

Francisco Javier
Pericacho
María Isabel
Perona
María Román
Mario Andrés-Candelas

Avaluació del grau de satisfacció experimentat pels drogodependents de tres dispositius residencials de la Comunitat de Madrid

Resum

Les valoracions que expressen els destinataris dels diferents recursos de caràcter socioeducatiu constitueixen una font d'informació molt útil a l'hora de perfilar i orientar les possibles accions per part dels professionals dels recursos socioeducatius. En aquest sentit, amb el present treball es pretén avaluar el grau de satisfacció experimentat pels usuaris drogodependents de tres dispositius residencials públics de la Comunitat de Madrid, gestionats per l'Associació Epsilon. Amb aquesta finalitat, al llarg de tres anys s'ha passat un qüestionari voluntari a tots els usuaris d'aquests recursos. El criteri d'inclusió emprat per a la selecció de la mostra final de l'estudi es va establir d'acord amb dues exigències: una permanència mínima en el recurs major a un mes i l'entrega complimentada de, com a mínim, tres preguntes del qüestionari. Això va configurar una mostra final de seixanta persones. Els resultats mostren un elevat índex de satisfacció de qüestions referides al context socioeducatiu i a l'equip educatiu.

Paraules clau: Drogodependència, Satisfacció, Recursos, Qualitat educativa, Tractament socioeducatiu

Evaluación del grado de satisfacción experimentado por los drogodependientes de tres dispositivos residenciales en la Comunidad de Madrid

Las valoraciones que expresan los destinatarios de los diferentes recursos de carácter socioeducativo constituyen una fuente de información muy útil a la hora de perfilar y orientar las posibles acciones por parte de los profesionales de los recursos socioeducativos. En este sentido, con el presente trabajo se pretende evaluar el grado de satisfacción experimentado por los usuarios drogodependientes de tres dispositivos residenciales públicos de la Comunidad de Madrid, gestionados por la Asociación Epsilon. A tal fin, a lo largo de tres años se pasó un cuestionario voluntario a todos los usuarios de dichos recursos. El criterio de inclusión utilizado para la selección de la muestra final de estudio se estableció de acuerdo a dos exigencias: una permanencia mínima en el recurso mayor a un mes y la entrega cumplimentada de, al menos, tres preguntas del cuestionario. Esto configuró una muestra final de sesenta personas. Los resultados muestran un elevado índice de satisfacción en cuestiones referidas al contexto socioeducativo y al equipo educativo.

Palabras clave: Drogodependencia, Satisfacción, Recursos, Calidad educativa, Tratamiento socioeducativo

Evaluation of the Degree of Satisfaction Experienced by Drug Addicts in Three Residential Facilities in Madrid

The opinions expressed by users of the various socio-educational resources are a very useful source of information in shaping and guiding the possible actions of social education professionals. This being so, the present study sets out to assess the degree of satisfaction experienced by dependent drug users at three public residential facilities in the Community of Madrid, managed by the Asociación Epsilon. To this end, over three years all users of those resources were invited to complete a voluntary questionnaire. The inclusion criteria used to select the final study sample was based on two requirements: a minimum stay in the facility of one month and the completion of at least three survey questions. This resulted in a final sample of sixty people. The findings show a high rate of satisfaction in areas relating to the socio-educational context and the social education team.

Keywords: Drug dependence, Satisfaction, Resources, Educational quality, Social education treatment

Com citar aquest article:

Pericacho Gómez, F. J.; Perona Megías, M. I.; Román Merlo, M.; Andrés-Candelas, M. (2014).

"Avaluació del grau de satisfacció experimentat pels drogodependents de tres dispositius residencials de la Comunitat de Madrid".

Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa, 58, p. 166-178

“La salut s’ha convertit avui en un objectiu prioritari per a qualsevol país.”

