

Eva Benito  
Carles Alsinet  
Araceli Maciá

# Mesurant la qualitat de vida de les persones sense llar: l'Escala GENCAT de Qualitat de Vida

Recepció: 04/05/2017 / Acceptació: 05/07/2017

## Resum

Les intervencions destinades a les persones sense llar han de promoure la qualitat de vida. La planificació centrada en la persona aporta instruments específics per a mesurar-la. L'Escala GENCAT de Qualitat de Vida s'ha utilitzat per analitzar diferències en funció de les característiques i la cronicitat de la situació d'estar sense llar. Els resultats palesen baixos nivells en la majoria de les dimensions, especialment entre les dones, les persones de més edat i d'origen comunitari.

## Paraules clau

Qualitat de vida, Persones sense llar, Escala GENCAT de Qualitat de Vida, Cronicitat, Recerca

Midiendo la calidad de vida de las personas sin hogar: La Escala GENCAT de Calidad de Vida

*Las intervenciones destinadas a las personas sin hogar deben promover la calidad de vida. La planificación centrada en la persona aporta instrumentos específicos para medirla. La Escala GENCAT de Calidad de Vida se ha utilizado para analizar diferencias en función de las características y la cronicidad de la situación de sin hogar. Los resultados manifiestan bajos niveles en la mayoría de las dimensiones, especialmente entre las mujeres, las personas de más edad y de origen comunitario.*

## Palabras clave

Calidad de vida, Personas sin hogar, Escala GENCAT de Calidad de Vida, Cronicidad, Investigación

Measuring the Quality of Life of Homeless People: The GENCAT Quality of Life Scale

*Interventions oriented towards homeless people should seek to enhance their quality of life, and person-centred planning provides specific tools with which to measure that quality. The GENCAT Quality of Life Scale has been used to analyze differences in terms of the characteristics and chronicity of the homeless person's situation. Application of the scale shows low levels in most areas, especially for women, for older people and for people from other countries of the European Union.*

## Keywords

Quality of life, Homeless people, GENCAT Quality of Life Scale, Chronicity, Research

## Com citar aquest article:

Benito Herráez, Eva; Alsinet i Mora, Carles; Maciá Antón, Araceli (2017). Mesurant la qualitat de vida de les persones sense llar: l'Escala GENCAT de Qualitat de Vida. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 66, 123-138



## ▲ Les persones sense llar

Tradicionalment, hi ha hagut una clara dificultat per definir en què consisteix el sensellarisme, evident en ser utilitzat el terme *homeless* sense un equivalent exacte en castellà o català. De fet, la terminologia utilitzada per descriure les persones que es troben en aquesta situació ha estat generalment pejorativa. Paraules com indigent, captaire, pobre, vagabund, dropo o fins i tot delinqüent s'han utilitzat per definir el grup de persones que es troben en el tram més extrem de l'exclusió social.

Amb l'objectiu de superar les dificultats de conceptualització, la Federació de Asociaciones Nacionales que Trabajan a favor de las Personas sin Hogar (FEANTSA) –organització que reuneix diferents entitats que treballen per pal·liar l'exclusió social i el sensellarisme que influeix molt directament en les polítiques socials europees relacionades amb el fenomen– accepta i adopta la definició de Persones sense Llar (PSLL) que defensa Muñoz, Vázquez i Vázquez (2003, p. 53) “per persona en situació sense llar s'entén aquella persona incapaç d'accedir i mantenir un allotjament personal adequat pel seus propis mitjans o amb l'ajuda dels Serveis Socials, així com aquelles persones que viuen en institucions (hospitals, presons...) però no disposen d'allotjament personal on anar un cop surtin, i persones que viuen en allotjaments infrahumans o en una situació clara d'amuntegament”. Aquesta és la definició més acceptada i emprada quan parlem de persones sense llar.

En qualsevol cas, sense llar és un terme ampli que no només té a veure amb la manca d'allotjament estable i adequat. Per a Cabrera (2004), tot i que són fonamentals, les causes estructurals no expliquen de manera unívoca el fenomen: si fos així, se n'hauria aconseguit l'eradicació proporcionant habitatge i treball als qui estan en aquesta situació.

Promoure la Qualitat de Vida no només implica dotar de béns o drets als ciutadans, ha de promoure el benestar psicològic, l'autodeterminació o l'exercici dels seus drets fonamentals

Per aquest motiu, promoure la Qualitat de Vida (QV) de les PSLL no només implica dotar de béns o drets als ciutadans, ha de promoure el benestar psicològic, l'autodeterminació o l'exercici dels seus drets fonamentals. Per poder-ho fer, cal planificar intervencions que vagin més enllà de la cobertura de necessitats bàsiques. Aquests actuacions han de tenir en compte la individualització i la personalització en la seva metodologia. Segons Cabrera (2000), calen més recursos materials i humans, però sobretot cal un canvi en l'actuació professional que promogui relacions simètriques i bidireccionals i que retorni el protagonisme i la capacitat de decisió a la persona. Segons Cardona (2004), l'acció social amb PSLL ha de promoure el treball amb les persones i per les persones fomentant la vinculació social a través de processos d'acompanyament i empoderament. En la mateixa línia, Pérez Eransus (2004) afirma que, a banda de les prestacions econòmiques o materials, el suport continu és fonamental per a aconseguir l'èxit de la intervenció social. Per això cal emprar tècniques específiques vertebrades al voltant de l'acompanyament social.

