

Análisis y satisfacción del Servicio de Ayuda a Domicilio en la provincia de Almería (España)

José Jesús Gázquez Linares^{1*}, María del Carmen Pérez Fuentes¹, Francisco Miras Martínez¹, Nazario Yuste Rossell¹,
Francisca Lucas Ación¹ y María Dolores Ruiz Fernández²

¹Universidad de Almería, ²Servicio Andaluz de Salud

Resumen: El aumento de la dependencia para la realización de Actividades de la Vida Diaria exige respuestas político-sociales de cara a tomar responsabilidades ante este nuevo y emergente reto social. El presente estudio da a conocer las características de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) en la provincia de Almería, respecto a actividades de carácter doméstico, personal y educativo, además de evaluar la satisfacción de los usuarios. Así, observamos como el SAD más demandado es el relacionado con actividades domésticas, seguido de las actividades de carácter personal y educativo. Existe una mayor prevalencia en el uso por parte del género femenino, aumentando la diferencia respecto al masculino a medida que aumenta la edad. La mayoría de los sujetos que utilizan la ayuda doméstica se sitúan en los grupos de 70-79 y 80-89 años, no observándose diferencias en función del estado civil en el uso de actividades relacionadas con el vestido y el aseo. Es considerablemente alto el grado de satisfacción con el servicio y el trato del personal responsable, mientras que aproximadamente el 35% no considera suficiente la prestación que recibe.

Palabras clave: Mayores; dependencia; Servicio de Ayuda a Domicilio; actividades de la vida diaria.

Title: Analysis and satisfaction of the home help service in Almería province (Spain).

Abstract: The increase of the dependency to make Activities of the Daily Living requires political and social answers for this new and emergent social challenge. The present paper presents the characteristics of the Home Help Service (SAD) in the province of Almería, with respect to activities of domestic, personal and educative character, besides to evaluate the satisfaction of the users. Thus, we observed as the demanded SAD more is the related one to domestic activities, followed of the activities of personal and educative character. A greater prevalence in the use for the women exists, increasing the difference with respect to the men as it increases the age. Most of the subjects that use the domestic aid are located in the groups of 70-79 and 80-89 years, not being observed differences based on the civil state in the use of activities related to the dress and the cleanliness. The degree of satisfaction, with the service and the treatment of the responsible personnel, is considerably high, whereas approximately 35% don't consider the benefit sufficient that receives.

Key words: Elderly; dependence; Home Help Service; activities of daily living.

Introducción

En la actualidad, el porcentaje de personas con algún tipo de dependencia se sitúa en España en torno al 20% en la población entre 65 y 79 años, aumentando considerablemente a partir de los 80 años de edad hasta situarse cercano al 60% (IMSERSO, 2005). Este fenómeno también se produce en el resto de los países europeos observándose, en todos ellos del mismo modo, un incremento a medida que aumenta la edad (EUROSTAT, 2003), común a prácticamente todos los países desarrollados, siendo de destacar que en EEUU se produce un descenso considerable de la prevalencia de la dependencia desde 1982, tanto en las actividades básicas como instrumentales de la vida diaria (Manton, Corder y Stallard, 1997; Manton y Gu, 2001).

Realizando una lectura funcional de la dependencia, podemos definir ésta como una situación en la que una persona se encuentra limitada, desde diversas áreas: psicológica, social o física, precisando la ayuda de una tercera persona para el normal desenvolvimiento en múltiples actividades de la vida diaria y que no únicamente deben circunscribirse al ámbito personal, y/o doméstico, sino también a otro tipo de tareas, como organizativas, de gestiones, educativas, etc. (Gázquez, 2004). Son múltiples los estudios que analizan el incremento de las personas dependientes y sus limitaciones en las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria (Tang, Wang, Meng, Wu, Ericsson, Winblad y Pei, 1999; IMSERSO, 2004), pero también su relación con variables

como el género (Pluijm, Bardage, Nikula, Blumstein, Jylha, Minicuci, Zunzunegui, Pedersen y Deeg, 2005; Strauss, Agüero-Torres, Kareholt, Winblad y Fratiglioni, 2003), el nivel de integración social (Femia, Zarit y Johansson, 2001), la presencia de depresión (Femia, Zarit y Johansson, 2001; Ormel, Rijsdijk, Sullivan, Sonderen y Kempen, 2002; Wada, Ishine, Sakagami, Kita, Okumiya, Mizuno, Rambo y Matsubayashi, 2005), el nivel de deterioro cognitivo (Dodge, Kadowaki, Hayakawa, Yamakawa, Sekikawa y Ueshima, 2005), etc.

