

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 312

INFORME DE RESULTADOS DEL
GRUPO DE DISCUSIÓN CON LOS
USUARIOS Y USUARIAS DEL CAID

Septiembre 2018



ÍNDICE

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 1. DATOS GENERALES DEL GRUPO DE DISCUSIÓN | 4 |
| 1.1. Sexo de los participantes en el grupo de discusión..... | 4 |
| 1.2. Edad de los participantes en el grupo de discusión. | 5 |
| 1.3. Distrito de residencia de los participantes en el grupo de discusión. | 5 |
| 2. VALORACIONES DEL CAID | 6 |
| 2.1. Valoración de las instalaciones del CAID | 6 |
| 2.2. Valoración de la organización del CAID | 8 |
| 2.3. Valoración de las profesionales del CAID | 10 |
| 2.4. Valoración del resto del personal del CAID | 13 |
| 2.5. Valoración de los recursos del CAID | 14 |
| 2.6. Valoración de los aspectos generales del CAID | 17 |
| 2.7. Satisfacción global con el CAID | 19 |
| 3. OBSERVACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS..... | 20 |
| 4. RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO..... | 22 |
| 5. CONCLUSIONES..... | 23 |
| 6. FICHA TÉCNICA DEL GRUPO DE DISCUSIÓN..... | 25 |

INTRODUCCIÓN

El CAID es el Centro de Atención Integral a las Drogodependencias, perteneciente al Servicio de Salud del Ayuntamiento de Alcobendas. Es un servicio público, ofrece sus servicios de forma gratuita y desarrolla algunos de sus proyectos en colaboración con la Subdirección General de Actuaciones de la Comunidad de Madrid (SGAA).

Desde el CAID se desarrollan los siguientes programas:

1. Programa de Asistencia a personas con consumo de drogas (heroína, cocaína, cannabis, pastillas...) y dispensación de metadona.
2. Programa de Sanciones Administrativas.
3. Programa de Menores y Jóvenes con conductas de riesgo en consumo de sustancias.
4. Servicio de información y asesoramiento para adolescentes, jóvenes y familias.
5. Además, a lo largo del año, se elaboran Planes, abiertos a población general, para dejar de fumar.

El Centro de Atención Integral a las Drogodependencias dispone de una Certificación por la norma ISO 9001:2008 y una cuidada Política de Calidad orientada a ofrecer a la población con problemas de uso y abuso de sustancias tóxicas, una intervención terapéutica y profesional integral, bajo un enfoque bio-psico-social, dirigido a la superación del problema, teniendo como objetivo principal la prestación de un servicio público de calidad y orientado al cliente.

Esta Política de Calidad tiene también como objetivo principal promover, coordinar y evaluar las acciones y los programas destinados a prevenir y reducir el consumo y abuso de drogas, así como los riesgos y daños derivados de dicho consumo.

A través de ella se promueve la mejora continua, para lo que se ha establecido:

1. Desarrollar una Gestión de Calidad participativa que aproveche las capacidades de todas las personas implicadas en el Sistema de Calidad, basado en las normas ISO 9001.
2. Hacer de la Calidad un elemento básico en la cultura del CAID de Alcobendas, siendo comunicada y entendida por toda la organización, implicando para ello a todo el personal afectado por el Sistema de Calidad. Un Sistema enfocado hacia la eficiencia y la mejora continua de los procesos internos. Un Sistema orientado a satisfacer las necesidades de los usuarios y clientes, mediante la adaptación y planificación periódica de sus procesos y procedimientos, encaminados a aumentar su grado de satisfacción.
3. Desarrollar procesos de mejora permanente de los servicios y actividades entendiendo la mejora continua como algo dinámico, en permanente avance. La Calidad pasa por una eficiente gestión de las no conformidades, los fallos deben ser utilizados para aprender y eliminar las fuentes o las causas que los han generado.

El presente informe corresponde a las conclusiones extraídas del grupo de discusión realizado en el mes de Junio de 2018 con los usuarios y usuarias del CAID (y sus familiares) con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los mismos con el servicio recibido.

