

**Yeray Oliver López**

**INTERVENCIÓ EN USUARI AMB DIVERSITAT FUNCIONAL I DIFICULTATS  
COMUNICATIVES EN UNA LLAR-RESIDÈNCIA**

**TREBALL DE FI DE GRAU**

**dirigit per la dra. Montserrat Domènech Auqué**

**Grau de Psicologia**



**UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI**

**Tarragona**

**2022**

## **Resum**

Tal com indiquen molts estudis, quan s'aporta un diagnòstic de discapacitat intel·lectual, o diversitat funcional a l'actualitat, també es troben associades dificultats per part d'aquestes persones en l'àmbit de l'adaptació. Aquestes limitacions poden generar molts problemes al dia a dia, especialment si estan acompanyades de limitacions comunicatives. En moltes ocasions molts dels serveis que existeixen en l'actualitat dedicats a aquest col·lectiu, com en aquest cas les llars-residències, aporten recursos per fomentar l'autonomia i el benestar als residents, encara que de vegades és difícil aportar un tracte especialment individualitzat donat el número d'usuaris. Amb aquesta intervenció es pretén aportar eines, en aquest cas una llibreta de comunicació tipus SPC, a un dels usuaris d'una llar-residència amb discapacitat intel·lectual i dificultats comunicatives, realitzant un procés d'investigació amb la col·laboració dels treballadors del servei amb l'objectiu de conèixer les seves necessitats. La mostra consta d'un únic cas, l'usuari en qüestió, a més de 5 tècnics-educatius que treballen al servei. Els resultats de la intervenció mostren una millora en diverses àrees relacionades amb l'ús del llenguatge, que fomenten l'autonomia i en definitiva la qualitat de vida de la persona.

**Paraules clau:** diversitat funcional, limitacions comunicatives, llibreta de comunicació, qualitat de vida.

## **Abstract**

As many studies indicate, when a diagnosis of intellectual disability or functional diversity is made today, difficulties are also associated with these people in the field of adaptation. These limitations can generate many problems on a daily basis, especially if they are accompanied by communication limitations. In many cases, many of the services that currently exist dedicated to this group, such as in this case the residential homes, provide resources to promote autonomy and well-being to the residents, although sometimes it is difficult to provide a treatment especially individualize given the number of users. This intervention aims to

provide tools, in this case a SPC-type communication notebook, to one of the users of a home-residence with intellectual disabilities and communication difficulties, carrying out a research process with the collaboration of the workers of the service with the aim of knowing their needs. The sample consists of a single case, the user in question, plus 5 educational technicians who work in the service. The results of the intervention show an improvement in several areas related to the use of language, which promote autonomy and ultimately the life quality of the person.

**Key words:** functional diversity, communication limitations, communication notebook, life quality.

## **Pròleg**

Aquest treball es tracta d'una intervenció realitzada en una llar-residència de persones amb diversitat funcional, entitat on exerceix com a treballador l'autor d'aquest escrit amb la figura de tècnic educador durant els últims 8 mesos.

## **Introducció teòrica**

A dia d'avui el terme "diversitat funcional" ha substituït totalment el que abans es coneixia com a "retard mental". La diversitat funcional o discapacitat intel·lectual es pot definir com un trastorn del desenvolupament intel·lectual que s'inicia durant l'etapa del desenvolupament i que comporta dificultats en el funcionament intel·lectual i adaptatiu dins de dominis conceptuals, socials i pràctics.

Els criteris diagnòstics són, segons el DSM-5 (APA, 2013), els següents:

- Deficiències en les funcions intel·lectuals, com poden ser el raonament, la resolució de problemes, la planificació, el pensament abstracte, el judici, l'aprenentatge acadèmic i a partir de l'experiència. Aquests criteris s'han de confirmar sota l'avaluació clínica i proves d'intel·ligència estandarditzades individuals.

- Deficiències al comportament adaptatiu que produeixen dificultats per al compliment de les fites de desenvolupament i socioculturals per l'autonomia personal i la responsabilitat social. Sense un suport constant les dificultats adaptatives limiten el funcionament en una o més activitats de la vida quotidiana, com la comunicació, la participació social i la vida independent en els diversos entorns.
- L'inici de les deficiències intel·lectuals i adaptatives es donen durant el període del desenvolupament.

Segons (Beledo, 2018) coneixem la conducta adaptativa com les habilitats en diverses dimensions conceptuals, socials i pràctiques, que són apreses per les persones al seu dia a dia. Es defineix el funcionament intel·lectual com la capacitat àmplia i profunda per conèixer el nostre entorn, donar sentit als fets o saber què fer a cada moment. El funcionament intel·lectual inclou el raonament, la resolució de problemes teòrics i pràctics, el pensament abstracte, la comprensió d'idees complexes, l'aprenentatge ràpid i l'aprenentatge a partir d'una experiència.

Tenint en compte les dificultats adaptatives d'aquestes persones s'han desenvolupat diferents recursos que els ajuden a poder integrar-se de manera més efectiva dins la societat evitant la discriminació social que s'ha donat durant molt de temps per la seva condició. Un d'aquests recursos específics són les llars-residències, on a més d'aportar el servei de residència també tenen accés a recursos molt variats de caire educatiu on poder desenvolupar les seves potencialitats. Un exemple de les competències i àrees de treball d'aquestes empreses és la llar-residència on s'ha dut a terme aquest treball: es tracta d'una entitat dedicada al benestar i desenvolupament de persones amb discapacitat intel·lectual sense ànim de lucre ubicada a la província de Tarragona. La seva actuació va dirigida a persones adultes amb discapacitat intel·lectual i les seves famílies amb preferència a la província de Tarragona. El seu objectiu és oferir els suports que siguin necessaris tant a persones amb discapacitat intel·lectual com als seus familiars per millorar la seva qualitat de vida. Té gran variabilitat de serveis, com poden ser els laborals, socials i d'habitatge. Les llars-residències donen resposta a les necessitats de persones amb discapacitat intel·lectual tenint en compte paràmetres com poden ser el dret a l'autogovern, decidir coses sobre

la seva pròpia vida per millorar la qualitat o triar el lloc on volen viure. Entre les seves activitats podem destacar:

- Oci i temps lliure: visites d'amics o familiars, activitats intel·lectuals formatives i artístiques i activitats socials.
- Tasques domèstiques: les tasques de la cura de la llar i la responsabilitat dels usuaris de prendre'n partit.
- Economia: valorar els diners i la seva obtenció a més de fomentar l'autogestió econòmica.
- Relació familiar: treball de separació de l'àmbit familiar i l'establiment a la llar, fomentant una relació familiar adient.
- Sanitat i higiene personal: conscienciació de la cura de la salut, fomentant l'autonomia d'higiene.
- Manteniment i equipament: afavorir l'adaptació a la llar gràcies a un equipament adequat, amb la conscienciació pel manteniment dels estris que hi formen part.

En resum es pot dir que les llars-residències es tracten d'un espai on habiten aquests usuaris amb discapacitat intel·lectual amb suports educatius per al seu desenvolupament en diferents àrees. Una de les seves funcions és la de llar o domicili dels integrants, pel que s'ha de reflexionar quines condicions fan que un espai es converteixi en una llar. (O'brien, 1991) aporta 3 factors claus per identificar la pròpia llar en persones amb discapacitat:

- Una sensació de lloc: inclou comoditats, personalització de la llar, elecció en l'ús del temps, les rutines, les millores, el suport de l'economia domèstica, problemes de seguretat, seguretat personal, reconeixement de rols, subministrament d'una base física i emocional per a la vida, separació de l'àrea pública i prestació d'oportunitat hospitalària.
- Control de la llar i els suports necessaris per viure-hi: com l'elecció del lloc, els co-residents i el seu nombre, control del fons i personal de suport.
- Seguretat del lloc amb arrendament o propietat: la propietat de l'habitatge, l'orgull de la propietat, l'estabilitat i seguretat personal, el valor social i el paper del propietari.

(Sixsmith, 1986) va desenvolupar tres modalitats vivencials del que és una llar: la llar personal, la llar social i la llar física com a tal. També va proposar 20 categories interdependents vinculades al concepte de llar:

- Felicitat: l'experiència d'esdeveniments feliços i sentiments generals de felicitat.
- Pertinença: la comoditat, la relaxació, la familiaritat contribueixen a un sentiment de pertinença.
- Responsabilitat: estabilitat derivada de la propietat i responsabilitat de l'habitatge.
- Autoexpressió: el comportament i la manipulació del lloc estan estretament lligats.
- Experiències crítiques: aprendre a ser independents. Les experiències formatives, viscudes a través de períodes estressants, generen associacions profundes amb la llar.
- Permanència: la continuïtat de la llar.
- Privacitat: poder controlar el teu món interpersonal tenint el nivell de privacitat desitjada.
- Perspectiva temporal: el lloc existeix com a casa ja sigui en el passat, present o futur.
- Llocs significatius: a causa d'esdeveniments específics però no necessàriament crítics.
- Coneixement: lligat a la familiaritat. Aquest aspecte de la llar posa èmfasi en el físic i el coneixement social.
- Preferència per tornar: en termes d'un lloc a l'espai.
- Tipus de relació: tipus de relació i elecció personal sobre estar amb persones concretes és el focus essencial d'aquesta categoria.
- Qualitat de les relacions.
- Amics i entreteniment: persones que visiten la llar i que formen el nucli d'entreteniment social a la llar.
- Entorn emocional: un lloc on hi ha amor sovint.
- Estructures físiques: característiques físiques perdurables.
- Extensió dels serveis: il·luminació, calefacció, equipament domèstic, jardí, les telecomunicacions...de vegades es veuen com una part necessària de la llar.

- Estil arquitectònic: algunes cases tenien significat pel seu estil arquitectònic.
- Entorn de treball: treballar a casa és de vegades un aspecte definitori de la llar.
- Espacialitat: propietats espacials, les activitats que permeten aquests espais i les seves ubicacions són un aspecte important de la llar per a algunes persones.