El constatado envejecimiento de la población (IMSERSO, 2005; Rodríguez y Sánchez, 2004; Rogers y Arango, 2006), etiológicamente explicado y abordado a partir de múltiples teorías (Gázquez, Yuste y Pérez, 2005; Stefani, y Feldberg, 2006), lleva asociado un incremento del número de enfermedades ligadas a la edad, entre las que destacan las relacionadas con los procesos neurodegenerativos (Rodríguez y Sánchez, 2004), todo lo cual comporta un aumento considerable de la dependencia. Ante esta situación, se demandan respuestas políticas y sociales, de cara a tomar responsabilidades en un nuevo y emergente riesgo social, la dependencia. Una de esas prestaciones es el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), incluido en el Anteproyecto de Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, como un servicio de atención y cuidado dirigido a todas aquellas personas en riesgo de pérdida de la independencia, aunque también son beneficiarios personas menores de 65 años con estas características, debemos tener en cuenta que más del 90% son mayores (IMSERSO, 2005b), y que su finalidad principal es incrementar la autonomía personal. En los últimos años, este servicio prácticamente ha duplicado su cobertura, pasando del 1.67% del año 1999 al 3.14% del 2004 (IMSERSO,

* Dirección para correspondencia [Correspondence address]: José Jesús Gázquez Linares. Universidad de Almería. Dpto de Psicología Evolutiva y de la Educación. Ctra Sacramento, S/N. 04120 La Cañada de San Urbano, Almería (España). E-mail: jlinares@ual.es

2004), con lo que se hace necesario un análisis de sus características específicas de cara a optimizar los recursos y satisfacer la demanda. Así, el presente estudio da a conocer las características detalladas de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en la provincia de Almería, respecto a sus tres tipologías (actividades de carácter doméstico, personales y educativas), además de evaluar la satisfacción de los beneficiarios al respecto.

Método

Tabla 1: Características sociodescriptivas de la muestra.

	Género		Estado Civil				Edad			
	Hombre	Mujer	Casado	Soltero	Viudo	Divor/ Separ	60-69	70-79	80-89	90-102
Frecuencia	162	309	200	73	183	15	83	224	135	29
Porcentaje	34.4%	65.6%	42.5%	15.5%	38.9%	3.2%	17.6%	47.6%	28.7%	6.2%

Instrumento

Para la obtención de los datos hemos aplicado un Cuestionario de Necesidades Psico-Socio-Sanitarias. Se trata de un instrumento elaborado para el presente estudio por el Grupo de Investigación Psico-Educativa en el Desarrollo, Educación y Orientación de la Universidad de Almería con la colaboración del Área de Servicios Sociales de la Excm. Diputación de Almería. Consta de un total de 19 ítems, donde se les pide a las personas que contesten: "SI" ó "No" en función de que necesiten ayuda o no, en referencia a tres tipos de actividades (domésticas, personales y educativas).

De igual manera deben responder a los ítems que hacen mención a la satisfacción con el SAD y con el trato que reciben por parte de los trabajadores del mismo, con respuestas del tipo: "nada", "poco", "regular", "bastante" o "muy satisfecho".

Para la evaluación de la suficiencia del SAD, los usuarios deben responder con las opciones "SI" ó "NO", en función de que consideren el SAD, suficiente o no.

Dicho cuestionario posee una fiabilidad o consistencia interna de .77 (Gázquez, 2004).

Procedimiento

La aplicación del cuestionario se realizó por parte de los propios trabajadores de los centros comarcales de Servicios Sociales ubicados en las distintas zonas de la provincia de Almería. Para garantizar su participación y facilitarles toda la información que fuera necesaria, quisimos que estos mayores se sintieran más tranquilos y seguros contestando las preguntas a personas conocidas de su entorno para evitar las reticencias que pudieran presentar frente a preguntas más "íntimas". Se encargó a cada técnico de zona la tarea de pasar unos 20-25 cuestionarios a los usuarios, dándoles un tiempo de 6 meses para la recogida de datos, es decir, 3-4

Sujetos

La muestra utilizada en el presente estudio estuvo compuesta por un total de 471 personas mayores de 60 años de la Provincia de Almería que recibían el Servicio de Ayuda a Domicilio. La media de edad de la muestra fue de 76.76 años, con una desviación típica de 7.76. El resto de las características sociodemográficas de la muestra aparecen en la Tabla 1.

usuarios al mes, para que realizaran tranquilamente su labor y seleccionaran el momento más adecuado del usuario. Tras la recepción de los cuestionarios, mantuvimos una reunión con los técnicos, por considerar importante conocer detalles de primera mano, y evitar apreciaciones personales en el análisis de los resultados.

Resultados

Como podemos observar en la Tabla 2, donde se analiza el uso del Servicio de Ayuda a Domicilio, éste consiste principalmente en actividades domésticas, el 94.5% de la muestra hace uso de este tipo de ayudas, siendo la más demandada, en un porcentaje superior al 90%, la limpieza, encontrándose por debajo la necesidad de ayuda para vestirse y para alimentarse, con un 38.4% y un 32.3% respectivamente. Si analizamos las demandas en función del género, en todas las actividades encontramos por encima a las mujeres. También observamos como, del total de la demanda en la ayuda para tareas de limpieza, el 61.7% son mujeres, mientras que sólo el 31.3% son hombres, ésta no sólo es la ayuda que más prevalece en ambos géneros, sino también en los cuatro niveles de la variable estado civil y en los diversos grupos de edad. Así, observamos como los casados se sitúan escasamente por encima de los viudos en la utilización de ayudas consistentes en actividades domésticas y de forma concreta en actividades de limpieza. Por el contrario, los viudos se encuentran por encima de los casados en la utilización de la ayuda de alimentación, la ayuda para vestirse y aquellas otras ayudas que se engloban dentro de "otras" (por ejemplo, lavar la ropa, planchar, etc.). Por último, respecto a la edad, la mayoría de los sujetos que hacen uso de este tipo de actividades definidas como domésticas, se sitúan en los grupos 70-79 y 80-89 años.