Vega, 1993: 64

Durant els últims anys s’ha incrementat la preocupació relacionada amb la valoració de la qualitat dels serveis de salut per part dels mateixos pacients, generant-se nombrosos estudis sobre la satisfacció experimentada per aquests pacients en els serveis sanitaris (Donabedian, 1984; Cottle, 199; González, 2007; De la Fuente, 2009; INSALUD, 2011; INSALUD 2012). Tal com assenyala Jaime i García (2007), “la proliferació d’estudis encaminats a mesurar la satisfacció respon a una pressió social derivada de les demandes dels consumidors i al reconeixement del dret a la participació dels *administrats*” (2007: 133). Aquest tipus d’estudis ja són habituals en l’atenció primària de salut i cada vegada són més freqüents als centres hospitalaris i en altres contextos assistencials com les drogodependències (Arnáez, Marina, Secades i Fernández: 2004). Per tant, l’època en què els destinataris dels diferents serveis de salut eren mers subjectes passius, receptors de tècniques i teràpies, ha estat superada.

En els diferents recursos de caràcter socioeducatiu, les valoracions que expressen els destinataris constitueixen una font d’informació molt útil per als professionals i responsables dels mateixos a l’hora de perfilar i orientar les possibles accions de cara a millorar la tasca dels especialistes i estar en situació de prestar un servei socioeducatiu de qualitat, coherent i en sintonia amb els reptes i les demandes particulars que cada realitat i context necessita.

Les estratègies de qualitat desenvolupades en el sector de les drogodependències permeten oferir garanties per a la consecució dels objectius de tractament i reinserció social. Tal com assenyalen Rodríguez, Jiménez-Lerma, Iraurgi, Murua, Bacigalupe, Chavarri i Balsategi (2002), a l’hora de conèixer allò que demanen els usuaris es disposa, fonamentalment, de les reclamacions i de les enquestes de satisfacció. En aquest sentit, les enquestes de valoració de servei “comencen a generalitzar-se en el sector sociosanitari durant els darrers anys” (Rodríguez *et al.* 2002: 418).

En el marc de les addiccions, estudis com els de Pérez de los Cobos, Valero, Haro, Fidel, Escuder, Trujols i Valderrama (2002); Martín (2003); Arnáez, *et al.* (2004); Fernández i Canal, (2005); Jaime i García (2007) i Rojas i Espinoza (2008) palesen que la satisfacció experimentada pels usuaris constitueix un dels elements fonamentals en el procés d’intervenció, cosa que facilita una valuosa informació als professionals dels programes terapèutics sobre els aspectes que són percebuts com a insatisfactoris i que, en coherència, poden ser susceptibles de millora tenint en compte necessitats, objectius, recursos i expectatives. Tal com assenyala Rojas i Espinoza (2008) “l’avaluació de la satisfacció amb el tractament ofereix la possibilitat de realitzar canvis favorables als programes de tractament i millorar l’entrenament

Les valoracions que expressen els destinataris constitueixen una font d’informació molt útil

dels professionals en el camp de les addiccions” (2008: 187). Així, aspectes com el tracte rebut, l’accessibilitat del servei, la proximitat dels professionals, la calidesa del recurs, etc., són elements fonamentals a contemplar. Per tant, la qualitat en els centres no només s’aconsegueix millorant els processos d’atenció sinó també adaptant l’oferta a les expectatives dels usuaris (Martín, 2003).

Els destinataris del nostre estudi provenen de tres dispositius residencials gestionats per l’Associació Epsilon. És una entitat sense ànim de lucre, creada el 1984 i dedicada a la intervenció en drogodependències. D’àmbit estatal i sense vinculació ni adscripció a grups polítics o religiosos, l’associació du a terme accions de prevenció, assistència, sensibilització, formació i informació des de 1992 de manera ininterrompuda. Té com a finalitats:

- Afavorir, impulsar i fomentar l’ajuda a persones afectades per l’ús indegut o abús de drogues.
- Tractament i rehabilitació de drogodependents.
- Promoure l’estudi, la recerca i el tractament dels problemes derivats del consum de drogues.
- Impulsar la col·laboració entre entitats i grups que persegueixin finalitats similars.
- Defensa dels drets i interessos dels afectats per la problemàtica de la drogodependència.

