

## **EXTRACTO DE LAS RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO A LOS USUARIOS Y FAMILIAS DE PROYECTE HOME**

Autores:

SAIL S.L.L. ([www.sail-biometria.com](http://www.sail-biometria.com))  
Projecte Home Catalunya ([www.projectehome.cat](http://www.projectehome.cat))

[1er semestre 2013]

Con el compromiso y voluntad de ir mejorando los programas de tratamiento para las adicciones de Projecte Home Catalunya recogemos la opinión de los usuarios y familias en tratamiento a través, entre otros canales, de la información que nos proporcionan los cuestionarios semestrales (que se pueden consultar al final de este documento).

### **RESPUESTAS DE LOS USUARIOS DE PROYECTE HOME. VALORACIÓN GENERAL DE LOS PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN**

Muestra:

N=146

146 personas han rellenado el cuestionario durante el mes de mayo de 2013. Son usuarios y usuarias en tratamiento por adicciones en los Centros de Projecte Home Catalunya (16 de los Programas de Reinserción y 42 del Programa Nocturno de Barcelona, 37 de la Comunidad Terapéutica de Montcada i Reixac, 29 de Projecte Jove y 22 del Centro de Día de Adultos de Montgat) (\*).

Representan el 73% del total de usuarios en tratamiento en el mes de mayo, correspondiente a los que acudieron a los centros durante el momento de pasar el cuestionario. La pasación se realizó en grupo y con la supervisión del director de cada Centro.

(\* ) Programas de Intervención de Projecte Home: Comunidad terapéutica, para las personas que presentan una larga trayectoria de consumo de sustancias adictivas con una importante desestructuración personal y familiar. Programa de reinserción socio-laboral, dirigido a aquellas personas que han acabado con éxito la Comunidad Terapéutica, se promueve la autorrealización personal y la integración social, familiar y laboral. Programa Nocturno, dirigido a personas con problemas de cocaína pero que aún pueden llevar una vida relativamente estructurada. Projecte Jove, atiende a adolescentes y jóvenes que presentan problemas asociados al consumo de drogas. Centro de Día para Adultos, espacio de acogida y tratamiento de baja exigencia de personas que se encuentran en consumo activo de sustancias y presentan alto riesgo de exclusión social.

El **96%** de las personas encuestadas valoran "Muy bien" (79%) y "Bien" (17%) **la acogida inicial** en Projecte Home. Un 4% valora la acogida como "Normal". Por programas: Centro de Día (100%), Comunidad Terapéutica (97%), Nocturno (95%), Projecte Jove (93%) y Reinserción (94%) valoran la acogida como "Muy bien" y "Bien".

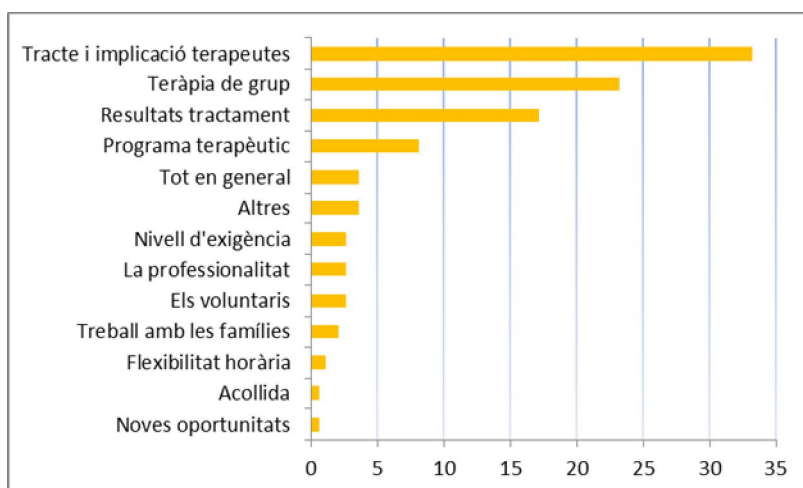
En relación a la pregunta **si el programa está satisfaciendo sus necesidades**, el **35%** de las personas encuestadas responden "**Sí, en general**" y el **53%** responde "**Sí, totalmente**". Un **12%** considera que el programa está satisfaciendo "**parcialmente**" sus necesidades.