Les llars-residències estan pensades per millorar la qualitat de vida de les persones amb diversitat funcional, i és que tenint en compte els criteris diagnòstics del segons el DSM-5 (APA, 2013) es pot intuir que la seva qualitat de vida pot ser estar compromesa. La qualitat de vida es va convertir en un tema molt important vers la rehabilitació a la dècada dels 90 i definir-la és una tasca molt difícil, ja que s'ha de contemplar des de la disciplina que ho analitza i diversos autors tenen la seva pròpia definició segons el context treballat. La definició proposada per (Ardila, 2003) ens diu que la qualitat de vida és un estat de satisfacció general que deriva de la realització de les potencialitats de la persona. Manté aspectes objectius i subjectius, sent una sensació subjectiva de benestar físic, psicològic i social. Entre els aspectes subjectius inclou la intimitat, l'expressió emocional, la seguretat percebuda, la productivitat personal i la salut objectiva. Els aspectes objectius són el benestar material, l'harmonització de les relacions a l'ambient físic i social amb la comunitat i la salut objectivament percebuda.

Un altre dels models rellevants va ser el de (Schalock i Verdugo, 2003) on especifiquen les diferents dimensions que segons la seva proposta es divideix la qualitat de vida. Divideix el constructe en 8 dimensions i 24 indicadors:

- Benestar emocional: alegria, autoconcepte i absència d'estrès.
- Relacions interpersonals: interaccions, relacions d'amistat i suports.
- Benestar material: estat financer, treball i domicili.
- Desenvolupament personal: educació, competència personal i realització.
- Benestar físic: atenció sanitària, estat de salut, activitats de la vida diària i oci.
- Autodeterminació: autonomia/control, personal, metes i valors personals i eleccions.

- Inclusió social: integració i participació a la comunitat, rols comunitaris i suports socials.
- Drets: legal i humans (dignitat i respecte).

Una de les dificultats que poden patir les persones amb discapacitat intel·lectual i que es situa dins del constructe de conducta adaptativa és la comunicació segons Schuchardt et al. (2011). (Sparrow i Cicchetti, 1989) diferencien entre les dificultats comunicatives d'expressió i les de comprensió. La comunicació és un eix fonamental que intervé directament en el benestar de les persones, ja que està molt relacionada amb el desenvolupament de l'ésser humà. A través de la comunicació es poden establir relacions interpersonals i és una de les eines que ens permeten descobrir el món que ens envolta. Entenem els "desordres comunicatius" com les limitacions en la interacció comunicativa que pot restringir la participació dels rols dels individus que poden tenir dins una societat o cultura segons (Mora i Alberto, 2015).

Dins la capacitat comunicativa, una de les maneres de comunicació més establerta és l'escriptura i és que segons Belva et al. (2012) la gran majoria de les persones amb discapacitat intel·lectual severa tenen dificultats significatives per poder accedir a la comunicació escrita. Actualment podem trobar recursos comunicatius que serveixen com a suport per ajudar a comunicar-se a persones amb dificultats en aquest àmbit, com per exemple els Sistemes Augmentatius o Alternatius de la Comunicació (SAAC). Segons (González, 2003) els Sistemes Augmentatius o Alternatius de la Comunicació són un conjunt de recursos, sistemes o estratègies dirigits a facilitar la comprensió i l'expressió en persones que tenen dificultats per adquirir el llenguatge, ja sigui parlat o escrit, amb la finalitat d'augmentar la parla o substituir-la. Aquests recursos també estan orientats a persones amb dificultats comunicatives, ajudant-les a expressar els seus desitjos, intercanviar coneixements, opinions i afavorint l'expressió de la pròpia personalitat enriquint el camp de l'experiència amb l'objectiu d'afavorir una millor qualitat de vida. Aquests sistemes fomenten l'autonomia de la persona, pel que estan relacionats amb un augment de l'autoestima. Dins dels SAAC destaquen els SPC, Sistemes Pictogràfics de la Comunicació, que es caracteritzen per tractar-se d'un sistema no oral basat en símbols pictogràfics senzills per a la seva interpretació.



## **Objectius/Context**

L'objectiu general és:

- Millorar la qualitat de vida de l'usuari.

Els objectius específics són:

- Millorar la qualitat dels processos comunicatius de l'usuari.
- Augmentar la freqüència amb la que es comunica l'usuari.
- Augmentar la diversitat de demandes que fa l'usuari.
- Reduir la frustració del l'usuari durant els processos comunicatius.
- Millorar l'estat d'ànim de l'usuari.

Hipòtesi: A través de la introducció de suports visuals per a la comunicació es podrà millorar la qualitat de vida de l'usuari.

## **Metodologia**

### *Mostra*

La mostra es divideix en dos blocs.:

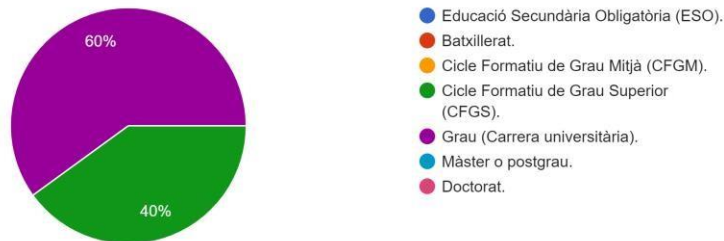
El primer bloc és de cas únic i es tracta d'un home de 48 anys d'edat que presenta discapacitat intel·lectual sense parla, encara que no té dificultats en la comprensió oral. A través d'observar durant aproximadament dues setmanes tots els integrants de la llar es va trobar interessant aquest usuari amb el que costava molt comunicar-se i arribar a entendre bé el que volia dir.

El segon bloc de la mostra es constitueix de 5 treballadors de la llar-residència, 3 homes i 2 dones, molt propers al dia a dia de l'usuari d'edats compreses entre 24 i 32 anys. A nivell de formació acadèmica s'observa que el 60% de la mostra, que en aquest cas són 3 persones, tenen els estudis universitaris acabats, mentre que un 40% de la mostra, 2 persones, tenen finalitzat almenys un Cicle Formatiu de Grau Superior (CFGS) com es percep a la Figura 1.

## Figura 1

Últim nivell de formació adquirit dels treballadors.

Últim nivell de formació adquirit. (El més alt)  
5 respostes

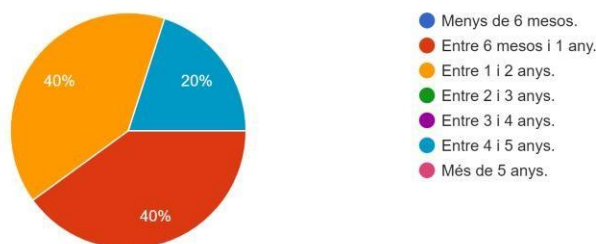


En referència a l'experiència dins l'empresa un 40% dels treballadors, que en aquest cas són 2 persones, porten entre 6 mesos i un any; un 40%, que són uns altres 2 treballadors, entre 1 i dos anys; i un 20%, que és 1 treballadora, entre 4 i 5 anys, com podem observar a la Figura 2.

## Figura 2

Experiència dels treballadors a l'empresa.

Experiència a l'empresa.  
5 respostes

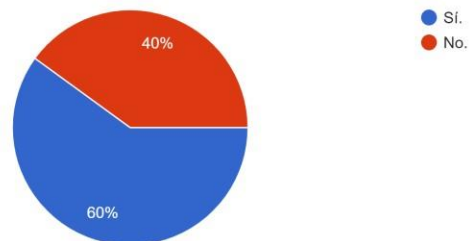


Un 60% de la mostra, en aquest cas 3 treballadors, mantenen que tenen coneixements previs sobre Sistemes Alternatius o Augmentatius de Comunicació, mentre que un 40% dels treballadors, o 2 persones, afirmen no tenir-ne cap coneixement com s'observa a la Figura 3.

### Figura 3

*Coneixements sobre els SAAC per part dels treballadors.*

Coneixes o tens nocions sobre SAAC (Sistemes Augmentatius o Alternatius de la Comunicació)?  
5 respostes



### *Instruments*

El primer instrument utilitzat en aquesta intervenció ha estat la observació del dia a dia de l'usuari durant dues setmanes, realitzant una graella on s'han desenvolupat els ítems per a poder redactar en cadascun d'ells quina és la situació actual segons l'observador. Els ítems desenvolupats durant la observació han estat els següents:

- L'usuari intenta comunicar-se amb els monitors.
- L'usuari intenta comunicar-se amb els seus companys.
- La comunicació entre l'usuari i la resta és clara i de qualitat.
- Durant la comunicació de l'usuari es detecta frustració per les limitacions comunicatives.
- L'usuari es mostra animat i content en el seu dia a dia.
- L'usuari fa ús d'eines que l'ajuden a comunicar-se.
- Diversitat de demandes que fa l'usuari.

Per aportar fermesa a la observació i als ítems desenvolupats s'ha utilitzat el segon instrument, que es tracta de Google Formularis, on s'ha realitzat una enquesta a 5 treballadors propers a l'usuari. Aquesta enquesta consta de dos blocs, un de preguntes sobre el propi treballador que la respon i un altre bloc sobre preguntes relacionades amb el dia a dia de l'usuari. El primer bloc està format per 4 preguntes i són les següents:

- Edat.
- Últim nivell de formació adquirit. (El més alt)
- Experiència a l'empresa.
- Coneixes o tens nocions sobre SAAC (Sistemes Augmentatius o Alternatius de la Comunicació)?

El segon bloc de l'enquesta als treballadors està format per les preguntes referents a l'usuari, que en aquest cas són 9 preguntes de tipus Likert que mesuren diferents aspectes de l'usuari amb valoracions de l'1 al 10.

