



INFORME ESTUDIO UNAD 2015

Entidades General

2/10/2015



1 INDICE

Relación de tablas y gráficos	3
1. Introducción	4
Trabajo de Campo Cualitativo	4
Trabajo de campo cuantitativo	7
Dificultades del trabajo de campo	9
2. Perfil de entidades	11
3. Recursos	14
4. Comunicación.....	18
5. Participación en estudios e investigaciones.....	21
6. Participación en redes y alianzas	24
7. El impacto de la crisis	28
Crisis y copago de servicios	36
8. Gestión de la calidad de los recursos	38
Protocolo de acogida y registro	38
Evaluación y políticas de calidad	40
Buenas prácticas.....	42



Relación de tablas y gráficos

Gráfico 1 Cuestionarios recibidos según CCAA	9
Gráfico 2 Entidad declarada de utilidad pública	11
Gráfico 3 Entidades exentas de IVA (porcentaje)	12
Gráfico 4 Tipo de entidad (porcentaje)	12
Gráfico 5 Entidades que ofrecen servicios de pago	13
Gráfico 6 Tipo de recursos (porcentajes)	15
Gráfico 7 Tipo de recursos asistenciales (%)	16
Gráfico 8 Tipo de recursos de formación y orientación laboral (%).....	16
Gráfico 9 Tipo de recursos de prevención (%)	17
Gráfico 10 Tipo de recursos jurídico y penal (%).....	17
Gráfico 11 Entidades que realizan tareas de comunicación	18
Gráfico 12 Diferentes tareas de comunicación.....	19
Gráfico 13 Perfil Facebook	20
Gráfico 14 Participación en investigaciones	21
Gráfico 15 Realización de memorias o informes (%)	23
Gráfico 16 Participación en Redes (%)	25
Gráfico 17 Participación en redes por su tipo de nivel territorial (%).....	25
Gráfico 18 Participación en redes por número y tipo de ámbito territorial (%).....	26
Gráfico 19 Beneficios en la participación en redes por tipo de ámbito territorial (%)	27
Gráfico 20 Valoración de la utilidad de las redes por tipo de ámbito territorial (%).....	27
Gráfico 21 ¿Ha afectado la crisis a su entidad?.....	28
Gráfico 22 ¿En qué año ha notado en mayor medida su entidad el impacto de la crisis?	29
Gráfico 23 Situación económica de la entidad en la actualidad (mediados de 2015)	31
Gráfico 24 Situación económica de la entidad prevista para 2016.....	31
Gráfico 25 Facetas financieras en las que ha afectado la crisis (%)	33
Gráfico 26 Facetas en las que ha afectado la crisis, relacionadas con los usuarios y los programas (%)	35
Gráfico 27 Consecuencias organizacionales como consecuencia de la crisis (%)	35
Gráfico 28 Reducción presupuestaria de la entidad desde 2007 (%)	36
Gráfico 29 Guía para la entrevista inicial de registro de usuarios	38
Gráfico 30 Protocolo a la entrada de personas con problemas de adicción	39
Gráfico 31 Usan base de datos para el seguimiento de los usuarios.....	40
Gráfico 32 Evaluación de los servicios a la salida del usuario con drogadicción	41
Gráfico 33 Políticas de calidad	42
Gráfico 34 Tipo de buenas prácticas destacadas por los técnicos	44



1. Introducción

Este documento presenta toda la información obtenida sobre las entidades pertenecientes a UNAD, mediante el análisis cualitativo de datos obtenidos en las entrevistas semi-estructuradas realizadas a usuarios y fundamentalmente técnicos, así como de los datos cuantitativos obtenidos mediante el cuestionario on-line realizado para la elaboración de la Guía de Recursos de UNAD, con el fin de ahondar y de ofrecer información útil sobre cuáles son los retos y dificultades a los que se enfrentan las personas que acuden y que trabajan en las entidades de UNAD.

El trabajo de campo nos ha obligado a plantear diversas estrategias para la recogida de datos debido al gran número de entidades adheridas a UNAD y las diferencias existentes entre ellas, diferencias sobre todo en sus fines, público objetivos y tamaño, pues existen organizaciones que atienden a una treintena de usuarios que son familiares de personas con problemas de adicción y que únicamente cuentan con un trabajador, y por el contrario, grandes entidades que prestan servicios de todo tipo (asistenciales, jurídicos, de orientación socio-laboral y de prevención) que cuentan con cerca de dos mil trabajadores.

Trabajo de Campo Cualitativo

Para la elaboración de este informe se ha combinado la metodología cualitativa, específicamente las entrevistas semi-estructuradas, que permite al investigador abrirse al máximo a los puntos de vista, a las experiencias, las preocupaciones, expectativas y en suma, a las percepciones y construcciones subjetivas de las personas más cercanamente involucradas en el fenómeno en estudio, los usuarios de los diferentes dispositivos de intervención y los técnicos y gestores de dichas organizaciones.

El análisis cualitativo está realizado a partir de los registros recabados durante el trabajo de campo efectuado entre el 11 de diciembre de 2014 y el 26 de febrero de 2015. En este período se entrevistó a un total de 40 informantes, de los cuales 12 son técnicos y 28 usuarios. Todos los sujetos informantes pertenecen a 5 Comunidades Autónomas.



Tabla 1 Distribución de entrevistas por Comunidades Autónomas

Madrid	Castilla León	Cataluña	Galicia	Andalucía
Usuarios 6	Usuarios 3	Usuarios 6	Usuarios 7	Usuarios 6
Técnicos 3	Técnico 1	Técnico 3	Técnico 2	Técnico 3

Estas personas fueron entrevistadas por personal técnico del Ilustre Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología en sus lugares de trabajo, en el caso de los técnicos, y en las organizaciones que los atienden, en el caso de Usuarios. Para las entrevistas se utilizó una guía de entrevista semi-estructurada específica para los técnicos y para los usuarios. Las entrevistas se desarrollaron en el centro del cual son usuarias las personas y tuvieron una duración media aproximada de entre 30 y 45 minutos.