**Los aspectos positivos del tratamiento más destacados por los usuarios** son:

- El trato y la implicación de los terapeutas (33%);
- La terapia grupal (23%);
- Los resultados del tratamiento (17%);
- El programa terapéutico (8%)
- Todo en general (4%);
- El trato y la implicación de los voluntarios (3%);
- La profesionalidad (3%);
- Nivel de exigencia (3%);

*(Estos porcentajes se han obtenido de una muestra de 199 respuestas.)*

### ASPECTOS POSITIVOS DEL TRATAMIENTO



En relación a los **aspectos a mejorar del tratamiento** según los usuarios son:

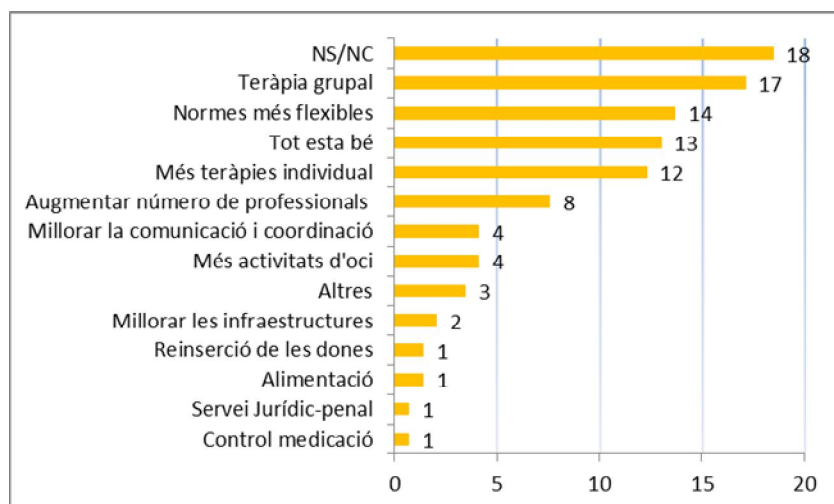
- Terapia grupal: alargar la duración de los grupos y realizar más grupos especiales (17%);
- Normas más flexibles (14%);
- Más terapias individuales (12%);
- Aumentar el número de profesionales de los equipos terapéuticos (8%);
- Más actividades de ocio (excursiones, salidas lúdicas, etc.) (4%);
- Mejorar la comunicación y coordinación (4%);

Por contra, el 13% responde que **todo está bien** y que no hay ningún aspecto a mejorar.

El 18% de los encuestados no responde esta cuestión.

*(Estos porcentajes se han obtenido de una muestra de 146 respuestas.)*

### ASPECTOS DEL TRACTAMENT A MILLORAR



A la cuestión si has utilizado el **Servicio psiquiátrico**, el **44%** de los usuarios encuestados ha utilizado el servicio psiquiátrico, siendo los programas de Reinserción, Comunidad Terapéutica, Nocturno y Joves los que tienen un porcentaje más elevado de utilización (75%, 62%, 36% y 34% respectivamente). Del 44% de usuarios que han utilizado el servicio psiquiátrico el **76%** lo valora como "Muy bueno" y "Bueno", siendo un 22% las personas que lo valoren como "Normal" y un 2% como "Malo".

En relación con el **Servicio Jurídico Penal**, lo utilizaron el **22%** de las personas encuestadas, la mayoría, usuarios de Reinserción (44%) y de Comunidad Terapéutica (43%). El **72%** responde como "Muy bueno" y "Bueno" el servicio ofrecido, un 19% responde como "Normal" y un 9% lo considera como "Malo".

El **53%** de las personas encuestadas considera que **"Sí, totalmente" ha encontrado el servicio que buscaba** y un **40%** ha contestado **"Sí, en general"** a la misma cuestión, siendo Comunidad Terapéutica, Reinserción y Nocturno los programas que presentan un porcentaje de satisfacción más elevado ("Sí, totalmente"). El 7% de las personas encuestadas responde "Sí, parcialmente", siendo Proyecto Jove el programa que presenta un porcentaje más elevado en esta respuesta (14%).

El **99%** de los usuarios encuestados **valora el tratamiento** recibido en Proyecto Home como **"Excelente"** (59%) y **"Bueno"** (40%). No se han encontrado diferencias significativas entre los diversos programas.

