

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

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

Resumen

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

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

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

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

Cómo citar este artículo:

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

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

Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa, 58, p. 172-185



“La salud se ha convertido hoy en un objetivo prioritario para cualquier país.”

Vega, 1993: 64

Durante los últimos años se ha incrementado la preocupación relacionada con la valoración de la calidad de los servicios de salud por parte de los propios pacientes, generándose numerosos estudios sobre la satisfacción experimentada por los mismos en los servicios sanitarios (Donabedian, 1984; Cottle, 199; González, 2007; De la Fuente, 2009; INSALUD, 2011; INSALUD 2012). Tal como señala Jaime y García (2007) “la proliferación de estudios encaminados a medir la satisfacción responde a una presión social derivada de las demandas de los consumidores y al reconocimiento del derecho a la participación de los administrados” (2007: 133). Este tipo de estudios ya son habituales en la atención primaria de salud y cada vez son más frecuentes en los centros hospitalarios y en otros contextos asistenciales como las drogodependencias (Arnáez, Marina, Secades y Fernández: 2004). Por tanto, la época en la que los destinatarios de los diferentes servicios de salud eran meros sujetos pasivos, receptores de técnicas y terapias, ha sido superada.

En los diferentes recursos de carácter socio-educativo, las valoraciones que expresan los destinatarios constituyen una fuente de información muy útil para los profesionales y responsables de los mismos a la hora de perfilar y orientar las posibles acciones de cara a mejorar el recurso. Así, conocer la valoración del mismo por parte de los usuarios se presenta como una condición indispensable para mejorar la labor de los especialistas y estar en situación de prestar un servicio socioeducativo de calidad, coherente y en sintonía con los retos y las demandas particulares que cada realidad y contexto necesita.

Las valoraciones que expresan los destinatarios constituyen una fuente de información muy útil

Las estrategias de calidad desarrolladas en el sector de las drogodependencias permiten ofrecer garantías para la consecución de los objetivos de tratamiento y reinserción social. Tal como señalan Rodríguez, Jiménez-Lerma, Iraurgi, Murua, Bacigalupe, Chavarri y Balsategi (2002), a la hora de conocer aquello que demandan los usuarios se dispone, fundamentalmente, de las reclamaciones y de las encuestas de satisfacción. En este sentido, las encuestas de valoración de servicio “comienzan a generalizarse en el sector sociosanitario durante los últimos años” (Rodríguez *et al.* 2002: 418).

En el marco de las adiciones, estudios como los de Pérez de los Cobos, Valero, Haro, Fidel, Escuder, Trujols y Valderrama (2002); Martín (2003); Arnáez, *et al.* (2004); Fernández y Canal, (2005); Jaime y García (2007) y Rojas y Espinoza (2008) ponen de manifiesto que la satisfacción experimentada por los usuarios constituye uno de los elementos fundamentales en el proceso de intervención, algo que facilita una valiosa información a los profesionales de los programas terapéuticos acerca de aquellos aspectos que son percibidos como insatisfactorios y que, en coherencia, pueden ser

susceptibles de mejora teniendo en cuenta necesidades, objetivos, recursos y expectativas. Tal como señala Rojas y Espinoza (2008) “la evaluación de la satisfacción con el tratamiento ofrece la posibilidad de realizar cambios favorables en los programas de tratamiento y mejorar el entrenamiento de los profesionales en el campo de las adicciones” (2008: 187). Así, aspectos como el trato recibido, la accesibilidad del servicio, la cercanía de los profesionales, la calidez del recurso, etc. son elementos fundamentales a contemplar. Por tanto, la calidad en los centros no sólo se consigue mejorando los procesos de atención sino también adaptando la oferta a las expectativas de los usuarios (Martín, 2003).