Durante el transcurso del grupo de discusión, se solicitó la opinión de los usuarios y usuarias respecto a los principales aspectos del servicio que se les presta desde el CAID, agrupando estos aspectos en diferentes apartados: Apartado de Instalaciones, apartado de Organización, apartado de Profesionales, apartado de Resto del personal, apartado de Recursos, apartado de Aspectos generales y apartado de Satisfacción global.

También se favoreció que los usuarios y usuarias hicieran sus observaciones, quejas y sugerencias de mejora para el Centro de Atención Integral a las Drogodependencias y se realizó una pregunta para saber si recomendarían el servicio a otra persona.

1. DATOS GENERALES DEL GRUPO DE DISCUSIÓN

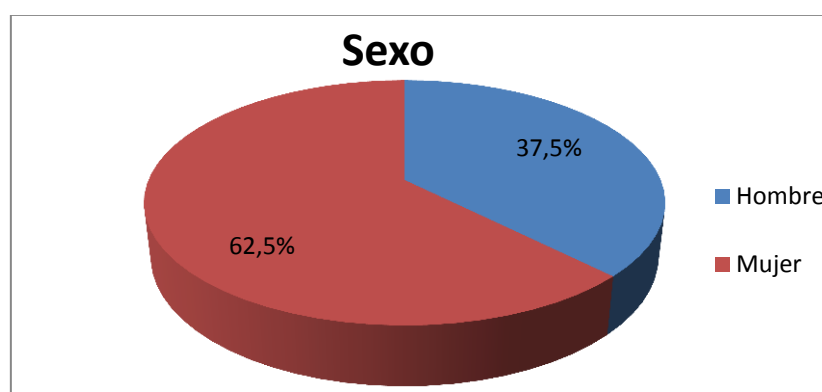
Por petición expresa del Centro de Atención Integral a las Drogodependencias de Alcobendas, este año 2018 se ha recogido la valoración que los usuarios y usuarias hacen del servicio prestado a través de la realización de un grupo de discusión, en vez de mediante la puesta en marcha de una encuesta, como se venía haciendo hasta la fecha.

Desde el Departamento de Planificación y Evaluación se sugirió la aplicación de una metodología basada en la realización de un grupo de discusión por la necesidad que presentaba el CAID de recoger los datos de una manera diferente, puesto que las encuestas de satisfacción de años anteriores, aunque siempre arrojaban resultados muy positivos, no aportaban nada nuevo de un año a otro.

En este grupo de discusión han participado un total de 8 personas (7 usuarios y usuarias y 1 familiar). Estas personas fueron seleccionadas y convocadas por el equipo técnico del Centro de Atención Integral a las Drogodependencias.

1.1. Sexo de los participantes en el grupo de discusión.

Del total de personas que han participado en el grupo de discusión, 5 son mujeres y 3 son hombres. Una de las mujeres participantes no es usuaria del CAID, es familiar de una usuaria del Centro. El resto de las personas participantes son todas usuarias.



1.2. Edad de los participantes en el grupo de discusión.

Las edades de las personas que han participado en el grupo de discusión han sido muy variopintas y han oscilado entre los 17 años de la persona más joven y los 55 años de la persona más mayor (pasando por los 37, 38, 49, 50, 51 y 54 años). Pero atendiendo a la mayoría, podemos afirmar que el grupo ha estado compuesto por personas adultas mayores de 35 años y menores de 55.

1.3. Distrito de residencia de los participantes en el grupo de discusión.

Para este grupo de discusión, se ha contado con la participación de los vecinos y vecinas del Distrito Norte y del Distrito Centro de Alcobendas. También ha participado una persona que se encuentra en situación de calle en el momento de realización del grupo de discusión.

2. VALORACIONES DEL CAID

2.1. Valoración de las instalaciones del CAID

La valoración de las instalaciones del Centro de Atención Integral a las Drogodependencias de Alcobendas se ha realizado atendiendo a las siguientes características: accesibilidad, limpieza, confort y privacidad facilitada por las instalaciones.

Sobre la **accesibilidad** del CAID, los usuarios y usuarias opinan lo siguiente:

“Está bien”

“A mi únicamente es que me pilla un poco lejos de casa. Y me la podían dar (la metadona) en la farmacia. Si se pudiera hablar y en vez de recogerla aquí pudiera ir allí (a la farmacia) pues mejor. Es que para mí es un palizón. No es por otra cosa, si a mí no me importa venir, pero es un palizón grande”.