En general, el **98%** de los encuestados considera que están **muy y bastante satisfechos con el servicio recibido**. Por programas el porcentaje de los que están "Muy" y "Bastante" satisfechos se reparte: Centro de Dáa (100%), Comunidad Terapéutica (97%), Nocturno (98%), Proyecto Jove (100%) y Reinserción (100%).

El **87%** de las personas encuestadas **recomendaría el tratamiento de Proyecto Home a otra persona en su misma situación**.

Per programas: Centro de Día (91%), Comunidad Terapéutica (83%), Nocturno (95%), Projecte Jove (72%) y Reinserción (93%). (Si sumamos la opción "Probablemente sí", el resultado sería del 99% (CD: 99%/ CT: 97%/ Nocturno:100% / PJ: 96% / Reinserción: 100%).

## **RESPUESTAS DE LAS FAMILIAS DE LOS USUARIOS DE PROYECTE HOME. VALORACIÓN GENERAL DE LOS PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN**

Muestra:  
N=108

108 personas han rellenado el cuestionario durante el mes de mayo de 2013. Son familiares de usuarios y usuarias en tratamiento por adicciones en los Centros de Projecte Home Catalunya (9 de los Programas de Reinserción y 44 de Nocturno de Barcelona, 18 de la Comunidad Terapéutica de Montcada i Reixac, 22 del Projecte Jove y 15 del Centro de Día de Montgat) (\*).

Representan el 54% del total de familiares, correspondiente a los que acudieron a los centros durante el momento de pasar el cuestionario. Un 67% son mujeres (33% hombres). La media de edad son 52 años. La relación con el usuario: madre (37%), padre (22%), pareja (21%), hermano/a (12%), hijo/a (4%) y otros (4%). La pasación se realizó en grupo y con la supervisión del director de cada Centro.

(\*) Programas de Intervención de Projecte Home: Comunidad Terapéutica, para las personas que presentan una larga trayectoria de consumo de sustancias adictivas con una importante desestructuración personal y familiar. Programa de reinserción socio-laboral, dirigido a aquellas personas que han acabado con éxito la Comunidad Terapéutica, se promueve la autorealización personal y la integración social, familiar y laboral. Programa Nocturno, dirigido a personas con problemas de cocaína pero que aún pueden llevar una vida relativamente estructurada. Projecte Jove, atiende adolescentes y jóvenes que presentan problemas asociados al consumo de drogas. Centro de Día para Adultos, espacio de acogida y tratamiento de baja exigencia de personas que se encuentran en consumo activo de sustancias y presentan alto riesgo de exclusión social.

Según la opinión del **90%** de las personas encuestadas en los **centros de tratamiento de Projecte Home están bien ubicados**, se puede acceder mediante transporte público (92% de los casos), o bien, se facilita el aparcamiento (82%). Los familiares que expresan más dificultad a la hora de aparcar son los familiares que hacen tratamiento en el centro de Projecte Home en Barcelona (41% de los familiares de Nocturno).

En relación a la flexibilidad de los programas de tratamiento, el **44%** de los familiares considera que el **horario de atención de los centros** de Projecte Home **se adapta totalmente a su realidad social y laboral**. Un **50%** considera que se adapta **parcialmente** y un **6%** responde que **no se adapta**.

En este sentido, a la pregunta en que medida el **programa se adapta a las necesidades de las familias**, el **49%** de las personas encuestadas responden que es **suficientemente flexible**, un **35%** responde que es **bastante flexible** y un 8% muy flexible. Por el contrario, el 9% considera que es poco flexible, este porcentaje se da en el Programa Nocturno (18%) y en Projecte Jove (5%).

El **78%** de los familiares opinan **que es fácil contactar con los profesionales del centro cuando los necesitas**.

En general, podemos decir que según la opinión del **89%** de los familiares, los **objetivos del tratamiento terapéutico de Projecte Home se adecuan totalmente a la rehabilitación de la persona**.

El programa **atiende las necesidades prioritarias de las familias, "totalmente"** en un **64%** de los casos y **"parcialmente"** en un **35%**.

En general, se muestran **"bastante satisfechos"** (48%) y **"muy satisfechos"** (29%) **con las actividades programadas por el centro**.