- Freqüència amb la que l'usuari intenta comunicar-se amb els professionals del centre.
- Freqüència amb la que l'usuari intenta comunicar-se amb els seus companys.
- La comunicació de l'usuari amb els professionals i la resta de companys es percep clara.
- L'usuari mostra frustració durant els processos comunicatius.
- L'usuari es mostra animat i content en el seu dia a dia.
- L'usuari fa ús d'eines que l'ajuden a comunicar-se.
- Diversitat de demandes que fa l'usuari.

Aquestes preguntes estan elaborades de tal manera que l'enquesta es pot realitzar dues vegades, una per avaluar l'estat de l'usuari abans de la intervenció i una altra vegada per avaluar l'estat de l'usuari de manera posterior a la intervenció per així observar si es troba cap canvi significatiu. Les preguntes redactades són de tipus Likert que mesuren diferents aspectes de l'usuari amb valoracions de l'1 al 10 i la seva justificació és la següent:

- Freqüència amb la que l'usuari intenta comunicar-se amb els professionals del centre.
- Freqüència amb la que l'usuari intenta comunicar-se amb els seus companys.

El número 1 representa poca freqüència, mentre que el 10 representa molta freqüència. Aquestes dues preguntes aportaran informació sobre si l'usuari augmenta o no la freqüència amb la que es comunica amb el seu entorn a nivell

quantitatiu un cop faci servir el suport, encara que la naturalesa de la comunicació amb els treballadors serà sempre diferent de la que té amb els seus companys, ja que amb els treballadors es comunica normalment per realitzar demandes segons les seves necessitats, mentre que amb els seus companys es comunica amb l'objectiu d'organitzar les tasques del seu pis. Després de que el suport es faci servir durant aquestes dues setmanes es podrà veure si hi ha cap canvi significatiu i les facilitats que pot aportar la intervenció ocasiona que aquesta freqüència augmenti.

- La comunicació de l'usuari amb els professionals i la resta de companys es percep clara.

El número 1 representa que és una comunicació poc clara, mentre que el 10 representa molta claredat. Segons les respostes dels treballadors es podrà esbrinar si la comunicació de l'usuari és qualitativament suficient per entendre's amb el seu entorn sense dificultats. Un cop integrat el suport i es torni a passar aquesta pregunta també es veurà si ha millorat la qualitat comunicativa.

- L'usuari mostra frustració durant els processos comunicatius.

El número 1 representa que mai mostra frustració, mentre que el número 10 és que sempre mostra frustració. En moltes ocasions es va observar que quan no s'aconseguia entendre el missatge que l'usuari volia donar, aquest s'enfadava i es frustrava, ja que es veia incapaç de comunicar el que volia dir d'una altra manera. Encara que els primers dies de fer servir el suport potser mostra frustració, ja que es tracta d'un procés d'aprenentatge, s'espera que després de la intervenció, i la seva adaptació a la mateixa, aquesta frustració aparegui amb menys freqüència durant els processos comunicatius.

- L'usuari es mostra animat i content en el seu dia a dia.

El número 1 representa que mai, mentre que el número 10 representa que sempre. Aquest ítem es va elaborar amb l'objectiu de percebre qualsevol canvi a l'estat d'ànim de l'usuari, especialment per observar si la introducció del suport té alguna incidència significativa en aquest àmbit. S'espera que es percebi més content i alegre un cop hagin passat aquests quinze dies, ja que la vida durant la convivència es basa en interaccions diàries i constants, pel que la intervenció està específicament dissenyada.

- L'usuari fa ús d'eines que l'ajuden a comunicar-se.

El número 1 representa que mai fa ús d'eines i el número 10 que sempre les utilitza. Com es va observar, aquest usuari no té cap tipus d'eina per facilitar la comunicació, pel que s'espera que les primeres respostes siguin amb puntuacions baixes. Aquest ítem també mesurarà si realment està fent servir el suport dissenyat per la intervenció, ja que com s'ha comentat abans, aquestes eines necessiten un temps d'aprenentatge i adaptació, pel que la frustració que pot crear pot ser motivació per l'abandonament de l'eina comunicativa. S'espera que faci servir el suport i aquestes puntuacions augmentin a la valoració posterior a la intervenció.

- Diversitat de demandes que fa l'usuari.

El número 1 representa poca diversitat de demandes, mentre que el número 10 representa molta diversitat de demandes. Donades les limitacions comunicatives el rang de les demandes que pot realitzar és molt limitat, ja que normalment sempre són les mateixes. S'espera ampliar la diversitat de les demandes que faci l'usuari després de la intervenció.

Finalment s'inclou un apartat d'observacions personals de manera redactada perquè els treballadors puguin aportar tot allò que pensin sobre aquesta enquesta, podent proposar algun ítem més a la primera valoració segons el que ells perceben durant el treball diari amb l'usuari, o per poder aportar informació extra que no s'hagi tingut en compte sempre que ho vegin adient.

També es realitza una enquesta final a través del Google Formularis a una de les treballadores per valorar la intervenció realitzada a nivell general. Aquesta enquesta consta de 10 qüestions d'estil Likert, on es mesuren les respostes de l'1 al 10:

- S'ha informat als treballadors de manera clara de com es duria a terme la intervenció.
- Els suports aportats han estat adients per assolir els objectius marcats durant la intervenció.
- Els treballadors s'han sentit còmodes fent servir els suports aportats.
- L'usuari s'ha sentit còmode fent servir el suport aportat.

- Els pictogrames escollits són adequats per la comprensió i expressió de l'usuari.
- Els suports s'han fet servir de la manera que estava establerta a la intervenció.
- Es percep millora a l'autonomia de l'usuari i el seu benestar.
- S'han aconseguit les fites marcades.
- Valoració global de la intervenció.

L'últim instrument es tracta de la llibreta de comunicació creada i personalitzada de manera individualitzada per a l'usuari D.F. Es tracta d'una llibreta de comunicació tipus SPC amb pictogrames. Aquesta llibreta té una mesura que facilita la seva portabilitat, amb anelles que permeten afegir i treure totes les pàgines que siguin adients, facilitant així la seva personalització continuada. També compta amb una tira on poder construir les frases combinant diferents pictogrames, ja que tant els pictogrames com la tira estan subjectats amb velcro, tal com s'observa a la Figura 4. Tots els pictogrames utilitzats al recurs s'han extret de la pàgina web ARASAAC, ja que d'aquesta manera totes les il·lustracions mantenen una similitud entre elles.

#### **Figura 4**

##### *Llibreta de comunicació*

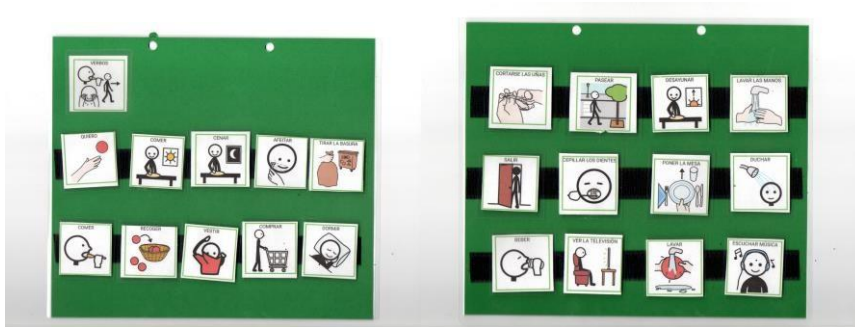


A més, els pictogrames estan ordenats per pàgines, que segons la categoria a la que pertanyen tenen el seu propi color per facilitar la seva ubicació:

Els verbs estan dividits en dues pàgines de color verd com es contempla a la Figura 5.

**Figura 5**

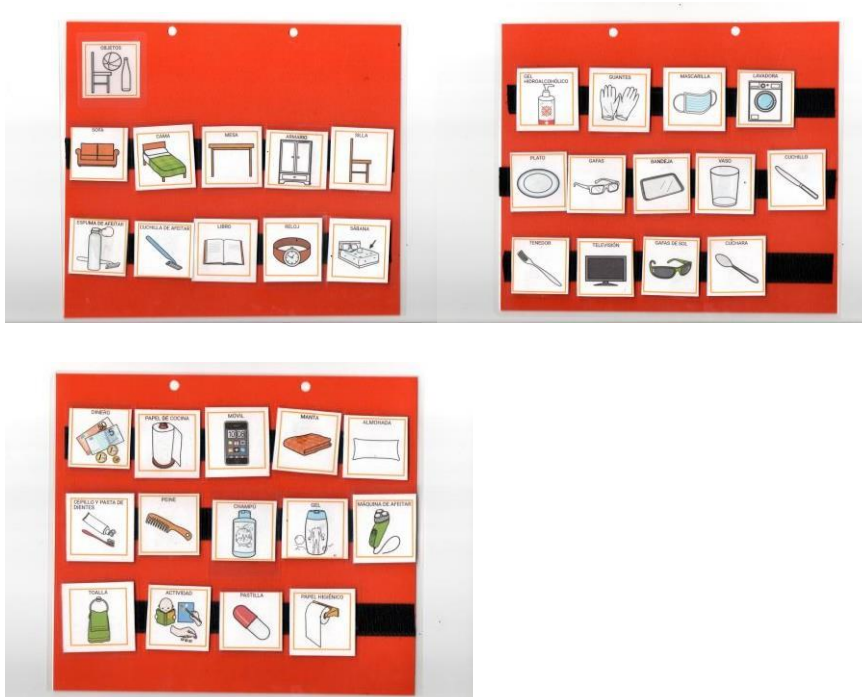
*Verbs*



A la Figura 6 es poden observar tres pàgines que inclouen els pictogrames dins la categoria d'objectes, amb fons de color taronja.