Los destinatarios de nuestro estudio provienen de tres dispositivos residenciales gestionados por la Asociación Epsilon. Ésta es una entidad sin fines de lucro, creada en 1984 y dedicada a la intervención en drogodependencias. De ámbito estatal y sin vinculación ni adscripción a grupos políticos o religiosos, dicha asociación se encuentra realizando acciones de prevención, asistencia, sensibilización, formación e información desde 1992 ininterrumpidamente. Sus fines se encuentran enmarcados en:

- Favorecer, impulsar y fomentar la ayuda a personas afectadas por el uso indebido o abuso de drogas.
- Tratamiento y rehabilitación de drogodependientes.
- Promover el estudio, la investigación y el tratamiento de los problemas derivados del consumo de drogas.
- Impulsar la colaboración entre entidades y grupos que persigan fines similares.
- Defensa de los derechos e intereses de los afectados por la problemática de la drogodependencia.

La Asociación Epsilon mantiene recursos convivenciales públicos y gratuitos, integrados dentro de la red asistencial convenidos con la Comunidad de Madrid y la Agencia Antidroga. En ellos se realiza un programa socioeducativo donde se lleva a cabo una planificación y control de todas las áreas psicosociales, atendiendo a las demandas individuales de cada paciente. Los usuarios acuden derivados desde su CAID (Centro de Ayuda Integral al Drogodependiente) de referencia y es aquí donde comienzan un tratamiento de seis meses. Este tiempo puede ser ampliable en función de las necesidades del paciente y también puede verse reducido porque el tratamiento no sea el adecuado para el usuario. Son personas diagnosticadas por un Trastorno por Abuso de Sustancias. Continuamente se encuentran conviviendo con profesionales socioeducativos (educadores), quienes son los encargados de darles el cuestionario de satisfacción (siempre de forma voluntaria), una vez finalizado el tratamiento.

En conclusión, nos proponemos en esta investigación conocer el grado de satisfacción percibido por los usuarios drogodependientes que han disfrutado

de un programa socio-educativo realizado en alguno de los tres dispositivos residenciales públicos de apoyo al tratamiento que gestiona la Asociación Epsilon.

Drogodependencias. Breve contextualización y problemática

El consumo de alcohol y drogas sigue siendo uno de los mayores problemas de salud pública en el mundo, debido, entre otras cosas, a su alto costo social y económico (Vinet y Faundez, 2012). En 1985 se crea el Plan Nacional sobre Drogas en la Comunidad de Madrid. Posteriormente, en 1996, también en la Comunidad de Madrid, se aprueba la creación de la Agencia Antidroga para la coordinación de todas las acciones institucionales y sociales sobre drogodependencias que se desarrollen en su territorio.

Es en 2002, con la aprobación de la Ley sobre Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos, cuando se delimitan el marco de las drogodependencias y las acciones necesarias de actuación. Esta ley define el concepto droga y qué sustancias deben ser consideradas como tales. Asimismo, en cuanto a los principios básicos sobre los que debe constituirse cualquier ley en materia de drogodependencias y otras adicciones, se hace referencia a la consideración de las drogodependencias y otros trastornos adictivos como enfermedades comunes con repercusión en las esferas biológica, psicológica, social y familiar.

El consumo de drogas ha ido evolucionando en nuestro país a lo largo de los años hasta la situación actual. Donde en sus inicios se mantenía un consumo con patrones concretos, tanto en actitudes como en sustancias consumidas, a partir de los años sesenta esta situación cambia. Existe una variación en los niveles socioeconómicos, sustancias de consumo y circunstancias socioculturales que generan que el consumo de drogas vaya convirtiéndose en un fenómeno sociocultural complejo de evolución permanente, creándose un sistema sanitario alrededor de dicha problemática.

El consumo de drogas es un fenómeno sociocultural complejo de evolución permanentemente

A tenor de la encuesta sobre uso de drogas en enseñanza secundaria (ESTUDES), realizada en el año 2008 a una muestra final de 3.542 alumnos, que constituía un 1,7% de la población de estudiantes entre 14 y 18 años matriculados en Madrid, y con el objetivo focal de conocer la situación y tendencias del consumo de drogas entre los estudiantes de Enseñanza Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Medio, se observa lo siguiente: el alcohol sigue siendo la sustancia más consumida entre los jóvenes de 14 a 18 años, el 5,1% de los jóvenes de 14 a 18 años han consumido cocaína alguna vez en su vida; un 1,3% de los entrevistados declaran que

la mayoría de sus amigos consumen cocaína base y un 1,5% que consumen cocaína en polvo (Agencia Antidroga, 2010).