El problema apareix a l'hora de planificar aquestes intervencions, ja que l'escassa fonamentació teòrica provoca limitacions en la pràctica diària d'aquelles institucions o organitzacions que treballen habitualment amb persones sense llar. Una de les metodologies més apropiades per intervenir amb persones sense llar és la Planificació Centrada en la Persona (PCP), ja que es basa en la millora de la QV i en la participació plena de la persona en el seu procés d'inclusió social, elements considerats clau en el treball amb PSLL. Basada en els conceptes de QV i d'autodeterminació, el paradigma trenca amb la concepció clàssica de la planificació tot dotant a la persona d'un especial protagonisme en les intervencions, col·locant el professional en un pla secundari com a acompanyant del procés d'inclusió social. A més atorga una gran importància a l'entorn i a les xarxes socials de la persona, i les incorpora al disseny dels objectius i les actuacions. Finalment, cal destacar la importància manifesta dels resultats i els èxits que s'aconsegueixen i que tenen com a finalitat el benestar i la QV del destinatari de l'actuació.

## **La qualitat de vida en la planificació centrada en la persona: el model multidimensional de Schalock i Verdugo (2002: 2003)**

Si bé als anys seixanta eren els indicadors estrictament materials els que determinaven el nivell de benestar de les persones, la introducció d'elements subjectius en la mesura de la QV que es produeix a partir d'aleshores suposa un canvi fonamental en la concepció del terme. Així, el concepte neix del que Casas, Rosich i Alsinet (2000) qualifiquen com un debat científic que assumeix que els canvis socials positius es componen tant d'elements objectius o observables com d'elements psicosocials.

En la revisió realitzada per Cummins i Cahill (2000), aquests autors consideren que hi ha una sèrie de característiques acceptades de forma majoritària per la comunitat científica. És un concepte multidimensional format per diferents àmbits de la vida de la persona que abraça elements objectius i subjectius, aquests darrers amb pesos específics diferents per a cada persona. Ha de reflectir les normes culturals de benestar objectiu i també permetre que qualsevol persona el pugui utilitzar, independentment de les seves circumstàncies vitals. En qualsevol cas, l'evolució del terme ha permès l'aparició de diferents models de QV, d'entre els quals, els que engloben la QV individual han mostrat un gran desenvolupament en les últimes dècades.

Recollint les característiques exposades en les línies anteriors, Schalock i Verdugo (2002; 2003) en el seu model de QV defineixen el constructe com un fenomen subjectiu basat en la percepció que té cada persona de diversos aspectes de les experiències de la seva vida, incloent-hi les característiques personals, les condicions objectives de vida i les percepcions dels altres sig-

La introducció d'elements subjectius en la mesura de la QV suposa un canvi fonamental en la concepció del terme

nificatius. Així, la QV percebuda inclou la relació entre fenòmens objectius i subjectius. Per a Vidal (2002), hi ha un consens general quant a la seva validesa com a concepte organitzador i de naturalesa multidimensional que permet l'avaluació de programes i el desenvolupament de recursos. És un model especialment important en el desenvolupament de la PCP.

La QV es materialitza en vuit dimensions diferents

Segons els autors, la QV es materialitza en vuit dimensions diferents: el benestar emocional; relacions interpersonals; benestar material; desenvolupament personal; benestar físic; autodeterminació; inclusió social i drets. Aquestes dimensions s'operacionalitzen mitjançant diferents indicadors de QV definits com les percepcions, comportaments i condicions relacionades amb ella que aporten informació sobre el benestar d'una persona. Són la base per mesurar el concepte i per a l'avaluació dels resultats personals, elements que reflecteixen la situació personal en relació amb els indicadors plantejats. És precisament la possibilitat de mesurar i avaluar els resultats personals relacionats amb la QV de les persones una de les contribucions més importants del model a l'especialització de la intervenció social (Gómez, Verdugo, Arias i Arias, 2010). Seguint aquesta premissa, Úcar (2016) afirma que el professional de l'acció social ha de començar a adonar-se de la importància d'orientar-se vers els resultats de l'actuació en comptes de fer-ho vers el procés en si mateix. I per fer-ho, cal adaptar els coneixements previs a les necessitats i característiques de les persones, grups o comunitats protagonistes de la intervenció, essent necessari dur a terme treballs de recerca emprant les tècniques adequades per a aquest propòsit.

## Mesurar la qualitat de vida en PSSL: l'Escala GENCAT

Malgrat que originàriament el model de QV de Schalock i Verdugo (2002; 2003) fou desenvolupat en l'àmbit de les persones amb discapacitat, ha mostrat una gran evolució i està prenent especial importància com a principi organitzador que es pot utilitzar per a millorar la situació dels col·lectius socialment exclosos (Schalock, 1996).

Com ja s'ha esmentat, l'avaluació dels resultats personals és una de les seves característiques més importants i, per aconseguir-ho, cal comptar amb instruments fiables i vàlids. No obstant això, i malgrat la seva importància, la manca d'instruments específics per mesurar la QV és un handicap difícil de superar. A Espanya, només hi ha hagut un intent d'aplicar un qüestionari específic d'avaluació del constructe en poblacions usuàries de serveis socials basat en el model Schalock i Verdugo: l'Escala GENCAT de Qualitat de Vida (Verdugo, Arias, Gómez i Schalock, 2008). L'escala promou la millora contínua dels serveis socials pel fet de possibilitar l'elaboració i implementació de plans d'intervenció individualitzats i basats en resultats

personals (Gómez, 2010). Les recerques sobre les propietats psicomètriques de l'escala en diferents col·lectius han estat molt satisfactòries (Arias, Gómez, Verdugo i Navas, 2010).