Tabla 2: El uso del SAD en actividades domésticas en función del género, el estado civil y la edad.

Actividades	Ayuda	Género		Estado Civil				Edad				Total	
		H	M	Casado	Soltero	Viudo	Divor/ Separ	60 - 69	70 - 79	80 - 89	90 - 102		
Alimentación	SI	N	52	98	56	28	58	8	29	71	41	9	150
		% Total	11.2%	21.1%	12.1%	6.0%	12.5%	1.7%	6.3%	15.3%	8.8%	1.9%	32.3%
Limpieza	SI	N	145	286	179	72	166	14	77	205	124	25	431
		% Total	31.3%	61.8%	38.7%	15.6%	35.9%	3.0%	16.6%	44.3%	26.8%	5.4%	93.1%
Vestido	SI	N	57	121	73	25	74	6	36	72	59	11	178
		% Total	12.3%	26.1%	15.8%	5.4%	16%	1.3%	7.8%	15.6%	12.7%	2.4%	38.4%
Otras	SI	N	12	41	17	5	27	4	11	23	14	5	53
		% Total	2.6%	8.9%	3.7%	1.1%	5.8%	.9%	2.4%	5.0%	3.0%	1.1%	11.4%
La Ayuda a Domicilio consiste en actividades domésticas	SI	N	148	297	185	72	173	15	80	213	127	25	445
		% Total	31.4%	63.1%	39.3%	15.3%	36.7%	3.2%	17.0%	45.2%	27.0%	5.3%	94.5%

Respecto al uso del Servicio de Ayuda a Domicilio en actividades de carácter personal, observamos en la Tabla 3 como es utilizada por un 40.8% de la muestra, particularmente la más demandada es el aseo, seguido de las actividades de gestiones y de compañía, siendo escasamente solicitadas las actividades de ocio, con un 3.5%; todas las actividades son más utilizadas entre el género femenino. Si analizamos éstas, en función del estado civil, vemos como el uso de la ayuda a domicilio consistente en actividades personales; y de forma concreta, las actividades de compañía y de gestión, son más utilizadas por los viudos (escasamente por debajo los casados). Por el contrario, los casados se sitúan por en-

cima en el uso de actividades de aseo, actividades de ocio y actividades relacionadas con levantarse/acostarse, junto con las englobadas dentro del grupo "otras" (por ejemplo, subir escaleras, salir a la calle, etc.). Ambos, casados y viudos, utilizan en la misma proporción (4.3% en ambos casos) las actividades relacionadas con el control dietético. Los usuarios de este tipo de ayudas en actividades de carácter personal se sitúan dentro de los grupos de edad de 70 a 79 y de 80 a 89 años, disminuyendo hasta el grupo de 60-69 años en un porcentaje de utilización considerable del 5.8% y del 6.7% en actividades de aseo y de gestión respectivamente.

Tabla 3: El uso del SAD en actividades personales en función del género, el estado civil y la edad.

Actividades	Ayuda	Género		Estado Civil				Edad				Total	
		H	M	Casado	Soltero	Viudo	Divor/ Separ	60 - 69	70 - 79	80 - 89	90 - 102		
Aseo	SI	N	47	155	90	29	77	6	27	78	77	20	202
		% Total	10.2%	33.5%	19.4%	6.3%	16.6%	1.3%	5.8%	16.8%	16.6%	4.3%	43.6%
Control dietético	SI	N	16	36	20	8	20	4	8	22	18	4	52
		% Total	3.5%	7.8%	4.3%	1.7%	4.3%	.9%	1.7%	4.8%	3.9%	.9%	11.2%
Compañía	SI	N	32	103	44	23	66	2	20	58	45	12	135
		% Total	6.9%	22.2%	9.5%	5.0%	14.3%	.4%	4.3%	12.5%	9.7%	2.6%	29.2%
Gestiones	SI	N	37	121	50	29	73	6	31	65	49	13	158
		% Total	8.0%	26.1%	10.8%	6.3%	15.8%	1.3%	6.7%	14.0%	10.6%	2.8%	34.1%
Ocio	SI	N	6	10	8	3	5	0	2	7	6	1	16
		% Total	1.3%	2.2%	1.7%	.6%	1.1%	.0%	.4%	1.5%	1.3%	.2%	3.5%
Levantarse / Acostarse	SI	N	16	53	37	9	22	1	7	29	21	12	69
		% Total	3.5%	11.4%	8.0%	1.9%	4.8%	.2%	1.5%	6.3%	4.5%	2.6%	14.9%
Otras	SI	N	9	24	16	1	14	2	7	14	9	3	33
		% Total	1.9%	5.2%	3.5%	.2%	3.0%	.4%	1.5%	3.0%	1.9%	.6%	7.1%
La Ayuda a Domicilio consiste en actividades personales	SI	N	43	149	71	29	87	5	31	75	64	22	192
		% Total	9.1%	31.6%	15.1%	6.2%	18.5%	1.1%	6.6%	15.9%	13.6%	4.7%	40.8%