“A mí también me vendría mejor recogerla en la farmacia, porque yo vivo... ¡buf! Ahora es que vivo muy lejos”.

“A mí, en cuestión de citas, muy bien porque me las intentan unir. Si tengo dos citas a las que venir, con psicología y con el médico, me las unen en el mismo día las dos. Yo no tengo el problema de ellos que tengo que recoger medicación”.

Cuando se les pregunta por la **limpieza** de las instalaciones del CAID, los usuarios y usuarias consideran que es correcta y dicen lo siguiente:

“Bien, bien, está bien”.

En lo que se refiere al **confort** de las instalaciones del CAID, los usuarios y usuarias comentan lo siguiente:

“Podría estar un poquito mejor, porque las sillas son de hierro, de madera, y están un poco que se ladean. Podían poner un silloncito, unas sillas más cómodas... Es verdad que te juntas diez o doce personas y tardas...”.

“Resulta como pequeño (el espacio de la sala de espera)”.

“El aire acondicionado está muy bien. Ya lo quisiera yo en mi casa”.

A la hora de hablar sobre la **privacidad** facilitada por las instalaciones, los usuarios y usuarias del CAID opinan que es adecuada y afirman lo que a continuación puede leerse:

“No hay problema. Nos juntamos muchos a la hora de recoger los botes, la medicación... pero no hay problema”.

2.2. Valoración de la organización del CAID

La valoración de la organización del Centro de Atención Integral a las Drogodependencias de Alcobendas se ha realizado atendiendo a las siguientes características: horario de atención, facilidad para obtener cita con los profesionales y tiempo transcurrido desde que se solicita la cita con los profesionales hasta que ésta tiene lugar.

Sobre el **horario de atención** del CAID, los usuarios y usuarias opinan lo siguiente:

“A mí (el horario) me parece perfecto”.

“Yo de hecho tuve un mes que me surgió un problema, me cambiaron el turno en el trabajo, y se supone que lo mío lo atienden sólo por las tardes y llamé, me dijeron que estaban desde las ocho de la mañana y vine por la mañana (...) Estar aquí me ha permitido poder seguir viniendo a pesar de trabajar doce horas diarias”

“Quitando los jueves, que es de 10:30 a 13:00, el horario está bien. Se puede venir por la mañana y por la tarde. Pero los jueves, yo que estoy acostumbrado a levantarme pronto, a esas horas ya empieza el cuerpo a tontearte”.

Cuando se les pregunta por la **facilidad para obtener cita con los profesionales** del CAID, los usuarios y usuarias dicen lo siguiente:

“Perfecto, perfecto. Muy bien”.

“Muy bien y, además, muy comprensivas. Porque yo, por ejemplo, tenía cita ahora con la psicóloga y se me ha pasado, y me ha pasado muchas veces, y no tengo ningún problema en que me den una nueva cita”.

“Te intentan juntar varias citas para que vengas. Y el caso es que vengas. Y si pueden atenderte en ese momento (sin cita) pues también lo hacen. Eso no hay problema para nada”.

“El día que quieras a la hora que pidas... siempre te dan cita”

“Yo los veo que están pendientes. Por ejemplo mi caso, de cuando tienes bajones o lo que sea, qué se yo, o que tienes algún consumo, pues te intentan, te preguntan, a mí me lo preguntaron: “¿Quieres venir una temporada así para controlarte?”. Ellas están pendientes de darte las citas. Ellas están atentas de todo y esto, para mí, es bueno”.

En lo que se refiere al **tiempo transcurrido desde que se solicita la cita con los profesionales hasta que ésta tiene lugar**, los usuarios y usuarias comentan lo siguiente:

“El que tú pidas. Si necesitas esa semana, te la dan para esa semana. Si quieres para la semana siguiente, pues te la dan. Incluso si vienes con una urgencia te atienden sin cita”.