Encara que no fou dissenyada explícitament per avaluar la QV de les diferents PSSL, diferents estudis han fet palès la seva rellevància en ésser aplicada al col·lectiu i considerar-la un instrument adequat no només per mesurar la QV sinó també per millorar les intervencions individualitzades que intenten promoure el benestar de les PSSL (Benito, Alsinet i Macià, 2015; Aguirre, 2013; Ruíz, Verdugo i Orgaz, 2011; Gómez, 2010). Partint d'aquesta premissa. L'objectiu del present treball és analitzar la QV en una mostra de PSSL i comprovar si hi ha diferències en funció de les característiques sociodemogràfiques més importants i especialment segons la cronicitat de la situació sense llar.

## Mètode

### Participants

Els participants en l'estudi són majoritàriament homes (84.7% enfront del 15.3% de dones), d'entre 25 i 73 anys i una mitjana d'edat de 45 ( $dt= 10.84$ ) i que es troben en una situació de carrer des de fa sis anys i mig de mitjana ( $dt= 6,84$ ). Les persones d'origen espanyol representen el 38.9% de la mostra, seguides de les d'origen marroquí amb un 18% del total mentre que el 7% són nadius de Ghana i Romania en tots dos casos.

L'únic criteri d'inclusió emprat en l'estudi ha estat la vinculació prèvia dels participants durant un període mínim de tres mesos a l'Oficina Municipal, requisit imprescindible del qüestionari. Pel que fa als professionals de l'equip d'Atenció Social per a PSSL de la ciutat de Lleida encarregats de completar l'escala, han participat els quatre components de l'equip: dos educadors socials i dues treballadores socials. Cadascun s'ha responsabilitzat de completar l'escala relativa a aquelles persones en seguiment i intervenció per part de cada professional durant un mínim de tres mesos.

### Instrument de recollida de dades

L'Escala GENCAT de Qualitat de Vida (Verdugo, Arias, Gómez i Schalock, 2008) és un qüestionari compost per 69 ítems relacionats amb qüestions observables amb la QV individual i distribuïts en vuit subescales corresponents a cada dimensió del model multidimensional de QV de Schalock i Verdugo (2002; 2003): benestar físic, benestar emocional, relacions interpersonals, inclusió social, desenvolupament personal, benestar material, autodeterminació i drets.

Els ítems estan redactats en tercera persona, amb format declaratiu, i les respostes s'ofereixen en una escala de freqüència de quatre opcions ('mai o gairebé mai', 'de vegades', 'sovint' i 'sempre o gairebé sempre'). És el professional de serveis socials qui completa el qüestionari, sobre persones majors de 18 anys, conegudes per ell durant un temps mínim de tres mesos. L'escala ofereix el perfil de QV obtingut a partir de puntuacions estàndard de cada una de les vuit dimensions analitzades i l'índex de QV obtingut a partir de la *puntuació estàndard composta, calculada a partir de les vuit subescales*.

## Procediment

Durant el mes de març de 2014 es va procedir a explicar les característiques i el procés per completar l'Escala GENCAT als professionals. Al llarg de les setmanes següents es van completar 72 escales, essent 18 la mitjana per professional. Cal explicitar que es disposa de consentiment informat de cadascuna de les persones avaluades i que al llarg del procés de la recerca s'han respectat els requisits i estàndards ètics corresponents. Els resultats obtinguts es van analitzar emprant el programa estadístic SPSS 17.

## Resultats

L'Escala GENCAT mostra resultats diferents de QV de les persones usuàries de serveis socials, oferint les puntuacions estàndard per a cada dimensió, els percentils i l'índex de QV. En el present estudi s'han emprat les puntuacions estàndard per tal d'analitzar la QV de la mostra de PSLI i esbrinar si hi ha diferències en les característiques sociodemogràfiques i en la situació de cronicitat dels participants, utilitzant els estadístics corresponents. Els resultats obtinguts s'exposen tot seguit.

En primer lloc, s'analitzen les dades obtingudes per al total de la mostra de PSLI (taula 1). Com es pot comprovar, per dimensions és Drets la que mostra valors mitjans més elevats, destacant per damunt de totes les altres, seguides d'Autodeterminació i Relacions Interpersonals amb puntuacions sensiblement menors. Les dimensions pitjors valorades són Inclusió Social i Benestar Material.