Según el Observatorio Europeo de las Drogas y las Toxicomanías, en su informe anual del año 2012, titulado *El problema de la drogodependencia en Europa*, se señala en sus estimaciones sobre el consumo de drogas en Europa para la población adulta (15 a 64 años de edad) que, durante el último año, unos 23 millones de adultos europeos (6,8%) consumieron cannabis, 4 millones (1,2%) cocaína y 2 millones (0,6%) éxtasis. Asimismo, se señala que el opio se presenta como la droga principal en un 50 % del total de las solicitudes de tratamiento por drogas (Observatorio Europeo de las Drogas y las Toxicomanías, 2012).

Por otra parte, la misma institución, en su informe anual del 2011 (Observatorio Europeo de las Drogas y las Toxicomanías, 2011), señala que el consumo de drogas parece mantenerse relativamente estable, existiendo algunos signos positivos. Así, el consumo de cocaína podría haber alcanzado su punto máximo y el consumo de cannabis seguiría disminuyendo entre los jóvenes.

Se revelan nuevas amenazas en el mercado de las drogas sintéticas, la rápida aparición de drogas nuevas y el poli-consumo. Han aumentado los niveles de poli-toxicomanía (Observatorio Europeo de las Drogas y las Toxicomanías, 2009), la combinación de drogas ilegales con alcohol, y en ocasiones, con medicamentos y sustancias no reguladas, se ha convertido en la pauta dominante del consumo de drogas en Europa. Se observa, por tanto, cómo el fenómeno de las drogodependencias sigue planteando en la actualidad necesidades socio-educativas urgentes y de entidad, los datos expuestos revelan su envergadura y relevancia.

Objetivos

“La finalidad prioritaria de la investigación en educación social debemos vincularla con su capacidad de transformación y cambio de la realidad.”

Pérez, 1997: 372

Los diferentes dispositivos residenciales de apoyo al tratamiento para drogodependientes son en la actualidad un recurso fundamental en su tratamiento socioeducativo en la Comunidad de Madrid. Por ello, este cuestionario se plantea conocer cuál es la satisfacción experimentada por los usuarios de tres dispositivos residenciales públicos gestionados por la Asociación Epsilon. Así, los objetivos que han guiado nuestra investigación son los siguientes:

- Identificar las principales demandas de los usuarios en relación al tratamiento socioeducativo recibido.
- Esclarecer los principales factores que determinan la satisfacción o no del usuario drogodependiente en su estancia en el recurso.

Por tanto, atendiendo al estado de la cuestión, el tipo de acciones que perseguimos y los objetivos que nos proponemos, los interrogantes de investigación se ejemplifican a través de la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el grado de satisfacción experimentado por el usuario drogodependiente con el tratamiento socio-educativo recibido?

Metodología

El estudio se llevó a cabo durante 3 años (marzo 2009 - marzo 2012) en tres dispositivos residenciales públicos y gratuitos de la Comunidad de Madrid (gestionados por la Asociación Epsilon), integrados dentro de la red asistencial convenidos con la Comunidad de Madrid y la Agencia Antidroga.

Selección de la muestra de estudio: de los 147 usuarios totales que habían pasado por los tres dispositivos durante estos 3 años, se seleccionó una muestra final de 60. Las edades estaban comprendidas entre los 23 y 58 años (59 varones y 1 mujer). El criterio de inclusión utilizado para esta selección final 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. Por tanto, esta muestra final la constituyen aquellos que reunían estos dos criterios de selección expuestos.

Para la recogida de datos se elaboró un cuestionario de satisfacción teniendo en cuenta las aportaciones y los intereses del personal educativo de la entidad. Este cuestionario contenía diez preguntas cerradas a las que dar respuesta mediante una escala de Likert (del 1 al 5, donde 1 es la puntuación mínima y 5 la máxima). Para complementar esta información, se añadieron al cuestionario tres preguntas abiertas para que los usuarios pudieran expresar sus opiniones más libremente. Estas preguntas se centraron en las necesidades no atendidas y en lo más destacable de su estancia (tanto positivo como negativo). El cuestionario recogía en un primer bloque algunos datos personales (nombre y apellidos), información sobre la fecha de ingreso y salida del recurso, así como motivo de la misma.

