

# Avaluació del Servei d'Odontologia Social



2023 Agència de Salut Pública de Barcelona

Tots els drets reservats. No es permet la reproducció total ni parcial de las imatges o textos d'aquesta publicació sense prèvia autorització.

<https://www.aspb.cat/>

Aquesta publicació està sota una llicència

Creative Commons Reconeixement – No Comercial – No Derivades (BY-NC-ND)

<https://creativecommons.org/>



Responsables de l'Informe

María José López (ASPB, CIBERESP, IIB Sant Pau), Silvia Bruguera (ASPB) i Gemma Serral (ASPB, CIBERESP, IIB Sant Pau)

Col·laboradores

El treball de camp i primer anàlisi de la metodologia qualitativa ha estat portat a terme per GESOP. Tanmateix, en aquest estudi ha estat indispensable la col·laboració de tots i totes les professionals relacionades amb el servei d'odontologia social de la ciutat de Barcelona, així com de les persones usuàries que van col·laborar en l'estudi.

Cita recomanada

María José López, Silvia Bruguera, Gemma Serral. Avaluació del Servei d'Odontologia Social. Barcelona: Agència de Salut Pública de Barcelona; 2023.

# Index

- ❖ Objectius de l'avaluació
- ❖ Com s'ha fet l'avaluació
- ❖ Resultats
- ❖ Conclusions
- ❖ Algunes propostes de millora

# Objectius de l'avaluació

- **Objectiu general:**

Avaluar el servei d'odontologia social en termes d'abast i perfil de les persones usuàries, de satisfacció amb el servei i d'impacte en les persones usuàries

- **Objectius específics:**

- Descriure el **perfil de les persones usuàries i els tractaments realitzats** durant els anys de funcionament del servei
- Explorar **l'impacte del servei en la vida de les persones usuàries** (incloent canvis físics, psicològics, socials)
- Explorar la **satisfacció amb el servei**, identificar quins aspectes es **valoren de manera més i menys positiva**
- Explorar la **valoració** del servei i de la derivació **per part dels professionals**
- Valorar la percepció sobre la **utilitat i l'impacte del servei per part de les persones professionals**

## Com s'ha fet l'avaluació



**Registre propi del servei:** visites, persones ateses, sexe, tipus de tractament realitzat (dades de les consultes entre novembre 2018 i desembre 2022)



**Qüestionari a professionals:** qüestionari online ad-hoc administrat a totes les professionals amb preguntes sobre organització, funcionament, satisfacció i impacte.

Administrat al novembre de 2022. De 43 professionals, 36 respostes



**Metodologia qualitativa:** basada en entrevistes semi-estructurades -grupals i individuals- a persones professionals i persones usuàries dels diferents centres



# Estudi qualitatiu

## GRUP PROFESSIONALS

- Es van realitzar 3 grups (entre 4 i 8 persones) amb professionals de cada centre d'odontologia:
- 4 persones del centre de Bonaplata, 6 persones de Vilà i Vilà, 9 persones de centre de Viladomat i Eucaliptus.
- Representació de totes les categories professionals (administratius, auxiliars, higienistes i odontòlegs/es).
- Les reunions es van enregistrar en àudio i es van dur a terme als diferents centres.
- Les reunions van tenir lloc entre els dies 11 i 17 de novembre.



# Estudi qualitatiu

## GRUPS PERSONES USUÀRIES

- Es van realitzar 3 minigrups/entrevistes triangulars (entre 2 i 4 persones) i dues entrevistes en profunditat amb persones usuàries de cada centre.
- 4 persones centre de Eucaliptus, 2 persones centre de Viladomat, 2 persones del centre de Bonaplata, 2 EP persones del centre de Vilà i Vilà
- La selecció de les persones participants va ser duta a terme per cadascun dels centres, amb perfils amb possibilitat de fer una entrevista individual o grupal de com a mínim 1h en castellà/català.
- Les reunions es van enregistrar en àudio i es van dur a terme una sala de Viladomat.
- Les reunions i entrevistes van tenir lloc entre els dies 10 i 21 de novembre.

# Resultats



Taula 1. Persones ateses, visites realitzades i dies de derivació segons centre (Novembre 2018-Desembre 2022).

	Centre Viladomat		Centre Bonaplata		Centre Eucaliptus		Centre Vila i Vilà		Total	
	Eixample (Nov 2018-Des 2022)		Sarrià-St. Gervasi (Març 2021-Des 2022)		Nou Barris (Abril 2021-Des 2022)		Sants-Montjuïc (Set 2021-Des 2022)		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Persones adultes ateses	3125	71,94	530	12,20	460	10,59	229	5,27	4344	100,00
Infants atesos			155	100,00					155	100,00
<b>Total atesos/es</b>	<b>3125</b>	<b>69,46</b>	<b>685</b>	<b>15,23</b>	<b>460</b>	<b>10,22</b>	<b>229</b>	<b>5,09</b>	<b>4499</b>	<b>100,00</b>
Visites realitzades odontologia	25066	76,09	1388	4,21	5135	15,59	1353	4,11	32942	100,00
Visites realitzades higiènes	4471	75,12	257	4,32	1135	19,07	89	1,50	5952	100,00
<b>Visites realitzades</b>	<b>29537</b>	<b>74,67</b>	<b>1920</b>	<b>4,85</b>	<b>6270</b>	<b>15,85</b>	<b>1830</b>	<b>4,63</b>	<b>39557</b>	<b>100,00</b>
Incompareixences odontologia*	1252		219		440		232		2143	
Incompareixences higiènes*	444		104		121		42		711	
Dies derivació - primera visita (mediana)	61,75**		64,38		61,75**		11,75		61,75	
Dies 1a visita - 1er tractament conservador (mediana)	41,75**		-		41,75**		-		41,75	
Dies 1a visita - 1er tractament de pròtesi (mediana)	61,75**		-		61,75**		-		61,75	
Dies 1ª visita-finalització tractament (mediana)	345,00		185,4		345,00		172,00		185,40	

\* 2021 i 2022 \*\*Centre Viladomat + Centre Eucaliptus

Taula 2. Persones ateses segons sexe (Novembre 2018-Desembre 2022).