**Taula 1.** Descriptius per a la mostra de PSLL (n= 72) i per a la mostra d'usuaris de serveis socials (Verdugo, Arias, Gómez i Schalock, 2009)

	PSLL x (d.t.) Media	Asimetria	Curtosi	Mostra general (Verdugo, Arias, Gómez i Schalock, 2009)x (d.t.)
Benestar Emocional	18.78 (5.13)	-.003	-.701	23,48 (4,988)
Relacions Interpersonals	20.19 (5.35)	-.008	-.850	27,08 (4,743)
Benestar Material	15.24 (5.16)	.449	-.239	28,89 (2,849)
Desenvolupament Personal	16.44 (5.46)	.429	-.463	21,50 (4,669)
Benestar Físic	18.68 (4.97)	.034	-.737	27,80 (2,832)
Autodeterminació	25.81 (4.87)	-.272	-.556	24,12 (6,957)
Inserció Social	14.90 (3.78)	.593	.211	23,05 (3,836)
Drets	33.61 (3.90)	-1.243	3.504	35,87 (3,939)

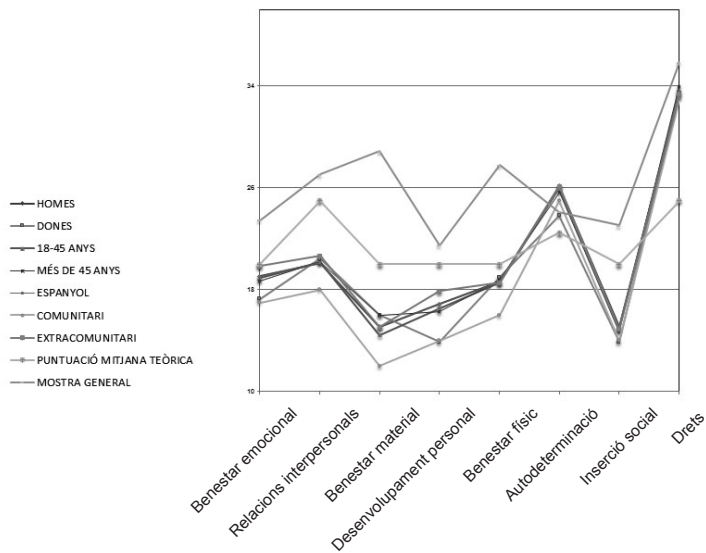
Quan es comparen els resultats obtinguts a la mostra de PSLL amb les dades de la mostra general dels usuaris de serveis socials (Verdugo, Arias, Gómez i Schalock, 2009) l'única dimensió en què les PSLL puntuen més alt que la mostra general és Autodeterminació, tot i que cal assenyalar que les diferències són mínimes. En la resta, els nivells de QV de les PSLL són molt inferiors, destacant especialment les dimensions Benestar Material amb la major i més evident diferència, seguida de Benestar Físic i Inserció Social.

Un cop obtinguts els resultats per a la mostra de PSLL, s'han analitzat les dades de l'escala per a cadascuna de les variables que són objecte de la recerca: d'una banda, el gènere, l'edat i l'origen com a característiques sociodemogràfiques més rellevants i, de l'altra, la cronicitat de la situació d'estar sense llar. A més d'analitzar les diferències entre els participants de l'estudi en funció de les característiques sociodemogràfiques, s'han comparat aquests resultats amb els obtinguts per Verdugo, Arias, Gómez i Schalock (2009) per a la mostra general de persones usuàries de serveis socials i també amb les puntuacions mitjanes teòriques ofertes en el mateix treball. Tot seguit es desglossen els resultats (vegeu la taula 2 i la gràfica 1).

**Taula 2:** Mitjanes, desviacions típiques per a la mostra de PSLL (n= 72) i significació estadística per a  $p \leq 0.05$

Dimensions	Benestar Emocional	Relacions Interpersonals	Benestar Material	Desenvolupament Personal	Benestar Físic	Autodeterminació	Inserció Social	Drets
	x(d.t.)	x(d.t.)	x(d.t.)	x(d.t.)	x(d.t.)	x(d.t.)	x(d.t.)	x(d.t.)
Home	19,05 (5,15)	20,13 (5,23)	15,10 (5,03)	16,90 (5,218)	18,62 (4,90)	26,16 (4,60)	15,08 (3,82)	33,62 (4,04)
Dona	17,27 (4,94)	20,45 (6,21)	16,00 (6,05)	13,91 (6,332)	19,00 (5,60)	23,82 (6,01)	13,91 (3,59)	33,55 (3,17)
18-45 Anys	18,91 (5,34)	20,20 (5,29)	14,46 (4,57)	16,57 (5,94)	18,57 (5,44)	25,97 (4,65)	15,03 (3,86)	33,23 (3,68)*
Més de 45	18,65 (4,99)	20,19 (5,48)	15,97 (5,63)	16,32 (5,04)	18,78 (4,55)	25,65 (5,13)	14,78 (3,75)	33,97 (4,11)*
Espanyol	19,05 (5,15)	20,15 (5,23)	15,10 (5,03)*	16,90 (5,21)	18,62 (4,90)	26,16 (4,60)	15,08 (3,82)	33,62 (4,04)
Comunitari	17,06 (5,63)	18 (5,48)	12 (3,83)*	14,38 (5,47)	16,44 (3,82)	25,44 (4,38)	14,19 (3,65)	33,94 (3,66)
Extracomunitari	19,86 (4,30)	20,68 (4,01)	15,07 (5,01)*	17,89 (5,16)	18,57 (5,10)	26,11 (4,58)	14,89 (3,07)	33,39 (4,49)

**Gràfica 1:** Mitjanes segons dimensió i variables (n= 72) i comparació amb la puntuació mitjana teòrica i la mostra general (Verdugo, Arias, Gómez i Schalock, 2009)



Són les dones les qui presenten pitjors nivells de QV en comparació amb els homes. Les diferències són especialment importants en les dimensions Desenvolupament Personal, Benestar Emocional i Inserció Social. Malgrat les diferències, no n'hi ha cap de significativa, com es pot comprovar a la taula 2. Aquests resultats contrasten clarament amb els obtinguts per a la mostra general (Verdugo, Arias, Gómez i Schalock, 2009) en què les diferències existeixen i són significatives en Benestar Emocional, Desenvolupament Personal, Benestar Físic i Autodeterminació, i es troben puntuacions lleugerament més altes entre els homes.