La variable sexo fue tomada en cuenta para el diseño de la muestra de técnicos y usuarios. En este sentido, en los usuarios la distribución es prácticamente paritaria, mientras que en la muestra de técnicos se realizó un mayor número de entrevistas a mujeres. En el primer caso, lo que se determinó fue introducir un sesgo para captar la opinión y percepción de una mayor proporción de mujeres usuarias por dos motivos principales. Por un lado, por la escasez de sus opiniones en general, tal y como se señala en la literatura científica y por otra, por la demanda de la propia organización por aprehender de una manera más profunda los posibles problemas que distancian sus recursos de las usuarias. En el caso de las técnicas, por el contrario, la diferencia existente entre hombres y mujeres refleja la distribución real, tal y como puede extraerse de los siguientes gráficos.

La muestra de técnicos refleja la diversidad de servicios prestados por las Asociaciones de UNAD, también se han incluido a técnicos que ocupan cargos de responsabilidad en la jerarquía de las entidades asociadas.



Tabla 2 Distribución de entrevistas a técnicos y directivos

Perfil	CCAA	Tipo de recurso
Técnica	Cataluña	Prevención
Voluntaria	Andalucía	Prevención
Técnica	Galicia	Jurídico - penitenciario
Directiva	Andalucía	Jurídico - penitenciario
Técnica	Cataluña	Gestión
Técnica	Castilla y León	Gestión
Directiva	Galicia	Gestión
Directivo	Madrid	Asistencial
Técnica	Andalucía	Asistencial
Voluntaria	Cataluña	Asistencial
Técnico	Madrid	Sociolaboral
Técnica	Madrid	Familiar

Del mismo modo, la maqueta de usuarios refleja la diversidad de recursos y servicios de las entidades asociadas. Para la selección de entrevistas a usuarios también se tuvieron en cuenta otras variables como la edad y la Comunidad Autónoma de residencia.



Tabla 3 Distribución de entrevistas a usuarios

Sexo	Edad	CCAA	Tipo de recurso
Hombre	46	Andalucía	Jurídico – penitenciario
Hombre	22	Andalucía	Prevención
Hombre	40	Andalucía	Prevención
Mujer	20	Andalucía	Prevención
Mujer	35	Andalucía	Asistencial
Mujer	49	Andalucía	Incorporación sociolaboral
Hombre	35	Galicia	Jurídico – penitenciario
Hombre	21	Galicia	Jurídico – penitenciario
Hombre	40	Galicia	Prevención
Hombre	40	Galicia	Asistencial
Hombre	35	Galicia	Asistencial
Hombre	38	Galicia	Asistencial
Mujer	24	Galicia	Incorporación sociolaboral
Mujer	40	Madrid	Asistencial
Mujer	38	Madrid	Asistencial
Mujer	43	Madrid	Asistencial
Mujer	41	Madrid	Incorporación sociolaboral
Mujer	60	Madrid	Familias
Mujer	60	Madrid	Familias
Mujer	40	Cataluña	Jurídico – penitenciario
Hombre	32	Cataluña	Prevención
Mujer	45	Cataluña	Prevención
Hombre	33	Cataluña	Asistencial
Hombre	40	Cataluña	Asistencial
Hombre	46	Cataluña	Incorporación sociolaboral
Hombre	36	Castilla León	Prevención
Mujer	46	Castilla León	Prevención
Hombre	50	Castilla León	Incorporación sociolaboral

Trabajo de campo cuantitativo

El trabajo de campo cuantitativo se inicia en febrero de 2015. Durante esta primera fase además de confirmarse la información de contacto de la entidad se recopilan algunos datos básicos para el desarrollo del proyecto como la forma de recogida de datos o la forma de elaboración de informes y memorias. Quedan así categorizadas las entidades como “activas y colaboran” (71,9%), “activas no colaboran” (2%) e “inactivas/ilocalizables” (26,2%).

Atendiendo a la distribución geográfica de las entidades activas y dispuestas a colaborar con este proyecto, destacaríamos que en la mayor parte de las Comunidades Autónomas hay una mayor prevalencia de entidades dispuestas a colaborar.

La segunda fase “CUESTIONARIO ON-LINE” se inicia a finales de marzo y se prolonga hasta el 15 de mayo cuando se reciben los últimos cuestionarios. Durante este periodo se realizan un total de 294 llamadas completas (se consigue la conversación) de recordatorio a todas las entidades “activas”, tanto a las que en la fase inicial manifestaron su interés en participar



como a aquellas que, por diversas razones, eludieron su participación. Además de las llamadas de recordatorio, se enviaron un total de 9 mensajes electrónicos animando a la participación.

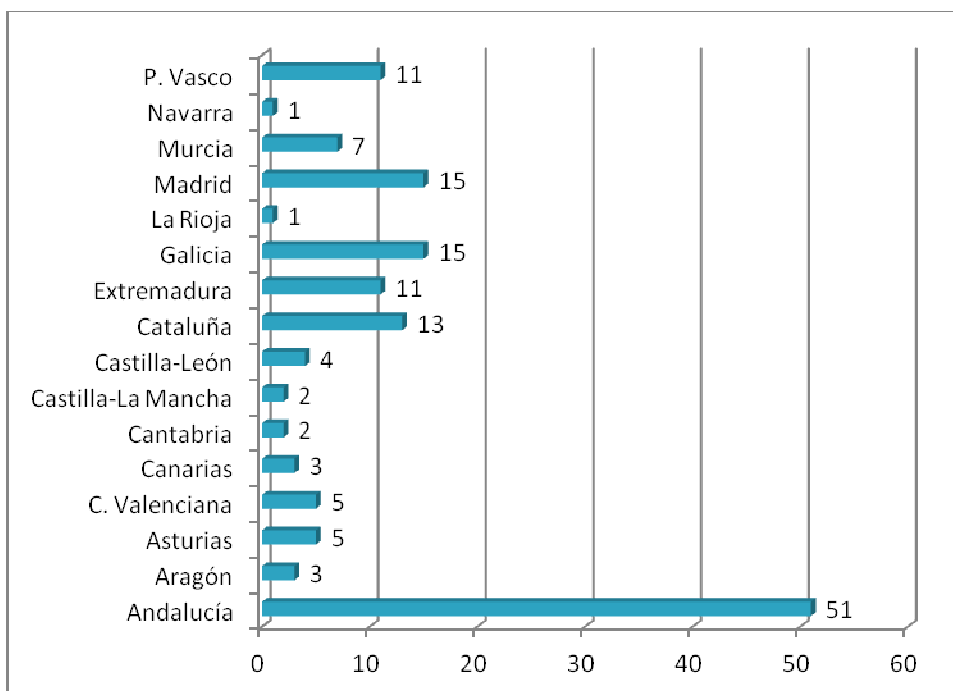
Tabla 4 Entidades de UNAD según forma de colaboración