L’Associació Epsilon manté recursos convivencials públics i gratuïts, integrats dins de la xarxa assistencial convinguts amb la Comunitat de Madrid i l’Agència Antidroga. S’hi realitza un programa socioeducatiu on es du a terme una planificació i un control de totes les àrees psicosocials, atenent les demandes individuals de cada pacient. Els usuaris acudeixen derivats des del seu CAID (Centre d’Ajuda Integral al Drogodependent) de referència i és aquí on comencen un tractament de sis mesos. Aquest temps pot ser ampliable en funció de les necessitats del pacient i també es pot veure reduït perquè el tractament no sigui l’adequat per a l’usuari. Són persones diagnosticades per un Trastorn per Abús de Substàncies. Contínuament es troben convivint amb professionals socioeducatius (educadors), que són els encarregats de donar-los el qüestionari de satisfacció (sempre de manera voluntària), una vegada finalitzat el tractament.

En conclusió, en aquesta investigació ens proposem conèixer el grau de satisfacció percebut pels usuaris drogodependents que han gaudit d’un programa socioeducatiu realitzat en algun dels tres dispositius residencials públics de suport al tractament que gestiona l’Associació Epsilon.

Drogodependències. Breu contextualització i problemàtica

El consum d'alcohol i drogues continua sent un dels majors problemes de salut pública al món, atès, entre altres coses, el seu alt cost social i econòmic (Vinet i Faundez, 2012). El 1985 es crea el Plan Regional sobre Drogas a la Comunitat de Madrid. Posteriorment, el 1996, també a la Comunitat de Madrid, s'aprova la creació de l'Agència Antidroga per a la coordinació de totes les accions institucionals i socials sobre drogodependències que es desenvolupen en el seu territori.

És el 2002, amb l'aprovació de la Llei sobre Drogodependències i altres Trastorns Addictius, quan es delimiten el marc de les drogodependències i les accions necessàries d'actuació. Aquesta llei defineix el concepte de droga i quines substàncies han de ser considerades com a tals. Així mateix, pel que fa als principis bàsics sobre els quals s'ha de constituir qualsevol llei en matèria de drogodependències i altres addicions, es fa referència a la consideració de les drogodependències i altres trastorns addictius com a malalties comunes amb repercussió a les esferes biològica, psicològica, social i familiar.

El consum de drogues ha anat evolucionant al nostre país al llarg dels anys fins a la situació actual. Allà on a l'inici es mantenia un consum amb patrons concrets, tant en actituds com en substàncies consumides, a partir dels anys seixanta aquesta situació canvia. Hi ha una variació als nivells socioeconòmics, substàncies de consum i circumstàncies socioculturals que generen que el consum de drogues es vagi convertint en un fenomen sociocultural complex d'evolució permanent, creant-se un sistema sanitari al voltant d'aquesta problemàtica.

El consum de drogues es un fenomen sociocultural complex d'evolució permanent

A tenor de l'enquesta sobre ús de drogues en ensenyament secundari (ESTUDES), realitzada el 2008 a una mostra final de 3.542 alumnes, que constituïa un 1,7% de la població d'estudiants entre 14 i 18 anys matriculats a Madrid, i amb l'objectiu focal de conèixer la situació i tendències del consum de drogues entre els estudiants d'Ensenyament Secundari Obligatori, Batxillerat i Cicles Formatius de Grau Mitjà, s'observa el següent: l'alcohol continua sent la substància més consumida entre els joves de 14 a 18 anys, el 5,1% dels joves de 14 a 18 anys han consumit cocaïna alguna vegada a la seva vida; un 1,3% dels entrevistats declaren que la majoria dels seus amics consumeixen cocaïna base i un 1,5% que consumeixen cocaïna en pols (Agència Antidroga, 2010).

Segons l'Observatori Europeu de les Drogues i les Toxicomanies, en el seu informe anual de l'any 2012, titulat *El problema de la drogodependència a Europa*, s'assenyala en les seves estimacions sobre el consum de drogues a Europa per a la població adulta (15 a 64 anys d'edat) que, durant el darrer any, uns 23 milions d'adults europeus (6,8%) van consumir

cànnabis, 4 milions (1,2%) cocaïna i 2 milions (0,6%) èxtasi. Així mateix, s'assenyala que l'opi es presenta com la droga principal en un 59% del total de les sol·licituds de tractament per drogues (Observatori Europeu de les Drogues i les Toxicomanies, 2012).