Per bé que són les persones majors de 45 anys les qui manifesten els nivells més baixos de QV, en la majoria de dimensions, les diferències entre els participants en funció de l'edat no són rellevants. No obstant això, cal assenyalar que en Drets, encara que són petites, aquestes són significatives. L'estadístic permet afirmar que les persones menors de 45 anys mostren un nivell de QV pitjor que el de les persones de més edat.

Com es pot observar, són les persones d'origen comunitari les que tenen pitjors nivells de QV si es comparen amb les persones originàries d'altres països. En totes les dimensions les puntuacions són inferiors a les de les persones espanyoles i les d'origen extracomunitari, excepte en Drets, encara que amb diferències mínimes. En Benestar Material, les distàncies entre persones comunitàries i la resta de participants són especialment importants, essent l'única en la qual són significatives. Entre les persones d'origen espanyol i extracomunitari, els nivells de QV són bastant similars per a totes les dimensions de l'escala.

Quan es comparen els resultats amb els obtinguts per a la mostra general (Verdugo, Arias, Gómez i Schalock, 2009) es comprova que continuen essent les persones d'origen comunitari les pitjors posicionades, pel fet d'obtenir puntuacions més baixes en cinc de les vuit dimensions de l'escala. Tot i això, és Desenvolupament Personal l'única dimensió en què s'observa una diferència més evident.

D'acord amb tot el que s'ha explicat en els paràgrafs anteriors, es pot afirmar que les puntuacions obtingudes es troben notòriament per sota de la mitjana per a la mostra general. Així, les PSLL tenen uns nivells de QV inferiors a la resta de persones usuàries de serveis socials independentment de les característiques analitzades.

Si analitzem les diferències entre els resultats de la mostra de PSLL i les puntuacions mitjanes teòriques obtingudes de l'escala, es pot comprovar que les primeres són sensiblement més baixes que les segones, especialment en el cas de les persones d'origen comunitari, que tenen un nivell de QV clarament inferior en la majoria de les dimensions de l'escala. De forma general, Inserció Social i Benestar Material són els àmbits que mostren resultats pitjors, mentre que en Autodeterminació els valors són superiors, tot i que amb diferències mínimes, tal com es pot observar en analitzar la gràfica.

La taula 3 mostra els valors obtinguts segons la variable cronicitat. Quan analitzem els resultats, són les persones que fa entre 12 i 36 mesos que estan en situació d'estar sense llar les qui tenen pitjors nivells de QV en quatre de les vuit dimensions, seguit per les persones que fa més temps que estan en aquesta situació (més de 36 mesos). Desenvolupament Personal i Inclusió Social són les dimensions pitjor valorades en aquesta categoria de cronicitat,

Com es pot observar, són les persones d'origen comunitari les que tenen pitjors nivells de QV si es comparen amb les persones originàries d'altres països

Les PSLL tenen uns nivells de QV inferiors a la resta de persones usuàries de serveis socials

essent la primera d'elles la que manté una major distància si comparem les dades amb les de les categories restants i fins i tot amb els resultats per a la mostra general.

En totes les situacions de cronicitat hi ha dimensions que puntuen per sota de la mitjana general, i són les persones que fa més d'un any que estan sense llar les que més lluny estan de les mitjanes generals, i les que fa menys d'un any que estan en aquesta situació les que més s'hi apropen.

**Taula 3:** Diferències segons cronicitat (n= 72), significació estadística (p ≤ 0.05)

DIMENSIONS	1-12 x(d.t.)	13-36 (n= 11) x(d.t.)	+ DE 36 x(d.t.)	Sig (Bilateral)	Mostra general (Verdugo, Arias, Gómez i Schalock, 2009) x (d.t.)
Benestar Emocional	19,05 (5,159)	17,27 (4,941)	18,48 (5,524)	,776	23,48 (4,988)
Relacions Interpersonals	20,15 (5,237)	20,45 (6,219)	20,27 (5,988)	,979	27,08 (4,743)
Benestar Material	15,10 (5,032)	16,00 (6,050)	14,27 (5,043)	,007	28,89 (2,849)
Desenvolupament Personal	16,90 (5,218)	13,91 (6,332)	16,98 (6,166)	,507	21,50 (4,669)
Benestar Físic	18,62 (4,903)	19,00 (5,604)	18,31 (5,215)	,184	27,80 (2,832)
Autodeterminació	26,16 (4,609)	23,82 (6,014)	26,29 (4,964)	,495	24,12 (6,957)
Inserció Social	15,08 (3,822)	13,91 (3,590)	14,85 (4,074)	,550	23,05 (3,836)
Drets	33,62 (4,042)	33,55 (3,174)	33,38 (4,451)	,773	35,87 (3,939)

L'Escala  
GENCAT de  
Qualitat de  
Vida evidencia  
els nivells del  
constructe en  
les seves vuit  
dimensions per  
als usuaris de  
serveis socials

Com es pot observar en analitzar els resultats de l'ANOVA i malgrat que els nivells de QV són distants entre els grups, l'única dimensió en la qual les diferències són significatives és Benestar Material, essent les persones que fa més temps que són al carrer les que veuen més afectada la seva qualitat de vida material. Per a la resta i malgrat les valoracions desiguals, no existeixen diferències significatives entre les persones participants en funció del temps que fa que estan en situació d'estar sense llar.

