(1)**.
- El fet d'haver d'anar a un centre residencial, fa que la persona es socialitzi amb d'altres, ja que haver de tenir una cuidadora de confiança les 24h del dia al domicili és complicat, i arriba un moment que la cuidadora no pot oferir tots els serveis a l'usuari/ària **(1)**.
- La persona gran té una visió dels centres residencials, com el final de la vida, un estigma negatiu **(2)**.
- Prefereixen utilitzar serveis com els centres de dia, on després puguin tornar al seu domicili a les nits o els caps de setmana **(2)**.
- El fet de que la gent gran pugui mantenir-se al domicili, fa que la seva rutina diària es continuï realitzant, la seva independència i el seguir prenent decisions pròpies **(1)**.
- Al domicili de la persona gran, es preserva la seva intimitat, costums i seguretat **(2)**.
- Quan la gent gran ha de marxar de casa seva, per ells/es és un dol **(1)**.
- Venen d'uns patrons o rols familiars, on la norma i la lògica era envellir i morir a casa **(1)**.

Repercussió demogràfica de la mobilitat comarcal

- No creu que hagi marxat tanta població jove, sinó que l'augment de l'envelliment és un tema de natalitat i longevitat **(2)**.
- A la ciutat hi ha moltes persones grans amb necessitats, però no té res a veure amb que els joves marxin a viure a d'altres llocs **(1)**.
- És més elevat el número de joves que es queden a viure a la ciutat, que els que marxen **(1)**.
- Hi ha més sobreenvelliment, que no té res a veure en que la població jove se'n vagi **(1)**.

- Manresa és una ciutat preparada per la gent jove, no creu que n'hagin marxat tants; sino que han vingut d'altres llocs a viure-hi **(2)**.
- Si els joves marxen, el número de persones grans es segueix quedant a la ciutat, a la seva zona de confort on tenen tots els serveis propers i a l'abast. Per tant, si que té una repercussió en l'augment de l'envelliment **(1)**.
- Encara que la gent jove se'n vagi, la gent gran continua estant a la ciutat i no marxa. La proporció de persones grans és la mateixa **(4)**.
- A la ciutat ha arribat immigració i gent de fora a viure-hi, ja que els lloguers són més assequibles que a d'altres llocs **(1)**.
- Hi ha molt envelliment a la ciutat, els joves marxen fora a estudiar o treballar i a part la natalitat ha descendit **(3)**.
- L'augment de l'esperança de vida i la baixa natalitat, provoca que hi hagi un increment en l'envelliment, però no té relació en que els joves marxin o no de la ciutat **(2)**.
- L'índex d'envelliment ha augmentat, on una de les causes pot ésser el moviment migratori de la població jove; però l'índex de sobreenvelliment s'ha mantingut **(2)**.
- Els joves no han marxat a viure fora, sinó que ha canviat el tipus de model familiar. Anteriorment la família vivien tots junts, ara la majoria s'independitza i marxa a viure a un altre lloc, encara que sigui a la mateixa ciutat **(1)**.
- A la ciutat predomina més la població de mitjana edat i gent gran **(1)**.

Relació de l'envelliment amb la comarca

- Cada zona s'ha d'analitzar els seus propis recursos, ja que cada lloc és diferent **(7)**.
- Tot dependrà del treball o l'estudi que es realitzi, en alguns casos es necessitarà analitzar-ho a nivell local i altres a nivell comarcal **(1)**.
- És important analitzar-ho tot. Millor a nivell comarcal **(2)**.
- L'envelliment és un problema general, i no només d'un lloc concret. Si s'analitza de forma global, es poden arribar a més conclusions **(4)**.
- A nivell català sempre es realitza una visió a nivell comarcal, però tenint en compte la ciutat de Manresa, hi ha falta de places residencials. Per tant, la Generalitat hauria de repartir les places en funció de les necessitats de cada municipi i no comarcalment **(1)**.
- Si es fa un anàlisi des de la perspectiva comarcal, es poden realitzar actuacions conjuntes a tota la comarca **(1)**.
- Tenint en compte la comarca, es podria treballar més conjuntament amb d'altres llocs, ja que la ciutat està una mica estancada en temes lúdics i activitats culturals per la gent gran **(1)**.
- Utilitzant la visió global, es pot atraure a d'altres persones grans que puguin estar interessades en utilitzar serveis i equipaments de la ciutat **(1)**.
- La comarca del Bages és una de les més envellides **(1)**.
- S'haurien de realitzar diferents anàlisis sobre l'envelliment, un per la part local i l'altre per la comarcal **(1)**.