	Centre Viladomat		Centre Bonaplata		Centre Eucaliptus		Centre Vila i Vilà		Total	
	Eixample (Nov 2018-Des 2022)		Sarrià-St. Gervasi (Març 2021-Des 2022)		Nou Barris (Abril 2021-Des 2022)		Sants-Montjuïc (Set 2021-Des 2022)		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Dona	1639	56,36	129	24,34	290	63,04	95	41,48	2153	52,17
Home	1269	43,64	401	75,66	170	36,96	134	58,52	1974	47,83
Total	2908	100,00	530	100,00	460	100,00	229	100,00	4127	100,00
Nena			72	46,45					72	46,45
Nen			83	53,55					83	53,55
Total			155	100,00					155	100,00

Taula 3. Tipus de tractament en persones adultes segons centre (Novembre 2018-Desembre 2022).

Tractament/actuació	Centre Viladomat		Centre Bonaplata		Centre Eucaliptus		Centre Vila i Vilà		Total	
	Eixample (Nov 2018-Des2022)		Sarrià-St. Gervasi (Març 2021-Des 2022)		Nou Barris (Abril 2021-Des 2022)		Sants-Montjuïc (Set 2021-Des 2022)		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Obturacions (1 peça)	11150	54,67	1043	58,50	2168	50,16	475	44,94	14836	53,84
Endodòncia (1 peça)	999	4,90	222	12,45	248	5,74	76	7,19	1545	5,61
Pròtesi removable parcial	2233	10,95	117	6,56	418	9,67	93	8,80	2861	10,38
Pròtesi removable completa	1003	4,92	36	2,02	134	3,10	78	7,38	1251	4,54
Rebase pròtesi	264	1,29	0	0,00	65	1,50	0	0,00	329	1,19
Fèrula de descàrrega	281	1,38	0	0,00	154	3,56	0	0,00	435	1,58
Higiene	1374	6,74	257	14,41	421	9,74	89	8,42	2141	7,77
Curetatge	3092	15,16	108	6,06	714	16,52	246	23,27	4160	15,10
Total tractaments	20396	100,00	1783	100,00	4322	100,00	1057	100,00	27558	100,00

Taula 4. Tipus de tractament en infants (Març 2021-Desembre 2022).

	Centre Bonaplata	
	n	%
Tractament/actuació infants		
Obturacions (1 peça)	424	80,30
Pulpectomia (1 peça)	104	19,70
Total tractaments	528	100,00

Taula 5. Persones ateses, visites realitzades i dies de derivació segons any (Novembre 2018-Desembre 2022).

	Any 2018		Any 2019		Any 2020		Any 2021		Any 2022		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Persones adultes ateses noves	217	5,00	984	22,65	753	17,33	1110	25,55	1280	29,47	4344	100,00
Infants atesos nous							81	52,26	74	47,74	155	100,00
<b>Total atesos/es nous</b>	<b>217</b>	<b>4,82</b>	<b>984</b>	<b>21,87</b>	<b>753</b>	<b>16,74</b>	<b>1191</b>	<b>26,47</b>	<b>1354</b>	<b>30,10</b>	<b>4499</b>	<b>100,00</b>
Visites realitzades odontologia	611	1,85	5348	16,23	4961	15,06	8742	26,54	13280	40,31	32942	100,00
Visites realitzades higienes	191	3,21	954	16,03	976	16,40	1815	30,49	2016	33,87	5952	100,00
<b>Visites realitzades</b>	<b>802</b>	<b>2,03</b>	<b>6302</b>	<b>15,93</b>	<b>5937</b>	<b>15,01</b>	<b>10762</b>	<b>27,21</b>	<b>15754</b>	<b>39,83</b>	<b>39557</b>	<b>100,00</b>
Incompareixences odontologia	-	-	-	-	-	-	1051	49,04	1092	50,96	2143	100,00
Incompareixences higienes	-	-	-	-	-	-	443	62,31	268	37,69	711	100,00
Total incompareixences*/Visites realitzades (%)							1494/10762 (13,90%)		1360/15754 (8,63%)			
Dies derivació - primera visita (mediana)	-		143,00		86,50		22,75		14,50		54,63	
Dies 1a visita - 1er tractament conservador (mediana)	-		-		-		51,50		32,00		41,75	
Dies 1a visita - 1er tractament de pròtesi (mediana)	-		-		-		85,50		38,00		61,75	
Dies 1ª visita-finalització tractament (mediana)	-		-		-		-		185,40		185,40	