2.3. Valoración de las profesionales del CAID

La valoración de las profesionales del Centro de Atención Integral a las Drogodependencias de Alcobendas se ha realizado atendiendo a las siguientes características: puntualidad en las citas, tiempo de dedicación en cada consulta, profesionalidad (atendiendo a la preparación y la capacidad de ayuda de la profesional), trato recibido (en relación a la amabilidad y el respeto de la profesional), capacidad para entender lo que pasa y escuchar y comunicación (poniendo el foco en si las profesionales utilizan un lenguaje claro y sencillo).

Sobre la **puntualidad en las citas** de las profesionales del CAID, los usuarios y usuarias opinan lo siguiente:

“Ellas suelen ser puntuales, la que no cumple soy yo (risas)”.

“Salen a buscarte de su despacho, te dicen que entres. No se está mucho tiempo en la sala de espera”.

“A no ser que haya algún problema interno que por lo que sea les haya surgido algo, que vamos, puede pasar en todos los sitios (...) normalmente son puntuales”.

Cuando se les pregunta por el **tiempo de dedicación en cada consulta** de las profesionales del CAID, los usuarios y usuarias consideran que este tiempo es adecuado y dicen lo siguiente:

“El tiempo de las citas es el que tú necesites. Da igual. Hay veces que entras y son diez minutos y otras veces te sientas y estás una hora y media”.

“Está bien, te dan el tiempo que necesites”.

En lo que se refiere a la **profesionalidad** (atendiendo a la preparación y la capacidad de ayuda) de las técnicas del CAID, los usuarios y usuarias comentan lo siguiente:

“Bien. Perfecto”.

“Yo incluso voy a traer a mi hija porque mi problema es “X” pero a mi hija también le está afectando. Entonces, si quieres ir a un sitio que te atienden y que no te cobran nada, pues la verdad es que no lo vas a encontrar en cualquier sitio. Para mí, es de agradecer”.

A la hora de hablar sobre el **trato recibido** (en relación a la amabilidad y el respeto) de las profesionales, los usuarios y usuarias del CAID opinan que es correcto y afirman lo que a continuación puede leerse:

“Yo he cambiado, porque estábamos en el piso y luego vinimos aquí, y muy bien, no tengo pega ninguna”.

“Bien, todos igual, si es que nos tratan a todos igual, yo no tengo pega ninguna. Al revés, lo que vengo me atienden y me atienden gustosas. Ojalá me atendieran en todos los sitios igual”.

Sobre la **capacidad** de las técnicas del CAID **para entender** lo que les pasa y **escucharles**, los usuarios y usuarias creen que es adecuada y dicen lo siguiente:

“Nos entienden mejor que nosotros mismos. Yo no me entiendo a mí misma pero ellas me entienden. Y te sacan cosas que tú no sabes. A mí me sacan cosas que yo alucino, no sé cómo pero están ahí. Yo hay cosas que no he visto y ya me hablan y luego me pongo a pensar y, es verdad, en realidad llevan razón si te pones a pensar”.

“A mí me entienden bastante bien. Están bastante metidos en el tema y saben bastantes cosas”.

Cuando se les pregunta por la **comunicación** que las profesionales mantienen con ellos (poniendo el foco en si utilizan un lenguaje claro y sencillo), los usuarios y usuarias dicen que esta comunicación es buena y argumentan lo siguiente:

“Desde su punto de vista como trabajadoras, de no haber tomado sustancias ni esas cosas, te lo intentan explicar. Intentan ponerse en mi puesto... desde el otro lado, pero también han tratado con mucha gente y son especialistas en eso”.

“Hablan igual que nosotros, tienen un lenguaje entendible”.

“En ese sentido está muy bien. Está bien que tengan el conocimiento tan técnico pero que lo sepan transmitir de una forma tan fácil”.

2.4. Valoración del resto del personal del CAID

La valoración que los usuarios y usuarias hacen del trato que reciben del resto del personal que trabaja en el Centro de Atención Integral a las Drogodependencias de Alcobendas es buena, tal y como podemos leer a continuación:

“Yo creo que bien, como tiene que ser”.

“El vigilante jurado te saluda: “Buenos días”. El otro te saluda: “Buenos días”. Todos te saludan, te dan los buenos días, te preguntan cómo estás... todo bien”.

“Todo bien. Yo llevo veinte años aquí y nunca he tenido ningún problema con ninguno”.