- La problemàtica de l'envelliment no és només a la ciutat, sino en global; per tant els resultats d'un estudi, serien els mateixos ampliant o no el territori **(1)**.
- Analitzar l'envelliment des d'una perspectiva local és el que ens competeix com a ciutat i àmbit d'actuació, i s'extraurien conclusions més específiques **(2)**.
- L'atenció de la gent gran de Manresa, també passa per la utilització de serveis o recursos de diferents municipis de la comarca **(1)**.

Ingrés en residència de la comarca

- La gent gran prefereix anar a serveis i/o equipaments de la ciutat, ja que si van a fora, per la família pot ésser més complicat el desplaçar-se per anar-los a visitar **(2)**.
- Escullen anar a centres de la ciutat, ja que és on han viscut sempre, tenen el seu entorn a prop, els familiars, els amics i no hi ha desubicació. Busquen seguir mantenint aquest vincle **(11)**.
- El fet que la persona gran estigui a un centre de la ciutat, facilita a la família tenir-lo més a prop **(2)**.
- Quan la gent gran deixa el seu domicili per anar a un centre determinat, no és tant agressiu per ells/es si estan al lloc on han viscut sempre **(1)**.
- Les persones grans busquen el centre que sigui més proper al seu domicili **(1)**.
- Normalment prefereixen anar a centres de la ciutat, però tot depèn d'on tinguin la família, les places residencials disponibles i el preu **(1)**.
- Mentre menys surtin de la seva rutina diària, millor comoditat i adaptabilitat a l'entorn **(1)**.
- Desconeix a quins centres prefereixen anar la majoria de Manresans/es **(1)**.

Tancament de la Residència de les Germanetes

- Desconeix si el tancament de la residència de les Germanetes, va tenir un efecte negatiu en relació a les llistes d'espera **(9)**.
- No va tenir un efecte negatiu, perquè molts usuaris/àries es van acabar reubicant a d'altres equipaments de la Fundació **(7)**.
- En relació al seu servei no va tenir cap efecte, però en general poder si va afectar **(1)**.
- Creu que si va tenir algun efecte, perquè les persones que estaven en llista d'espera es van haver de buscar un altre recurs, mentre que els altres usuaris/àries dels centres tampoc van voler traslladar-se a un altre lloc **(1)**.
- L'espai de les Germanetes, es podria haver utilitzat de manera diferent **(1)**.
- N'havia sentit a parlar per altres persones de que el tancament del centre, havia repercutit negativament **(1)**.
- No va afectar, perquè el nivell adquisitiu que tenia aquest centre residencial, no tenia res a veure amb els centres convencionals de la ciutat **(1)**.

- Pot ésser que tingués algun efecte, ja que per exemple a la residència de Navarcles van venir usuaris/àries d'aquest centre **(1)**.

Sistema de serveis assistencials de la ciutat

- La gent gran necessita més ajuts econòmics, recursos i un correcte assessorament; sobretot per aquelles persones que viuen soles al domicili i sense xarxa familiar, que necessiten un plus de serveis perquè no poden arribar a costejar-s'ho tot **(7)**.
- Augmentar les ajudes tècniques i l'accessibilitat al domicili de la persona; encara que aquestes ajudes siguin mínimes, per afavorir que puguin romandre a casa el màxim de temps possible amb una certa autonomia **(3)**.
- Donar informació i prevenció a la gent gran més autònoma i dependent inicial, sobre el fet de poder romandre al seu domicili amb atenció domiciliària i servei de fisioterapeuta, treballadora familiar, infermeria, etc. S'ha de canviar la mentalitat **(1)**.
- Caldria promocionar que la gent es quedi al seu domicili, i que els serveis destinats a les persones grans de la ciutat treballin conjuntament amb el SAD de l'Ajuntament, ja que el xec-servei és limitat **(2)**.
- Els diferents serveis de gent gran a la ciutat, haurien de treballar conjuntament, per conèixer els casos que s'estan atenent i per intentar donar el servei més adequat a l'usuari/ària **(3)**.
- També cal que l'Ajuntament tingui en compte i conegui els serveis per la gent gran, i que hi hagués un conveni de col·laboració entre ambdues parts **(1)**.
- Hi hauria d'haver un xec nou, que englobi totes les necessitats de la persona (neteja, atenció i cura personal, etc.); i que alhora no només es pogués tramitar des de l'Ajuntament, sinó per altres serveis assistencials de la ciutat i que fos amb més rapidesa **(1)**.
- Anteriorment es realitzaven neteges a domicili, per persones amb la problemàtica del síndrome de Diògens, amb la col·laboració de l'Ajuntament i algun servei domiciliari. Actualment no es realitza i estaria bé, tornar-ho a fer **(1)**.
- A vegades la gent gran es veu com un destorb, tant pels familiars com per la societat en general **(1)**.
- Els serveis assistencials de la ciutat no funcionen massa bé. Falten més places públiques als centres residencials, els serveis socials estan col·lapsats, les persones són valorades i tenint el grau de dependència s'han d'esperar molt de temps per fer el tancament del Programa Individual d'Atenció (PIA); degut a que no arriben les dades econòmiques del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies **(1)**.
- Es necessiten més places públiques de residència i centre de dia. Que siguin subvencionades i més assequibles **(4)**.
- Hi hauria d'haver més oferta pública dels serveis a la ciutat **(3)**.
- Els centres residencials han d'ésser més flexibles i adaptats a les necessitats de les persones. Cal activar més la llei de la dependència,