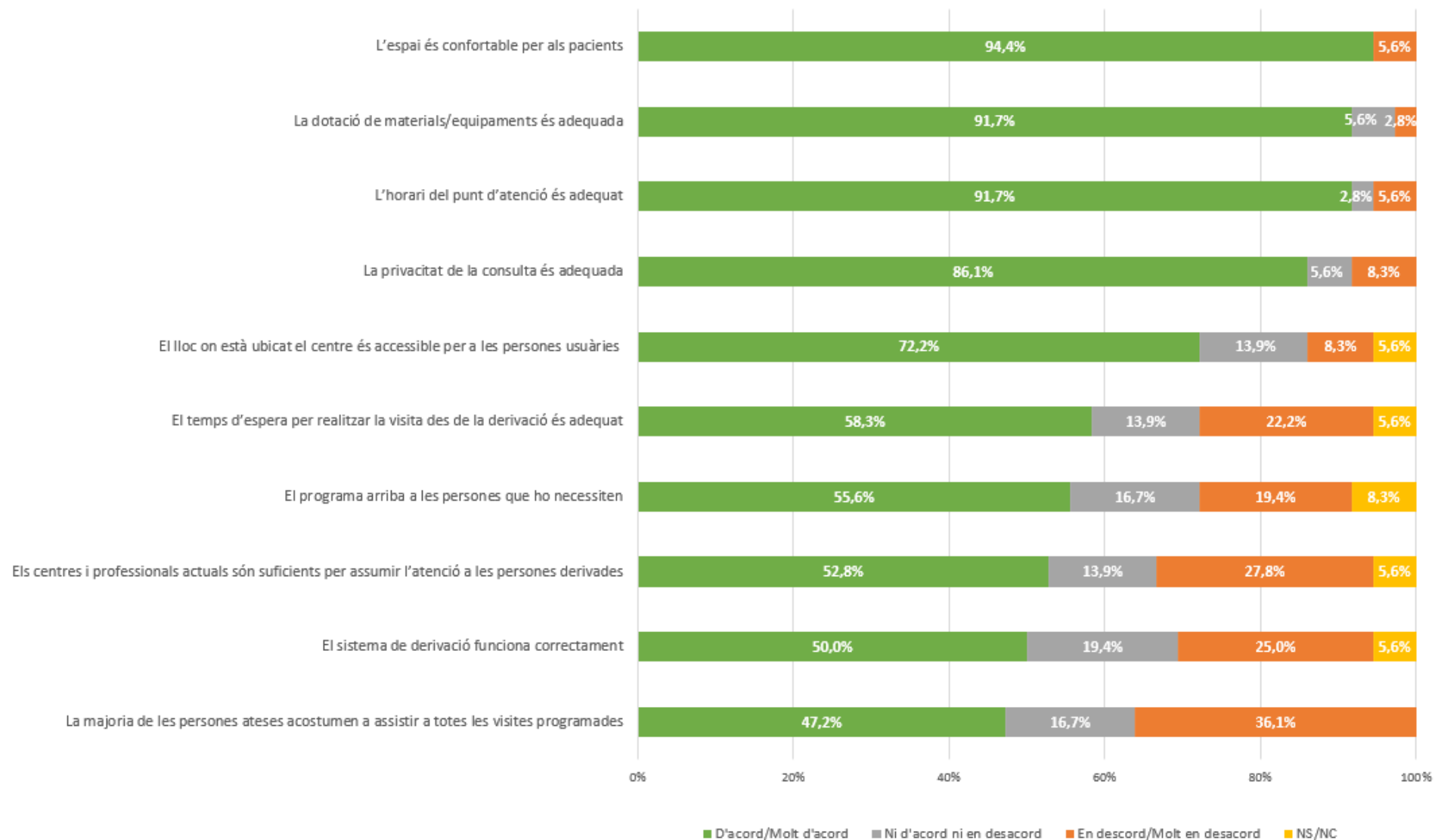
# QÜESTIONARI A PROFESSIONALS

Taula 6. Característiques de la mostra (Novembre 2022).

		n	%
<b>Sexe:</b>	Dona	25	69,44
	Home	11	30,56
	No binari	0	0,00
	Total	36	100,00
<b>Edat (anys):</b>	< 30	10	27,78
	30-34	4	11,11
	35-39	8	22,22
	40-44	6	16,67
	> 44	8	22,22
	Total	36	100,00
<b>Professió:</b>	Odontòleg/loga	14	38,89
	Auxiliar d'odontologia	7	19,44
	Higienista	4	11,11
	Administratiu/va	8	22,22
	Altres:	3	8,33
	Total	36	100,00

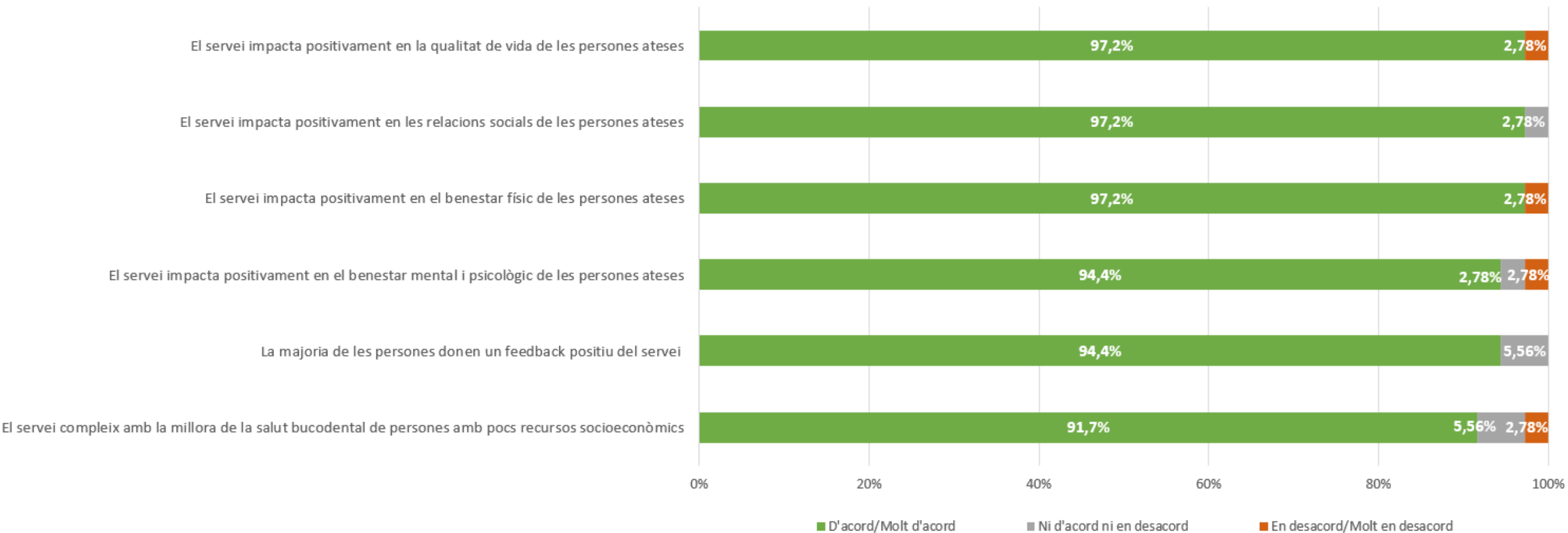
		n	%
<b>Temps servei d'odontologia:</b>	Menys de 6 mesos	4	11,11
	Entre 6 mesos i 1 any	2	5,56
	Entre 1 i 2 anys	19	52,78
	Més de 2 anys	11	30,56
	Total	36	100,00
<b>Hores setm. treballades:</b>	< 10 h/setm.	9	25,00
	10 - 19 h/setm.	5	13,89
	20 - 29 h/setm.	9	25,00
	> 30 h/setm.	13	36,11
	Total	36	100,00
<b>Centre on treballa:</b>	C/ Viladomat	15	41,67
	Plaça Eucaliptus, Torre Baró	5	13,89
	C/ Bonaplata, Hospital Sant Joan de Déu	6	16,67
	C/ Vila i Vilà, Fundació Sant Pere Claver	6	16,67
	Viladomat i Torre Baró	4	11,11
	Total	36	100,00

# Valoració de diferents aspectes del servei





# Impacte en les persones usuàries



# PERCEPCIONS DE LES PERSONES USUÀRIES

# 1. Perfils entrevistats

## EDAT

- La majoria de persones entrevistades es trobaven entre els 40 i els 60 anys. Només una persona estava jubilada.