	Activas colaboran	Activas no colaboran	Inactivas/ No localiz.	Total
Andalucía	66	1	24	91
Aragón	3		4	7
Asturias	5	1	2	8
Canarias	4			4
Cantabria	2		2	4
Castilla - La Mancha	3		6	9
Castilla León	4			4
Cataluña	15	1	3	19
Extremadura	11		4	15
Galicia	19		7	25
Madrid	22	2	6	30
Murcia	7		2	9
Navarra	1		2	3
País Vasco	14		1	15
Rioja	1			1
Valencia	8		4	12
TOTAL	184	5	67	256

	Activas colaboran	Activas no colaboran	Inactivas/N o localiz.	Total
Andalucía	72,5%	1,1%	26,4%	100,0%
Aragón	42,9%		57,1%	100,0%
Asturias	62,5%	12,5%	25,0%	100,0%
Canarias	100,0%			100,0%
Cantabria	50,0%		50,0%	100,0%
Castilla - La Mancha	33,3%		66,7%	100,0%
Castilla León	100,0%			100,0%
Cataluña	78,9%	5,3%	15,8%	100,0%
Extremadura	73,3%		26,7%	100,0%
Galicia	76,0%		28,0%	100,0%
Madrid	73,3%	6,7%	20,0%	100,0%
Murcia	77,8%		22,2%	100,0%
Navarra	33,3%		66,7%	100,0%
País Vasco	93,3%		6,7%	100,0%
Rioja	100,0%			100,0%
Valencia	66,7%		33,3%	100,0%
TOTAL	71,9%	2,0%	26,2%	100,0%

Para la elaboración de este informe de entidades se han recibido un total de 149 cuestionarios válidos. La tasa de respuesta es del 81% tomando como referencia a las entidades “activas y que colaboran” (184 casos) y de un 58% tomando como referencia el listado recibido de UNAD con 256 entidades. Como puede colegirse de estas cifras, los resultados que se presentan en el informe deben tomarse con precaución, especialmente en aquellas comunidades autónomas en las que el número de casos válidos es muy bajo.

Gráfico 1 Cuestionarios recibidos según CCAA



Dificultades del trabajo de campo

Más allá de la coincidencia temporal con convocatorias de subvenciones o justificaciones de programas, que impedían a las personas responsables dedicar su tiempo a este proyecto, sin lugar a lugar la principal dificultad que enfrentábamos con el diseño del trabajo de campo era ser capaces de afrontar la gran diversidad existente entre las entidades de UNAD, diversidad que se refleja tanto en los recursos humanos y técnicos, como en la forma de “definir” y “categorizar” los recursos.

Para facilitar en todo lo posible la cumplimentación de los cuestionarios, además de una atención personalizada a las entidades, pues cada entidad estaba asignada a un técnico quien diariamente actualizaba toda la información recabada, se ofrecía a los participantes la posibilidad de realizar el cuestionario telefónicamente, estrategia que permitía sortear las dificultades tanto de las entidades muy pequeñas como de aquellas demasiado grandes.

No obstante, para la elaboración de la Guía de Recursos resultaba absolutamente necesario introducir criterios “homogeneizantes” con el fin de facilitar a los futuros usuarios de dicho documento una clasificación que pudiera utilizarse como índice, o estructura básica. De este modo, en algunos casos se ha procedido a una “reclasificación” de los recursos y programas de las entidades sirviéndonos de estos criterios. Por ejemplo, algunas entidades clasifican o categorizan las campañas de reparto de jeringuillas dentro del área prevención, en la guía de recursos de UNAD este tipo de programas se incluyen en el área asistencial, entendiendo que el área de prevención incluye los programas y recursos a las personas que no presentan problemas de adicción, como las campañas de sensibilización en institutos.