D'altra banda, la mateixa institució, en el seu Informe anual del 2011 (Observatori Europeu de les Drogues i les Toxicomanies, 2011), assenyala que el consum de drogues sembla mantenir-se estable, tot existint alguns signes positius. Així, el consum de cocaïna podria haver assolit el seu punt màxim i el consum de cànnabis seguiria disminuint entre els joves.

Es revelen noves amenaces en el mercat de les drogues sintètiques, la ràpida aparició de drogues noves i el poli-consum. Han augmentat els nivells de politoxicomania (Observatori Europeu de les Drogues i les Toxicomanies, 2009), la combinació de drogues il·legals amb alcohol i, de vegades, amb medicaments i substàncies no regulades, s'ha convertit en la pauta dominant del consum de drogues a Europa. S'observa, per tant, com el fenomen de les drogodependències continua plantejant en l'actualitat necessitats socioeducatives urgents i d'entitat, les dades exposades en revelen l'envergadura i la rellevància.

Objectius

“La finalitat prioritària de la recerca en educació social hem de vincular-la amb la seva capacitat de transformació i canvi de la realitat.”

Pérez, 1997: 372

Els diferents dispositius residencials de suport al tractament per a drogodependents són en l'actualitat un recurs fonamental en el seu tractament socioeducatiu a la Comunitat de Madrid. Per això, aquest qüestionari es planteja conèixer quina és la satisfacció experimentada pels usuaris de tres dispositius residencials públics gestionats per l'Associació Epsilon. Així, els objectius que han guiat el nostre estudi són els següents:

- Identificar les principals demandes dels usuaris en relació amb el tractament socioeducatiu rebut.
- Esclarir els principals factors que determinen la satisfacció o no de l'usuari drogodependent en la seva estada en el recurs.

Per tant, atenent l'estat de la qüestió, el tipus d'accions que perseguim i els objectius que ens proposem, els interrogants de recerca s'exemplifiquen a través de la següent pregunta:

Quin és el grau de satisfacció experimentat per l'usuari drogodependent amb el tractament socioeducatiu rebut?

Metodologia

L'estudi es va dur a terme durant tres anys (març 2009 – març 2012) en tres dispositius residencials públics i gratuïts de la Comunitat de Madrid (gestionats per l'Associació Epsilon), integrats dins de la xarxa assistencial convinguts amb la Comunitat de Madrid i l'Agència Antidroga.

Selecció de la mostra d'estudi: dels 147 usuaris totals que havien passat pels tres dispositius durant els 3 anys, es va seleccionar una mostra final de 60. Les edats estaven compreses entre els 23 i els 58 anys (59 homes i 1 dona). El criteri d'inclusió emprat per a aquesta selecció final es va establir d'acord amb dues exigències: una permanència mínima en el recurs major a un mes i l'entrega complimentada de, com a mínim, tres preguntes del qüestionari. Per tant, aquesta mostra final la constitueixen els qui reunien aquests dos criteris de selecció exposats.

Per a la recollida de dades es va elaborar un qüestionari de satisfacció tenint en compte les aportacions i els interessos del personal educatiu de l'entitat. Aquest qüestionari contenia deu preguntes tancades a les quals donar resposta mitjançant una escala de Likert (de l'1 al 5, on 1 és la puntuació mínima i 5 la màxima). Per complementar aquesta informació, es van afegir al qüestionari tres preguntes obertes perquè els usuaris poguessin expressar les seves opinions més lliurement. Aquestes preguntes es van centrar en les necessitats no ateses i en el més destacable de la seva estada (tant allò positiu com negatiu). El qüestionari recollia en un primer bloc algunes dades personals (nom i cognoms), informació sobre la data i el motiu d'ingrés i sortida del recurs.

El qüestionari es complimentava de manera voluntària durant l'últim dia de l'estada de l'usuari en el recurs. Els encarregats d'aquesta tasca van ser els professionals educatius del centre, que aclarien el procediment a seguir per a la seva correcta complementació. Si renunciaven a emplenar el qüestionari, s'indicava amb una creu al final de tot.

Els deu ítems pretenien obtenir informació vinculada amb dues dimensions: equip educatiu i context socioeducatiu. En aquest sentit, la construcció del qüestionari va estar orientada a obtenir una eina sistemàtica per obtenir informació útil relativa als objectius plantejats, orientats a l'assoliment d'una millora en la pràctica socioeducativa dels professionals del recurs.