## NACIONALITAT

- 7 de les persones entrevistades eren de nacionalitat espanyola i 4 eren d'altres nacionalitats (Llatinoamèrica i Àfrica) regularitzades o no.

## GÈNERE

- S'han entrevistat 7 homes i 4 dones.

## 2. Valoració General

El servei d'odontologia municipal es valora per part de les persones usuàries de manera **excel·lent** (9-10) a tots els centres, pels següents motius:



# 3. Aspectes positius

## Existència del Servei

El servei és en general desconegut i sorprèn la seva existència donat que es tracta d'un servei molt costós que saben que no entra per sanitat pública "ordinària".

Es considera **una cobertura molt valuosa i valorada**

En alguns casos, inclou cobertures més enllà de les esperades (hi acudeixen per caries/dolor/infecció i els hi inclou també pròtesis).

En general es consideren persones molt **afortunades** per haver tingut accés al servei i molt agraïdes un cop finalitzat.

*"No hay palabras, es demasiado"*  
Home, 43, Viladomat

*"Esto para personas que no tienen es algo maravilloso, poder acceder a dentistas sin tener dinero. Esto es una labor que hacen buenísima"*  
Home, 61, Sant Pere Claver

*"Es la seguridad de estar cubierto, tengas o no dinero, que te tratan como a un ser humano"*  
Dona, 41, Sant Joan de Déu

# 3. Aspectes positius

## TRACTE

El tracte és un dels aspectes més valorats, es considera amable, atent, empàtic i humà.

Es considera un servei de qualitat on es senten molt ben tractats, aspecte que reforça la seva confiança i la idea de ser-ne mereixedors/es.

Es considera diferent a altres serveis de caràcter social on reben un tracte més condescendent.

Es valora positivament que es facin entendre inclús quan hi ha barreres idiomàtiques.

*“Atendiendo son maravillosos”  
persona usuària Torre Baró*

*“Son muy amables, apenas llegué me sentí a gusto. No sentí que estaba en un odontólogo social, si no en un odontólogo”  
persona usuària Sant Joan de Déu*

*“A veces cuando vas a un sitio social te pueden hacer sentir que te ayudan, te sientes un poco desvalorado por no tener dinero y no pagarlo tú. Aquí te atienden como si fueras un cliente normal”  
persona usuària Sant Joan de Déu*

# 3. Aspectes positius

## PROFESSIONALITAT

Es considera un servei molt professional en tots els aspectes, amb experiències inclús més positives que en algun llocs privats i per sobre del que en alguns casos s'esperen en ser un servei públic/gratuït.

Es valora:

- La comunicació clara del tractament
- Mirant d'evitar el màxim possible el dolor, tenint paciència (per exemple persona amb fibromiàlgia).
- Amb èxit intervencions difícils (evitar perforar una pròtesis fixa per fer una endodòncia).
- Intents i proves fins a trobar la solució per a cada cas.

*“Unas higienes bucales que en sitios particulares no las hacen, te dejan la boca limpiísima”*  
persona usuària Sant Pere Claver

# 3. Aspectes positius

## SERVEI

### CITES I TERMINIS

En general es considera que els terminis són raonables. En especial a Sant Joan de Déu i Sant Pere Claver, es considera que les esperes són curtes.

La fixació de cites es tendeix a considerar flexible.

A Torre Baró i Viladomat s'aprecia més rigidesa en aquest aspecte (cites més tancades, més espai de temps entre cita i cita).

### INSTAL·LACIONS

Les instal·lacions es tendeixen a considerar molt positivament:

- Adients, correctes, amb bons equipaments
- Molt netes, Adaptades a cadires de rodes
- Ben ubicades, fàcil d'arribar i/o ben comunicat



# 3. Aspectes positius

## SERVEI

### ATENCIÓ POST-SERVEI

Especialment per les pròtesis sovint diferents usuaris han necessitat ajustos o reparacions. En la majoria de casos s'ha solucionat i hi ha hagut adaptació.

*“Fui porque me dolía la prótesis y me dijeron que siguiera”  
Usuari Torre Baró*

*“He tenido que volver porque masticando se me rompió y me tienen que hacer una nueva”  
Usuària Sant Joan de Déu*

# 4. Aspectes negatius

Tot i que la valoració és molt positiva, de manera aïllada s'esmenten alguns **aspectes negatius**:

- **No cobertura** de determinats tractaments/no solució de la problemàtica (Ortodòncia, Fèrula (Sant Pere Claver), Neuràlgia del Trigèmin).
- **Dificultats per accedir al servei mitjançant la treballadora social** (poques places, necessitat d'insistir,... Torre Baró).
- Algunes persones, **dificultat d'adaptació de les pròtesis**. Alguns posen en dubte la qualitat de les pròtesis (es queda menjar, molesta en mastegar, dificultat en parlar...).
- **Incertesa de cobertura** si hi ha necessitat **en el futur**.

*“Tinc problemes amb el paladar de la pròtesis, que em fa dir alguna paraula malament” Usuari Torre Baró*

*“No puedo comer con la prótesis, noto mucha presión” Usuari Torre Baró*

# 5. Impacte

Impacte a les vides de les persones usuàries

Els tractaments tenen un **impacte molt positiu i rellevant** en la vida de les persones usuàries, principalment en:

## SUPRESSIÓ DEL DOLOR

Degut a caries i infeccions, hi ha persones amb dolor agut que miren de tractar amb analgèsics i antibiòtics de manera temporal. Els tractaments eliminen aquest dolor.

## MILLORA IMATGE AUTO-CONCEPTE AUTOESTIMA

La falta visible de dents afecta molt negativament a l'autoconcepte de les persones, en especial si són joves i dones. Amb el tractament millora de manera immediata l'autoconcepte.

## MILLORA RELACIONS SOCIALS I ESTAT D'ÀNIM

Dificulta el somriure i relacionar-se amb l'entorn (social, feina, etc), desembocant inclús en depressió. El tractament milloren aquesta situació.

## MILLORA EN LA INGESTA D'ALIMENTS

Els problemes a les dents, genives i la falta de dents fa que no es puguin ingerir/mastegar alguns aliments de consistència més dura com pa, fruita o carn. Amb el tractament es passa a menjar més aliments.