El SAD en actividades educativas es el menos utilizado, sólo lo hace un 18% del total de la muestra, siendo todas las actividades que componen este grupo más utilizadas entre el género femenino (Tabla 4). Respecto al estado civil, este tipo de ayudas consistentes en actividades de carácter educativo son más utilizadas por los casados (escasamente por debajo los viudos), aunque de forma detallada podemos indicar que respecto a actividades de organización familiar son los casados los que más las demandan, coincidiendo con los viudos

en el uso de actividades relacionadas con los hábitos sanitarios. Estos últimos son los que más usan las actividades relacionadas con los hábitos higiénicos, los hábitos alimenticios y aquellas actividades educativas que se encuadran dentro de "otras" (por ejemplo, hábitos sociales, etc.). Respecto a la edad, observamos como la mayoría de los casos en los que se utilizan este tipo de ayudas se sitúan entre los 70 y 79 años de edad.

Tabla 4: El uso del SAD en actividades educativas en función del género, el estado civil y la edad

Actividades	Ayuda	Género		Estado Civil				Edad				Total	
		H	M	Casado	Soltero	Viudo	Divor/ Separ	60 - 69	70 - 79	80 - 89	90 - 102		
Organización familiar	SI	N	16	25	17	9	13	2	11	17	9	4	41
		% Total	3.5%	5.4%	3.7%	1.9%	2.8%	.4%	2.4%	3.7%	1.9%	.9%	8.9%
Hábitos higiénicos	SI	N	19	34	17	12	21	3	11	25	13	4	53
		% Total	4.1%	7.3%	3.7%	2.6%	4.5%	.6%	2.4%	5.4%	2.8%	.9%	11.4%
Hábitos sanitarios	SI	N	14	25	14	7	14	4	11	16	9	3	39
		% Total	3.0%	5.4%	3%	1.5%	3%	.9%	2.4%	3.5%	1.9%	.6%	8.4%
Hábitos alimenticios	SI	N	17	29	11	10	20	5	10	20	14	2	46
		% Total	3.7%	6.3%	2.4%	2.2%	4.3%	1.1%	2.2%	4.3%	3.0%	.4%	9.9%
Otras	SI	N	0	2	0	0	2	0	0	1	1	0	2
		% Total	.0%	.4%	.0%	.0%	.4%	.0%	.0%	.2%	.2%	.0%	.4%
La Ayuda a Domicilio consiste en actividades educativas	SI	N	35	50	32	18	30	5	22	35	20	8	85
		% Total	7.4%	10.6%	6.8%	3.8%	6.4%	1.1%	4.7%	7.4%	4.2%	1.7%	18.0%

De todas las actividades presentes, vamos a analizar de forma específica aquellas ayudas que son utilizadas por más del 25% de la muestra y los tres grandes grupos que engloban el SAD consistente en actividades domésticas, personales y educativas, ayudas que son demandadas por un 94.5%, 40.8% y 18% del total de la muestra respectivamente.

Esas actividades han sido analizadas en función del género. Para observar si se encuentran diferencias significativas entre hombres y mujeres se ha aplicado la prueba Chi Cuadrado (χ^2). Así, respecto a los tres grandes grupos de SAD que se componen de actividades domésticas ($\chi^2=4.614$; $p=.032$), actividades personales ($\chi^2=20.681$, $p=.000$), y actividades educativas ($\chi^2=2.114$, $p=.146$), podemos observar que existen diferencias entre hombres y mujeres en la utilización de actividades domésticas y personales, siendo significativamente mayor el uso de éstas entre las mujeres. De forma concreta, respecto a las actividades más usadas como alimentación ($\chi^2=0.109$, $p=.742$), limpieza ($\chi^2=0.007$, $p=.933$), vestido ($\chi^2=0.361$, $p=.548$), aseo ($\chi^2=17.435$, $p=.000$), compañía ($\chi^2=8.512$, $p=.004$), y gestiones ($\chi^2=11.336$, $p=.001$), encontramos sólo diferencias significa-

tivas entre hombres y mujeres en actividades de aseo, compañía y gestiones, situándose, en todos los casos, el género femenino por encima del masculino.

Por otro lado, teniendo en cuenta la edad de los sujetos que utilizan el servicio, se ha analizado la prevalencia de uso en dichas actividades en función de su género (Tabla 5), observándose cómo a partir de los 80 años en todos los casos, excepto en las actividades de compañía en el grupo de edad de 80 a 89 años, el género femenino se sitúa considerablemente por encima del masculino. Así, en los grupos de menor edad (60-69 y 70-79) se produce un cambio en el género que más utiliza cada actividad, situándose respecto a las ayudas en las actividades de carácter doméstico y educativo, junto con las actividades específicas de alimentación, limpieza, vestido, compañía, y gestiones (exclusivamente en el grupo de edad 60-69 años), los hombres por encima de las mujeres. En dichos grupos de edad (60-69 y 70-79) sólo encontramos niveles superiores de utilización del servicio en las mujeres respecto a las ayudas en actividades de carácter personal, y de forma específica en relación al aseo y a las gestiones (sólo en el grupo de edad 70-79 años).