El cuestionario se cumplimentaba de forma voluntaria durante el último día de estancia del usuario en el recurso. Los encargados de esta tarea fueron los profesionales educativos del centro, que aclaraban el procedimiento a seguir para su correcta cumplimentación. Si renunciaban a rellenar el cuestionario, se indicaba con una cruz al final de éste.

Los diez ítems pretendían obtener información vinculada con dos dimensiones: equipo educativo y contexto socioeducativo. En este sentido, la construcción del cuestionario estuvo orientada a obtener una herramienta sistemática para recabar información útil relativa a los objetivos planteados, orientados al logro de una mejora en la práctica socioeducativa de los profesionales del recurso.

A continuación se caracteriza el perfil sociodemográfico de la muestra final de estudio (tabla 1), tiempo de estancia en el recurso y la modalidad de salida (alta terapéutica, alta voluntaria o expulsión) (tabla 2).

Tabla 1. Perfil sociodemográfico

Edad		Sexo		Situación laboral		Ingresos económicos		Lugar de empadronamiento	
20 - 29 años	13%	Hom- bre	98%	Activo	45%	Beca	40%	Comunidad de Madrid	97%
30 - 39 años	29%	Mujer	2%	Inacti- vo	55%	No beca	60%	Otras	3%
40 - 49 años	43%								
Más de 50	15%								

Tabla 2. Tiempo de estancia en el piso y modalidad de salida

Meses de estancia media		Modalidad salida recurso	
1 a 2 meses	14%	Alta terapéutica	62%
2 a 4 meses	24%	Alta voluntaria	33%
4 a 6 meses	27%	Expulsión	5%
Más de 6 meses	35%		

La fiabilidad interna del cuestionario se ha calculado mediante el coeficiente de alpha de Cronbach. El resultado de este coeficiente fue de 0,87 para el global del cuestionario. También se calculó dicho coeficiente para cada una de las dimensiones que se establecieron. Así, la primera dimensión (contexto socioeducativo) se midió a través de las preguntas 1, 2, 3, 8, 9 y 10 del cuestionario; y para la segunda dimensión (equipo educativo) se emplearon las preguntas 4, 5, 6 y 7. Para ambos grupos de preguntas se obtuvieron resultados óptimos para el estadístico de Cronbach, como se puede observar en la tabla 3.

Tabla 3. Fiabilidad por dimensiones del cuestionario

Dimensión	Alpha de Cronbach	Nº de elementos
Contexto socioeducativo	0,77	6
Equipo educativo	0,93	4
General	0,87	10

Resultados

A continuación exponemos los resultados obtenidos tras tabular las respuestas de los cuestionarios. En las tablas 4 y 5 se ofrece, en forma de porcentaje, la respuesta vertida por los usuarios para cada ítem. Además de esta información, se muestra la media y la desviación típica para cada pregunta.

Tabla 4. Resultados dimensión contexto socioeducativo

Ítem	1	2	3	4	5	Media	D.T.
Estancia en piso ha servido para tu tratamiento	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
Normas aplicadas correctamente	6,7%	11,1%	26,7%	24,4%	31,1%	3,62	1,23
Satisfacción compañeros		11,1%	28,9%	28,9%	26,7%	3,74	1
Adecuación del espacio	4,4%	13,3%	17,8%	28,9%	28,9%	3,60	1,31
Comodidad	2,2%	6,7%	24,4%	20%	42,2%	3,93	1,1

Tabla 5. Resultados dimensión equipo

Ítem	1	2	3	4	5	Media	D.T.
Atención	2,2%	2,2%	13,3%	26,7%	55,5%	4,29	1,04
Apoyo	2,2%	4,4%	17,8%	15,5%	60%	4,27	1,05
Entendimiento	8,9%	8,9%	22,2%	28,9%	31,1%	3,64	1,26
Escuchados	11,1%		22,2%	28,9%	36,3%	3,80	1,27