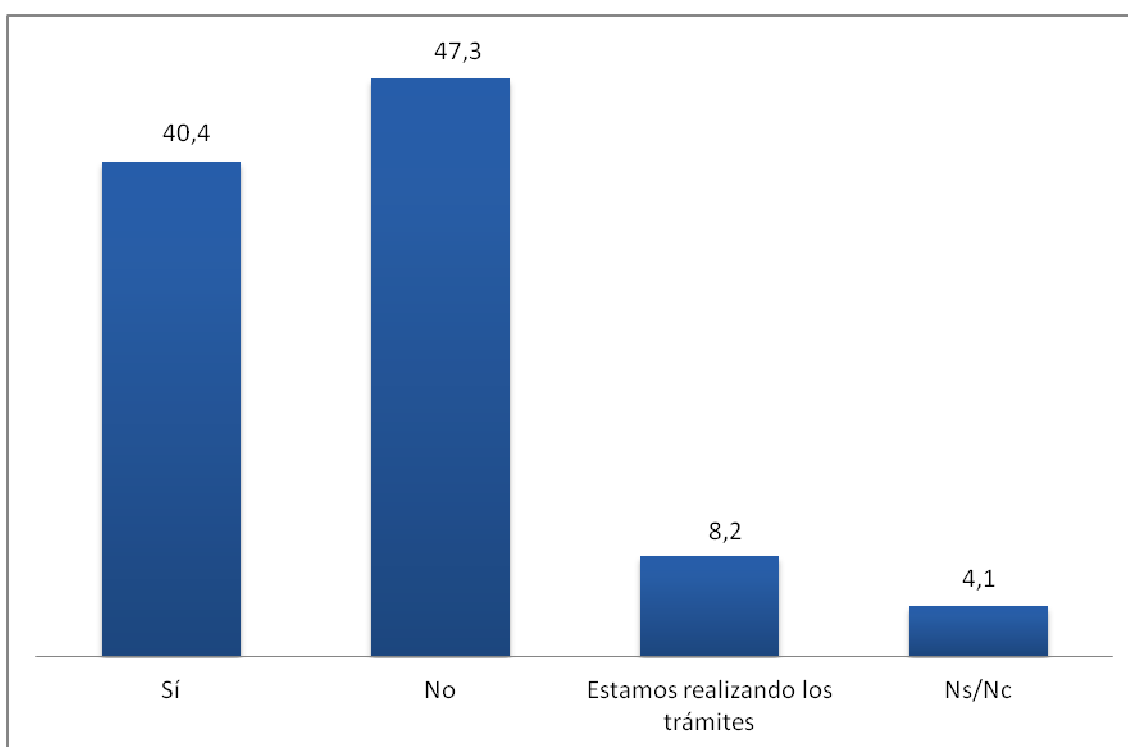


Pese a la dificultad, pues el establecimiento de clasificaciones cerradas conlleva una cierta “carga ideológica” y cierto reduccionismo, a nuestro entender, este paso resulta ineludible pues de lo contrario es imposible realizar las necesarias comparaciones y así poder determinar cuestiones sencillas como, por ejemplo, qué programas o recursos son mayoritarios entre las entidades o qué programas se prestan en una determinada Comunidad Autónoma y no existen en otras.

2. Perfil de entidades

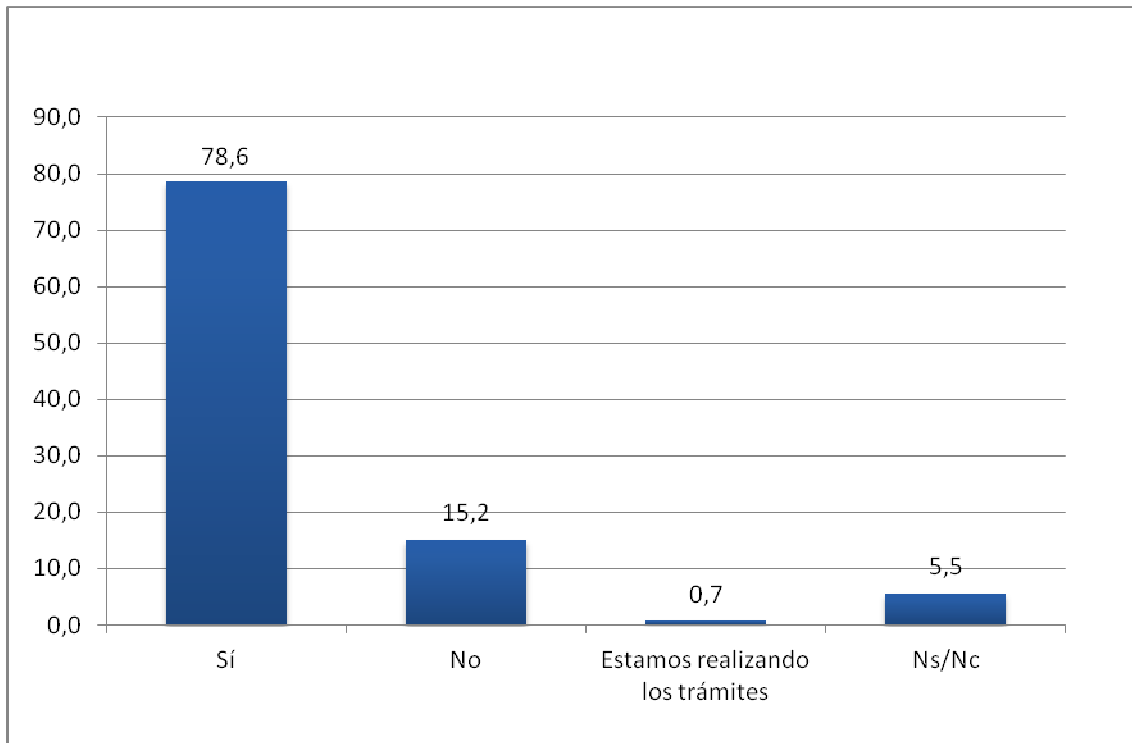
Sólo el 40,4% de las entidades que han respondido a la encuesta han sido declaradas de utilidad pública. Sin embargo, hay que destacar que el 8,2% del total está realizando los trámites para adquirir tal consideración. También hay que destacar que no tenemos esa información del 4,1% de ellas, lo que puede significar que o bien la persona que respondió lo desconocía, o que es un dato que no tiene mucha importancia en el funcionamiento de tales entidades.

Gráfico 2 Entidad declarada de utilidad pública



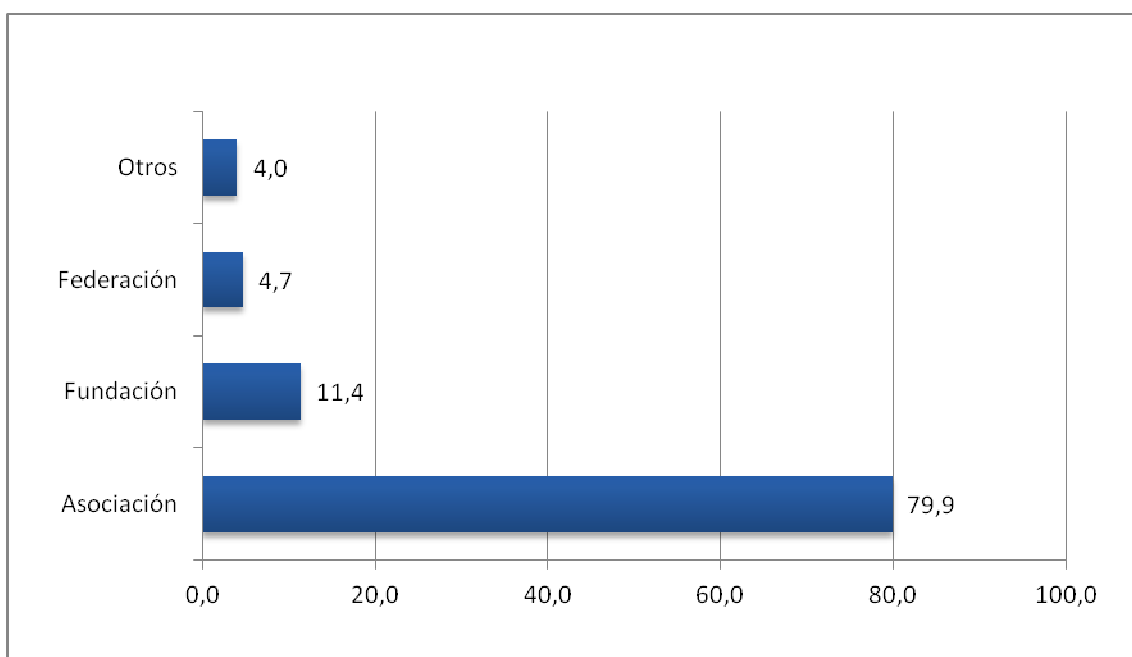
La mayor parte de las entidades, el 78,6%, están exentas en el pago del IVA. Al igual que sucedía en la cuestión anterior, el 5,5% de las personas que han respondido, desconocen la situación de su entidad a ese respecto.