## Discussió

L'Escala GENCAT de Qualitat de Vida evidencia els nivells del constructe en les seves vuit dimensions per als usuaris de serveis socials. Les PSLI com a part d'aquest col·lectiu precisen d'instruments de mesura que permetin promoure el seu benestar mitjançant intervencions personalitzades i adreçades a potenciar la QV individual. Aquest treball palesa els resultats obtinguts

per una mostra de PSLL i analitzats en funció de determinades característiques sociodemogràfiques i de cronicitat de situació d'estar sense llar.

Sobre la base dels resultats obtinguts, es pot afirmar que les PSLL tenen uns nivells baixos de QV en la majoria de les dimensions que l'escala avalua, fent èmfasi en la Inclusió Social i el Benestar Material. Segons Castell (1990), les situacions de pobresa es desenvolupen al voltant de dos eixos principals: la integració social i la inserció relacional. A partir de la intersecció d'aquests dos eixos apareixen tres zones de vulnerabilitat en què es pot trobar una persona: la zona d'integració, la zona de vulnerabilitat i la de desafiliació. Les PSLL es trobarien en aquesta última zona en manifestar manca d'integració tant social com relacional. Per a Matulic (2010) les mancances econòmiques són una de les causes principals del sensellarisme, especialment entre les persones més joves. Per tant, no és sorprenent que siguin les dues dimensions esmentades anteriorment les àrees en què les PSLL manifesten pitjors valoracions.

**Les PSLL tenen uns nivells baixos de QV en la majoria de les dimensions que l'escala avalua, fent èmfasi en la Inclusió Social i el Benestar Material**

Verdugo, De Borja Jordán d'Urríes, Orgaz, Benito, Martín-Ingelmo, Ruiz i Santamaría (2010) han utilitzat l'Escala GENCAT per avaluar un programa d'intervenció sobre l'ocupació destinat a persones en situacions d'exclusió social, entre les quals, una mostra de PSLL. Cal destacar que els resultats obtinguts presentessin nivells de QV sensiblement superiors als d'aquesta recerca en les dimensions Benestar Físic i Desenvolupament Personal, mentre que foren menors per a Relacions Interpersonals. En qualsevol cas, les dimensions Drets i Autodeterminació són les millor valorades en tots dos treballs, mentre que Inserció Social i Benestar Material són les que es presenten pitjor posicionades en totes dues mostres de PSLL, motiu pel qual es pot afirmar que els resultats no difereixen gaire dels que s'han trobat en el present estudi.

La recerca no ha trobat diferències significatives entre homes i dones, malgrat que les dones manifesten nivells inferiors de QV. L'estudi de la perspectiva de gènere en el sensellarisme és anecdòtic. D'entre els pocs estudis, Díaz (2014) planteja que les dones pateixen una sèrie de desigualtats i desavantatges que els homes que estan en situació d'estar sense llar no manifesten i que les posicionen en una situació subordinada respecte d'aquests. En la mateixa línia, Fernández-Rasines i Gámez-Ramos (2013) plantegen que la visió androgènica de les polítiques socials del sensellarisme no aconsegueix superar aquestes dificultats afegides pel fet d'ésser dona, la qual cosa provoca una major invisibilitat del col·lectiu femení.

Pel que fa a l'edat, tot i que són les persones de més edat les que presenten pitjors nivells de QV, Drets és l'única dimensió en què les diferències són significatives a favor de les persones de més de 45 anys, que puntuen més alt. Això pot ser degut al fet que els drets que adquireixen les persones de més edat respecte a determinades prestacions augmenten la valoració de la dimensió. A més, l'existència d'un grup important de persones de menys de

45 anys d'origen extracomunitari que no disposen de documentació en vigor també podria col·laborar en aquest resultat, pel fet de no poder exercir certs drets a causa d'aquesta circumstància.

Les persones d'origen comunitari són les que tenen pitjors nivells de QV en general, essent especialment importants les diferències en Benestar Material. Encara que es podria pensar que són les persones d'origen extracomunitari les que es podrien trobar en aquesta situació, els resultats obtinguts en el present estudi s'apropen als que mostren altres treballs similars (Verdugo, Arias, Gómez i Schalock, 2009).

La cronicitat de la situació sense llar no sembla influir gaire en la QV dels participants. No obstant això, cal assenyalar que són les persones que es troben a la zona intermèdia les qui manifesten pitjors nivells de QV quan les comparem amb les que porten més i menys temps. Això pot ser degut al fet que les persones que fa més temps que són al carrer desenvolupen una capacitat d'adaptació a la situació i també coneixen i utilitzen els recursos bàsics. Aquest grup de persones també solen ser les de més edat i, per tant, poden accedir a prestacions que pal·lien en certa manera algunes de les necessitats que manifesten. En el cas de les persones que porten menys temps al carrer, la novetat de la situació pot ajudar a reduir el deteriorament que pateixen quan s'hi mantenen.