Los principales resultados obtenidos en torno a las preguntas abiertas son los siguientes:

1. *Necesidades no atendidas*: el 84% la deja en blanco, 13% no expresa ningún problema y el 3% expresa quejas (horarios y salidas escasas y visitas al psicólogo poco frecuentes).
2. *Lo mejor de su estancia*: el 90% responde que lo más positivo ha estado referido a los educadores y el 10% hace mención a los compañeros y el apoyo que han sentido.
3. *Lo peor de su estancia*: el 73% expresa que lo más difícil han sido las normas que se exigen cumplir (como son los horarios y las rutinas diarias a realizar) y los “consumos” que han vivido con algunos de sus compañeros, algo que les ha hecho recordar situaciones traumáticas propias de consumo. El 20% responde en blanco a esta pregunta y el 7% restante transmite su dificultad en cuanto a la convivencia con compañeros y tareas a realizar en el piso.

Discusión y conclusiones

Los resultados que exponemos continúan una línea de investigación que persigue la consecución de la máxima calidad del tratamiento en los dispositivos para drogodependientes. Estos resultados se deben entender como una primera aproximación a una fotografía general y actual de la satisfacción percibida únicamente por la muestra de estudio.

El objetivo general de nuestra investigación era evaluar el grado de satisfacción experimentado a través de la opinión de los propios drogodependientes. En este sentido, se observa que la valoración de los usuarios, en cuanto al impacto del recurso sobre su tratamiento, es muy positiva. Así, siendo 5 el puntaje máximo posible, más del 75% de los usuarios ha respondido 4 (28,9%) o 5 (46,7), dándose una media de satisfacción considerablemente elevada (4,11). En cuanto a las normas y su aplicación, también podemos observar un alto grado de satisfacción. Para el grado de acuerdo con las normas, más del 62% ha respondido 4 (26,7%) o 5 (35,5%). En cuanto a la aplicación de estas normas, más del 55% de los encuestados ha respondido 4 (24,4%) o 5 (31,1%). El resto de usuarios se sitúa en la mitad de la escala de Likert, ya que algo menos del 30% ha optado por el 3. Esto quiere decir que muy pocos usuarios han mostrado desacuerdo con las normas o su aplicación.

Continuando con el contexto socioeducativo se advierte que, en relación a la convivencia con sus compañeros, más del 55% de los usuarios están satisfechos con la misma (respondiendo 4 o 5), estando la media en 3,74. En cuanto a la adecuación del espacio, sólo un 17% otorga valores bajos de satisfacción (1 o 2), estando la media de las respuestas en 3,60. Por último, más del 60% de los encuestados considera cómodo el recurso (respondiendo 4 o 5), la media de las respuestas se sitúa, en esta ocasión, en 3,93.

En segundo lugar, su satisfacción con el equipo educativo es considerablemente alta, siendo la media de 4,29 su agrado con la atención, situándose más del 80% de las respuestas en los valores más altos (4 o 5). La media respecto al apoyo recibido por parte de los educadores se ha situado en 4,27, estando en esta ocasión el 75% de las respuestas en los valores más altos de satisfacción. Datos algo menores pero igualmente satisfactorios encontramos para el entendimiento (3,64) y la escucha (3,80). Para ambas cuestiones, más del 60% de los usuarios se han situado en los valores de satisfacción más altos.

Un balance global de los resultados obtenidos sobre el servicio brindado permite afirmar que existe una buena percepción y una alta satisfacción experimentada con respecto al contexto socioeducativo de su tratamiento (normas, aplicación, compañeros, adecuación del espacio...), y fundamentalmente en las cuestiones referidas al equipo educativo (apoyo, atención, entendimiento y sentirse escuchados).