Tabla 5: Ayudas más frecuentes analizadas en función del sexo y los grupos de edad.

Tipos de ayudas	Género	Edad				
		60 - 69	70 - 79	80 - 89	90 - 102	
Actividades domésticas	Hombre	N	37	76	31	4
		% Género	22.8%	46.9%	19.1%	2.5%
	Mujer	N	43	137	96	21
		% Género	13.9%	44.3%	31.1%	6.8%
Actividades personales	Hombre	N	9	22	10	2
		% Género	5.6%	13.6%	6.2%	1.2%
	Mujer	N	22	53	54	20
		% Género	7.1%	17.2%	17.5%	6.5%
Actividades educativas	Hombre	N	13	15	6	1
		% Género	8%	9.3%	3.7%	.6%
	Mujer	N	9	20	14	7
		% Género	2.9%	6.5%	4.5%	2.3%
Alimentación	Hombre	N	12	30	10	-
		% Género	7.7%	19.2%	6.4%	-
	Mujer	N	17	41	31	9
		% Género	5.5%	13.3%	10.1%	2.9%
Limpieza	Hombre	N	37	73	31	4
		% Género	23.7%	46.8%	19.9%	2.6%
	Mujer	N	40	132	93	21
		% Género	13%	43%	30.3%	6.8%
Vestido	Hombre	N	16	25	16	-
		% Género	10.3%	16%	10.3%	-
	Mujer	N	20	47	43	11
		% Género	6.5%	15.3%	14%	3.6%
Aseo	Hombre	N	7	23	15	2
		% Género	4.5%	14.7%	9.6%	1.3%
	Mujer	N	20	55	62	18
		% Género	6.5%	17.9%	20.2%	5.9%
Compañía	Hombre	N	9	15	7	1
		% Género	19.2%	41%	16.7%	2.6%
	Mujer	N	11	43	38	11
		% Género	3.6%	14%	12.4%	3.6%
Gestiones	Hombre	N	12	16	8	1
		% Género	7.7%	10.3%	5.1%	.6%
	Mujer	N	19	49	41	12
		% Género	6.2%	16%	13.4%	3.9%

Por último, para conocer si existen diferencias significativas entre la utilización del SAD en las diversas actividades analizadas y el estado civil de los sujetos de la muestra, hemos realizado la prueba ANOVA de un factor (Tabla 6), que nos muestra diferencias significativas respecto a algunas actividades, y en concreto para conocer entre qué grupos se producen aplicamos una prueba *post hoc*, el método *DMS* (Diferencia Mínima Significativa). Así, respecto a los tres grandes grupos de actividades, sólo encontramos diferencias significativas respecto al uso de las ayudas consistentes en actividades personales entre los casados y los viudos, situándose estos últimos escasamente por encima de los primeros.

Nuevamente hablamos de la misma relación entre viudos y casados respecto a la utilización de actividades de compañía, actividades relacionadas con la realización de gestiones, siendo además este último aspecto más utilizado por los solteros. Estos últimos utilizan, junto con los viudos, más las actividades de limpieza que los separados/divorciados y los casados. Por último, los separados/divorciados demandan en un número significativamente mayor, respecto a los casados, la ayuda en actividades de alimentación. No observamos diferencias respecto al uso de actividades relacionadas con el vestido y el aseo.

Tabla 6: Ayudas más frecuentes analizadas en función del Estado Civil. Descriptivos, ANOVA y Prueba DMS.