informar i fer prevenció a la gent gran de la ciutat perquè puguin decidir lliurement sense imposicions **(1)**.

- Cal fer més unitats de convivència, formació en Atenció Centrada en la Persona (ACP) per persones que treballin en l'àmbit de gent gran, innovacions i residències personalitzades **(1)**.
- A nivell assistencial manquen serveis. En domicilis caldria millorar els serveis i fer més seguiment **(1)**.
- Caldria aprofitar més el tema dels habitatges tutelats o compartits, el cohousing i les unitats de convivència. Potenciar-ho més i canviar la mentalitat que la gent gran hi té al respecte, ja que hi ha un perfil de persona gran que no és ni molt autònom ni molt dependent. Aquests tipus de serveis són bastant desconeguts **(5)**.
- Pel que fa a les persones grans que estan al domicili i viuen als barris perifèrics de la ciutat, s'hauria de fer més seguiment i ampliar els serveis del barri perquè estiguin a la seva disposició; tot i que les associacions veïnals i els serveis ja ho estan fent **(1)**.
- Falten més visites domiciliàries per part del metge de capçalera, augmentar les hores de les treballadores familiars als domicilis i més treballadores familiars treballant. Es necessita una atenció sanitària més enfocada al domicili **(4)**.
- Els serveis assistencials són correctes, ja que hi ha molts centres residencials que donen servei, que estan ubicats a diferents barris de la ciutat per arribar a la majoria de persones grans i els quals oferten tot tipus de places (tant públiques com privades) **(1)**.
- S'ha de potenciar i ajudar perquè les persones grans puguin escollir, donar-los veu, tenint en compte l'opinió de la família també. És important motivar-los i donar protagonisme a la seva vida, ja que quasi sempre decidim per ells/es i no els hi demanem. Cal adaptar també els recursos per a la gent gran, segons les seves preferències i necessitats **(3)**.
- Hi hauria d'haver una connexió més àmplia dels serveis socio-sanitaris que envolten la persona, per ajudar-la a viure partint de la seva voluntat i del moment que estigui vivint **(1)**.
- Potenciar molt més els serveis intermedis (centres de dia, hospitals de dia, habitatges compartits, etc.). Que no només hi hagi el SAD i els centres residencials, sinó que la persona segons les seves necessitats i recursos pugui tenir un ampli ventall de serveis per escollir **(3)**.
- El transport adaptat no funciona massa bé, el municipal tarda molt a donar-se i el privat té un preu molt elevat **(1)**.
- A la ciutat no hi ha massa transport públic adaptat. S'hauria d'ampliar la oferta **(3)**.
- Els recursos dels que disposem, s'han d'aprofitar al màxim. A vegades, seria adequat avançar-se a informar a les famílies i usuaris/àries sobre els diferents serveis que hi ha, i que comencin a realitzar la sol·licitud de plaça abans de que sorgeixi la necessitat; ja que si ho necessiten al moment, poden tardar molt de temps en aconseguir una plaça al centre residencial o centre de dia **(1)**.