Gráfico 3 Entidades exentas de IVA (porcentaje)



La principal forma jurídica de las entidades de UNAD es la de asociación, ya que como se ve en el gráfico a continuación, el 80% de las consultadas presentan esta figura. La siguiente en orden de importancia es la fundación, pero está muy por detrás de la primera, con el 11,4% de ellas. Casi el 5% de ellas son federación y un 4% de las entidades está bajo una figura jurídica distinta.

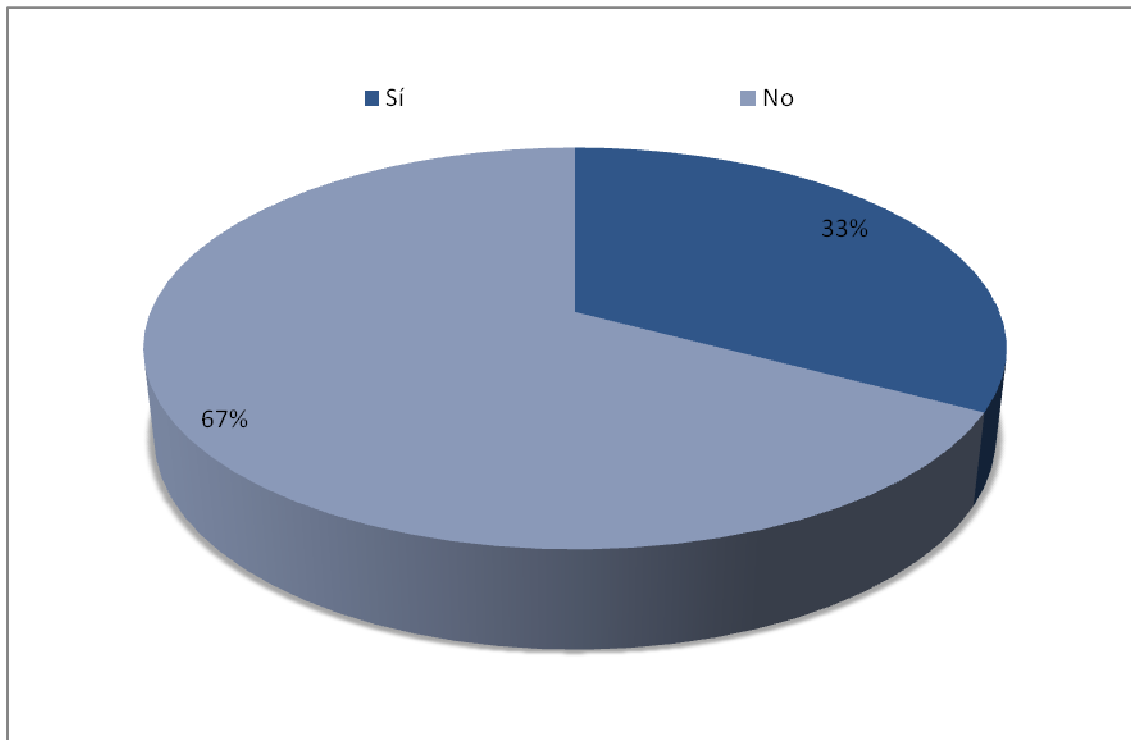
Gráfico 4 Tipo de entidad (porcentaje)





Las dos terceras partes de todos los miembros de UNAD no ofrecen servicios de pago, como se ve en el Gráfico 5.

Gráfico 5 Entidades que ofrecen servicios de pago





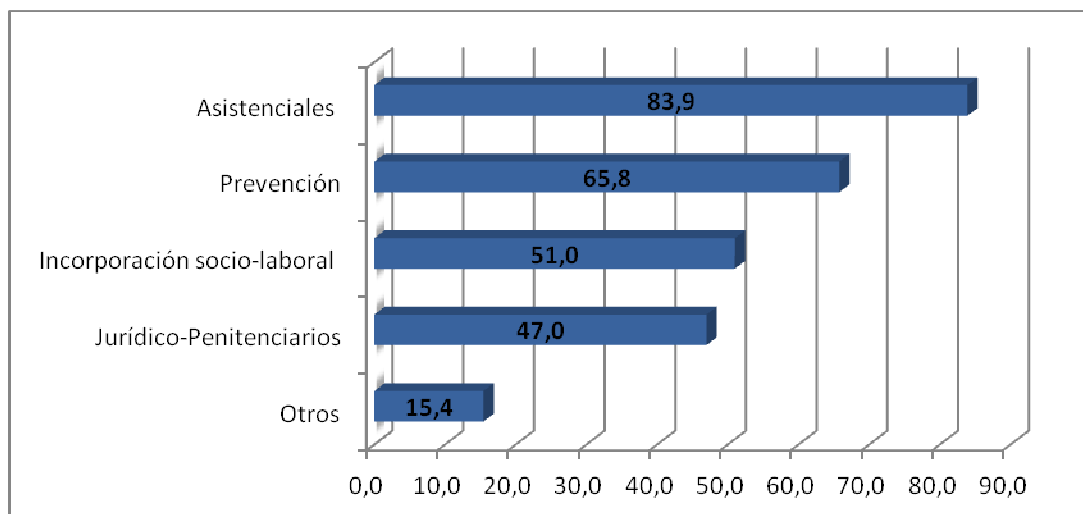
3. Recursos

Una cuestión importante en el contexto de UNAD, es visibilizar una radiografía de los recursos que ponen a disposición de las personas con problemas de adicción las entidades de UNAD, repartidas por todo el territorio. Los recursos, aunque en algunas organizaciones tienen una clasificación diversa, se han estandarizado en los siguientes grupos:

- **Asistenciales** para personas con problemas de adicción (Comunidad terapéutica; Centro ambulatorio; Piso de autogestión; Piso de usuarios/as de patología dual; Emergencia social; Unidad móvil reducción de riesgos y atención ambulatoria; Punto de atención; Programas con sustitutos; Programas de atención a afectados de VIH/SIDA; Programas sanitarios; Programas de atención psiquiátrica; Programas de atención psicológica; Programas sociosanitarios; Programas de acercamiento; Programa de alcoholismo; Grupo de auto apoyo; Talleres de consumo de menos riesgo; Talleres de sexo seguro; Análisis de sustancias; Unidad móvil reducción de riesgos y atención ambulatoria; Suministro de material de consumo higiénico; Distribución y reparto de preservativos; Apoyo al tratamiento; Intervención familiar; Programas de atención a menores; Servicios residenciales para menores; Programa de intervención con prostitución; etc.)
- **De incorporación socio-laboral** (Formación; Formación de formadores; Orientación laboral; Escuelas taller; Talleres de empleo; Empresas de inserción; Bolsa de empleo, etc.)
- **Prevención** (Prevención en el ámbito escolar; Prevención en el ámbito familiar; Programas de ocio alternativo; Prevención en el ámbito laboral; Campañas de sensibilización, etc.)
- **Jurídico-Penitenciarios** (Programas en comisaría; Programas en juzgados; Programas en juzgados de menores; Recursos para cumplimiento alternativos en pisos; Recursos para cumplimiento alternativos en comunidades terapéuticas; Programas de asesoramiento jurídico e intermediación con la Justicia Penal: Programas de intervención en Centros Penitenciarios, CIS, Unidades de Madres, y Hospitales Psiquiátricos Penitenciarios; Participación en algún Consejo Local Penitenciario, etc.)
- **Otros.**

Las entidades que han facilitado datos sobre los perfiles de sus usuarios ofrecen en su mayoría diversos tipos de recursos contemporáneamente. Como se puede observar en el [Gráfico 6](#), los recursos asistenciales son los más abundantes, ofrecidos por el 83,9% de las entidades que han respondido, seguidos de prevención (65,8%) e incorporación socio-laboral (51%).

Gráfico 6 Tipo de recursos (porcentajes)



Dentro de los recursos asistenciales (**Gráfico 7**) existe una gran variedad de servicios y programas, el servicio más frecuente entre las entidades que han participado en el estudio es el centro ambulatorio, existente en más de la mitad de estas. Son también bastantes las entidades que gestionan comunidades terapéuticas, puntos de atención y pisos de autogestión.

Entre el conjunto de recursos y programas dedicados a la formación y a la inserción socio-laboral (**Gráfico 8**), los servicios más prestados por las entidades participantes en el estudio son la orientación laboral y la formación.

En el ámbito de prevención (**Gráfico 9**) los recursos más habituales son los programas de prevención en el ámbito escolar y familiar.

Por último, entre los recursos del ámbito jurídico y penal, en el **Gráfico 10**, las entidades de UNAD participantes en el estudio poseen en mayor medida programas de intervención en centros penitenciarios, programas de asesoramiento jurídico e intermediación con la Justicia Penal y Otros programas relativos a cumplimientos alternativos.

Gráfico 7 Tipo de recursos asistenciales (%)

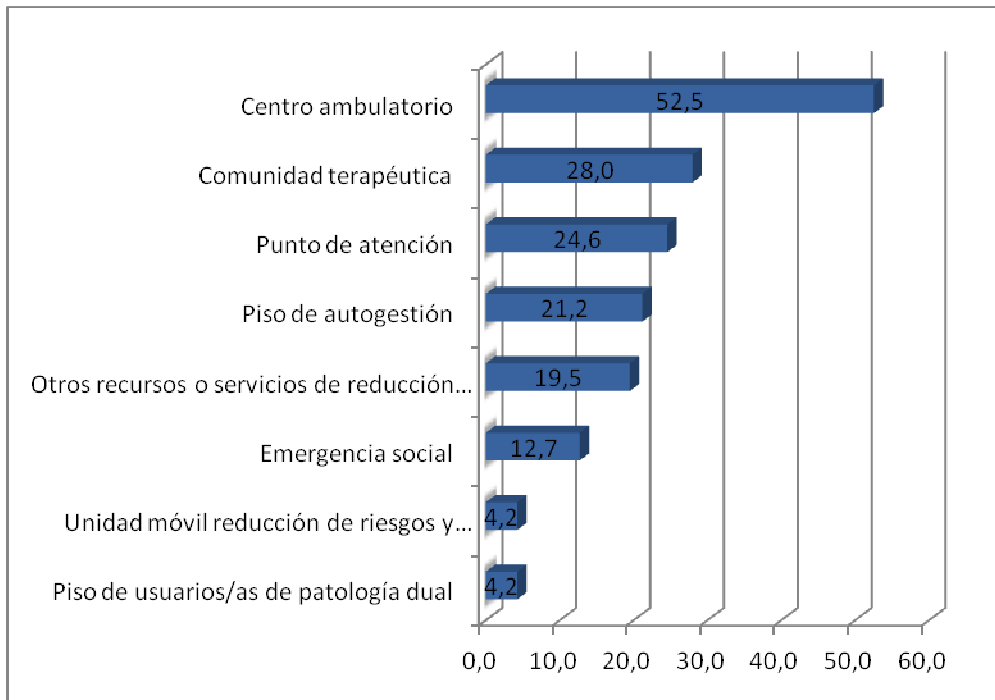


Gráfico 8 Tipo de recursos de formación y orientación laboral (%)