Tipo de SAD	Estado Civil (I)	N	Med.	S ²	Med. Cuad.	F	Sig.	Estado Civil (J _i)	Dif. de med. (I-J _i)	Estado Civil (J ₂)	Dif. de med. (I-J ₂)	Estado Civil (J ₃)	Dif. de med. (I-J ₃)
Actividades domésticas	Casado/a	200	.93	.264	.083	1.600	.189	Soltero/a	-.06	Viudo/a	-.02	Sep/a-Div/a	-.07
	Soltero/a	73	.99	.117				Casado/a	.06	Viudo/a	.04	Sep/a-Div/a	-.01
	Viudo/a	183	.95	.228				Casado/a	.02	Soltero/a	-.04	Sep/a-Div/a	-.05
	Sep/a-Div/a	15	1.00	.000				Casado/a	.07	Soltero/a	.01	Viudo/a	.05
Actividades personales	Casado/a	200	.36	.480	.495	2.060	.105	Soltero/a	-.04	Viudo/a	-.12*	Sep/a-Div/a	.02
	Soltero/a	73	.40	.493				Casado/a	.04	Viudo/a	-.08	Sep/a-Div/a	.06
	Viudo/a	183	.48	.501				Casado/a	.12*	Soltero/a	.08	Sep/a-Div/a	.14
	Sep/a-Div/a	15	.33	.488				Casado/a	-.02	Soltero/a	-.06	Viudo/a	-.14
Actividades educativas	Casado/a	200	.16	.368	.268	1.816	.143	Soltero/a	-.09	Viudo/a	.00	Sep/a-Div/a	-.17
	Soltero/a	73	.25	.434				Casado/a	.09	Viudo/a	.08	Sep/a-Div/a	-.09
	Viudo/a	183	.16	.371				Casado/a	.00	Soltero/a	-.08	Sep/a-Div/a	-.17
	Sep/a-Div/a	15	.33	.488				Casado/a	.17	Soltero/a	.09	Viudo/a	.17
Alimentación	Casado/a	195	.29	.454	.410	1.880	.132	Soltero/a	-.10	Viudo/a	-.03	Sep/a-Div/a	-.25*
	Soltero/a	72	.39	.491				Casado/a	.10	Viudo/a	.07	Sep/a-Div/a	-.14
	Viudo/a	182	.32	.467				Casado/a	.03	Soltero/a	-.07	Sep/a-Div/a	-.21
	Sep/a-Div/a	15	.53	.516				Casado/a	.25*	Soltero/a	.14	Viudo/a	.21
Limpieza	Casado/a	194	.92	.268	.140	2.195	.088	Soltero/a	-.08*	Viudo/a	.01	Sep/a-Div/a	-.01
	Soltero/a	72	1.00	.000				Casado/a	.08*	Viudo/a	.09*	Sep/a-Div/a	.07
	Viudo/a	182	.91	.284				Casado/a	-.01	Soltero/a	-.09*	Sep/a-Div/a	-.02
	Sep/a-Div/a	15	.93	.258				Casado/a	.01	Soltero/a	-.07	Viudo/a	.02
Vestido	Casado/a	194	.38	.486	.069	.288	.834	Soltero/a	.03	Viudo/a	-.03	Sep/a-Div/a	-.02
	Soltero/a	72	.35	.479				Casado/a	-.03	Viudo/a	-.06	Sep/a-Div/a	-.05
	Viudo/a	182	.41	.493				Casado/a	.03	Soltero/a	.06	Sep/a-Div/a	.01
	Sep/a-Div/a	15	.40	.507				Casado/a	.02	Soltero/a	.05	Viudo/a	-.01
Asco	Casado/a	194	.46	.500	.093	.378	.769	Soltero/a	.06	Viudo/a	.04	Sep/a-Div/a	.06
	Soltero/a	72	.40	.494				Casado/a	-.06	Viudo/a	-.02	Sep/a-Div/a	.00
	Viudo/a	182	.42	.495				Casado/a	-.04	Soltero/a	.02	Sep/a-Div/a	.02
	Sep/a-Div/a	15	.40	.507				Casado/a	-.06	Soltero/a	.00	Viudo/a	-.02
Compañía	Casado/a	194	.23	.420	.721	3.543	.015	Soltero/a	-.09	Viudo/a	-.14**	Sep/a-Div/a	.09
	Soltero/a	72	.32	.470				Casado/a	.09	Viudo/a	-.04	Sep/a-Div/a	.19
	Viudo/a	182	.36	.482				Casado/a	.14**	Soltero/a	.04	Sep/a-Div/a	.23
	Sep/a-Div/a	15	.13	.352				Casado/a	-.09	Soltero/a	-.19	Viudo/a	-.23
Gestiones	Casado/a	194	.26	.439	.776	3.503	.015	Soltero/a	-.15*	Viudo/a	-.14**	Sep/a-Div/a	-.14
	Soltero/a	72	.40	.494				Casado/a	.15*	Viudo/a	.00	Sep/a-Div/a	.00
	Viudo/a	182	.40	.491				Casado/a	.14**	Soltero/a	.00	Sep/a-Div/a	.00
	Sep/a-Div/a	15	.40	.507				Casado/a	.14	Soltero/a	.00	Viudo/a	.00

** Existen diferencias significativas a un nivel del .01

* Existen diferencias significativas a un nivel del .05

En cuanto al nivel de satisfacción del SAD, observamos como más del 85% de la muestra está “bastante” o “muy satisfecho” con el SAD (figura 1). Por otro lado, se evaluó también la satisfacción con el trato, estando un porcentaje mayor al 95% de la muestra “bastante” o “muy” satisfecho, mientras que no llega al 1% los que dicen estar “nada” o “poco” satisfechos (figura 2).

En cuanto a la suficiencia del SAD, más del 65% de la muestra dice que este es suficiente, no siendo despreciable y cifra a tener en cuenta, que casi el 35% considere que este Servicio No es Suficiente a la hora de atender sus demandas (figura 3).

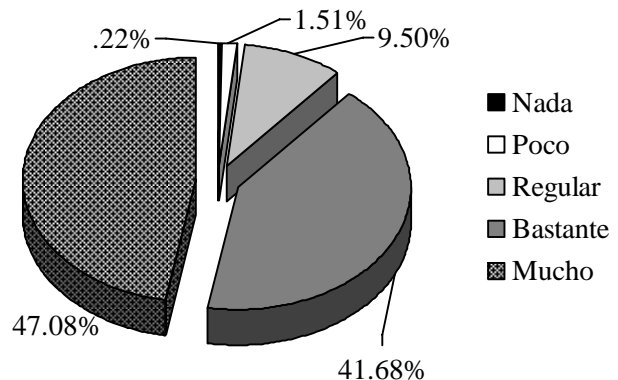


Figura 1: Evaluación del Servicio de Ayuda a Domicilio. Satisfacción con el servicio