# 5. Impacte

Impacte a les vides de les persones usuàries

Altres aspectes on hi ha un impacte positiu són:

- Sensació de salut bucal, estar a gust amb la pròpia boca.
- Supressió de por al mastegar/menjar determinats aliments.
- Millor alè.
- Millora en els hàbits d'higiene, promoció autocures.
- Ingesta de líquids de diverses temperatures.

*“Estoy muy  
agradecida, me  
cambió la vida. Me  
había vuelto hasta  
amargada” dona 50 anys  
usuària Torre Baró*

# 5. Impacte

El servei té un impacte positiu molt elevat en les vides de les persones, podent diferenciar dos perfils principals en base a les problemàtiques a tractar:

**Dolor agut, principalment per càries, trencament de la dent o infecció**

**Falta de dents**

# 5. Impacte

Dolor agut, principalment per càries, trencament de la dent o infecció

## PREVI AL TRACTAMENT

- Dolor agut per mal a les dents (per càries, ruptura de la dent o infecció).
- Es prenen analgèsics i/o antibiòtics (ibuprofè, amoxicil·lina,...) que calmen el dolor temporalment.
- Dificultat per ingerir aliments i líquids i per a rentar-se les dents.
- Intenten que al CAP els hi solucionin (treguin la dent,...) però si la dent està sana no els hi fan exodòncia.

*“Cuando tienes dolor no quieres comer, sólo piensas en cómo pasar el dolor. No quiero comer, sólo quiero tomar pastillas para calmar” home 43, Viladomat*

## DESPRÉS DEL TRACTAMENT

- Absència de dolor, possibilitat de dur una vida normal.
- Ingesta normal d'aliments i líquids de diverses temperatures.
- Millor higiene bucal (nous hàbits i productes (raspall interdental, etc,...)).
- Millor alè.

*“Cuando se inflamaba no podía comer, lo pasaba fatal (...) no podía lavarme los dientes porque me dolía mucho!” dona 42, Sant Pere Claver*

# 5. Impacte

## Falta de dents i afectació a l'autoconcepte i a la ingesta d'aliments

### PREVI AL TRACTAMENT

- Sovint es tracta de processos que porten diversos anys de deteriorament i caiguda de dents.
- Les pròtesis es consideren molt cares i no aconsegueixen els diners per a fer tractament.
- Afectacions greus a l'autoconcepte i a l'autoestima. No somriure i limitar socialització. Sentiments de vergonya i estigmatització.
- Afectacions greus a la ingesta de menjar (només menjat tou) per no poder mastegar i mal a les genives.

### DESPRÉS DEL TRACTAMENT

- Canvi radical en l'autoconcepte, autoestima i autoconfiança.
- Poder somriure.
- Punt de partida per a la recerca de feina i més socialització.
- Millora en la ingesta d'aliments.
- Més consciència i motivació per a la higiene bucal.

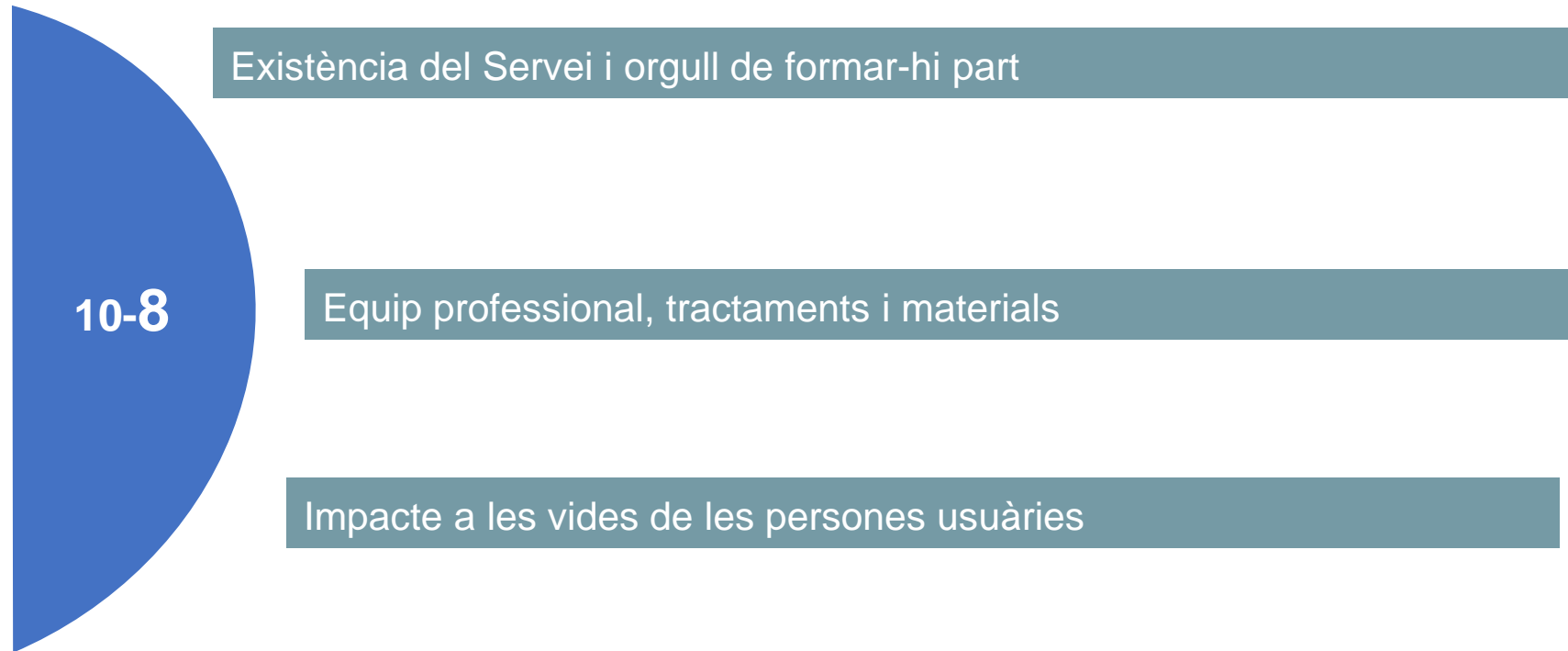
*“Me ha hecho sentir muy diferente, venía de un proceso social de vivir en albergues, había tenido muchas dificultades sociales y económicas y eso te hace sentirte mal, de yo no valgo. Y el tener una dentadura nueva, poder sonreír, sentirme un poco más confiada conmigo misma, me ha hecho crecer, llegar a más, que puedo tener un trabajo, mi casa, muchas cosas. Para mí ha sido más que un diente, ha sido un cambio en lo que soy.”*  
Dona 41, Sant Joan de Déu

# **PERCEPCIONS DE LES PERSONES PROFESSIONALS**



# 1. Valoració General

El servei d'odontologia social es valora per part dels professionals que hi treballen de manera **excel·lent** en espontani (10) a tots els centres. En un segon moment però, i avaluant més en detall, la nota es reassigna en un 8-8'5.