En relación a los **cambios que se han producido en la persona desde que inició su tratamiento** en alguno de los Programas Terapéuticos que ofrece Projecte Home:

- La persona en tratamiento es **siempre o casi siempre** (92%) **responsable con las normas y límites familiares y sociales**. Por contra, el 7% de los familiares consideran que complen las normas a veces. Porcentaje que se da en el Centro de Día, Projecte Jove y Nocturno.
- En relación con las **responsabilidades familiares** de la persona en tratamiento, el **93%** de los familiares aseguran que **siempre y casi siempre** la persona en tratamiento es responsable.
- Los familiares consideran que el **57%** de los usuarios **siempre o casi siempre** cumplen con sus **responsabilidades de pareja**, solo un 2% consideran que "nunca cumplen". Un 32% de los familiares responden que esta pregunta "no procede", la mayoría de los casos porque el usuario no tiene pareja.

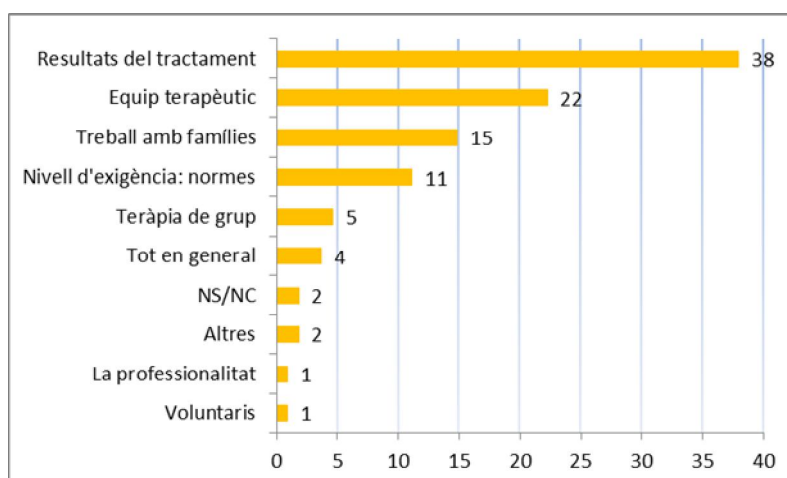
- Respecto a la **responsabilidad de los usuarios en el cuidado de los hijos**, el **46%** de los familiares opina que **"siempre"** cumple con esta responsabilidad. Un 33% considera que esta pregunta no es convenientes, como el caso anterior, esta respuesta corresponde, en la mayoría de los casos, al hecho de que los usuarios no tienen hijos.
- El **47%** de los encuestados considera que su familiar **"siempre"** hace un **uso responsable de su dinero**, el 28% responde que "casi siempre" y el 12% cree que la pregunta "no es oportuna".
- Respecto a la **responsabilidad del usuario en su vida laboral o formativa**, el **70%** manifiesta que es responsable **"siempre"** y un 20% "casi siempre". El 14% considera que la pregunta "no es oportuna", en este caso, corresponde a los usuarios que no trabajan ni estudian.
- En relación a sus responsabilidades sociales, el **87%** de los familiares responde que **"siempre"** o **"casi siempre"** la persona en tratamiento cumple con estas responsabilidades.

El **82%** de los familiares de usuarios encuestados afirman que **se producen cambios en la situación familiar del usuario desde e l inicio del tratamiento y como consecuencia de este**, y en un **89%** de los casos considera que se ha producido un cambio positivo.

Los **aspectos positivos del tratamiento** que destacan los familiares son:

- Resultados del tratamiento (*dejar de consumir, adquisición de valores, crecimiento personal, cambio de actitud, concienciación*) (38%);
- Trato e implicación de los terapeutas (22%);
- Trabajo con familiares (15%);
- Nivel de exigencia (11%);
- Terapia de grupo (5%);
- Todo en general (4%);
- NS/NC (2%);
- Otros (2%);
- La profesionalidad (1%);
- Voluntarios (1%);