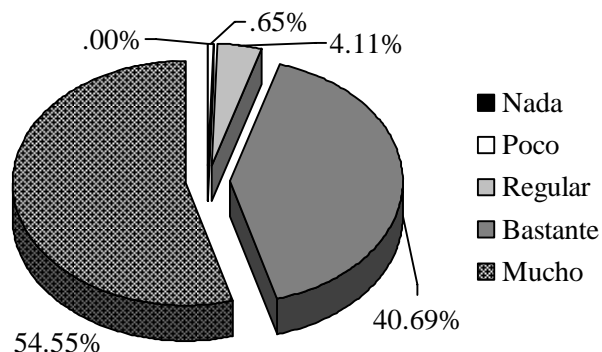


Figura 2: Evaluación del Servicio de Ayuda a Domicilio. Satisfacción con el trato

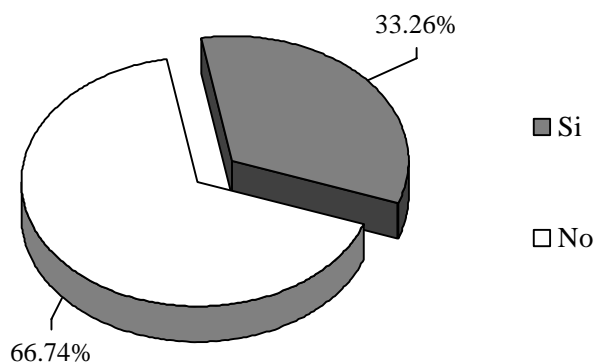


Figura 3: Evaluación del Servicio de Ayuda a Domicilio. Suficiencia del servicio

Conclusiones

El Servicio de Ayuda a Domicilio más demandado en la provincia de Almería es el consistente en actividades domésticas, situándose por debajo el relacionado con actividades de carácter personal, mientras que sólo un 18% de la muestra demanda actividades de tipo educativo. Tanto a nivel general, como de forma específica, es decir, analizando cada una de las actividades concretas que forman los tres grupos (domésticas, personales y educativas), encontramos una mayor prevalencia en el uso por parte del género femenino, coincidiendo con los datos encontrados en diversas Comunidades Autónomas Españolas (IMSERSO, 2005b), obteniendo en nuestro caso diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres en actividades de aseo, compañía y gestiones. Estos datos de género están en la línea de otros estudios realizados a cerca de la prevalencia de la dependencia (Pluijm *et al.*, 2005), añadiendo alguno de ellos, además, que estas diferencias aumentan considerablemente en los niveles de mayor edad (Strauss *et al.*, 2003), aspecto que también ha sido observado en el presente trabajo, encontrándose las mujeres por encima de los hombres en

el uso de todas las ayudas en los niveles de edad superiores y aumentando las diferencias entre ambos géneros respecto a los niveles inferiores (Tabla 5).

Las características descriptivas de la muestra respecto al estado civil se corresponden a personas mayores españolas (IMSERSO, 2005), no observándose diferencias respecto al uso de actividades relacionadas con el vestido y el aseo. Por el contrario, es de destacar la existencia de diferencias significativas respecto al uso de las ayudas consistentes en actividades personales y en la utilización de actividades de compañía, tareas relacionadas con la realización de gestiones, entre los casados y los viudos, situándose estos últimos escasamente por encima, siendo además este último aspecto, realización de gestiones, más utilizado también por los solteros. Estos últimos, utilizan junto con los viudos, más las actividades de limpieza que los separados/divorciados y los casados. Por último, los separados/divorciados demandan en un número significativamente mayor respecto a los casados la ayuda en actividades de alimentación.

Si analizamos la demanda en función de los grupos de edad, observamos como la mayoría de los sujetos que hacen uso de este tipo de actividades definidas como domésticas y de tipo personal se sitúan en los grupos 70-79 y 80-89 años, mientras que en el caso de las ayudas educativas se agrupan entorno a los 70 y 79 años de edad. Así, mientras se produce un incremento a medida que aumenta la edad de la prevalencia de la dependencia entre los mayores (EUROSTAT, 2003; IMSERSO, 2005; Manton, Corder y Stallard, 1997; Manton y Gu, 2001), observamos como este incremento no se mantiene en la demanda o uso del Servicio de Ayuda a Domicilio, pudiéndose deber este aspecto a que a medida que aumenta la edad también lo hace el nivel de dependencia, pudiendo alcanzar en las edades superiores niveles tan altos que haga imposible seguir viviendo en el propio hogar.

Es considerablemente alto el grado de satisfacción con el servicio, y con el trato del personal responsable que se establece entre éste y los beneficiarios; por el contrario, es de destacar que el 35% aproximadamente no considera suficiente la prestación que recibe por parte del Servicio de Ayuda a Domicilio. Así, aunque desde 1999 hasta el 2004 este servicio prácticamente ha duplicado su cobertura, hay que tener en cuenta que durante esos años ha aumentado la población mayor, y a su vez, ha disminuido el número de horas dispensadas de 22 a 16 horas en la actualidad (IMSERSO, 2004); aunque también, dicho porcentaje cercano al 35% puede estar justificado por la cantidad de dinero que deben aportar los usuarios junto con las distintas administraciones y ésta puede ser una de las causas posibles por los afectados no demanden más horas de ayuda (aspecto que se está investigando dentro del programa nacional de I+D del Ministerio de Ciencia y Tecnología y que se encuentra en curso).