**Figura 6**

*Objectes*

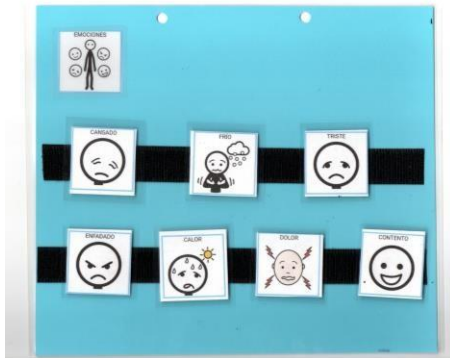




Les emocions, que en aquest cas estan ubicades a la pàgina de color blau es poden veure a la Figura 7. En aquesta pàgina també s'afegeixen estats, com poden ser tenir fred, calor o mal de cap.

## **Figura 7**

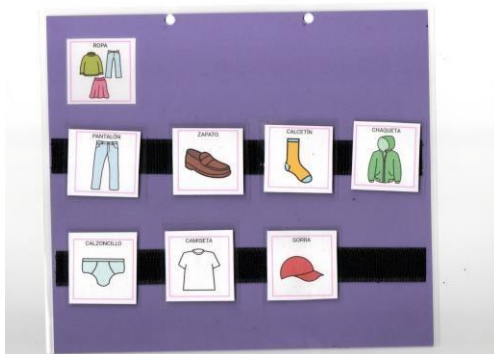
### *Emocions*



Tot el que està relacionat amb la roba es pot trobar a la pàgina de color lila, reflectida a la Figura 8.

## **Figura 8**

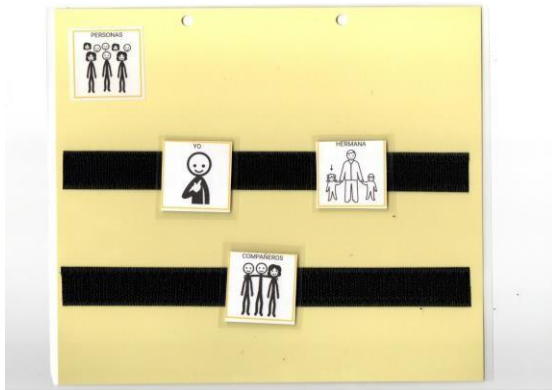
### *Roba*



Els pictogrames referents a la categoria de persones estan agrupats a la pàgina de color groc, tal com es pot veure a la Figura 9.

## Figura 9

### *Persones*



Els pictogrames que reflecteixen llocs o espais estan representats amb el color negre i es poden veure a la Figura 10.

## Figura 10

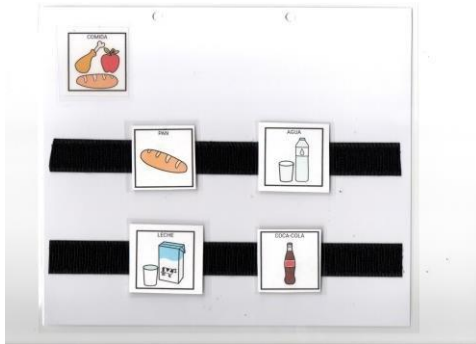
### *Espais*



La última categoria afegida a la llibreta és la de menjar, representada amb el fons de pàgina de color blanc. Es pot apreciar a la Figura 11.

## Figura 11

### *Menjar*



Per facilitar l'ordre de la llibreta s'aprofita que els pictogrames tenen un marc de cada color segons la categoria, pel que s'ordena seguint aquesta directriu, de manera que és més fàcil per l'usuari trobar allò que busca en menys temps. Per escollir quins pictogrames són necessaris s'han tingut en compte les tasques i rutines que s'han observat que l'usuari fa al seu dia a dia, a més de parlar-ho amb l'equip de treballadors que té al voltant i recollir les seves possibles aportacions en un full de suggeriments que s'aporta juntament amb la llibreta on es pot afegir qualsevol idea, opinió o fet sobre com està anant la intervenció, ja sigui per afegir nous pictogrames que es podrien necessitar en el futur o per informar si s'està veient efectiva la metodologia emprada.

### *Procediment*

Per començar a recopilar informació sobre el dia a dia de l'usuari i poder fer una primera detecció de possibles necessitats es realitza una observació dins de la seva àrea de convivència, a la llar on resideix, durant un període de dues setmanes. Gràcies a la documentació aportada per la pròpia entitat de la residència s'obté el diagnòstic del seu estat actual, que en aquest cas és de discapacitat intel·lectual amb absència de parla, però sense dificultats en la comprensió verbal. Durant el període d'observació es detecten les possibles necessitats del D.F., principalment comunicatives, pel que es creen 6 ítems amb una breu descripció dels mateixos per aportar un punt de partida a la intervenció. Per contrastar la informació adquirida durant la observació s'elabora una enquesta

dirigida als treballadors més propers a l'usuari, que en aquest cas són 5 persones que treballen en diferents torns atenent a tots els usuaris d'aquesta llar-residència. L'enquesta es divideix en dos blocs, el de preguntes sobre els treballadors i preguntes sobre el dia a dia de l'usuari en qüestió. Les preguntes personals es realitzen als treballadors amb l'objectiu de saber el nivell de formació finalitzat, l'experiència dins l'entitat i les nocions que tenen sobre Sistemes Augmentatius o Alternatius de la Comunicació. La segona part de l'enquesta es basa en preguntes relacionades amb el dia a dia de l'usuari, redactades amb l'objectiu de contrastar els ítems elaborats durant el període d'observació, a més d'aportar el punt de vista de persones que comparteixen molt de temps amb el D.F.

Després d'obtenir els primers resultats de l'enquesta als treballadors, juntament amb els resultats de la observació del dia a dia de l'usuari realitzada durant dues setmanes, s'observa que pot ser adient dissenyar un recurs de comunicació, que en aquest cas es tracta d'una llibreta de comunicació tipus SPC, ja que l'usuari manté aquestes qualitats:

- Manté un nivell de comprensió verbal dins la normalitat.
- El seu nivell de simbolisme és adequat per entendre il·lustracions o símbols.
- Donat que manté una vida semi autònoma amb suport dels tècnics educatius on realitza tasques totalment autònomes com sortir sol al carrer, té capacitat cognitiva suficient per afrontar el període d'adaptació a la utilització del recurs.

Mentre aquestes són les seves limitacions:

- Absència total de la parla.
- Absència total de lectoescriptura.
- No coneix cap altre sistema de comunicació, com pot ser el llenguatge de símbols.

El recurs dissenyat, que en aquest cas és la llibreta de comunicació, s'aporta a l'equip de professionals juntament amb les instruccions escrites, acompanyada d'una explicació oral sobre la seva correcta utilització i un full de suggeriments perquè els treballadors que estan a prop de la intervenció puguin afegir tot el que creguin adient per millorar el recurs, especialment durant el període d'adaptació. Les instruccions són les següents:

- La llibreta l'haurà de tenir el D.F., per tal de que estigui al seu abast sempre que calgui, encara que de moment es limitarà el seu ús a la llar-residència, pel que sempre haurà d'estar allà.
- S'ha de fomentar el seu ús per als moments on l'usuari vulgui comunicar qualsevol cosa. Per això, si al començament no fa servir la llibreta o té dificultats per trobar el pictograma adient, el treballador l'ajudarà per facilitar el seu aprenentatge i la mecanització de l'ús de la llibreta. Si l'usuari té la capacitat de verbalitzar alguna paraula no cal fer servir el recurs específicament per aquesta demanda.
- Sempre que es faci servir la llibreta, el treballador assenyalarà el pictograma que ha escollit l'usuari i acompanyarà aquesta acció verbalitzant el contingut del pictograma, ja que així facilitarem la seva comprensió, especialment dels pictogrames menys representatius de la realitat o més abstractes.
- Es començarà fent demandes senzilles utilitzant un pictograma, per exemple durant la primera setmana, ja que això facilitarà que l'usuari es familiaritzi amb el suport, encara que conforme es senti més còmode amb el seu ús es poden començar a construir frases més elaborades combinant els pictogrames adients a la tira blanca que trobarem quan obrim la llibreta, per la portada.
- Se li ha de remarcar que ha de tenir cura de la llibreta en tot moment, ja que per ara només es disposa d'un sol exemplar.

Quan es facilita els recurs a l'usuari s'explica cada apartat, a més de com l'ha d'utilitzar. Es repassen tots els pictogrames presents a la llibreta per assegurar que els entén adequadament. Després de fer dues petites proves d'exemple de l'ús del suport ja es queda en la seva possessió per la utilització diària.

Un cop la llibreta ha estat en mans de l'usuari per un període de dues setmanes es torna a realitzar la mateixa enquesta que al començament, però en aquest cas amb l'objectiu de poder observar si hi ha cap canvi significatiu vers la primera vegada que es va passar, després d'haver utilitzat la llibreta de comunicació.

## Resultats/Aportacions

Un cop realitzat el primer període d'observació durant les dues setmanes es realitza una taula on s'estableixen els possibles ítems a nivell qualitatiu sobre els que possiblement s'haurà d'intervenir. Els resultats obtinguts es poden observar a la Taula 1.