- Des de Serveis Socials de l'Ajuntament, s'està fent una bona tasca d'atenció directa a l'usuari/ària **(1)**.
- Facilitar el tema de l'aparcament gratuït a la ciutat, sobretot per les treballadores familiars que necessiten desplaçar-se als domicilis **(1)**.
- S'hauria de realitzar més formació assistencial i d'atenció a la persona de caràcter subvencionat, ja que se'n fa poca **(1)**.
- Donar més informació a la persona gran, perquè no s'hagi de desplaçar més d'una vegada per demanar quelcom o entregar documents. Caldria fer-ho d'una forma més ràpida i àgil (alleugerir el tema burocràtic, donar-los un cop de mà i que no hi haguessin tants tràmits a realitzar) **(4)**.
- La persona gran hauria de tenir un referent que segueixi el seu cas o problemàtica, un gestor de cas que l'assessori en tot allò que necessiti i li doni una informació fidedigna **(1)**.
- Augmentar les hores del SAD públic, adaptant-ho a les persones que més ho necessitin i a la seva situació personal; fins que les condicions no li permetin seguir al seu domicili, i hagi d'accedir a algun altre recurs. Segons el cas de la persona, un SAD de mitja hora o una hora no és suficient **(7)**.
- Seria interessant crear un banc d'ajudes tècniques a nivell institucional, (que hi hagués un professional d'assessorament al domicili i que es poguessin llogar certes ajudes tècniques) **(1)**.
- Apropar el servei públic d'autobusos a diferents llocs on els actuals no hi arriben, i posar autobusos més petits que puguin accedir a varis serveis i/o equipaments, com Ajuntament, Casal, CAP, etc. **(1)**.
- Augmentar la participació ciutadana, la gent gran té dret a participar en les diferents activitats culturals de la ciutat, però haurien d'ésser més properes i accessibles per a ells/es **(1)**.
- Realitzar més activitats lúdiques i culturals, destinades a persones de la tercera edat **(3)**.
- Alguns edificis de la ciutat que no tenen cap utilitat, es podrien utilitzar com un servei sense ànim de lucre per la gent gran o altres col·lectius amb necessitats específiques **(2)**.
- El servei assistencial és deficient. Hi ha una mala gestió i repartició dels recursos, ja que a vegades es dona a persones que no tenen tanta necessitat com altres. Tothom té dret a gaudir dels recursos, però cal observar les necessitats reals de cadascú **(2)**.
- Concertació de places d'urgència als centres residencials que tinguin algunes places buides, per persones que necessitin estar-hi un temps abans que li acceptin la plaça que hagi demanat. Hi hauria d'haver un conveni de col·laboració entre Ajuntament i Serveis Socials **(1)**.
- Donar més facilitats d'accés als serveis per la gent gran, informar-los dels serveis que tenen més propers i poden utilitzar; sempre i quan es respecti la seva decisió, sense forçar-los. No sempre tenen els serveis a prop o tenen dificultats per accedir-hi **(1)**.
- Menys competència entre centres residencials i més treball en xarxa. Que hi hagi un traspàs d'informació sobre tipus de professionals, les seves

competències, habilitats i experiència per saber contractar a la persona més adequada **(1)**.

- Millorar el tema urbanístic de la ciutat, treure les barreres arquitectòniques que impedeixen la mobilitat a les persones grans i altres col·lectius amb necessitats específiques. Hi ha moltes barreres, la ciutat està feta per la gent vàlida **(3)**.
- Mala repartició en relació a la llei de la dependència, ja que si una persona gran vol accedir a un centre residencial i no té cap grau de dependència, li serà complicat costejar-se el servei sino té cap ajuda de l'estat o d'altres estaments públics **(1)**.
- Hi ha molta lentitud en les valoracions sobre la llei de la dependència, i la persona tarda molt de temps en cobrar tenint en compte el grau de dependència atorgat. Hauria d'ésser més eficaç **(2)**.
- El problema de l'abandonament i l'aïllament social de la gent gran que viu sola, s'hauria de controlar més i oferir-los més recursos d'atenció **(7)**.
- Ampliar la xarxa de voluntariat, per acompanyar a les persones grans que viuen soles **(1)**.
- Analitzar el tema dels maltractaments en la gent gran, que es poden produir per part de familiars o cuidadors **(1)**.
- Si l'Ajuntament destinés més recursos econòmics a places residencials municipals, descendiria la ràtio de manca de places que hi ha a la ciutat **(1)**.
- Hi ha un problema en la repartició de les places als centres residencials, ja que la Generalitat atorga les places a nivell comarcal i no municipal. Manresa té molta mancança en places residencials, perquè la població prefereix escollir centres de la ciutat i no de fora **(1)**.
- Manresa té certes mancances, els recursos municipals no funcionen bé per manca de recursos econòmics. **(1)**.
- Els serveis assistencials no són complets i tenen mancances. Haurien d'ampliar-se en relació a l'atenció de les persones grans **(1)**.
- El telealarma hauria d'englobar més franges d'edats. Hi ha persones que s'han de costejar el telealarma privat perquè no arriben a l'edat, i s'han d'esperar per accedir al telealarma municipal **(1)**.
- Cal invertir més en població envellida, i treure-ho d'altres serveis que no siguin tant necessaris actualment. Gestionar i prioritzar millor els recursos dels que disposem **(1)**.
- Si la persona gran dependent està ben atesa al seu domicili, segurament no necessitarà accedir a un centre residencial; i per la gent gran autònoma hi ha un ampli ventall de possibilitats, com el tema de l'envelliment actiu i projectes de salut pública que donen informació adequada. Per treballar tot això, es necessiten més recursos i més tècnics treballant en l'àmbit de gent gran **(2)**.
- Hi hauria d'haver una xarxa assistencial més bona a la ciutat, i que hi hagi professionals adequats per realitzar la feina **(1)**.
- A Manresa s'haurien de crear places de residència municipal i pública, per a persones grans amb problemàtica social, econòmica i que no tinguin el grau de dependència per anar a una residència assistida **(2)**.