A través de estudios como el que presentamos podemos conocer las demandas específicas y necesidades más acuciantes, en muchos casos no cubiertas, a las que dirigir los recursos existentes, adaptando la intensidad del servicio a las ne-

cesidades (Herbert, Dubuc, Buteau, Desrosiers, Bravo, Trotter *et al.*, 2001) y complementar la ayuda aportada en muchos casos por la red informal, con la finalidad de mantener

al mayor en su entorno comunitario, retrasando de este modo su institucionalización (Berkman y Karachi, 2000).

Referencias

- Berkman, L.F. y Karachi, I. (2000). *Social Epidemiology*. Oxford: Oxford University Press.
- Dodge, H., Kadowaki, T., Hayakawa, T., Yamakawa, M., Sekikawa, A. y Ueshima, H. (2005). Cognitive Impairment as a Strong Predictor of Incident Disability in Specific ADL-IADL Tasks Among Community-Dwelling Elders: The Azuchi Study. *The Gerontologist*, 45, 222-230.
- EUROSTAT (2003). *Feasibility Study. Comparable Statistics in the Area of Care of Dependent Adults in the European Union*. Luxembourg: European Communities.
- Femia, E.E., Zarit, S.H. y Johansson, B. (2001). The Disablement Process in Very Late Life: A Study of the Oldest-Old in Sweden. *The Journals of Gerontology*, 56B, 12-23.
- Gázquez, J.J. (2004). *Aspectos psicotécnicos de la ayuda a domicilio para mayores en la provincia y comarcas de Almería*. Tesis Doctoral no publicada.
- Gázquez, J.J., Yuste, N. y Pérez, M.C. (2005). Review of biological hypotheses explaining aging. *Anales de Psicología*, 21, 323-327.
- Herbert, R., Dubuc, N., Buteau, M., Desrosiers, J., Bravo, G., Trotter, L., et al. (2001). Resources and costs associated with disabilities of elderly people living at home and in institutions. *Canadian Journal on Aging*, 20, 1-21.
- IMSERSO (2004). *Atención a las personas en situación de dependencia en España. Libro Blanco*. Madrid: IMSERSO.
- IMSERSO (2005). *Informe 2004. Las personas mayores en España. Datos Estadísticos Estatales y por Comunidades Autónomas. Tomo 1*. Madrid: IMSERSO.
- IMSERSO (2005b). *Situación actual del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD). Volumen I y II. Informe integrado N° 962*.
- Manton, K.G. y Gu, X. (2001). Changes in the prevalence of chronic disability in the United States black and nonblack population above age 65 from 1982 to 1999. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the USA*, 98(11), 6354-6359.
- Manton, K.G., Corder, L. y Stallard, E. (1997). Chronic disability trends in elderly United States populations: 1982-1994. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the USA*, 94, 2593-2598.
- Ormel, J., Rijdsdijk, F.V., Sullivan, M., Sonderen, E.V. y Kempen, G.I.J.M. (2002). Temporal and Reciprocal Relationship Between IADL/ADL Disability and Depressive Symptoms in Late Life. *The Journals of Gerontology*, 57B(4), 338-347.
- Pluijm, S.M.F., Bardage, C., Nikula, S., Blumstein, T., Jylha, M., Mincicuci, N., Zunzunegui, M.V., Pedersen, N.L. y Deeg, D.J.H. (2005). A harmonized measure of activities of daily living was reliable and valid instrument for comparing disability in older people across countries. *Journal of Clinical Epidemiology*, 58, 1015-1023.
- Rodríguez, M. y Sánchez, J.L. (2004). Reserva cognitiva y demencia. *Anales de psicología*, 20, 175-186.
- Rogers, H. y Arango, J.C. (2006). Retrogenesis theory in Alzheimer's disease: Evidence and clinical implications. *Anales de Psicología*, 22(2), 260-266.
- Stefani, D. y Feldberg, C. (2006). Estrés y estilos de afrontamiento en la vejez: Un estudio comparativo en senescentes argentinos institucionalizados y no institucionalizados. *Anales de Psicología*, 22(2), 267-272.
- Strauss, E.V., Agüero-Torres, H., Karcholt, I., Winblad, B. y Fratiglioni, L. (2003). Women are more disabled in basic activities of daily living than men only in very advanced ages: A study on disability, morbidity, and mortality from the Kungsholmen Project. *Journal of Clinical Epidemiology*, 56, 669-677.
- Tang, Z., Wang, H.X., Meng, C., Wu, X.G., Ericsson, K., Winblad, B. y Pei, J.J. (1999). The prevalence of functional disability in activities of daily living and instrumental activities of daily living among elderly Beijing Chinese. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 29, 115-125.
- Wada, T., Ishine, M., Sakagami, T., Kita, T., Okumiya, K., Mizuno, K., Rambo, T.A. y Matsubayashi, K. (2005). Depression, activities of daily living, and quality of life of community-dwelling elderly in three Asian countries: Indonesia, Vietnam, and Japan. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 41, 271-280.

(Artículo recibido: 22-5-2006; aceptado: 13-4-2007)