2.5. Valoración de los recursos del CAID

La valoración de los recursos con los que cuenta el Centro de Atención Integral a las Drogodependencias de Alcobendas se ha recogido realizándoles a los usuarios y usuarias las siguientes preguntas: ¿Son suficientes los recursos materiales existentes para atenderle a usted de una forma adecuada? ¿Las actividades y programas existentes se ajustan a sus necesidades?

A la pregunta “¿Son suficientes los **recursos materiales** existentes para atenderle a usted de una forma adecuada?”, los usuarios y usuarias han respondido lo siguiente:

“Yo tengo todo lo que necesito (...) la medicación te la dan, la médica te hace la receta y no tienes ningún problema. Pero a veces tienes problemas con las recetas si no las coges el mismo día porque me pasó una vez, que fui a los diez días porque no las necesitaba en ese momento, estaban caducadas y un lío como que sí que las había cogido, que no, que si... un follón”.

“Pues a mí el año pasado me ha pasado lo contrario, que tuve problemas, llamé aquí y... ¡plas! Fui a la farmacia y ese mismo día la tuve (la receta)”.

“Ya no hay bonobuses y para la búsqueda de trabajo yo lo he pedido, porque si tengo que desplazarme, ¿cómo me desplazo?”.

“Si, en lo de los bonobuses sí que hay que hacer hincapié, porque los necesitamos. Para buscar empleo o para ir al hospital, por ejemplo”.

“Para una persona que no pueda llegar hasta aquí desde su casa, es necesaria esa ayuda porque si no, ¿cómo va a llegar desde su casa hasta aquí si no tiene dinero para pagarse el autobús?”.

“Nosotros estamos en un tratamiento y si por ejemplo yo necesito vitaminas, eso no te lo cubren aquí, tengo que ir a la Seguridad Social y a veces tampoco te lo dan. Hay cosas que para ti por la medicación que estás tomando, deberían cubrir: unas ampollas porque se cae el pelo, unas vitaminas, el hierro...”

Cuando se les pregunta a los usuarios y usuarias del CAID si las **actividades y programas** existentes se ajustan a sus necesidades, expresan la necesidad de que desde el Centro se desarrollen actividades de ocio y deportivas tanto de forma grupal como a título individual y comentan lo siguiente:

“Aquí no se hace nada. Antes hacíamos excursiones y nos venía fenomenal”.

“Pues sí, estaría de lujo, entre nosotros hacer alguna excursión. Igual que hemos hecho hoy para venir aquí (al grupo de discusión) que hiciéramos una salida por ahí”.

“Si alguna actividad como ir al campo o a la piscina, así entre todos, pues... izas, pum, biquini! Alá, de excursión, estupendamente. Un curso no pero si me sacas a la calle y voy con gente, que entre nosotros nos entendemos, aunque no hablemos del mismo tema, pero bueno, vamos a un sitio de recreo, a divertirme (...) y coges más confianza”.

“El deporte, a todas las personas que tenemos un consumo, nos ayuda bastante. Yo no me puedo sacar un abono para Valde las Fuentes... porque yo estoy trabajando pero no gano una fortuna, y tengo dos hijas”.

“Las actividades del gimnasio, si desde aquí nos ayudaran un poco... está mi hermano pequeño y ¿sabes cuánto paga por ser familia numerosa? Pues veinte euros por todos. Así que a nosotros, si formáramos un grupo de diez o doce

personas, pues imagínate lo que pagaríamos. Sería muy barato para ellos y a nosotros nos vendría muy bien”.

“Eso es lo que queremos... bueno, yo, de momento, irme a la piscina o donde sea a que me dé el aire. Yo me agobio. Necesito salir a la calle y si sé que tengo un abono... lo acabo de hablar con ella ahora en la calle, de irnos a la piscina. Pero si no tengo dinero, como nos vamos. A la piscina, a un museo... Pero yo son cosas de calle, yo en casa no me meto”.

2.6. Valoración de los aspectos generales del CAID

La valoración de los aspectos generales del Centro de Atención Integral a las Drogodependencias de Alcobendas se ha realizado mediante la evaluación de los siguientes ítems: Utilidad del CAID y cumplimiento de las expectativas que les motivaron a acudir a este Servicio.