A continuació es caracteritza el perfil sociodemogràfic de la mostra final d'estudi (taula 1), temps d'estada en el recurs i la modalitat de sortida (alta terapèutica, alta voluntària o expulsió) (taula 2).

Taula 1. Perfil sociodemogràfic

Edat		Sexe		Situació laboral		Ingressos econòmics		Lloc d'empadronament	
20 - 29 anys	13%	Home	98%	Actiu	45%	Beca	40%	Comunitat de Madrid	97%
30 - 39 anys	29%	Dona	2%	Inactiu	55%	No beca	60%	Altres	3%
40 - 49 anys	43%								
Més de 50	15%								

Taula 2. Temps d'estada al pis i modalitat de sortida

Mesos d'estada mitjana		Modalitat sortida recurs	
1 a 2 mesos	14%	Alta terapèutica	62%
2 a 4 mesos	24%	Alta voluntària	33%
4 a 6 mesos	27%	Expulsió	5%
Més de 6 mesos	35%		

La fiabilitat interna del qüestionari s'ha calculat mitjançant el coeficient d'alpha de Cronbach. El resultat d'aquest coeficient va ser de 0,87 per al global del qüestionari. També es va calcular aquest coeficient per a cada una de les dimensions que es van establir. Així, la primera dimensió (context socioeducatiu) es va mesurar a través de les preguntes 1, 2, 3, 8, 9 i 10 del qüestionari; i per a la segona dimensió (equip educatiu) es van fer servir les preguntes 4, 5, 6 i 7. Per a tots dos grups de preguntes s'obtingueren resultats òptims per a l'estadístic de Cronbach, com es pot observar a la taula 3.

Taula 3. Fiabilitat per dimensions del qüestionari

Dimensió	Alpha de Cronbach	Núm. d'elements
Context socioeducatiu	0,77	6
Equip educatiu	0,93	4
General	0,87	10

Resultats

Tot seguit exposem els resultats obtinguts després de tabular les respostes dels qüestionaris. A les taules 4 i 5 s'ofereix, en forma de percentatge, la resposta donada pels usuaris per a cada ítem. A banda d'aquesta informació, es mostra la mesura i la desviació típica per a cada pregunta.

Taula 4. Resultats dimensió context socioeducatiu

Ítem	1	2	3	4	5	Mitjana	D.T.
Estada al pis ha servit per al teu tractament	4,4%	2,2%	17,8%	28,9%	46,7%	4,11	1,05
Normativa	4,4%	2,2%	28,9%	26,7%	35,5%	3,9	1,08
Normes aplicades correctament	6,7%	11,1%	26,7%	24,4%	31,1%	3,62	1,23
Satisfacció companys		11,1%	28,9%	28,9%	26,7%	3,74	1
Adequació de l'espai	4,4%	13,3%	17,8%	28,9%	28,9%	3,60	1,31
Comoditat	2,2%	6,7%	24,4%	20%	42,2%	3,93	1,1

Taula 5. Resultats dimensió equip

Ítem	1	2	3	4	5	Mitjana	D.T.
Atenció	2,2%	2,2%	13,3%	26,7%	55,5%	4,29	1,04
Suport	2,2%	4,4%	17,8%	15,5%	60%	4,27	1,05
Entesa	8,9%	8,9%	22,2%	28,9%	31,1%	3,64	1,26
Escollats	11,1%		22,2%	28,9%	36,3%	3,80	1,27

Els principals resultats obtinguts al voltant de les preguntes obertes són els següents:

1. *Necessitats no ateses*: el 84% la deixa en blanc, el 13% no expressa cap problema i el 3% expressa queixes (horaris i sortides escasses i visites al psicòleg poc freqüents).
2. *El millor de la seva estada*: el 90% respon que el més positiu fa referència als educadors i el 10% esmenta els companys i el suport que han sentit.
3. *El pitjor de la seva estada*: el 73% expressa que el més difícil han estat les normes que s'exigeixen complir (com ara els horaris i les rutines diàries a realitzar) i els "consums" que han viscut amb alguns dels seus companys, cosa que els ha fet recordar situacions traumàtiques pròpies de consum. El 20% respon en blanc a aquesta pregunta i el 7% restant transmet la seva dificultat pel que fa a la convivència amb companys i tasques a realitzar al pis.