Són les persones que fa més temps que són al carrer les que presenten un deteriorament més gran tant a nivell físic, psicològic com emocional

Els pocs estudis que analitzen la cronicitat de la situació d'estar sense llar mostren que són les persones que fa més temps que són al carrer les que presenten un deteriorament més gran tant a nivell físic, psicològic com emocional (Panadero & Muñoz, 2014). Navarro-LasHayas (2014) quan analitza el malestar emocional en una mostra de persones migrants sense llar obté resultats importants. Entre els quals, que les persones migrants no estan en situació de carrer cronicada, però tampoc no són nouvinguts. Tot i que quan analitza el patiment psicològic i el malestar emocional les diferències en funció de la cronicitat de la situació d'estar sense llar no són significatives en cap cas per a aquestes dimensions, sí que es fa referència, tanmateix, a la major puntuació en patiment psicològic en aquelles persones que més temps fa que estan en aquesta situació.

Promoure la QV de les PSSL és un objectiu essencial en la intervenció social. Per a Casas (2004), incorporar la QV permet, entre altres coses, que els professionals modifiquin el discurs en centrar-se en els elements positius més que no pas en els elements negatius o pessimistes que influeixen directament en les persones destinatàries de l'acció social. Funes (1995) recull en un decàleg per al disseny d'intervencions sobre la marginació com un element important actuar des del dret de la persona a ser una persona, motiu pel qual la intervenció s'ha de basar en els drets de les persones i no en les seves limitacions, en la necessitat de planificar accions pel simple fet que les persones són objecte de drets.

Per fer-ho, però, és necessari disposar de metodologies d'avaluació de la qualitat i els processos de millora contínua que implica la seva implementació i donar importància a l'avaluació d'aquells aspectes que milloren la QV i la satisfacció dels destinataris de la intervenció (Vidal, 2002). Partint d'aquesta premissa, avaluar les necessitats d'intervenció amb l'objectiu de proposar accions com més individualitzades millor i valorar possibles necessitats no satisfetes que impedeixen el compromís de les persones en els processos d'inclusió social són dues raons per les quals s'ha d'implementar l'avaluació dels serveis si és que es vol promoure el benestar dels seus usuaris (March i Montané, 2002). Les mateixes autores afirmen que cal emprar eines d'avaluació senzilles, fàcils i útils que permetin conèixer les necessitats de les persones i avaluar els efectes de la intervenció social.

És aquí que l'ús d'instruments d'avaluació de la QV esdevé important, sobretot si estan específicament dissenyats per a ser útils en la planificació d'accions personalitzades com és el cas de l'Escala GENCAT de Qualitat de Vida. Aquesta és precisament una de les fortaleces d'aquest estudi, l'avaluació de resultats personals de QV a través d'un qüestionari amb fiabilitat i validesa confirmada. Si, a més, les dades obtingudes fan possible el disseny d'actuacions personalitzades d'acord amb les necessitats i desitjos de les persones protagonistes, els avantatges augmenten.

Entre les limitacions de la recerca, la mostra reduïda n'és la més problemàtica. No és fàcil desenvolupar estudis que tinguin com a protagonistes les PSL i, quan es poden dur a terme, els obstacles per aconseguir mostres àmplies són molt evidents. Augmentar la mida mostral o replicar l'estudi en altres ciutats amb característiques similars semblen les solucions més adequades.

Malgrat els desavantatges, l'últim objectiu de la recerca ha estat conèixer la situació de partida per poder promoure la QV i el benestar en persones que es troben en un procés d'exclusió social severa. L'aproximació a la mesura de la QV de les PSL i el seu corresponent ús per al disseny d'intervencions adreçades al col·lectiu són dos dels assoliments més destacables d'aquest treball. Els resultats obtinguts ens permeten ésser optimistes quant a la impor-

Aquesta és precisament una de les fortaleces d'aquest estudi, l'avaluació de resultats personals de QV a través d'un qüestionari amb fiabilitat i validesa confirmada

tància creixent d'emprar eines i recursos que promoguin la intervenció social basada en la qualitat, així com la introducció d'instruments d'avaluació destinats a les persones que utilitzen els recursos i serveis socials que serveixen de suport per fer efectiva aquesta qualitat en la intervenció social.

Eva Benito Herráez  
Educatora Social i Doctora en Psicologia  
Professora del Grau de Psicologia i Grau d'Educació Social  
Universitat de Lleida  
evabenito@pip.udl.cat

Carles Alsinet i Mora  
Professor titular de Psicologia social  
Degà de la Facultat de Psicologia, Educació i Treball Social  
Universitat de Lleida  
alsinet@pip.udl.es

Araceli Maciá Antón  
Catedrática del Departament de Metodologia de les Ciències  
del Comportament  
Universitat Nacional d'Educació a Distància  
amacia@psi.uned.es

## Bibliografia

**Aguirre, B.** (2013). "El acompañamiento social personalizado como fórmula innovadora de respuesta a personas con trastorno mental y en exclusión social". *Zerbitzuan*, 54, 127-137.

**Arias, B.; Gómez, L. E.; Verdugo, M. A.; Navas, P.** (2010). "Evaluación de la calidad de vida en personas drogodependientes mediante el modelo de Rasch". *Revista Española de Drogodependencias*, 35(1), 206-219.

**Benito, E.; Alsinet, C.; Maciá, A.** (Marzo, 2015). "La Calidad de Vida en Personas Sin Hogar con y sin discapacidad. El caso de la ciudad de Lleida". En Verdugo, M. A. (Director), IX Jornadas Científicas Internacionales de Investigación sobre Personas con Discapacidad. Simposio dirigit per INICO (Instituto Universitario de Integración en la Comunidad), Salamanca.