- Els serveis assistencials funcionen bé, la tasca que es realitza és correcte tot i que sempre són necessaris més recursos **(1)**.
- El nivell econòmic de la gent gran és baix, si fos millor tindrien més autonomia i menys necessitats **(2)**.
- Els serveis assistencials de la ciutat, haurien d'ésser més propers i efectius. Els professionals que treballen amb persones grans, haurien de tenir més motivació per poder motivar **(1)**.
- Caldria donar més informació als familiars i als usuaris/àries sobre temes d'higiene, salut, alimentació i mobilitat **(1)**.
- Observa que es dóna una bona atenció als centres sociosanitaris, al CAP i als centres residencials. Cal seguir mantenint l'atenció que se li dóna a la gent gran, ja que és bastant òptima **(1)**.
- Moltes vegades s'anteposa l'interès econòmic, abans que el benestar de la persona **(1)**.
- S'hauria d'adaptar la llei segons les necessitats de cada persona, que no fos tant estricta i es valorés cada cas de forma individual **(1)**.
- Des de Manresa quan es porti a terme algun tipus de festivitat, seria important que es tingués en compte la participació d'aquelles persones grans que estan en diferents centres de la ciutat. Les despeses econòmiques haurien d'anar a càrrec de l'Ajuntament **(1)**.
- A nivell residencial, les necessitats estan cobertes. La gent prefereix quedar-se a casa amb ajuda de SAD o anar a pisos que tinguin serveis adaptats a les necessitats de cadascú, fins que les circumstàncies no els hi permetin i hagin d'anar a un centre residencial **(1)**.
- El servei de teleassistència funciona bé, però ningú té la custòdia de claus **(1)**.
- S'hauria d'ampliar el servei de teleassistència, si la persona prefereix quedar-se al domicili **(1)**.
- S'ha de tenir en compte, que els centres residencials són la casa de les persones grans, un lloc on compartir experiències i poder continuar el seu projecte de vida **(1)**.
- L'Ajuntament hauria de desenvolupar un programa de gent gran més ampli, que tingui en compte els perfils i necessitats de les persones grans en centres residencials; ja que les activitats que es realitzen, es dirigeixen al centre de la ciutat i a gent gran autònoma **(1)**.
- Realitzar un programa de sensibilització i inclusió sobre la gent gran a la resta de la població, amb la col·laboració de diferents agents socials (comerços, empreses de la ciutat i Ajuntament); ja que sembla que quan una persona es fa gran, se l'oblida **(1)**.
- Portar a terme activitats conjuntes amb empreses i comerços de la ciutat, que poguessin cedir espais als centres residencials i que oferissin activitats per anar a visitar diferents llocs **(1)**.
- Un dia a l'any hi podria haver una activitat, on hi participés la gent gran dels centres residencials; per exemple es podria anar al cinema o al teatre. L'Ajuntament podria afavorir el transport **(1)**.