Discussió i conclusions

Els resultats que exposem continuen una línia d'estudi que persegueix la consecució de la màxima qualitat del tractament en els dispositius per a drogo dependents. Aquests resultats s'han d'entendre com una primera aproximació a una fotografia general i actual de la satisfacció percebuda únicament per la mostra d'estudi.

L'objectiu general del nostre estudi era avaluar el grau de satisfacció experimentat a través de l'opinió dels mateixos drogodependents. En aquest sentit, s'observa que la valoració dels usuaris, pel que fa a l'impacte del recurs sobre el seu tractament, és molt positiva. Així, sent 5 la puntuació més alta possible, més del 75% dels usuaris ha respost 4 (28,9%) o 5 (46,7), i la mitjana de satisfacció resultant ha estat considerablement elevada (4,11). Pel que fa a les normes i la seva aplicació, també podem observar un alt grau de satisfacció. Per al grau d'acord amb les normes, més del 62% ha respost 4 (26,7%) o 5 (35,5%). Pel que fa a l'aplicació d'aquestes normes, més del 55% dels enquestats ha respost 4 (24,4%) o 5 (31,1%). La resta d'usuaris se situa a la meitat de l'escala de Likert, ja que una mica menys del 30% ha optat pel 3. Això vol dir que molt pocs usuaris han mostrat desacord amb les normes o la seva aplicació.

Continuant amb el context socioeducatiu s'adverteix que, en relació amb la convivència amb els seus companys, més del 55% dels usuaris n'estan satisfets (responent 4 o 5), i la mitjana se situa en el 3,74. Pel que fa a l'adequació de l'espai, només un 17% atorga valors baixos de satisfacció (1 o 2), i la mitjana de les respostes se situa en el 3,60. Per últim, més del 60% dels enquestats considera còmode el recurs (responent 4 o 5), i en aquesta ocasió la mitjana de les respostes se situa en el 3,93.

En segon lloc, la seva satisfacció amb l'equip educatiu és considerablement alta. La mitjana de satisfacció pel que fa a l'atenció rebuda és del 4,29, i el 80% de les respostes se situen en els valors més alts (4 o 5). La mitjana respecte del suport rebut per part dels educadors s'ha situat en el 4,27, i el 75% de les respostes es troben en els valors més alts de satisfacció. Trobem dades una mica menors però igual de satisfactòries per a l'entesa (3,64) i l'escolta (3,80). Per a totes dues qüestions, més del 60% dels usuaris s'han situat en els valors de satisfacció més alts.

Existeix una bona percepció i una alta satisfacció experimentada respecte del context socioeducatiu del seu tractament

Un balanç global dels resultats obtinguts sobre els servei prestat permet afirmar que existeix una bona percepció i una alta satisfacció experimentada respecte del context socioeducatiu del seu tractament (normes, aplicació, companys, adequació de l'espai...), i fonamentalment en les qüestions referides a l'equip educatiu (suport, atenció, entesa i sentir-se escoltats).

Tal com assenyalen estudis clàssics d'avaluació de programes de tractament (Nelson-Zlupko, Morrison-Dore, Kauffman i Kaltenbach, 1996; Connors i Franklin, 2000), entenem que els programes que atenen i es preocupen per les necessitats dels destinataris promouen millors resultats. En aquest sentit, normalitzar aquest tipus d'accions en tota mena de programes de caràcter socioeducatiu facilita la construcció d'institucions permeables a la necessària avaluació pels mateixos destinataris del servei. Així mateix, s'imposen com una mesura necessària i consubstancial a la intervenció socioeducativa que facilita l'adherència al tractament per part de l'usuari, ja que tal com assenyalen Rial, Torrado, Braña i Varela (2010) "l'adherència al tractament

continua sent un dels elements que condicionen de manera clara l'eficàcia dels diferents programes que es posen en marxa" (2010: 574).