### Taula 1

*Taula d'observació del D. F.*

<b>ÍTEMS</b>	<b>DESCRIPCIÓ</b>
L'usuari intenta comunicar-se amb els monitors.	Normalment la comunicació de l'usuari cap als treballadors es limita a la realització de demandes segons les seves necessitats del dia a dia. Fora d'això, en ocasions intenta participar en converses, especialment en moment de bromes, encara que amb moltes dificultats.
L'usuari intenta comunicar-se amb els seus companys.	La comunicació amb els seus companys es limita a la convivència, encara així sent molt pobre, ja que només es comunica amb ells en els moments necessaris quan han de decidir com organitzar una tasca o temes generals del propi pis on resideixen.
La comunicació entre l'usuari i la resta és clara i de qualitat.	Com no pot articular la parla es comunica bàsicament per sons i gestos, dificultant molt la comprensió dels missatges que vol donar i la seva intenció comunicativa. Quan la seva demanda està relacionada amb algun objecte o situació quotidiana es pot interpretar el missatge amb més facilitat, però quan es tracta de conceptes abstractes es complica molt comprendre'l.
Durant la comunicació de l'usuari es detecta frustració per les limitacions comunicatives.	Quan el que vol comunicar és alguna cosa que surt del dia a dia i de les seves rutines es complica molt entendre què necessita, i per això en ocasions es frustra, ja que pot passar molta estona des de que vol dir alguna cosa fins que s'arriba a saber de què es tracta. En alguns moments aquesta dificultat

	comunicativa ha creat frustració i enuig a l'usuari, ja que quan es dona una discussió durant la convivència al pis, moltes vegades arriba a més perquè com no es pot comunicar al mateix nivell que l'altre usuari. S'enfada i els seus gestos són més marcats i amb un to més violent, pel que en alguna situació els treballadors han hagut d'intervenir entre ells per calmar la situació.
L'usuari es mostra animat i content en el seu dia a dia.	Normalment es tracta d'una persona que sol mantenir bon humor, encara que la reiterada dificultat per expressar les seves necessitats en diverses ocasions fa que s'enfadi i mantingui un tarannà més seriós durant la resta del dia.
L'usuari fa ús d'eines que l'ajuden a comunicar-se.	En l'actualitat l'usuari no té cap eina augmentativa o alternativa de comunicació, pel que tot es redueix a gestos i sons.
Diversitat de demandes que fa l'usuari.	Tenint en compte que les seves eines per comunicar-se ara mateix són inexistents, l'usuari no gaudeix de riquesa a nivell de vocabulari, pel que les demandes es limiten al que ell pot comunicar amb gestos.

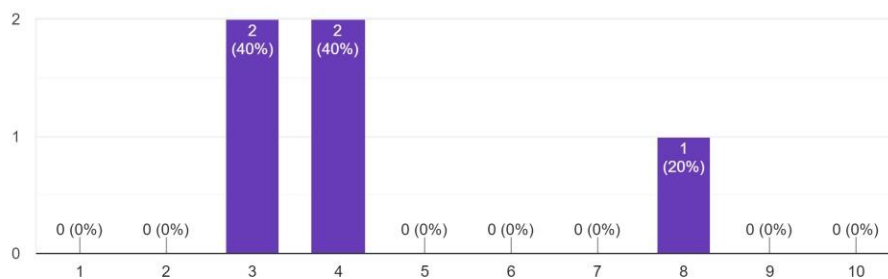
Per poder aportar fermesa a la taula realitzada durant la observació s'administra la primera enquesta als treballadors on es recull informació prèvia a la intervenció de la introducció de la llibreta de comunicació. Posteriorment es torna a passar la mateixa enquesta per veure si després de dues setmanes de la utilització del suport s'observa cap canvi significatiu en la comunicació de l'usuari segons els 5 treballadors enquestats. A continuació es representen els resultats d'aquestes enquestes per ítems, pel que es compara el resultat de la primera enquesta amb el de la segona, ítem per ítem.

Per començar s'observa que 4 de les 5 respostes, un 80% dels treballadors enquestats, han contestat que la freqüència amb la que es comunica l'usuari amb els professionals del centre és entre puntuacions de 3 i 4 mentre que un dels treballadors, un 20% de la mostra, ha contestat amb una puntuació de 8, tal com s'observa a la Figura 12. S'interpreta que la freqüència amb la que es comunica amb els treballadors és baixa, ja que la mitjana aritmètica de totes les puntuacions aportades pels participants és de 4,4 punts en total.

### Figura 12

*Freqüència amb la que l'usuari intenta comunicar-se amb els professionals del centre (Prèvia a la intervenció)*

Freqüència amb la que l'usuari intenta comunicar-se amb els professionals del centre.  
5 respostes



A la Figura 13 es pot observar que un cop passades les dues setmanes fent servir el suport les puntuacions es distribueixen entre el 6 i el 8, ja que un 20% de la mostra, en aquest cas 1 persona ha marcat una puntuació de 6, un 40% o 2 persones han puntuat amb un 7, i finalment un 40% o en aquest cas 2 persones han puntuat aquesta qüestió amb un 8. La mitjana aritmètica total de les puntuacions és de 7,2 punts, pel que s'observa un canvi significatiu de 2,8 punts a la mitjana de les respostes, pel que s'entén que un cop realitzada la intervenció l'usuari té més intenció comunicativa cap als treballadors de la llar-residència.

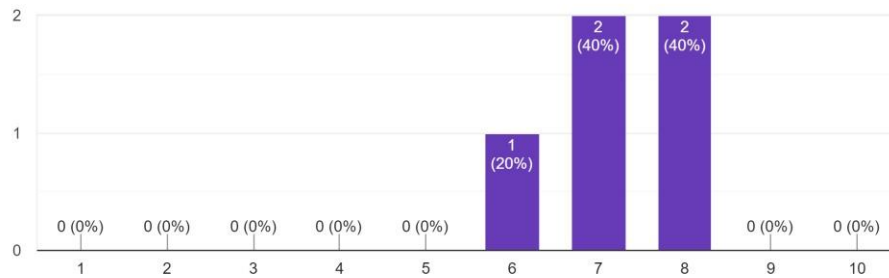


### Figura 13

*Freqüència amb la que l'usuari intenta comunicar-se amb els professionals del centre (Posterior a la intervenció)*

Freqüència amb la que l'usuari intenta comunicar-se amb els professionals del centre.

5 respostes



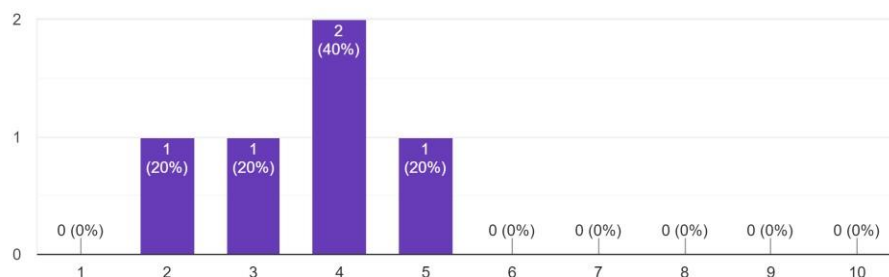
A la pregunta sobre la freqüència amb la que l'usuari intenta comunicar-se amb els seus companys trobem que totes les respostes es troben entre puntuacions de 2 i 5 sobre 10. Dos treballadors puntuen entre 2 i 3 aquest ítem, un 40%, dos treballadors han aportat una puntuació de 4, un 40%, i finalment un treballador ha donat una puntuació de 5 sobre 10, un 20%. Aquests resultats es poden observar a la Figura 14. Tenint en compte que la mitjana de les puntuacions obtingudes és de 3,6 punts sobre 10 es percep que la freqüència amb la que es comunica amb els seus companys és baixa.

### Figura 14

*Freqüència amb la que l'usuari intenta comunicar-se amb els seus companys (Prèvia a la intervenció)*

Freqüència amb la que l'usuari intenta comunicar-se amb els seus companys.

5 respostes



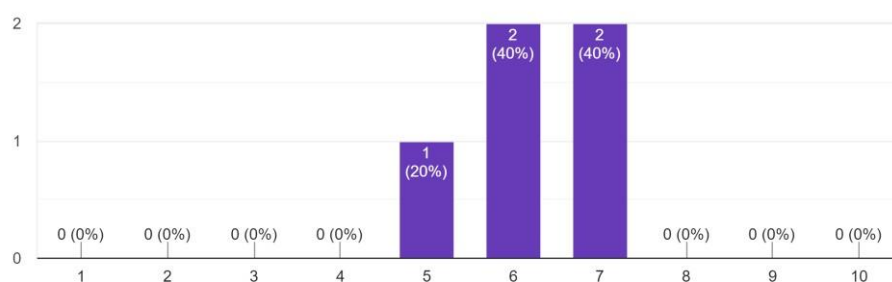
Després de les dues setmanes utilitzant la llibreta de comunicació s'observa que les puntuacions de l'enquesta posterior a la intervenció a la qüestió de la freqüència de la comunicació de l'usuari cap als seus companys són lleugerament diferents, ja que un 20%, una persona, ha marcat 5 punts, el 40% o 2 persones, han marcat una puntuació de 6 i un 40% o 2 persones, han marcat una puntuació de 7. La mitjana aritmètica d'aquestes puntuacions és de 6,2 punts, pel que s'observa que l'usuari es comunica més amb els seus companys amb la utilització del suport. Aquestes dades queden reflectides a la Figura 15.

### Figura 15

*Freqüència amb la que l'usuari intenta comunicar-se amb els seus companys (Posterior a la intervenció)*

Freqüència amb la que l'usuari intenta comunicar-se amb els seus companys.

5 respostes



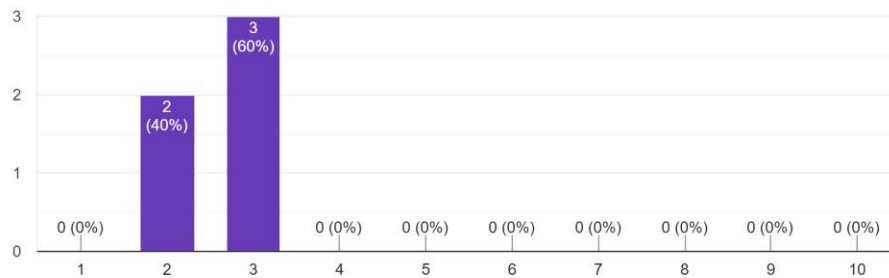
Sobre la qüestió de la percepció de la claredat de les interaccions de l'usuari amb els seus companys i els tècnics educadors un 40% de la mostra, 2 persones, han marcat una puntuació de 2, mentre que un 60% dels enquestats, 3 persones, han marcat una puntuació de 3 sobre 10, tal com s'observa a la Figura 16. Es pot determinar que no s'entén adequadament què vol comunicar l'usuari, ja que la mitjana de les puntuacions aportada pels enquestats és de 2,6 punts sobre 10, significativament baixa.