## 2. Aspectes positius

### Existència del Servei i orgull de formar-hi part

L'existència del servei és ja considerat com un gran **avanç social**.

Els professionals opinen que és un servei que **hauria d'estar inclòs a la sanitat pública** perquè són conscients dels costos que suposa, i de la difícil accessibilitat per col·lectius vulnerables.

Es considera una **actuació molt valuosa que té un gran potencial transformador i pot millorar considerablement la qualitat de vida**.

Per als professionals, formar-hi part d'aquest servei afegeix **sentit a la seva feina** i els hi dóna una **gran satisfacció personal i professional**.

*“Yo creo que es una iniciativa excelente. Magnífica, vaya. Un 10. Lo que pasa es que como se trabaja con un colectivo bastante vulnerable, bueno, pues hay una dificultad a la hora del día a día y de cómo desarrollarlo” Professional Viladomat*

*“Como proyecto, iniciativa y tal, es increíble, en el sentido que hacía falta, desde siempre, yo considero que este servicio debería ser algo público, en la sanidad, porque no todo el mundo se puede permitir la salud oral y tenerla controlada ” Professional Viladomat*

## 2. Aspectes positius

### Equip professional, tractaments i materials

Allò que millor es valora és la qualitat humana i professional dels equips, que es considera que mitjançant la col·laboració i l'esforç comú treuen endavant el projecte.

#### EQUIP PROFESSIONAL

Es valora positivament l'equip professional tant a nivell de coneixements tècnics com per gestionar el tracte amb algunes de les persones usuàries (agressivitat, salut mental,...) i pel treball en equip.

Es destaca l'ambient de col·laboració i la bona voluntat perquè el projecte tiri endavant, l'ajuda i el recolzament dels uns amb els altres.

A més, es considera una actuació que va més enllà del propi tractament odontològic:

- Un acompanyament psicològic i un espai d'escolta.
- Una forma de motivació perquè el pacient pugui integrar l'auto-cura.
- Un procés d'educació envers la salut bucodental.

*“no todo dentista está preparado para ir un poquito más adentro. Cuando quieres cruzar ese límite difuso que hay entre coloco una boca y escucho una historia personal, ahí tienes que estar un poco alerta y escuchar, y es complicado”  
Professional Pere Claver*

*“Porque somos un equipo, y el equipo yo creo que está bastante acertado. Hay muchos años de experiencia en lo que hace atención a un cierto perfil de pacientes. Tenemos unas buenas instalaciones, pero yo creo que lo más importante es el equipo humano ”  
Professional Pere Claver*

## 2. Aspectes positius

### Equip professional, tractaments i materials

Altres aspectes ben valorats pels professionals:

#### TRACTAMENTS

Tot i les limitacions del servei, les actuacions i tractaments inclosos es perceben com que assoleixen l'objectiu d'aportar una millora important a nivell de salut i qualitat de vida

Es valora:

- L'enfoc funcional dels tractaments.
- Però també la cobertura i solució de problemes que poden suposar un greuge a nivell psico-sociològic.
- La introducció gradual de nous tractaments (fèrula)

*“Creo que a nivel de cubrir las necesidades odontológicas de los pacientes pues está muy bien, porque se cubre todo lo básico, y se están planteando hacer más cosas.”*

*Professional Pere Claver*

*“está muy bien pensado, porque al final se rehabilita a nivel conservador, incluso prótesis para dar calidad de vida a los pacientes, a nivel psicológico les cambia brutal.”* Professional Viladomat

## 2. Aspectes positius

Equip professional, tractaments i materials

Altres aspectes ben valorats pels professionals:

### MATERIALS

En general es considera que els materials són adequats a les seves necessitats, no els hi falta i son òptims i de bona qualitat.

Es valora:

- La possibilitat d'escollir els proveïdors.
- La flexibilitat per part de la coordinació del projecte perquè els professionals puguin demanar material.

*“Además, tenemos, yo creo que tenemos todo tipo de materiales, de calidad. Cualquier cosa que pidamos, si a la coordinadora le parece bien, se compra.”*  
Professional Torre Baró

*“Nosotros usamos los mismos proveedores. El mismo laboratorio, el mismo protésico, todo.”* Professional Pere Claver

## 2. Aspectes positius

### Valoració (feedback) del servei per part dels usuaris

La resposta més habitual per part de la majoria de pacients és d'**agraïment** absolut envers els professionals i les oportunitats de millora que els suposa el servei.

El percentatge de pacients satisfets amb el servei sobrepassa per molt aquelles persones usuàries que es mostren crítiques o amb una actitud negativa en lo referent al projecte i els tractaments assignats.

*“Hay un perfil de paciente muy amplio, pero hay gente que es lo que dice ella, cuando le das la prótesis dice llevo un montón de años sin sonreír, se emocionan, te lo agradecen un montón.” Professional Torre Baró*

*“Al margen de tener unas instalaciones cómodas, yo creo que el 70 o 80% de los casos, la gente se va conforme, hay un feedback bastante positivo en eso. Yo creo que más o menos todos lo captamos”  
Professional Pere Claver*

# 3. Aspectes negatius/reptes

Els **aspectes negatius** percebuts per part dels professionals poden organitzar-se entorn a en **3 àrees principals**:

## Referent a les persones usuàries

- Absentisme, retards i manca de puntualitat.
- Gestió d'alguns perfils o comportaments especialment complexes.
- Actitud d'algunes persones usuàries que li resten valor al servei.

## Referent a la relació entre entitats

- Coordinació entre el servei d'odontologia municipal i els (alguns) CAP's.
- Informació que CAP's i/o Serveis Socials donen als pacients.
- Sovint, diferència de criteris diagnòstics entre el CAP i el servei d'odontologia social.
- Eines de gestió informàtiques no adients/específiques.

## Referent al propi servei

- Limitacions del servei.
- Dificultat per accedir a l'historial clínic.
- Gestió d'altres i seguiment.