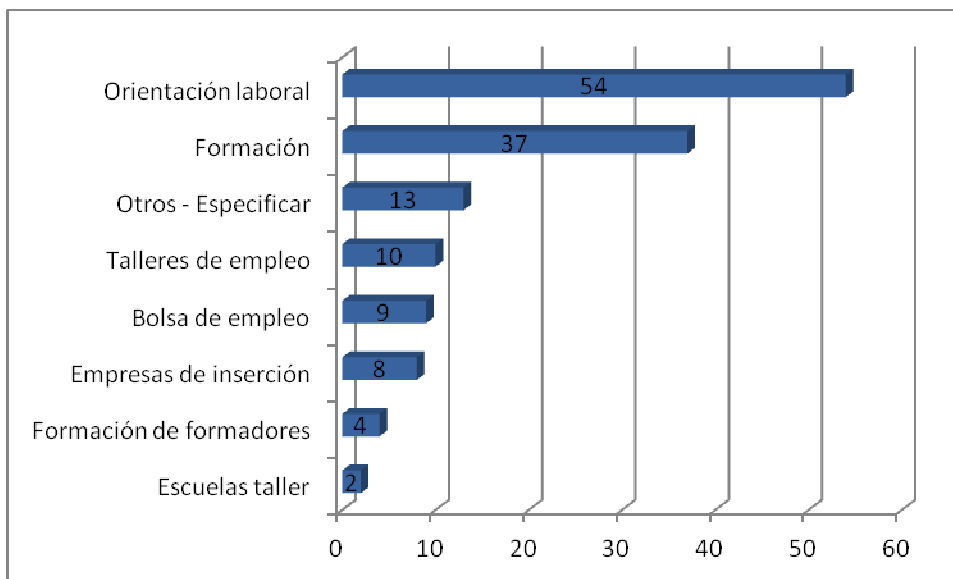


Gráfico 9 Tipo de recursos de prevención (%)

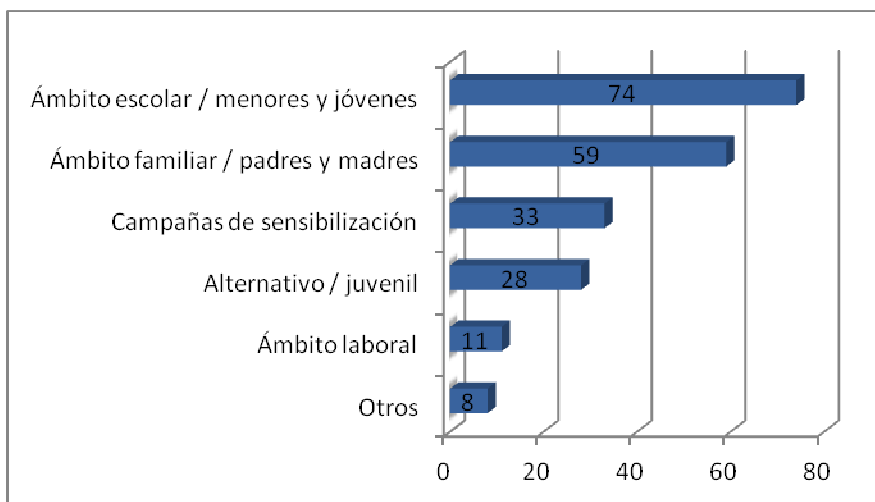
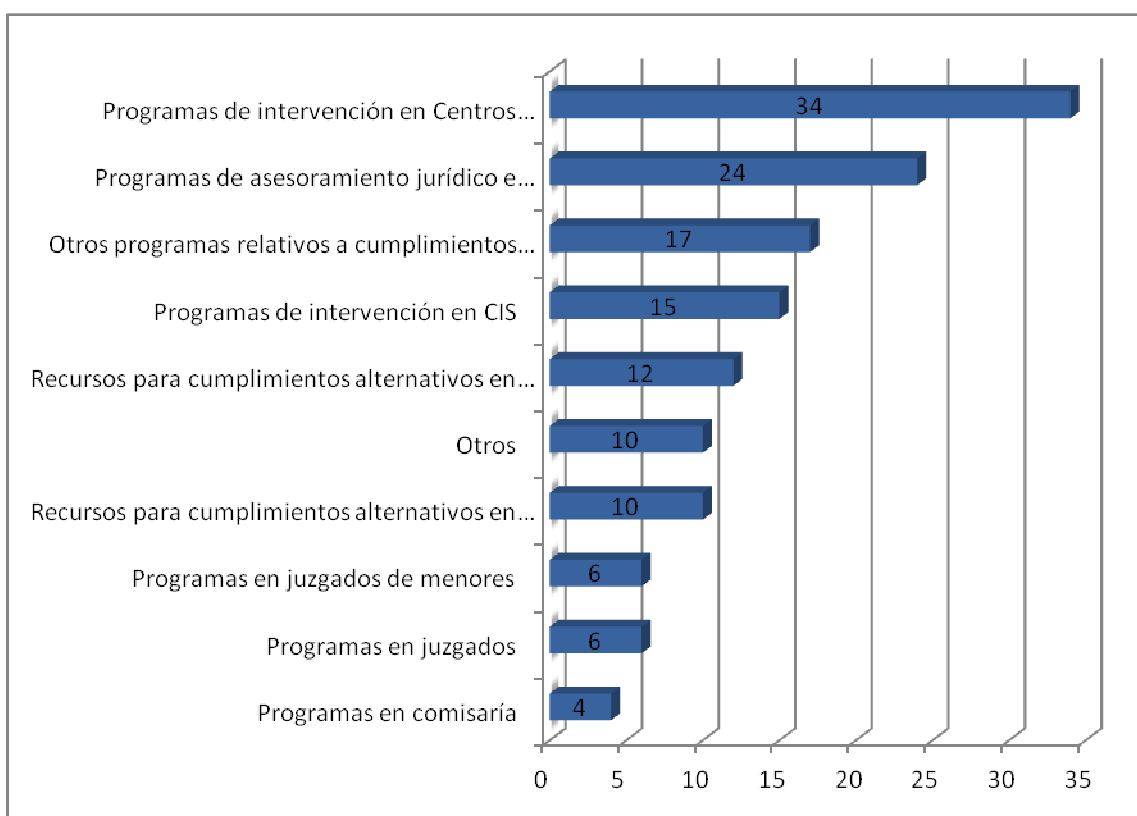


Gráfico 10 Tipo de recursos jurídico y penal (%)





4. Comunicación

Las actividades de comunicación representan una parte importante de las labores de las organizaciones y más de las tres cuartas partes declaran realizar actividades comunicativas, como se ve en el [Gráfico 11](#).