**Cabrera, P. J.** (2000). *La acción social de personas sin hogar en España*. Madrid: Foessa; Cáritas Española.

**Cabrera, P. J.** (2004). "La vida al ras". *Educació social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 27, 11 -20.

**Cardona, A.** (2004). "Las personas sin hogar y las políticas sociales". *Educación Social*, 27, 21 -40.

- Casas, F.** (2004). “De afrontar problemas sociales a promover la calidad de vida”. *Revista de Historia de la Psicología*, 25(4), 305-322.
- Casas, F.; Rosich, M.; Alsinet, C.** (2000). “El bienestar psicológico de los preadolescentes”. *Anuario de Psicología*, 31(2), 73-86.
- Castel, R.** (1990). *La metamorfosis de la cuestión social*. Buenos Aires: Paidós.
- Cummins, R. A.; Cahill, J.** (2000). “Avances en la comprensión de la calidad de vida subjetiva”. *Intervención Psicosocial*, 9(2), 185-198.
- Díaz, M.** (2014). “Mujeres sin hogar: aproximación teórica a una situación de desprotección, vulnerabilidad y exclusión”. Materiales CIP, Informes nº 9. Institut de Ciències Polítiques i Socials. Universitat Autònoma Barcelona.
- Fernández-Rasines, P.; Gamez-Ramos, T.** (2013). “La invisibilidad de las mujeres sin hogar en España”. *Revista de Psicología*, 22(2), 42-52.
- Funes, J.** (1995). “Lecturas inadaptadas sobre los ciudadanos con dificultades sociales”. CL & E: *Comunicación, lenguaje y educación*, 27, 31-38.
- Gómez, L. E.** (2010). *Evaluación de la calidad de vida en servicios sociales: validación y calibración de la Escala GENCAT*. (Tesi Doctoral). INICO, Universitat de Salamanca, Salamanca. Recuperat de <http://gredos.usal.es/ispui/handle/10366/76489>
- Gómez, L. E.; Verdugo, M. A.; Arias, B.; Arias, V.** (2010). “A comparison of alternative models of individual quality of life for social service recipients”. *Social Indicators Research*, 101, 109-126.
- Marzo, M.; Montané, S.** (2002). “Eines per a l’avaluació de la qualitat”. *Educació social. Revista d’Intervenció Socioeducativa*, 21, 115-130.
- Matulic, M. V.** (2016). *Procesos de inclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: relatos de vida y acompañamiento social* (Tesi Doctoral). Universitat de Barcelona, Barcelona. Recuperat de <http://hdl.handle.net/10803/393958>
- Muñoz, M.; Vázquez, C.; Vázquez, J. J.** (2003). *Los límites de la exclusión: Estudio sobre los factores económicos, psicosociales y de salud que afectan a las personas sin hogar en Madrid*. Madrid: Témpora, 19.
- Navarro-Lashayas, M. A.** (2014). “Sufrimiento psicológico y malestar emocional en las personas migrantes sin hogar”. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 34(124), 709-721.
- Panadero, S.; Muñoz, M.** (2014). “Salud, calidad de vida y consumo de sustancias en función del tiempo en situación sin hogar”. *Anales de Psicología*, 30(1), 70-77.
- Pérez Eransus, B.** (2004). “El acompañamiento social como herramienta de lucha contra la exclusión”. *Documentación Social*, 134, 89-108.
- Ruiz, N.; Verdugo, M. Á.; Orgaz, M. B.** (2011). “Análisis de la calidad de vida en trabajadores con discapacidad en situación de exclusión social en empleo ordinario”. *Documentación Social*, 161, 187-201.
- Schallock, R.** (1996) (Ed.). *Quality of life: its conceptualization, measurement and use*. American Association of Mental Retardation, Washington.
- Schallock, R.; Verdugo, M. A.** (2002; 2003). *Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales*. Madrid, España: Alianza Editorial.

- Úcar, X.** (2016). “Els professionals d’allò socioeducatiu com a investigadors: la creació de coneixement”. *Educació Social. Revista d’Intervenció Socioeducativa*, 62, 11-23.
- Verdugo, M. A.; Arias, B.; Gómez L. E.; Schalock, R. L.** (2008). *Formulari de l’Escala GENCAT de Qualitat de Vida. Manual d’aplicació de l’Escala GENCAT de Qualitat de Vida*. Barcelona: Departament d’Acció Social i Ciutadania. Generalitat de Catalunya.
- Verdugo, M. A.; Arias, B.; Gómez L. E.; Schalock, R. L.** (2009). *Model Qualitat de Vida. Informe sobre els perfils de servei basats en el model de qualitat de vida per als serveis socials especialitzats de Catalunya*. Departament de Benestar Social i Família, Barcelona, Generalitat de Catalunya.
- Verdugo, M. A.; De Borja Jordán de Urríes, F.; Orgaz, B.; Benito, M. C.; Martín-Ingelmo, R.; Ruiz, N.; Santamaría, M.** (2010). *Impacto social del programa ECA CAJA MADRID de empleo con apoyo*. Salamanca: Instituto Universitario de Integración en la Comunidad.
- Vidal, X.** (2002). “L’avaluació de la qualitat de vida en els serveis per a persones amb retard mental”. *Educació social. Revista d’Intervenció Socioeducativa*, 21, 58-82.