- Els equipaments municipals de la ciutat com ara les piscines, l'Ajuntament hauria de tenir un acord, perquè la gent gran de les residències puguin gaudir d'aquests serveis **(1)**.
- El fet de que tota la ciutat tingui zona blava, no ajuda a l'accessibilitat de la població. No hi ha places gratuïtes pel transport adaptat ni pel col·lectiu de persones grans **(1)**.
- El servei assistencial és baix, tenint en compte l'augment de l'envelliment de la comarca i l'alta demanda de serveis **(1)**.
- Més serveis gratuïts per la gent gran **(1)**.
- Hi ha molta oferta de serveis dirigits a les persones grans, ja que hi ha aquesta necessitat i la persona també té una certa preferència per escollir un SAD domiciliari abans que un centre residencial **(1)**.
- En general veu bé el servei assistencial a Manresa, ja que l'empresa es beneficia i l'usuari/ària és atès segons les seves necessitats **(1)**.
- Les activitats destinades a persones de la tercera edat, s'haurien de publicitar millor per tenir més ressò i acceptació. Moltes vegades la població no té constància de totes les activitats que es fan. Cal vendre millor el producte, per captar més gent interessada **(1)**.
- Caldria fer un anàlisi més exhaustiu de la població d'edat avançada i que viu sola, per conèixer en quines condicions es troben, si estan vivint en una situació de precarietat i si tenen ajuda per SAD, familiars o altres serveis **(1)**.
- Hi ha molt bona coordinació amb els Serveis Socials de l'Ajuntament i el servei de menjar a domicili. Si ha sorgit algun cas complicat, hi ha hagut una ràpida reacció i s'ha solucionat el problema **(1)**.
- Aquelles persones grans que no tenen un seguiment per part de Serveis Socials, i tenen algun tipus de dificultat econòmica i personal; caldria que es donessin unes pautes, per saber com intervenir i poder ajudar a la persona sense deixar de banda el cas **(1)**.
- Fer un seguiment més exhaustiu de persones grans que viuen amb algun fill/a o familiar, per saber si la pensió que cobren va destinada per ells/es o se la queda el familiar **(1)**.
- Hi hauria d'haver un punt de referència, per atendre segons quins casos de gent gran i poder actuar amb rapidesa. Com per exemple temes de maltractament físic i econòmic **(1)**.
- Fer seguiment de casos de persones grans que tenen certa vulnerabilitat econòmica, física o familiar, per observar si hi ha hagut canvis, poder actuar de forma immediata. Revisió de protocols de manera més continuada **(1)**.
- Afavorir la inclusió i construcció d'habitatges públics per a gent gran, i persones d'altres grups d'edat **(1)**.
- Increment de PIA's de SAD privat **(1)**.
- Regularització del sistema de contractació laboral de les diferents empreses de gestió de SAD's privats **(1)**.
- Treballar per millorar una atenció integral, fomentant la coordinació entre els serveis sanitaris i els serveis socials tant públics com privats **(1)**.

Casals

Recollida de dades en base a les preguntes realitzades als representants del grup focal dels Casals de Gent gran de la ciutat:

En aquest apartat de l'estudi, s'ha realitzat un grup focal, amb la participació de 3 representants de Casals de gent gran de la ciutat:

- Escodines
- L'Esplai
- Font dels Capellans

Seguidament queden recollides les propostes i opinions comentades en la reunió.

Model assistencial preferit per les persones grans

- Decideixen que és millor envellir a casa, sempre i quan les condicions de la persona ho permetin. Després cal cercar altres recursos.
- Creuen que és complicat que Serveis Socials, vagi sovint a fer seguiment al domicili de la persona.
- Els centres residencials per a gent gran, tenen una connotació negativa. També hi ha una notable diferència entre residències públiques, on no hi ha tantes atencions, a una residència privada on l'atenció és molt millor.
- El tema de l'atenció als centres residencials i el tipus de residència, també depèn dels professionals que hi treballen i com s'organitza el centre.
- Veuen les residències "fredes" i poc personalitzades.
- El millor és poder estar al domicili, però no es poden atendre totes les demandes de la persona. Es necessiten més ajudes de l'assistenta social als domicilis, i per altra banda els cuidadors familiars també s'acaben hipotecant.

Repercussió demogràfica de la mobilitat comarcal

- Pensen que a petita escala, la gent jove sí ha marxat de la ciutat per oportunitats laborals i habitatge més econòmic.
- Hi ha una baixa natalitat a la ciutat i poca gent jove. Tot i que el tema de la natalitat, també depèn de la nacionalitat.
- Es creu que d'altres persones col·lapsen Serveis Socials i se'ls hi dona ajuda, en canvi quan ho demana una persona gran no li donen.
- La població jove marxa de la ciutat perquè no hi ha feina, l'habitatge és car i els impostos també. Manresa s'està quedant amb pocs serveis.

Relació de l'envelliment amb la comarca

- Estan d'acord en que l'envelliment s'ha d'analitzar primer des de la ciutat, i posteriorment a nivell comarcal.

Ingrés en residència de la comarca

- Si hi haguessin més places residencials a la ciutat, la gent gran preferiria quedar-s'hi, però sino ho han de buscar a fora. Si l'usuari/ària se'n va a una residència de fora, pot ésser un problema pel desplaçament de la família, els amics i l'entorn de la persona.
- Les places residencials haurien d'estar més concentrades a Manresa, i haurien d'anar en funció de la demanda. A la ciutat, hi ha molta manca de places.

Llistes d'espera

- Per demanar plaça pública, has de tenir la llei de la dependència feta. Et pots apuntar a tres centres residencials diferents com a opció. A la ciutat, hi ha una llarga llista d'espera de més de 2 anys.
- Si no hi ha suficients places a les residències, és lògic que la llista d'espera sigui llarga.
- Caldria actualitzar més sovint els informes mèdics dels usuaris/àries.