En conclusió, coincidim amb Rial *et al.* (2010) quan assenyala que l'estudi de la qualitat de vida percebuda en l'atenció al drogodependent és important a dos nivells: com a eix fonamental del funcionament d'una organització que persegueix la millora continua i aspira a l'excel·lència; i com un factor que condiciona les actituds i percepcions dels subjectes davant del tractament i, en conseqüència, la seva adherència i eficàcia final (2010: 575). Així, la planificació o re-direcció de tota mena de polítiques i mesures públiques s'han d'elaborar en base a no només criteris tècnics sinó també a les opinions dels mateixos destinataris, que permet disposar d'una informació valuosa en aquest sentit.

Annexos. Model de qüestionari

Gràcies per la teva col·laboració

Nom i cognoms:

Data d'ingrés:

Data de sortida:

Motiu de sortida:

Puntua de l'1 al 5 (l'1 és la puntuació mínima i el 5 la màxima) les següents qüestions:

- Creus que la teva estada al pis ha servit per al teu tractament?
1 2 3 4 5
- Consideres que la normativa del pis és útil al tractament?
1 2 3 4 5
- Consideres que les normes s'han aplicat correctament?
1 2 3 4 5
- Valora l'atenció que t'ha prestat l'equip.
1 2 3 4 5
- T'has sentit recolzat per l'equip durant el teu procés?
1 2 3 4 5
- Valora el grau d'entesa que has tingut amb l'equip.
1 2 3 4 5
- Les teves necessitats i suggeriments han estat escoltats i/o entesos?
1 2 3 4 5

- Puntua el grau de satisfacció de la convivència amb els teus companys.
1 2 3 4 5
- Valora l'adequació de l'espai als objectius del programa.
1 2 3 4 5
- T'has sentit còmode al pis?
1 2 3 4 5
- Si consideres que alguna de les teves necessitats no ha estat atesa en el marc del programa, assenyala-la.
- Què ha estat per a tu el millor de la teva estada al pis?
- Què ha estat per a tu el pitjor de la teva estada al pis?

Si renuncies a emplenar aquest qüestionari, indica-ho fent una creu a la següent casella:

Firma

Francisco Javier Pericacho Gómez
 Doctor en Educació per la Universitat Complutense de Madrid .
 Professor i Coordinador del Màster Universitari en Formació del
 Professorat d'Educació Secundària Obligatòria i Batxillerat , Formació
 Professional i Ensenyaments d' Idiomes a la Universitat Antonio de Nebrija.
 pericacho.javier@yahoo.es
 fpericac@nebrija.es

María Isabel Perona Megías
 Llicenciada en Psicologia Clínica i de la Salut
 Educadora en l'Associació Epsilon
 maribelpm8@hotmail.com

María Román Merlo
 Tècnic Superior en Integració Social
 Diplomada en Educació Social
 Coordinadora de Programes de l'Associació Epsilon
 romanmerlomaria@gmail.com

Mario Andrés-Candelas
 Professor a la Corporació Universitària del Carib-CECAR
 andres_candelas@hotmail.com

Bibliografia

Agencia Antidroga (2010). *Encuesta sobre uso de drogas en enseñanzas secundarias (ESTUDES) del año 2008. Informe de resultados*. Comunidad de Madrid: Servicio de Evaluación e Investigación, Agencia Antidroga. Recuperat el 10 de juny de 2011, de <http://www.madrid.org>.

Arnáez, M.; Marina, P. A.; Secades, R.; Fernández, J. R. (2004). “Calidad asistencial y satisfacción de las mujeres en tratamiento por drogodependencia en Asturias”. En: *Adicciones: Revista de sociodrogalcohol*, vol. 16, núm. 2, p. 81-90.

Connors, N. A.; Franklin, K. K. (2000). “Using focus groups to evaluate client satisfaction in an alcohol and drug treatment program”. En: *Journal of Substance Abuse Treatment*, vol. 18, núm. 4, p. 313-320.

Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

De la Fuente, A. (2009). “Servicio de urgencias de atención primaria. Estudio de calidad percibida y satisfacción de los usuarios de la zona básica de salud Altamira”. En: *Revista de calidad asistencial*, vol. 24, núm. 3, p. 109-114.

Donabedian, A. (1984). *Calidad de la Atención Médica, Definición y Métodos de Evaluación*. México: Prensa Médica Mexicana.

Fernández, C.; Canal, S. (2005). “Satisfacción de usuarios de programas de tratamiento de drogodependencias: validación de un modelo de evaluación”. En: *Educació i cultura: Revista mallorquina de pedagogía*, núm. 18, p. 269-284.