# 3. Aspectes negatius/reptes

## Aspectes negatius referents a les persones usuàries

### ABSENTISME I MANCA DE PUNTUALITAT

- Absentisme elevat, un problema que es percep com de difícil solució. El procés ha millorat amb trucades recordatori.
- Una vegada la persona usuària agafa la dinàmica de les visites, l'absentisme disminueix significativament.
- Els retards són habituals, causant en ocasions la impossibilitat de fer el tractament programat per la visita.

### GESTIÓ DE PERFILS COMPLICATS

- Pacients amb conductes que poden generar situacions d'alerta i impedeixen fer el tractament (agressivitat, ansietat, brots psicòtics, estats alterats, persones en situació d'abús de substàncies...).
- Barrera idiomàtica en molts dels casos (solució amb Traductor). En alguns casos, dubten de si la persona entén el tractament.
- Col·lectius amb hàbits d'higiene bucal molt diversos molt complicats de reeducar

### EN ALGUNS CASOS, NO VALORACIÓ DEL SERVEI

- Actitud demandant en quant al diagnòstic i tractaments proposats pel servei d'odontologia social
- Expectatives errònies en alguns casos sobre els tractaments que es poden implementar des del servei. Amb exigència de tractaments que no entren a la cartera (implants, corones).
- No donar valor al servei i dubtar-hi de la seva qualitat per la seva condició de gratuïtat.

*“En cuanto a la parte conductual de los pacientes, en general, es ampliamente positivo, pero hay un cierto margen de pacientes que tienen rasgos de agresividad, cuando no de violencia”  
Professional Pere Claver*



# 3. Aspectes negatius/reptes

## Aspectes negatius referents a les relacions entre entitats

*“les derivacions que fan al CAP, es nota molt quan veuen al pacient a quan no el veuen. Hi ha vegades que no veuen al pacient i t’envien una fulla que han vist una radiografia i et diuen això i això. Clar, el pacient ve convençut que li faràs això i quan tu li veus la boca, li tens que explicar que això no t’ho puc fer, i una altra persona li ha dit que sí.”  
Professional Viladomat*

### CIRCUIT D'INFORMACIÓ A LES PERSONES USUÀRIES

- Cal millorar el circuit d'informació des dels CAP's i treballadors/es socials en relació als tractaments que es poden realitzar al servei d'odontologia social.
- Alguns Serveis Socials donen el telèfon del centre abans d'haver obtingut la confirmació de dret d'accés al servei.
- Si hi ha disparitat de criteris diagnòstics entre CAP i el servei d'odontologia social, la persona usuària pot rebre informació contradictòria.

### EN CAS DE DERIVACIÓ AL CAP, ALLARGAMENT DELS TEMPS D'ESPERA

- Quan es requereix per part del servei d'odontologia social una exodòncia que el CAP no ha considerat necessària de fer prèviament, la derivació fins al CAP i la seva execució pot retardar mesos la possibilitat de dur a terme certs tractaments com les pròtesis.
- En aquests casos, pot haver-hi 3-4 mesos d'espera en què es pot seguir amb els tractaments d'higiene i obturacions, però no amb la pròtesis

# 3. Aspectes negatius/reptes

## Aspectes negatius referents a les característiques del propi servei

### LIMITACIONS DE SERVEI

- Temps d'espera.
- No inclusió de certs tractaments i eines de diagnòstic (fèrules, radiografies dentals panoràmiques / complertes).
- En certs pacients (molt joves, funcionals), tractaments que actualment no estan a la cartera (corona) resultarien en una millora considerable de qualitat de vida.
- Dubtes dels filtres de persones beneficiàries (les de major necessitat?)

*“te sientes un poco limitado. Hay ciertos pacientes, muy jóvenes, que dices otro tratamiento le podría ir mucho mejor. Su autoestima estaría mucho mejor, pero hay límites, y te sientes frustrado y dices, pero es que no puedo.”*

*Professional Pere Claver*

### DIFICULTATS PER ACCEDIR A L'HISTORIAL CLÍNIC

- Gran part del pacients són poli-medicats i/o pateixen altres malalties que hi poden interferir amb els tractaments. Pel que poder accedir a la informació clínica és de gran rellevància.
- L'accessibilitat a l'historial mèdic dels pacients no sempre és fàcil, es percep molt lent i es perd molt de temps en aquells centres que tenen accés a l'eCAP.
- Al centre Pere Claver no es té accés a l'eCAP, i els fulls que els hi passen en les derivacions sovint estan incomplets.
- Absència d'un programa de gestió administrativa específic (actualment excel autogestionat).

### GESTIÓ D'ALTES I SEGUIMENT

En moltes ocasions, la persona usuària es resisteix a ser donada d'alta completament:

- No vol sortir del circuit per la incertesa sobre si podrà tornar i accedir-hi de nou al servei en cas de necessitat.
- Ha generat un fort vincle amb l'equip professional (l'escolten, li tenen cura), i perceben el servei com el seu centre odontològic de referència.

# 4. Impacte en les persones usuàries

## Impacte a les vides de les persones usuàries

Els professionals del servei perceben que els tractaments i la seva actuació tenen un impacte molt positiu i rellevant en la vida de les persones usuàries, principalment en 3 àrees:

### MILLORA DE LA SALUT A NIVELL GENERAL

- **Eliminació de dolor agut:** Degut a caries i infeccions, mitjançant els tractaments com les obturacions i endodòncies.
- **Millora en la dieta i diversificació d'aliments:** Les pròtesis possibiliten tornar a poder ingerir aliments com fruites, carns o entrepans en aquelles persones en què la manca de peces s'ho impedia.

### MILLORA PSICOLÒGICA I CANVI CONDUCTUAL

- **Augment de l'autoestima:** La recuperació de la dentadura a través de pròtesis resulta una millora molt significativa a nivell psicològic per aquelles persones a qui els hi manquen peces que són clarament visibles.
- **Millora de l'estat d'ànim, menor irritabilitat, motivació per implementar hàbits d'auto-cura:** la millora psicològica i l'eliminació del dolor tenen també conseqüències en la conducta (+infants).

### MILLORA EN INTEGRACIÓ I RELACIONS SOCIALS

- **Millora en autoconcepte:** El canvi psicològic i físic així com els hàbits d'higiene, comporten una millora en l'autoconcepte que facilita les relacions socials.
- **Motivació en recerca de treball:** En tots els centres s'esmenten casos en què la recuperació i el tractament ha motivat les persones usuàries per tal de reprendre la recerca de feina o activitats d'integració social.