Preus

- Les places privades i concertades dels centres són massa elevades. S'haurien de mirar amb detall els ingressos de la persona.
- La taxa d'increment de les places no hauria d'ésser de més d'un 0,25%.
- Les places públiques, van en funció dels ingressos de la persona.

Nous projectes

- Ampliació de places a la residència Sant Andreu.
- Projecte de Cohousing a la ciutat.
- A Holanda es treballa molt bé el tema del Cohousing.

Tancament de la Residència de les Germanetes

- Creuen que si van augmentar les llistes d'espera amb el tancament de les Germanetes. Hi havia persones amb pocs recursos econòmics.
- L'edifici era bastant envellit, i la congregació va decidir marxar perquè s'havia de fer molta restauració.

Sistema de serveis assistencials de la ciutat

- Pel que comenta la gent, s'atenen més als nouvinguts que als d'aquí.
- Els serveis assistencials són regulars, s'hauria d'ampliar més el SAD als domicilis. També hi ha pocs treballadors a Serveis Socials, i molta demanda de persones.
- Els serveis són insuficients.
- S'haurien d'actualitzar els barems per determinar els serveis.
- Les persones prejubilades es podrien incorporar en diferents associacions veïnals i casals de gent gran, per fer rodatge. En aquests equipaments sempre queden les persones de més avançada edat i que necessitarien ajuda. No hi ha massa col·laboració per part de la població, i al final s'acaba perdent la motivació per continuar.
- El voluntariat demana una col·laboració de forma puntual, no de seguit.

- S'hauria de millorar la qualitat del menjar de càtering, el que es porta als domicilis i als centres residencials.
- El servei de teleassistència funciona bé, però hi ha temps d'espera perquè te'l donin. Tenen una atenció ràpida al domicili.
- El SAD municipal té una intervenció puntual, i s'hauria d'ampliar la cobertura del servei.
- A les residències de la ciutat, hi hauria d'haver més places disponibles.
- Als Casals de la ciutat, es necessita una renovació intergeneracional i nous socis. Cada vegada es va reduint el número de persones grans que hi treballen de forma desinteressada.
- El transport adaptat funciona correctament.

Associacions

Recollida de dades en base a les preguntes realitzades als representants de les Associacions de Gent gran de la ciutat:

En aquest apartat de l'estudi, s'ha realitzat un grup focal amb la participació de 10 representants de diverses associacions de gent gran de la ciutat.

- Coordinadora de Jubilats i pensionistes
- Sindicat de pensionistes de CCOO
- Viure i conviure
- Amics de la gent gran
- AAVV Mió'n-Puigberenguer
- AAVV i Gent gran de la Sagrada Família
- GIMMA
- GEST
- Vida creixent

Seguidament queden recollides les propostes i opinions comentades en la reunió.

Model assistencial preferit per les persones grans

- La persona gran primer hauria d'envellir al seu domicili, envoltat d'una bona xarxa familiar i amb els serveis adequats, i més endavant anar a un centre residencial.
- Hi ha moltes persones que viuen soles, i l'Ajuntament hauria d'ampliar el SAD per poder atendre totes les demandes. El servei és bastant limitat.
- Lo ideal és poder estar a casa, si t'ho pots costejar.
- Poder envellir estant amb les persones del teu entorn familiar, i estar ben atès.
- A vegades és millor anar a un centre residencial, les condicions són millors. Si la persona es queda al domicili, els fills/es no sempre poden fer-se càrrec d'aquesta situació.
- Les residències públiques són més econòmiques i accessibles, però el tracte no és tant bo com als centres privats. Els centres s'haurien d'adaptar a la situació econòmica i personal de l'usuari/ària, ja que hi accediria molta més gent.

Relació de l'envelliment amb la comarca

- L'envelliment cal analitzar-ho des de la perspectiva de ciutat, ja que cada poble té una situació diferent.
- És bo analitzar tant Manresa com la comarca, perquè hi hagi una distribució dels recursos equilibrada.
- Cal estudiar el tema residencial a nivell comarcal.
- S'hauria d'analitzar la població local, per saber quanta gent jubilada hi ha i que es necessita realment.
- A Manresa es necessiten més residències públiques.
- A nivell emocional es prefereix envellir a casa, però a nivell social són millors els centres residencials.