Existe una buena percepción y una alta satisfacción experimentada con respecto al contexto socioeducativo de su tratamiento

Tal y como señalan algunos estudios clásicos de evaluación de programas de tratamiento (Nelson-Zlupko, Morrison-Dore, Kauffman y Kaltenbach, 1996; Conners y Franklin, 2000), entendemos que aquellos programas que atienden y se preocupan por las necesidades de los destinatarios promueven mejores resultados. En este sentido, normalizar este tipo de acciones en todo tipo de programas de corte socioeducativo facilita la construcción de instituciones permeables a la necesaria evaluación por los propios destinatarios del servicio. Asimismo, se imponen como una medida necesaria y consustancial a la intervención socioeducativa que facilita la adherencia al tratamiento por parte del usuario, ya que tal como señalan Rial, Torrado, Braña y Varela (2010) “la adherencia al tratamiento sigue siendo uno de los elementos que condicionan de forma clara la eficacia de los diferentes programas que se ponen en marcha” (2010: 574).

En conclusión, coincidimos con Rial *et al.* (2010) al señalar que el estudio de la calidad percibida en la atención al drogodependiente es importante a dos niveles: como eje fundamental del funcionamiento de una organización que persigue la mejora continua y aspira a la excelencia; y como factor que condiciona las actitudes y percepciones de los sujetos frente al tratamiento y, en consecuencia, la adherencia y eficacia final de éste (2010: 575). Así, la planificación o re-dirección de todo tipo de políticas y medidas públicas deben elaborarse en base no sólo a criterios técnicos sino también a las opiniones de los propios destinatarios, lo que permite disponer de una información valiosa en este sentido.

Anexos. Modelo de cuestionario

Gracias por tu colaboración

Nombre y apellidos:

Fecha de ingreso:

Fecha de salida:

Motivo de salida:

Puntúa del 1 al 5 (el 1 es la puntuación mínima y el 5 la máxima) las siguientes cuestiones:

- ¿Crees que tu estancia en el piso ha servido a tu tratamiento?
1 2 3 4 5
- ¿Consideras que la normativa del piso es útil al tratamiento?
1 2 3 4 5
- ¿Consideras que las normas se han aplicado correctamente?
1 2 3 4 5

- Valora la atención que te ha prestado el equipo.
1 2 3 4 5
- ¿Te has sentido apoyado en tu proceso por el equipo?
1 2 3 4 5
- Valora el grado de entendimiento que has tenido con el equipo.
1 2 3 4 5
- ¿Tus necesidades y sugerencias han sido escuchadas y/o atendidas?
1 2 3 4 5
- Puntúa el grado de satisfacción de la convivencia con tus compañeros.
1 2 3 4 5
- Valora la adecuación del espacio a los objetivos del programa.
1 2 3 4 5
- ¿Te has sentido cómodo en el piso?
1 2 3 4 5
- Si consideras que alguna de tus necesidades no ha sido atendidas en el marco del programa, señálala.
- ¿Qué ha sido para ti lo mejor de tu estancia en el piso?
- ¿Qué ha sido para ti lo peor de tu estancia en el piso?

Si renuncias a rellenar este cuestionario, indícalo marcando una cruz en la siguiente casilla:

Firma

Francisco Javier Pericacho Gómez
Diplomado en Educación Social (UCM)
Licenciado en Antropología Social y Cultural (UAM)
Máster universitario en estudios avanzados en Educación Social (UCM)
Doctorando en el Dpto. de Teoría e Historia de la Educación (UCM)
Educador en la Asociación Epsilon
franciscojavier.pericacho@pdi.ucm.es

María Isabel Perona Megías
Licenciada en Psicología Clínica y de la Salud
Educatora en la Asociación Epsilon
maribelpm8@hotmail.com

María Román Merlo
Técnico Superior en Integración Social
Diplomada en Educación Social
Coordinadora de Programas de la Asociación Epsilon
romanmerlomaria@gmail.com

Mario Andrés-Candelas
Profesor en la Corporación Universitaria del Caribe-CECAR
andres_candelas@hotmail.com

Bibliografía

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. Recuperado el 10 de junio 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.

Conners, 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, Universidad del País Vasco.

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. Recuperado el 10 de julio 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. Recuperado el 5 de julio 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*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.

Observatorio Europeo de las Drogas y las Toxicomanías (2011). *Informe anual: El problema de la drogodependencia en Europa*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.

Observatorio Europeo de las Drogas y las Toxicomanías (2012). *Informe anual: El problema de la drogodependencia en Europa*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión 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 psicología y drogas*, 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.