### ASPECTOS POSITIVOS DEL TRATAMIENTO

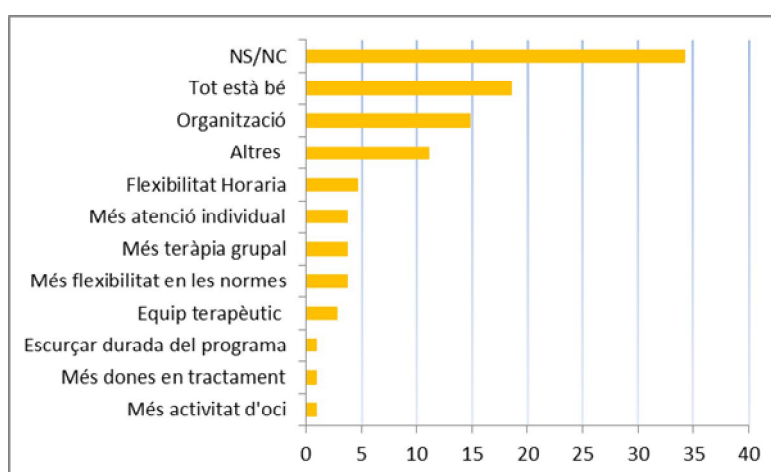


Los **aspectos a mejorar del tratamiento** son:

- Mejorar la organización (*Más coordinación y comunicación*) (15%);
- Más flexibilidad horaria (5%);
- Normas más flexibles (4%);
- Más terapias grupales (*Más charlas conjuntas usuario-terapeuta-familia, grupos mixtos*) (4%);
- Más terapias individuales (4%)

Por el contrario, el 19% responde que “todo está bien” y que no hay ningún aspecto a mejorar.

### ASPECTOS DEL TRATAMIENTO A MEJORAR



El **98%** de los familiares encuestados **valora la calidad del servicio como “Excelente” y “Bueno”** y recomendaría el tratamiento a un amigo. El mismo porcentaje **volvería a hacer tratamiento en nuestros programas** si tuviera que buscar ayuda otra vez.

En conclusión, de los 108 familiares, el **99% está satisfecho con el tipo de ayuda que está recibiendo.**

*A continuación se adjunta los cuestionarios pasados a los usuarios y sus familias de Projecte Home.*

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS:

Fecha de realización:

Programa:

Nivel:

1. En general, ¿cómo valoras el tratamiento recibido en Projecte Home Catalunya?			
4	3	2	1
Excelente	Bueno	Regular	Malo
2. Has encontrado el servicio que buscabas?			
4	3	2	1
Sí, totalmente	Sí, en general	Sí, parcialmente	No
3. ¿En qué medida el programa está satisfaciendo tus necesidades?			



4 Sí, totalmente	3 Sí, en general	2 Sí, parcialmente	1 No
4. ¿Cómo valoras la acogida inicial en Projecte Home Catalunya?			
4 Muy bien	3 Bien	2 Normal	1 Mal
5. ¿Has utilizado el servicio psiquiátrico?			
			Sí No
6. Si has contestado afirmativamente, ¿Cómo valoras el servicio psiquiátrico ofrecido?			
4 Muy bueno	3 Bueno	2 Normal	1 Malo
7. ¿Has utilizado el servicio jurídico-penal?			
			Sí No
8. Si has contestado afirmativamente, ¿Cómo valoras el servicio jurídico-penal ofrecido?			
4 Muy bueno	3 Bueno	2 Normal	1 Malo
9. En conjunto, ¿en qué medida estás satisfecho con el servicio que recibes?			
4 Mucho	3 Bastante	2 Poco	1 Nada
10. ¿Le recomendarías el tratamiento de Projecte Home Catalunya a otra persona en tu misma situación?			
4 Sí	3 Probablemente sí	2 Probablemente no	1 No
11. ¿Qué aspectos positivos del tratamiento destacarías?			
12. ¿Qué aspectos a mejorar del tratamiento destacarías?			

Todos los datos son confidenciales y podrán ser usados para estudios estadísticos.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE FAMILIAS

Fecha de realización:

Programa:

Nivel:

DATOS DEL FAMILIAR		
SEXO		EDAD:
HOMBRE	MUJER	RELACIÓN QUE MANTIENE CON LA PERSONA EN TRATAMIENTO:

### DATOS DE COBERTURA

1.- ¿Conocías la existencia de Proyecto Hombre antes de que tu

familiar decidiera iniciar tratamiento?	Sí	No
---	----	----

2.- Al iniciar el tratamiento, ¿Se te informó sobre las normas del centro?			
Oralmente	Por escrito	Oralmente y por escrito	No se me informó

3.- Al iniciar el tratamiento, ¿Se te informó sobre los horarios y días de tratamiento?			
Oralmente	Por escrito	Oralmente y por escrito	No se me informó