## Figura 16

*La comunicació de l'usuari amb la resta de companys i els professionals es percep clara (Prèvia a la intervenció)*

La comunicació de l'usuari amb la resta de companys i els professionals es percep clara.

5 respostes



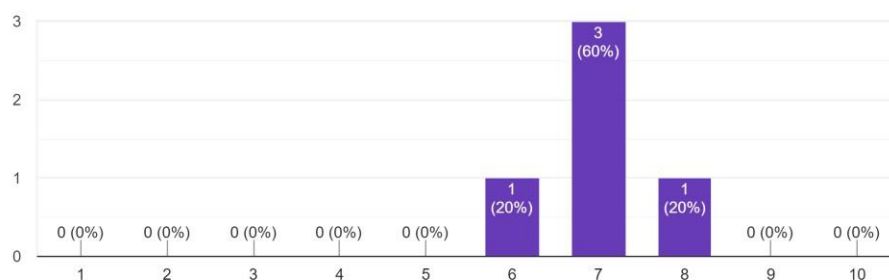
Tal com s'observa a la Figura 17 les puntuacions es distribueixen de manera molt diferenciada a les obtingudes a la primera enquesta realitzada abans de la intervenció, ja que en aquest cas es distribueixen entre els 6 i 8 punts, amb un 20% als 6 punts, un 60% dels participants als 7 punts i un 20% als 8 punts, amb una mitja de respostes de 7 punts sobre 10 en comparació amb els 2,6 anteriors. En aquest cas es percep una diferència molt significativa que indica que la comunicació de l'usuari amb la utilització de la llibreta es percep molt més clara que abans de la intervenció.

## Figura 17

*La comunicació de l'usuari amb la resta de companys i els professionals es percep clara (Posterior a la intervenció)*

La comunicació de l'usuari amb la resta de companys i els professionals es percep clara.

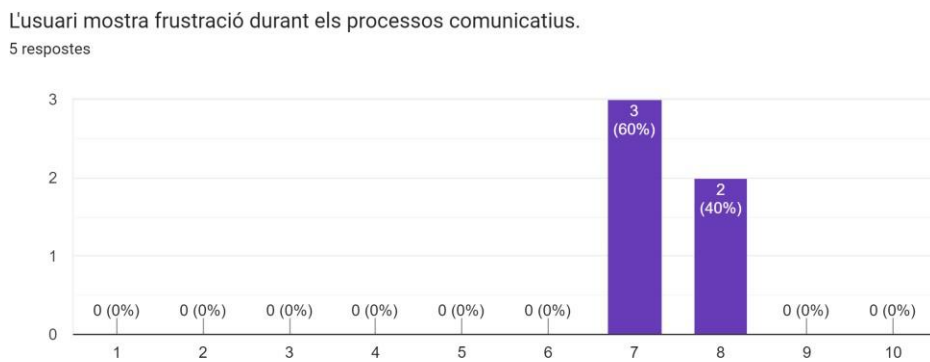
5 respostes



A la pregunta si l'usuari mostra frustració durant els processos comunicatius les puntuacions es distribueixen entre el 7, indicat pel 60% de la mostra o 3 persones, i el 8, contestat pel 40% de la mostra o 2 persones, tal com es percep a la Figura 18. Sembla que els treballadors perceben cert grau de frustració per part del D.F. durant els processos comunicatius, ja que la mitjana total de les puntuacions és de 7,4 sobre 10.

### Figura 18

*L'usuari mostra frustració durant els processos comunicatius (Prèvia a la intervenció)*



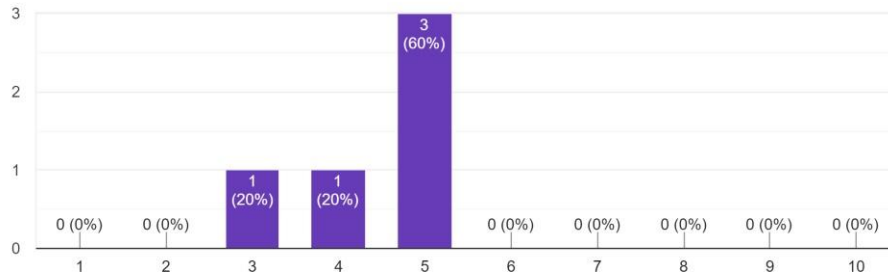
Als resultats obtinguts a la segona enquesta sobre l'ítem "L'usuari mostra frustració durant els processos comunicatius" es pot observar que les puntuacions es distribueixen entre el 3 i el 5 sobre 10, un 20% al 3, un altre 20% al 4 i un 60% al 5. La mitjana aritmètica total de les puntuacions és de 4,4 punts, pel que es pot observar que segons els treballadors ha disminuït la frustració de l'usuari durant els processos comunicatius posteriorment a la intervenció. Es poden observar aquestes puntuacions a la Figura 19.

## Figura 19

*L'usuari mostra frustració durant els processos comunicatius (Posterior a la intervenció)*

L'usuari mostra frustració durant els processos comunicatius.

5 respostes



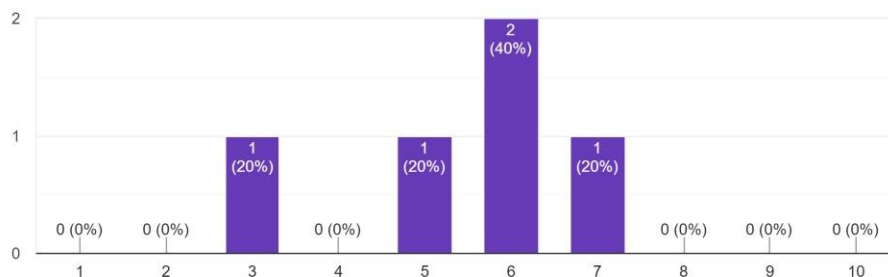
A la qüestió si l'usuari es mostra animat i content al seu dia a dia s'observa que un 20% de la mostra, o 1 persona ha marcat una puntuació de 3; un 20% o 1 persona ha marcat una puntuació de 5; un 40% dels enquestats, 2 persones, han marcat una puntuació de 6; i finalment l'últim 20% de la mostra, 1 persona, ha contestat una puntuació de 7. La mitjana aritmètica total és de 5,4 punts sobre 10, pel que es troba en un rang mig, sense despuntar per estar molt animat o per estar més apagat. Dades observades a la Figura 20.

## Figura 20

*L'usuari es mostra animat i content en el seu dia a dia (Prèvia a la intervenció)*

L'usuari es mostra animat i content en el seu dia a dia.

5 respostes

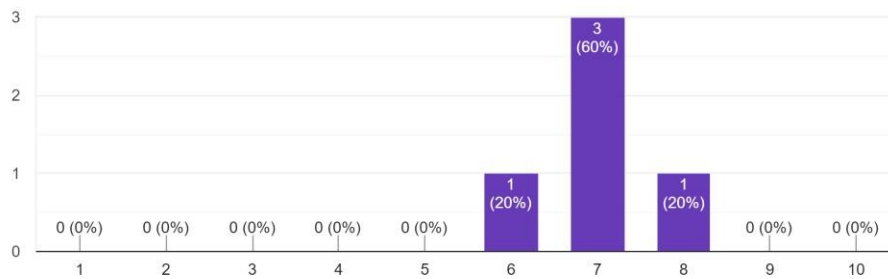


Passades dues setmanes utilitzant el recurs els resultats són els següents: un 20% dels enquestats, 1 persona, ha marcat una puntuació de 3, un altra persona ha marcat una puntuació de 5 punts, un 40% o 2 persones han marcat 6 punts i 1 persona ha marcat 7 punts sobre 10. La mitjana de les puntuacions total és de 7 punts, pel que s'observa que les puntuacions han estat superiors un cop s'ha fet servir la llibreta de comunicació i s'ha observat que l'usuari ha estat de millor humor, tal com s'observa a la Figura 21.

### Figura 21

*L'usuari es mostra animat i content en el seu dia a dia (Posterior a la intervenció)*

L'usuari es mostra animat i content en el seu dia a dia.  
5 respostes

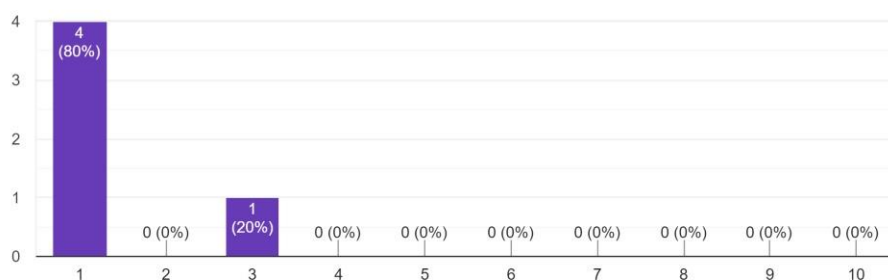


A la qüestió si l'usuari fa ús d'alguna eina que l'ajudi a comunicar-se s'observa a la Figura 22 que un 80% de la mostra, 4 treballadors, han puntuat un 1, mentre que el 20% restant, 1 treballador, ha marcat una puntuació de 3. La mitjana total és de 1,4 punts sobre 10, pel que es pot intuir que l'usuari no ha fet servir cap eina que l'ajudés a comunicar-se de manera eficient.