- En altres llocs hi ha més places residencials que a Manresa.
- És adequat que la persona estigui al seu entorn.
- La persona està treballant tota la vida, i sembla que quan es fa gran se l'abandoni.
- Si l'Ajuntament té com a prioritari les persones grans, les solucions seran millors.
- Si la tendència és que la gent gran es quedi al seu domicili, s'han de posar més ajudes.
- L'Ajuntament hauria d'ampliar els centres de dia, ja que és un entremig entre el domicili i la residència.
- Caldria redissenyar les residències, per canviar-ne el concepte i la imatge com a quelcom positiu. I que els preus fossin més econòmics.

Llistes d'espera

- Les llistes d'espera als centres residencials, no haurien de sobrepassar més dels 3 mesos. No n'hi hauria d'haver de llista d'espera.
- La llista d'espera és excessiva i desesperant. La persona s'ha de pagar una plaça privada, on es deixa els estalvis propis i els de la família. A vegades quan a la persona se li dóna la plaça pública, ja s'ha mort.
- Es necessiten més places públiques als centres de la ciutat.

Preus

- El cost d'una residència privada és desorbitat. El preu per places públiques i concertades va relacionat amb els ingressos de la persona, tot i que el marge de diners que els hi queda a la gent gran a final de mes és baix. El preu de les places haurien d'ésser més econòmiques.
- La plaça concertada és un engany del govern per lucrar-se de la seva mala gestió. Hi haurien d'haver només places públiques, i cap de privada i/o concertada.
- S'hauria d'aplicar correctament la llei de la dependència, per solventar moltes de les necessitats actuals de la gent gran.
- Les persones grans a vegades senten que no es realitzen polítiques dirigides cap ells/es i la seva situació.

Nous projectes

- L'equipament del Centre Hospitalari (es podria aprofitar aquest espai, per desenvolupar alguna activitat dirigida a la gent gran de la ciutat).
- Hi ha hagut un reforçament del SAD municipal, però encara segueix sent insuficient.
- Es podria crear un servei relacionat amb la gent gran, on sorgeixin propostes i intervinguin diferents serveis.
- En temes de gent gran, és necessari que s'impliquin més altres serveis, com la Generalitat i l'Ajuntament.
- Cal invertir més en l'àmbit de gent gran.
- A la ciutat, un grup de persones grans volen crear el cohousing.
- Els pisos tutelats també són una bona alternativa, és un servei entremig tot i que caldria millorar-ho.

- Des de fa poc sembla que s'està començant a donar més importància a la gent gran.
- Mantenir a la persona gran al seu domicili, i formar als cuidadors correctament per saber com han de cuidar a la persona, seria més econòmic i productiu.
- Continuar amb el compromís de drets i deures de la gent gran.

Tancament de la Residència de les Germanetes

- Els usuaris/àries de les Germanetes es van recol·locar a d'altres llocs.
- Al haver-hi un equipament menys, segurament va influir en que hi haguessin menys possibilitats per accedir a d'altres centres residencials de la ciutat.
- Les Germanetes va tancar, perquè no es podia fer front a la restauració que l'equipament necessitava.
- Amb l'ampliació de places a Sant Andreu, aquestes seran concertades i/o privades i no tothom podrà accedir-hi.

Sistema de serveis assistencials de la ciutat

- Caldria reforçar el SAD municipal.
- Millorar i agilitzar alguns tràmits burocràtics.
- Transparència de dades reals del que hi ha actualment a la ciutat.
- Hi hauria d'haver una aposta potent, perquè hi hagi un equipament per a la gent gran.
- S'haurien d'humanitzar molt més les estades de les persones als centres residencials, com per exemple els horaris que té la persona, el tracte, les seves necessitats, inquietuds, opinions, etc. Els centres semblen una empresa, on només busquen el benefici econòmic i no el benestar de la gent gran.
- Es necessiten més serveis de SAD, menjar a domicili, centres residencials, etc. Si s'amplien aquests serveis, també és una part positiva per a la creació d'ocupació.
- Al barri de la Mió, hi ha unes 15-20 persones que utilitzen un servei de teleassistència que la porta una empresa externa.
- L'Associació de familiars d'Alzheimer, juntament amb els Mossos porten a terme les polseres electròniques. També tenen un servei d'acompanyament al domicili de la persona, i només té un cost de 4€.

6. Bibliografia consultada

Pla d'actuació social a Catalunya 2003-06. Generalitat de Catalunya
Dictamen sobre ocupació i serveis per a la gent gran a la comarca del Bages.
Consell comarcal del Bages (2005)
Pla estratègic de Serveis Socials 2010-13. Generalitat de Catalunya
Diagnosi de l'envelliment actiu a la comarca del Bages (Col·legi Oficial de
Treball Social de Catalunya, 2014)
Diagnosi de la Gent gran al Bages. Consell Comarcal del Bages (Siena, 2016)
Cercles de comparació: Benchmarking (2010-17)