4.- Al iniciar el tratamiento, ¿Se te proporcionó un número de teléfono de contacto para aclarar dudas y hacer consultas?			
Oralmente	Por escrito	Oralmente y por escrito	No se me informó

5.- ¿Consideras suficiente la información que se te ha proporcionado al iniciar el tratamiento?	Sí	No
---	----	----

6.- ¿Está el centro bien ubicado?	Sí	No
-----------------------------------	----	----

7.- ¿EXiste al menos un medio de transporte público con el que puedas asistir al centro?	Sí	No
--	----	----

8.- Si te desplazas al centro con vehículo propio, ¿Te resulta fácil encontrar aparcamiento?	Sí	No
--	----	----

9.- ¿Consideras que el horario de atención del centro se adapta a tu realidad social y laboral?	No	Sí, parcialmente	Sí totalmente
---	----	------------------	---------------

10.- ¿Puedes contactar fácilmente con los profesionales del centro cuando lo necesitas?	No	Sí, parcialmente	Sí totalmente
---	----	------------------	---------------

### DATOS DE VALORACIÓN DEL TRATAMIENTO

11.- ¿En que medida crees que el programa es flexible para adaptarse a tus necesidades?	Nada Flexible	Poco Flexible	Suficiente Flexible	Bastante Flexible	Muy Flexible
---	---------------	---------------	---------------------	-------------------	--------------

12.- ¿En que medida crees que el programa es flexible para adaptarse a las diferencias que puedan existir entre hombres y mujeres?	Nada Flexible	Poco Flexible	Suficiente Flexible	Bastante Flexible	Muy Flexible
--	---------------	---------------	---------------------	-------------------	--------------

13.- ¿Consideras que los objetivos del tratamiento son los adecuados para la rehabilitación de la persona en tratamiento?	No	Sí, parcialmente	Sí, totalmente
---	----	------------------	----------------

14.- ¿Consideras que el tiempo que dura el tratamiento es adecuado para lograr la rehabilitación del usuario?	Es adecuado	Debería durar más	Debería durar menos
---	-------------	-------------------	---------------------

15.- ¿Atiende el programa de tratamiento a tus necesidades prioritarias?	No	Sí, parcialmente	Sí, totalmente
--	----	------------------	----------------

16.- ¿En que medida estas satisfecho con las actividades programadas por el centro?	Nada	Poco	Lo Suficiente	Bastante	Muy
---	------	------	---------------	----------	-----

### DATOS EVOLUCIÓN DE LA PERSONA EN TRATAMIENTO

17.- Cumple la persona en tratamiento con:	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	No procede
17.1.- Las normas y límites familiares y sociales						
17.2.- Responsabilidades familiares						
17.3.- Responsabilidades sociales						
17.4.- Responsabilidades de pareja						

17.5.- Responsabilidades con el cuidado de sus hijos						
17.6.- Un uso responsable de su dinero						
17.7.- Responsabilidades laborales y/o formativas						

18.- ¿Se han producido cambios en la situación familiar del usuario desde que inició el tratamiento como consecuencia de éste?	Sí	No
--	----	----

19.- ¿Qué valoración haces de los cambios que se han producido hasta ahora en el entorno social y familiar de la persona en tratamiento?	Negativa	Ni positiva, ni negativa	Positiva
--	----------	--------------------------	----------

### GRADO DE SATISFACCIÓN

20.- ¿Como calificarías la calidad del servicio que estás recibiendo?			
Excelente	Buena	Regular	Mala

21.- ¿Has encontrado la clase de servicio que buscabas?			
No	Sí, parcialmente	Sí, en general	Sí, totalmente

22.- ¿En que medida estas satisfecho con el tipo de ayuda que estas recibiendo?			
No	Sí, parcialmente	Sí, en general	Sí, totalmente

23.-¿Qué aspectos positivos del tratamiento destacarías?

24.-¿Qué aspectos a mejorar del tratamiento destacarías?

--

25.- Si un amigo necesitara una ayuda similar, ¿le recomendarías nuestro programa?

No	Sí, parcialmente	Sí, en general	Sí, totalmente
----	------------------	----------------	----------------

26.- Si tuvieras que buscar ayuda otra vez, ¿volverías a nuestro programa?

No	Probablemente no	Probablemente sí	Sí
----	------------------	------------------	----