### Figura 22

*L'usuari fa ús d'eines que l'ajuden a comunicar-se (Prèvia a la intervenció)*

L'usuari fa ús d'eines que l'ajuden a comunicar-se.  
5 respostes



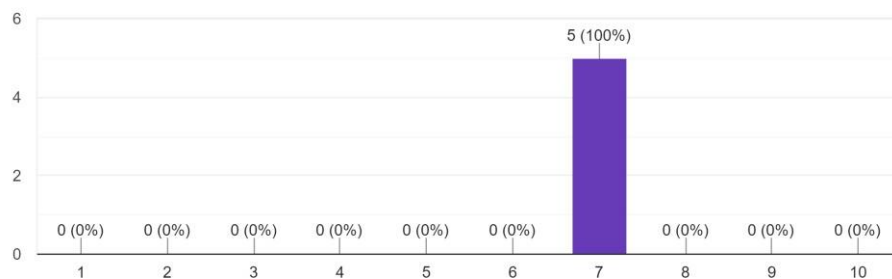
Realitzant la mateixa pregunta dues setmanes després de la intervenció s'observa a la Figura 23 un canvi significatiu, ja que de manera unànime els 5 enquestats han marcat una puntuació de 7 sobre 10, pel que la mitja de les puntuacions total és de 7, significativament superior a la que s'obté a l'enquesta prèvia. S'entén que l'usuari ha fet servir el recurs dissenyat per a la intervenció, donades aquestes puntuacions.

### Figura 23

*L'usuari fa ús d'eines que l'ajuden a comunicar-se (Posterior a la intervenció)*

L'usuari fa ús d'eines que l'ajuden a comunicar-se.

5 respostes

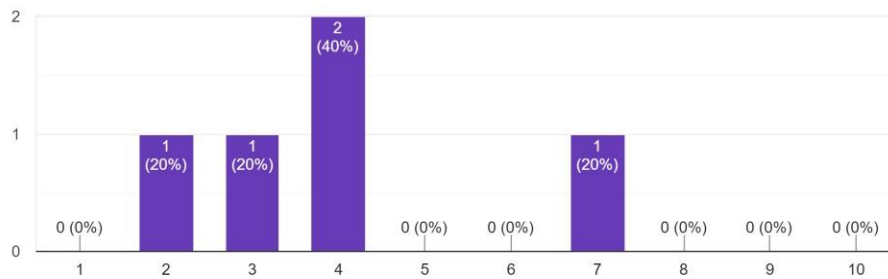


Sobre la diversitat de demandes que fa l'usuari un 20% de la mostra ha marcat un 2, un altre 20% ha marcat un 3, un 40% una puntuació de 4, mentre que un altre 20% ha marcat una puntuació de 7. La mitjana de les puntuacions és de 4 punts sobre 10, pel que es pot observar es troba per sota de la puntuació mitja, entenent que la diversitat no és nul·la però tampoc àmplia. Aquestes puntuacions s'observen a la Figura 24.

### Figura 24

*Diversitat de demandes que fa l'usuari (Prèvia a la intervenció)*

Diversitat de demandes que fa l'usuari.  
5 respostes



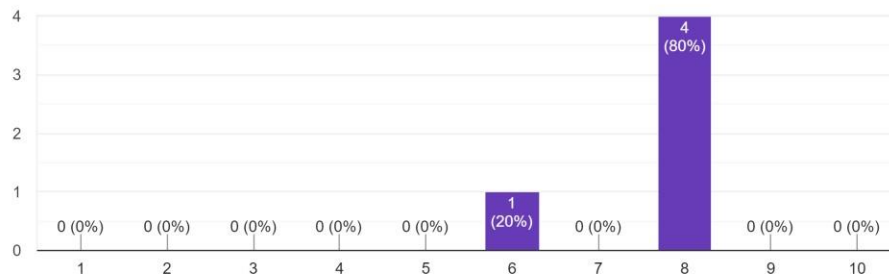
Els resultats obtinguts a la segona enquesta sobre la diversitat de demandes que realitza l'usuari són: un 20% dels enquestats o 1 persona ha marcat una puntuació de 6 i un 80% dels enquestats o 4 persones han aportat una puntuació de 8 en aquesta qüestió, tal com s'observa a la Figura 25. Aquestes puntuacions són superiors a les obtingudes a la primera enquesta, ja que la mitjana total de les puntuacions és de 7,6 punts. Es dedueix a través d'aquest resultat que la diversitat de demandes que realitza l'usuari és superior a les que feia abans de la intervenció.



## Figura 25

### Diversitat de demandes que fa l'usuari (Posterior a la intervenció)

Diversitat de demandes que fa l'usuari.  
5 respostes



A la Taula 2 es pot observar quines han estat les mitjanes obtingudes a tots els ítems, aportant la mitjana aritmètica prèvia i posterior a la intervenció. Les puntuacions obtingudes són sobre 10.

## Taula 2

### Mitjanes aritmètiques de les puntuacions, prèvies i posteriors a la intervenció

	Mitjana Prèvia Int.	Mitjana Posterior Int.
<b>Comunicació treballadors</b>	4,4	7,2
<b>Comunicació companys</b>	3,6	6,2
<b>Claredat comunicació</b>	2,6	7
<b>Frustració</b>	7,4	4,4
<b>Es mostra animat</b>	5,4	7
<b>Fa ús d'eines</b>	1,4	7
<b>Diversitat demandes</b>	4	7,6

A l'últim apartat de l'enquesta s'inclou un espai d'observacions de caire voluntari. A la primera enquesta realitzada cap dels treballadors ha aportat res, però a la segona, dues setmanes després, dos dels treballadors han afegit indicacions. Un dels treballadors ha referit que l'usuari mostrava frustració els primers dies a la utilització de la llibreta, mentre que un segon enquestat ha afegit que necessita pictogrames personals: familiars, de treballadors i companys. L'últim treballador també indica que al començament de la intervenció l'usuari s'oblidava de fer servir la llibreta, però poc a poc l'anava utilitzant més.

Es té en compte que els períodes d'aprenentatge en moltes ocasions i especialment quan una persona manté unes rutines molt marcades al llarg de la seva vida poden ocasionar frustració donades les novetats incloses. També s'entén que el fet de portar la llibreta constantment a sobre no era un costum de l'usuari, per tant ha hagut de fer un esforç en aprendre que la necessita per comunicar-se efectivament i com fer-la servir.

Finalment s'ha realitzat una última enquesta a una de les treballadores per poder obtenir informació orientativa de com s'ha dut a terme la intervenció amb una enquesta de valoració de la intervenció realitzada a nivell global.

A continuació s'indicarà la pregunta amb la puntuació sobre 10 que ha valorat la persona treballadora:

- S'ha informat als treballadors de manera clara com es duria a terme la intervenció: 8 sobre 10.
- Els suports han estat adients per aconseguir les fites marcades durant la intervenció: 8 sobre 10.
- Els treballadors s'han sentit còmodes fent servir el suport: 7 sobre 10.
- L'usuari s'ha sentit còmode fent servir el suport: 7 sobre 10.
- La ubicació del suport ha estat adequada per al seu bon ús: 8 sobre 10.
- Els pictogrames eren adequats per la comprensió i expressió de l'usuari: 9 sobre 10.
- El suport s'ha utilitzat tal com estava establert a la intervenció: 9 sobre 10.
- S'ha percebut una millora de l'autonomia de l'usuari i el seu benestar: 9 sobre 10.
- S'han aconseguit les fites marcades: 9 sobre 10
- Valoració global de la intervenció: 9 sobre 10.

## **Discussió i conclusions**

Un dels primers punts observats sobre el D.F. ha estat la seva dificultat per comunicar-se, ja que no té capacitat de parla oral ni escrita, pel que ha estat un dels punts de partida per començar a intervenir. Tenint en compte que segons el DSM-5 (APA, 2013) una de les dificultats més grans de les persones amb diversitat funcional era la conducta adaptativa, el que s'ha intentat en aquest treball és afavorir l'adaptació de l'usuari al seu entorn intentant aportar-li la capacitat del llenguatge, que tantes dificultats sumava a l'hora d'integrar-se adequadament al seu entorn, que en aquest cas ha estat la llar-residència.

Tal com indiquen autors com (O'Brien, 1991) o (Sixsmith, 1986) existeixen un número de requisits perquè l'entorn i context on es troba una persona adquireixi les característiques pròpies de ser una llar. Un dels factors essencials per una llar segons (O'Brien, 1991), i que destaca especialment en tots els punts que remarca l'autor, és el fet d'escollir per part de la persona. Escollir en què s'inverteix l'ús del temps, les rutines, les millores, l'elecció del lloc, els co-residents i el seu nombre, entre d'altres. (Sixsmith, 1986) també desenvolupa un llistat de requisits referents al fet de ser una llar i coincideix amb (O'Brien, 1991) en el punt de l'elecció, encara que dins de les relacions, ja que esmenta l'elecció personal d'estar amb persones concretes. (Sixsmith, 1986) pren com a eix les relacions, segons el tipus i la qualitat de les mateixes dins el constructe de "llar".

El fet de l'elecció i les relacions interpersonals estan estretament relacionats amb la capacitat de comunicar-se, ja que és indispensable per poder expressar els desitjos, preferències, inconvenient, etc. Schuchardt et al. (2011) ja indicaven que un dels problemes més comuns en persones amb discapacitat intel·lectual o diversitat funcional, és la comunicació. El cas de l'usuari sobre el que es realitza la intervenció és un exemple prou clar, ja que no té accés a l'expressió del llenguatge oral ni tampoc a la comprensió ni expressió del llenguatge escrit, encara que valorant les seves potencialitats té accés a la comprensió del llenguatge oral, ja que (Sparrow i Cicchetti, 1989) van diferenciar aquestes dos vessants del llenguatge. Aprofitant aquestes potencialitats de l'usuari es desenvolupa un suport SAAC (Sistemes Augmentatius i Alternatius de la Comunicació), específicament un d'estil SPC, ja que segons (González, 2003) aquests sistemes són específicament adequats per persones amb dificultats comunicatives, sobretot d'expressió, i específicament en el cas de diversitat funcional, ja que com indica el DSM-5 (APA, 2013), aquestes persones poden tenir dificultats en l'aprenentatge, pel que complica molt aprendre un llenguatge alternatiu com pot ser el llenguatge de signes, especialment per la seva carència de significació en molts punts. Un altre punt fort d'aquest usuari és que manté un nivell simbòlic adequat per poder distingir il·lustracions o imatges, que tenen una càrrega significativa més gran que molts dels gestos del llenguatge de signes.