González, N. (2007). *Evaluación de la calidad asistencial percibida de los usuarios ingresados en centros hospitalarios del Servicio Vasco de Salud - Osakidetza. Validación de un cuestionario de satisfacción*. Tesis doctoral. Universitat del País Basc.

INSALUD (2011). *Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid*. Madrid: Servicio Madrileño de Salud, Dirección General de Atención al Paciente. Recuperat el 10 de juliol de 2013, de <http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=ComunidadMadrid/Home>

INSALUD (2012). *Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid*. Madrid: Servicio Madrileño de Salud, Dirección General de Atención al Paciente. Recuperat el 5 de juliol de 2013, de <http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=ComunidadMadrid/Home>

Jaime, F. J.; García, M. A. (2007). “La satisfacción y la accesibilidad de los pacientes atendidos en el Servicio Provincial de Drogodependencia de Cádiz”. En: *Trastornos adictivos: Órgano Oficial de la Sociedad española de Toxicomanías*, vol. 9, núm. 2, p. 132-146.

Martín, J. C. (2003). “Opinión de los usuarios sobre la atención prestada en un centro ambulatorio de atención a drogodependientes”. En: *Adicciones: Revista de sociodrogalcohol*, vol. 15, núm. 4, p. 341-350.

- Nelson-Zlupko, L.; Morrison-Dore, M.; Kauffman, E.; Kaltenbach, K.** (1996). "Women in recovery. Their perceptions of treatment effectiveness". En: *Journal of Substance Abuse Treatment*, vol. 13, núm. 1, p. 51-59.
- Observatorio Europeo de las Drogas y las Toxicomanías** (2009): *Polydrug use: patterns and responses*. Luxemburg: Oficina de Publicacions de la Unió Europea.
- Observatorio Europeo de las Drogas y las Toxicomanías** (2011). *Informe anual: El problema de la drogodependencia en Europa*. Luxemburg: Oficina de Publicacions de la Unió Europea.
- Observatorio Europeo de las Drogas y las Toxicomanías** (2012). *Informe anual: El problema de la drogodependencia en Europa*. Luxemburg: Oficina de Publicacions de la Unió Europea.
- Pérez de los Cobos, J.; Valero, S.; Haro, G.; Fidel, G.; Escuder, G.; Trujols, J.; Valderrama J. C.** (2002). "Development and psychometric properties of the Verona Service Satisfaction Scale for methadone-treated opioid-dependent patients (VSSS-MT)". En: *Drug Alcohol Depend*, vol. 68, núm. 2, p. 209-214.
- Pérez, G.** (1997). "Investigación en Educación Social". En: Petrus, A. (Coordinador): *Pedagogía Social*. Barcelona: Ariel Educación.
- Rial, A.; Torrado, N.; Braña, T.; Varela, J.** (2010). "Relación entre la calidad asistencial percibida y la actitud frente al tratamiento en drogodependencias". En: *Psicothema*, vol. 22, núm. 4, p. 574-580.
- Rodríguez, M.; Jiménez-Lerma, J. M.; Iraurgi, I.; Murua, F.; Bacigalupe, L.; Chavarri, M. R.; Balsategi, B.** (2002). Evaluación de la Satisfacción con el Tratamiento en un Centro Ambulatorio de Drogodependencias a través del "Treatment Perceptions Questionnaire" (TPQ). *Adicciones: Revista de sociodrogalcohol* vol. 14 núm. 4, p. 417-424.
- Rojas, M. J.; Espinoza, L. S.** (2008). Consejo psicológico y psicoterapia motivacional en drogodependencias: evaluación de las intervenciones del programa "Lugar de Escucha"- CEDRO. *Adicciones: Revista de sociodrogalcohol*, vol. 20, núm. 2, p. 185-196.
- Vega, A.** (1993). *La acción social ante las drogas. Propuestas de intervención socioeducativa*. Madrid: Narcea.
- Vinet, E. V.; Faundez, X.** (2012). Consumo de alcohol y drogas en adolescentes evaluado a través del MMPI-A. *Salud Mental*, vol. 35, núm. 03, p. 205-213.