Sobre la **utilidad** del CAID, los usuarios y usuarias opinan lo siguiente:

“¿Qué utilidad? Pues sacar a tantas personas... a ayudarnos en lo que puedan. Mi caso, vamos, no me lo creo ni yo, que llevo aquí tres años y estoy así ¡no me lo creo ni yo! Yo es que no puedo tener queja, la verdad (...) Se implican, por lo menos conmigo, en que valgo, en que tienes que salir. Es muy útil (...) Y voy pa'lante, vamos que tengo como un respaldo detrás (...) Las tengo a todas disponibles para mí, que eso no lo he tenido en la vida (...) Aquí te hacen quitarte etiquetas, carteles y cosas que te ayudan mucho”.

“Aquí encuentras cosas que en otras terapias no tienes (...) yo estoy con dos terapias (...) Estoy allí y estoy aquí porque yo cuando entré aquí dije que me pasaba este problema pero que no me veía capacitada para dejarlo de la noche a la mañana y me acogieron bien, me dijeron que podía dejarlo poco a poco (...) Yo estoy aquí y estoy encantada (aunque me dicen que estoy sobresaturada (por estar en dos centros con diferentes tipos de terapia a la vez))”.

“Están coordinados con otros centros. Tienen citas y hablan de todos nosotros, con el Centro de Salud Miraflores, por ejemplo. Con la médica de aquí, con la de Sanse”.

“El trabajo es conjunto, porque yo veo que se pasan información de uno a otro y eso. Pero luego la forma de funcionar es distinta. A unos les irá bien una cosa a otros otra...”.

“A cada uno nos van llevando, según la necesidad que van viendo. El trabajo es individual”.

“Yo (como familiar) si alguna vez he necesitado, porque me desbordo, vengo y me atienden. Yo todo lo que tengo hacia el CAID es agradecimiento”.

Cuando se les pregunta si este Servicio ha cumplido sus **expectativas**, los usuarios y usuarias consideran que sí y dicen lo que a continuación se expone:

“Al contrario, a mí por lo que me habían contado antes de venir, creía que este sitio era bastante peor de lo que era y es muchísimo mejor de lo que esperaba. Está bastante bien”.

“La gente es así, habla mal del CAID, pero luego es todo perfecto, te tratan bien, son amables... te intentan ayudar dentro de tu problema. No se meten en tu vida, solo se fijan en el problema que tú tienes. Si es la droga, pues la droga. Si es el alcohol, el alcohol”.

“Yo he visto cumplidas mis expectativas de una muy buena forma, o sea, muy positiva. Muy bien”.

“Si, yo creo que aquí, de verdad que desde que mi hija empezó a venir, es que a mí me dio vida. Y a ella, gracias a que nos lo recomendaron, y cuando empezó a venir, empezó ella a mejorar. Hoy por hoy, yo creo que si no tuviera este servicio... le hubiera pasado algo. Estuvo muy mal mi hija, que le daban tres meses de vida (...) Y la ayuda que le prestaron, tanto la ayuda, como el cariño, como la empatía que sienten con ella es tan grande, que ella aquí se siente... yo creo que han conseguido ayudarla mucho, mucho”.

2.7. Satisfacción global con el CAID

En lo que se refiere a la satisfacción global con el CAID, los usuarios y usuarias tienen en todo momento una actitud muy positiva y se muestran en todo momento muy satisfechos. Cuando se les pide que comenten su satisfacción global de forma particular, dicen lo siguiente:

“Yo llevo tres años aquí, anteriormente estaba en otro CAID, y es que no puedo decir quejas”.

“Y además, la gente que te atiende, yo por lo menos no puedo decir, dentro de que sean mejores o peores, pero que lo que necesito, fenomenal”.

“Mi hija está en tratamiento aquí y yo estoy encantada. Yo doy la vida por el tratamiento que le están dando. Yo creo que gracias al CAID está como está. Estoy muy contenta. Creo que los servicios psiquiátricos, ni psicológicos, ni nada, prestan la atención que ella necesita. Y aquí se la dan. Yo creo que es maravilloso”.

“Fenomenal, todo fenomenal”.

3. OBSERVACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Cuando se les pide a los usuarios y usuarias del Centro de Atención Integral a las Drogodependencias de Alcobendas que aporten quejas o sugerencias o que hagan las observaciones que crean oportunas y que no han salido a lo largo de la realización del grupo de discusión, plantean lo siguiente:

“Estaría bien que hiciésemos manualidades, a mí me relaja muchísimo”.

“Las actividades que hemos estado hablando (excursiones, actividades deportivas...) estaría bien que nos las pusieran”.

“Hay un problema ahora, con lo de las vacaciones, es que lo tienes que pedir con diez días de antelación. Tienes que decir que te vas. Antes no. Antes yo venía y decía. “Que me voy dos meses”. Y me decían: “Vale, pues pásate con la médica”. Y me daban la medicación. Ahora tengo que ir a Alicante a por todo”.

“Lo que hemos dicho antes, que nos den el abono transporte”

“Yo quizás en el caso mío (como familiar) lo que quizás vería importante, es que hicieran cursillos para las tareas domésticas. Para aprender a hacer las tareas domésticas (...) Yo creo que es importante porque les haría responsables”.

Esta última sugerencia que plantea la familiar de una usuaria, tiene muy buena acogida entre el resto de usuarios y usuarias, que comentan lo que a continuación se plantea:

“Sí, estaría bien saber cómo hacer cosas del día a día (...) pagar una factura, llamar a alguien que te arregle la caldera... esas cosas que, yo se poner una lavadora y preparar la comida, pero el resto me agobio”.

“A mí me ha pasado también. Yo llevaba mi casa perfectamente y ahora me cuesta muchísimo. Se me hace un mundo todo. Antes me ponía y me iba organizando y trabajaba, y tenía un bebé... pero ahora, veo la cama y digo: “anda ya, ¡que le den a todo!”. Es terrible”

“Si yo ya ni pintarme... ¡como para hacer mi casa! Sí que vendría bien hacer algo así. Los cursos vienen bien”

4. RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

Todas las personas que han participado en el grupo de discusión coinciden en que sí recomendarían a un familiar o a un amigo que acudiese al Centro de Atención Integral a las Drogodependencias de Alcobendas si tuviera una problemática similar a la suya.

Ante esta pregunta la respuesta de los usuarios y usuarias es unánime:

“Sí”.

“Por supuesto que sí”.

“Sin lugar a dudas”.

“Si quiere salir del problema, sí”.

“Si tiene el objetivo, le pueden ayudar”.

“Aquí somos aceptados todos”.

5. CONCLUSIONES

A modo de resumen podemos extraer las siguientes conclusiones de este grupo de discusión realizado con los usuarios y usuarias del Centro de Atención Integral a las Drogodependencias de Alcobendas:

Respecto a las instalaciones del CAID, las personas participantes en el grupo de discusión indican que están muy satisfechas tanto con la accesibilidad como con la limpieza, el confort y la privacidad facilitada por las instalaciones.

Cuando se habla de la organización del Centro de Atención Integral a las Drogodependencias, los usuarios y usuarias se muestran también satisfechos con el horario de atención al público, la facilidad para obtener cita con los profesionales y el tiempo transcurrido desde que se solicita la cita con los profesionales hasta que se la dan.

En lo que se refiere a las profesionales del CAID, la opinión de las personas participantes en el grupo de discusión es unánime y muy positiva. Consideran que son profesionales muy accesibles, flexibles y empáticas. De hecho, de su discurso puede extraerse que el activo más importante del Centro son, sin lugar a dudas, las profesionales que lo conforman.

Tanto la puntualidad de las citas, como el tiempo de dedicación en cada consulta, la profesionalidad, el trato dado, la capacidad para entender lo que pasa y escucharle y la comunicación, reciben comentarios realmente buenos. Absolutamente todos los usuarios y usuarias que han participado en el grupo están enormemente agradecidos y muy contentos con las profesionales que les atienden, ya que creen esta atención es de una calidad superior e imprescindible en su proceso.

El resto del personal del Centro de Atención Integral a las Drogodependencias también recibe buenos comentarios. Los participantes destacan del personal de seguridad y recepción que son educados y discretos.

Respecto a los recursos del CAID surgen durante el grupo de discusión algunas ideas como la necesidad de promover y facilitar más actividades de ocio a los usuarios y usuarias, tanto a nivel grupal como en un ámbito más particular, tales como: excursiones, talleres de manualidades, subvención del abono deporte o pago de bonobuses.