Als resultats s'observa que l'usuari, segons la percepció dels treballadors més propers al seu dia a dia, manté més intenció comunicativa en diferència a abans de realitzar la intervenció, pel que ara té més capacitat d'elecció. Aquesta afirmació queda remarcada tenint en compte els resultats obtinguts a la qüestió "número de demandes realitzades per l'usuari", ja que també es percep un canvi significatiu, augmentant el número de demandes. Això pot ser degut als

pictogrames escollits, on no només estan integrats els que es van observar sobre les tasques del seu dia a dia, sinó que s'han inclòs noves accions, especialment de caire abstracte com poden ser sentiments o estats, que han pogut enriquir el vocabulari de l'usuari. Amb aquestes dades es pot deduir que les relacions en l'entorn de la llar remarcades per (Sixsmith, 1986) poden estar una mica més consolidades, donant potencial de comoditat i familiaritat a l'entorn on conviu. Un altre punt que l'autor remarca és el de la felicitat, i és que patir dificultats comunicatives pot portar a sentir frustracions per les interaccions més quotidianes i quasi inevitables del dia a dia. En aquest cas també s'observa una millora, ja que en els resultats obtinguts es reflecteix que l'usuari pateix menys frustració en els processos comunicatius, ja que es dedueix que amb el suport de la llibreta de comunicació té moltes més facilitats per comunicar allò que vol, com s'ha vist anteriorment fins i tot ampliant les seves demandes en referència a les possibilitats prèvies a la intervenció.

L'objectiu inicial d'aquesta intervenció ha estat la de millorar la qualitat de vida de la persona usuària amb diversitat funcional resident a la llar-residència. Segons (Ardila, 2003) la qualitat de vida deriva de la realització de les potencialitats de la persona. Entre el llistat de factors que l'autor inclou dins el constructe "qualitat de vida" destaquen en aquesta intervenció els d'expressió emocional i l'harmonització de les relacions amb l'ambient físic i social amb la comunitat.

Tenint en compte les fites marcades al començament de la intervenció es pot observar que els resultats indiquen que la qualitat dels processos comunicatius de l'usuari han millorat, ja que en l'actualitat pot comunicar exactament el que vol, simplement utilitzant el pictograma adient, quan abans de la intervenció, a través de gestos, només podia comunicar missatges molt específics i de caire material, deixant de banda conceptes abstractes com poden ser els sentiments.

La freqüència amb la que es comunica també s'ha vist modificada utilitzant la llibreta de comunicació, ja que segons els resultats obtinguts aquesta freqüència ha augmentat, comunicant-se més tant amb els treballadors com amb els seus companys de la llar-residència.

El bloc de demandes que comunicava abans de la intervenció era bastant limitat, centrant-se en demandes molt bàsiques. Gràcies a la llibreta i a la varietat de

pictogrames que s'han inclòs els resultats indiquen que ara comunica coses que abans no podia o no volia donada la dificultat del missatge.

Com la dificultat dels missatges podia ser elevada en moltes ocasions, es creava certa frustració que envoltava els processos comunicatius. Un cop ha utilitzat la llibreta s'observa que aquesta frustració s'ha reduït en gran mesura i que en l'actualitat té molta més facilitat per comunicar-se.

L'objectiu de millorar el seu estat d'ànim s'ha pogut assolir, encara que d'una manera menys clara i determinant que la resta d'objectius, ja que l'usuari en sí no destacava per ser una persona infeliç segons la opinió de les persones enquestades, encara que segons els resultats obtinguts posteriors a la intervenció es veu una lleugera millora en aquest aspecte, encara que sigui la millora menys destacada de totes les esmentades. Especialment el constructe de felicitat general depèn en gran mesura de molts aspectes, que encara que també s'inclouen els processos comunicatius, no són els únics factors que intervenen.

Finalment l'objectiu general de millorar la qualitat de vida de l'usuari es pot donar per assolit, ja que la majoria d'objectius específics que el conformen dins d'aquesta intervenció s'han pogut aconseguir en millor o menor mesura.

## **Limitacions**

Entre les diferents limitacions que s'han trobat a l'hora de fer aquesta intervenció destaquen:

- Diagnòstics no actualitzats.

Quan s'ha iniciat la fase de recopilació de dades s'ha començat llegint els diagnòstics que es poden trobar al mateix centre on resideixen els usuaris. Molts d'aquests informes tenen dates molt antigues, alguns del 1987, pel que ha estat difícil acotar la simptomatologia de l'usuari en qüestió basant-se en aquestes dades.

- Plantilla d'empresa canviant.

Com es tracta d'un servei que es conforma de 4 llars-residències amb un número elevat de treballadors que mantenen horaris rotatius, l'equip de tècnics educadors que es mantenen en una mateixa llar és irregular. Cada setmana canvien un o dos treballadors que formen part d'una plantilla molt extensa, pel que ha estat una dificultat el triatge de la mostra del bloc de treballadors. Amb una mostra molt més elevada les dades obtingudes tindrien més pes, pel que els resultats serien molt més acurats.

- Vida personal dels usuaris.

Cada usuari que resideix a les llars manté unes rutines similars dins el servei, però fora tenen famílies que intervenen especialment en les seves sortides familiars. Ha estat especialment difícil quadrar la durada de la intervenció, ja s'ha implementat en un moment específic on moltes persones, entre ells els residents i les seves famílies, tenen vacances. En un principi aquest treball volia realitzar-se en 4 usuaris en total, tots ells de diferents llars, però finalment per aquestes dificultats s'ha hagut de reduir a un cas únic.

- Delegació de tasques.

En molts casos en una intervenció amb naturalesa educativa participen un número elevat de persones. Encara que el disseny de tot el procés s'hagi realitzat per una sola persona, hi participen un gran número de treballadors, que han de dur a terme directament la intervenció amb les instruccions aportades. En molts casos això pot representar dificultats de la coordinació de l'equip, a més de que directament s'està incloent una tasca més que han de realitzar els tècnics educatius al seu dia a dia, sumant-se a totes les que ja es realitzen normalment.

### **Futures línies d'intervenció**

Després d'aconseguir aquests objectius inicials es poden contemplar les futures línies d'intervenció.

Tota la intervenció s'ha realitzat a la llar-residència, pel que una clara futura intervenció és generalitzar tot el que s'ha realitzat, en aquesta ocasió a tots els

contextos de l'usuari, com pot ser a la seva residència familiar. Per dur a terme això s'haurà d'ajudar a la família, que seran els encarregats de fer el suport a la intervenció fora de la llar, com han de fer servir el recurs.

Tenint en compte que la capacitat comunicativa actual de l'usuari és molt superior a la que tenia abans de la intervenció, ja que en l'actualitat les interaccions han guanyat en qualitat i en quantitat, la tasca educativa que es segueix a la llar-residència pot desenvolupar-se de manera molt més eficaç. Segons els propis treballadors es poden treballar específicament els hàbits d'higiene del D.F., ja en ocasions manté conductes que s'han de redirigir. En els moments que es puguin donar aquestes conductes, l'usuari tindrà la capacitat d'anticipar el que necessita en aquests moments específics.

Si s'ambiciona una mica més es pot contemplar intervencions similars en molts altres usuaris que estan al servei i que mantenen carències comunicatives, sempre de manera individualitzada atenent cada cas amb les pròpies necessitats del mateix, ja que la simptomatologia dels usuaris és molt variada.

També a nivell general es poden canviar els recursos informatius de les llars cap als usuaris entre els que destaquen els horaris setmanals de tasques i d'activitats, ja que en molts casos moltes de les persones que resideixen en aquests serveis no tenen capacitat de lectoescriptura. D'aquesta manera es poden canviar tots aquests horaris escrits per horaris estil SPC amb pictogrames, facilitant molt més la seva comprensió i amb potencial d'aconseguir més implicació per part dels usuaris a la col·laboració de les tasques i en definitiva a fomentar la seva autonomia personal, que es tracta d'un dels objectius claus en les llars-residències.

## Referències

- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de psicología*, 35(2), 161-164.
- Beledo, J. (2018). La comprensión actual de la discapacidad intelectual. *Sal Terrae*, 106, 479-492.
- Brian C. Belva; Johnny L. Matson; Megan Sipes; Jay W. Bamburg (2012). *An examination of specific communication deficits in adults with profound intellectual disabilities.* , 33(2), 0-529.
- Calvache Mora, Carlos Alberto. (2015). Perspectiva sistémica de la comunicación humana y sus desórdenes. *Revista Ciencias de la Salud*, 13(3), 327-329.
- Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (5th ed.; DSM-5; American Psychiatric Association, 2013)
- González, P. M. (2003). Sistemas alternativos y aumentativos de comunicación (SAAC) y accesibilidad: Bases teóricas de los SAAC. *Puertas a la lectura*, (4), 129-136.
- O'Brien, J. (1991). Down stairs that are never your own: Supporting people with developmental disabilities in their own homes.
- Schalock, R. & Verdugo, M. A. (2003). *Calidad de Vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales.* Madrid: Alianza.
- Schuchardt, K., Maehler, C., & Hasselhorn, M. (2011). Functional deficits in phonological working memory in children with intellectual disabilities. *Research in Developmental Disabilities*, 32, 1934-1940.
- Sixsmith, J. (1986). The meaning of home: An exploratory study of environmental experience. *Journal of environmental psychology*, 6(4), 281-298.
- Sparrow, S. S., & Cicchetti, D. V. (1989). *The Vineland adaptive behavior scales.* Allyn & Bacon.