# 4. Impacte en les persones usuàries

Impacte a les vides de les persones usuàries

*“hay gente, tenía uno que dice, me faltan, y estaba tan motivado, cuando le puse los dientes, para encontrar trabajo, que después lo encontró. Es la motivación y su propia autoestima, que cuando se miran al espejo y se ven con su prótesis o sus empastes, aparte de la higiene y todo, dices otras, ya cambia, se motivan.” Professional Pere Claver*

# Propostes de millora\*

Per a millorar el servei, caldria considerar els següents aspectes:

- Possibilitat **d'ampliar el servei** amb més professionals i més centres.
- Considerar **ampliar la cartera de serveis** inclosos (fèrules a tots els centres, ortodòncies per a determinades patologies/infants, radiografies completes, exodòncies puntuals, corones dentals en determinades situacions)
- Millor **coordinació, accés i comunicació amb els CAPs**, amb accés als historials mèdics (ecap), en especial per aquells centres amb conveni. També tractar d'escurçar els temps en els casos en què es demana exodòncies per part del servei
- **Millors eines informàtiques** per a la gestió administrativa de pacients i per a l'elaboració d'estadístiques.
- Assegurar que a les derivacions **s'informa correctament** del servei, els seus tractaments i els seus límits, per a no generar falses expectatives
- **Més comunicació bidireccional** amb Serveis Socials per a un abordatge integral de les persones
- Ajustar els filtres al màxim per **no deixar fora les persones més vulnerables** i necessitades

\*A partir dels grups de discussió i de les preguntes obertes del qüestionari

# Propostes de millora\*

Per a millorar el servei, caldria considerar els següents aspectes:

- **Actuar davant les absències dels pacients:** La majoria de propostes van dirigides a penalitzar a aquelles persones que faltin a les visites. Es demana ser més estricte i consensuar les conseqüències i actuacions derivades de les absències. També buscar altres solucions per prevenir les absències, com per exemple fer més recordatoris.
- **Tenir eines davant de problemes de comprensió, de comportament o de salut mental:** Es manifesta preocupació davant de pacients conflictius que falten el respecte a les persones treballadores. Algunes de les propostes que fan són: oferir tractament psicològic abans i durant el tractament, acompanyament durant les visites, comptar amb personal de seguretat, oferir eines per saber gestionar aquestes situacions o penalitzar les faltes de comportament.
- **Reduir el temps d'espera:** Consideren que cal reduir els temps d'espera posant més recursos i així es podran atendre també més persones.
- **Millorar la cura i higiene bucal de les usuàries:** Proposen buscar estratègies per millorar la prevenció, la higiene i cura dental tant abans com després dels tractaments.

\*A partir dels grups de discussió i de les preguntes obertes del qüestionari

# Conclusions

- En els anys de funcionament del servei d'odontologia social, s'han atès 4.499 persones.
- Els tractaments que més s'han realitzat han estat obturacions (53,8%), curetatges (15,1%), pròtesis removibles parcials (10,4%) i higiènes dentals (7,8%).
- El temps d'espera entre la derivació i la primera visita ha anat disminuint progressivament al llarg dels anys.
- La immensa majoria dels professionals (>85%) considera que l'horari d'atenció, el material disponible i la privacitat de la consulta és adequada, i que l'espai és confortable per als pacients. Tanmateix, el lloc on està ubicat el centre és accessible per a les persones usuàries (72,2%).
- Més del 50% dels professionals consideren que el temps d'espera des de la derivació és adequat, que el programa arriba a les persones que ho necessiten i que el professionals actuals són suficients per assumir l'atenció a les persones derivades.

# Conclusions

- En relació a l'impacte del servei, cal destacar que més del 94% dels professionals, creuen que el servei impacta positivament en:
  - La qualitat de vida de les persones ateses
  - Les relacions socials de les persones ateses
  - El benestar físic de les persones ateses
  - El benestar mental i psicològic de les persones ateses
- A més, el 94% declara que la majoria de les persones donen un feedback positiu del servei, i un 92% creu que el servei compleix amb l'objectiu de millorar la salut bucodental de persones amb pocs recursos socioeconòmics.



# Conclusions

- El servei es valora molt bé (9-10/10) per part de les persones usuàries.
- Es valora molt positivament:
  - L'existència d'un servei, que els permet tenir una assistència que no es podrien permetre
  - El tracte rebut
  - La professionalitat
  - Els terminis
  - Les instal·lacions
  - L'atenció post-servei
- Com a aspectes a millorar parlen de manera més puntual de la no-cobertura de determinats tractaments, en alguns casos dificultat per accedir al servei, l'adaptació de les pròtesis, i la incertesa de cobertura si tornen a necessitar en el futur.

# Conclusions

- Les persones usuàries declaren un impacte molt important del servei en quatre grans aspectes:
  - Supressió del dolor (que els portava a auto-medicar-se i que era molt limitant a les seves vides)
  - Millora de la imatge i de l'autoestima (especialment en persones més joves i en dones)
  - Millora de les relacions socials i de l'estat d'ànim (tornar a somriure, a socialitzar, recerca de feina)
  - Millora en la ingesta d'aliments (tornen a ingerir aliments que havien deixat de menjar)

# Conclusions

- Els professionals valoren el servei molt positivament (8,5/10)
- Es valora positivament:
  - Avanç social, actuació amb potencial transformador que pot millorar la qualitat de vida de les persones
  - Equip professional, ambient de col·laboració
  - Tractaments adequats pels principals problemes detectats
  - Materials adequats
  - Feedback positiu per part de les persones usuàries

# Conclusions

- Els professionals valoren de manera més negativa:
  - Absentisme i manca de puntualitat d'alguns pacients.
  - Comportaments conflictius d'algunes persones
  - Coordinació millorable amb CAPs i serveis socials
  - Eines de gestió informàtiques no adients
  - Alguns tractaments no inclosos

# Conclusions

- Les persones professionals perceben com a principals efectes en les persones usuàries:
  - Eliminació de dolor agut
  - Millora en la dieta i diversificació d'aliments
  - Augment de l'autoestima
  - Millora de l'estat d'ànim, menor irritabilitat, motivació per implementar hàbits d'auto-cura
  - Millora en autoconcepte i relacions socials
  - Motivació en la recerca de treball