Cuando se evalúan los aspectos generales del Centro de Atención Integral a las Drogodependencias (la utilidad del servicio, el cumplimiento de las expectativas que le motivaron a acudir al servicio o la satisfacción global con el servicio) los usuarios y usuarias que han participado en el grupo de discusión plantean que el CAID es de gran utilidad, que es mejor aún de lo que esperaban en un principio, que sus expectativas iniciales no sólo se han visto cubiertas, si no que se han superado muy positivamente y que su satisfacción global con el servicio es excelente.

Se remarca continuamente el papel tan importante que juegan las profesionales del Centro en la atención y el desarrollo de las personas participantes en el grupo de discusión.

Cuando se les pregunta si aconsejarían a un familiar o a un amigo que acudiese a este Centro si tuviera una problemática similar a la suya, los usuarios y usuarias contestan unánimemente que sí. Gracias a esta afirmación (y tras los distintos testimonios recogidos durante el desarrollo del grupo de discusión) podemos concluir que estas personas no sólo han tenido una buena experiencia en el CAID si no que, además, consideran que su paso por este lugar ha supuesto un punto de inflexión y su experiencia en el Centro y con las profesionales de referencia ha supuesto un cambio muy positivo en sus vidas.

6. FICHA TÉCNICA DEL GRUPO DE DISCUSIÓN

Este grupo de discusión se realizó el día 13 de Junio de 2018. Comenzó a las 11:00 horas y tuvo una duración de una hora y media.

El lugar en el que se desarrolló fue la sala de reuniones de la segunda planta del edificio público situado en la Calle Libertad número 6 (edificio del Patronato de Bienestar Social en el que se sitúan las instalaciones del CAID, Servicios Sociales, Salud y Consumo).

La convocatoria del mismo se realizó desde el Centro de Atención Integral a las Drogodependencias de Alcobendas. Para ello, fueron las profesionales de dicho Centro quienes eligieron a los usuarios y usuarias que participaron en el grupo de discusión, atendiendo a las siguientes indicaciones que desde el Departamento de Planificación y Evaluación se les facilitaron:

1. Grupo lo más heterogéneo posible con personas que acudan a la cita de forma voluntaria y que en la actualidad tengan relación (como usuarias o como familiares de personas usuarias) con el CAID.
2. Personas de ambos sexos.
3. Personas de diferentes edades.
4. Personas usuarias del CAID y familiares.

Finalmente, la composición del grupo fue la siguiente:

1. Cuatro mujeres usuarias del CAID de 37, 38, 49 y 55 años.
2. Tres hombres usuarios del CAID de 17, 50 y 51 años.
3. Una mujer madre de una usuaria del CAID de 55 años.

El guión empleado para dinamizar la discusión del grupo se basó en las evaluaciones escritas realizadas en años anteriores y se basó en los siguientes puntos de interés:

1. Instalaciones del CAID:
 - a. Accesibilidad
 - b. Limpieza
 - c. Confort
 - d. Privacidad facilitada por las instalaciones

2. Organización del CAID:
 - a. Horario de atención
 - b. Facilidad para obtener cita con los profesionales
 - c. Tiempo transcurrido desde que se solicita la cita con los profesionales hasta que se la dan

3. Profesionales del CAID:
 - a. Puntualidad de las citas
 - b. Tiempo de dedicación en cada consulta
 - c. Profesionalidad
 - d. Trato recibido
 - e. Capacidad para entender lo que pasa y escucharle
 - f. Comunicación

4. Resto del personal del CAID

5. Recursos del CAID:
 - a. Recursos materiales suficientes para atenderle adecuadamente
 - b. Las actividades y programas se ajustan a sus necesidades

6. Aspectos generales del CAID:
 - a. Utilidad del servicio
 - b. Cumplimiento de las expectativas que le motivaron a acudir al servicio
 - c. Satisfacción Global con el servicio

7. Experiencia cliente: ¿Aconsejaría a un familiar o amigo que acudiese a este Centro si tuviera una problemática similar a la suya?

8. Observaciones, quejas y sugerencias.