De esas actividades, en el

Gráfico 12 se ve que la mayor parte de ellas están dirigidas al mantenimiento de las páginas web (88,7%). Más de la mitad de entidades mantienen relaciones estables con medios de comunicación (64,2%), a través de los cuales difunden sus noticias, tratando de generar un mayor impacto. En esta línea, un tercio de ellas redactan sus propios artículos para que sean publicadas en medios de comunicación. En estas se supone que las relaciones con los medios tienen un carácter puntual, presumiblemente por demanda de los propios medios. Apenas un 17% utiliza herramientas como boletines y *newsletters* y por último, sólo el 10% mantienen un periódico o revista propia.

Gráfico 11 Entidades que realizan tareas de comunicación

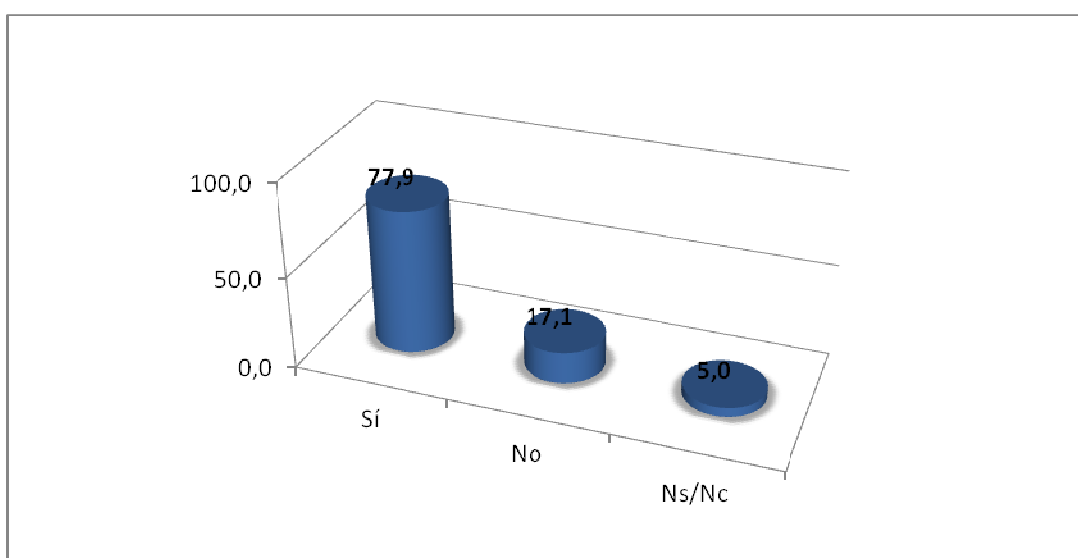
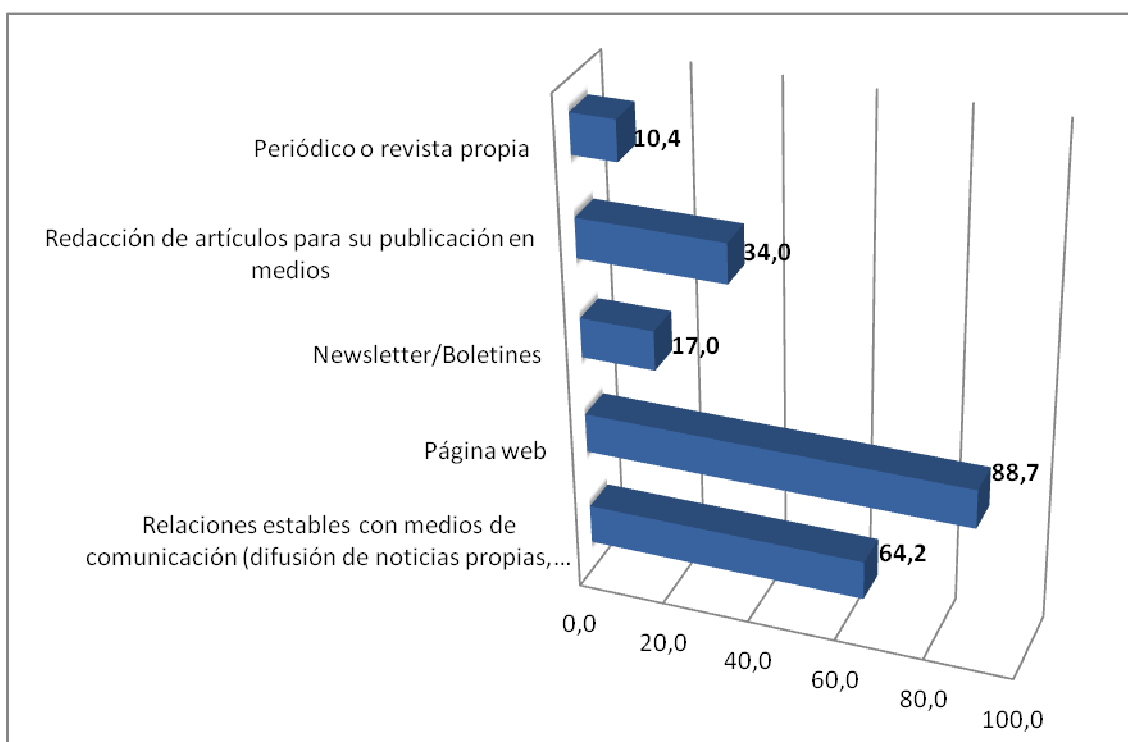


Gráfico 12 Diferentes tareas de comunicación



Las entidades que integran la red de UNAD tienen un uso limitado en las redes sociales, como se ve en el [Gráfico 13](#). Entre las tres herramientas por las que se les ha consultado, la más utilizada es Twitter. El 70% de las entidades utilizan este servicio de *microblogging*, que parece adaptarse mejor a sus necesidades, especialmente cuando se trata de difundir información. Así, quizás las organizaciones que más utilizan esta herramienta son aquellas que tienen un puesto de interfaz dentro del campo. Es decir, aquellas que como federaciones, trabajan como interlocutoras entre las entidades que agrupan y otro tipo de actores, gubernamentales y público general.

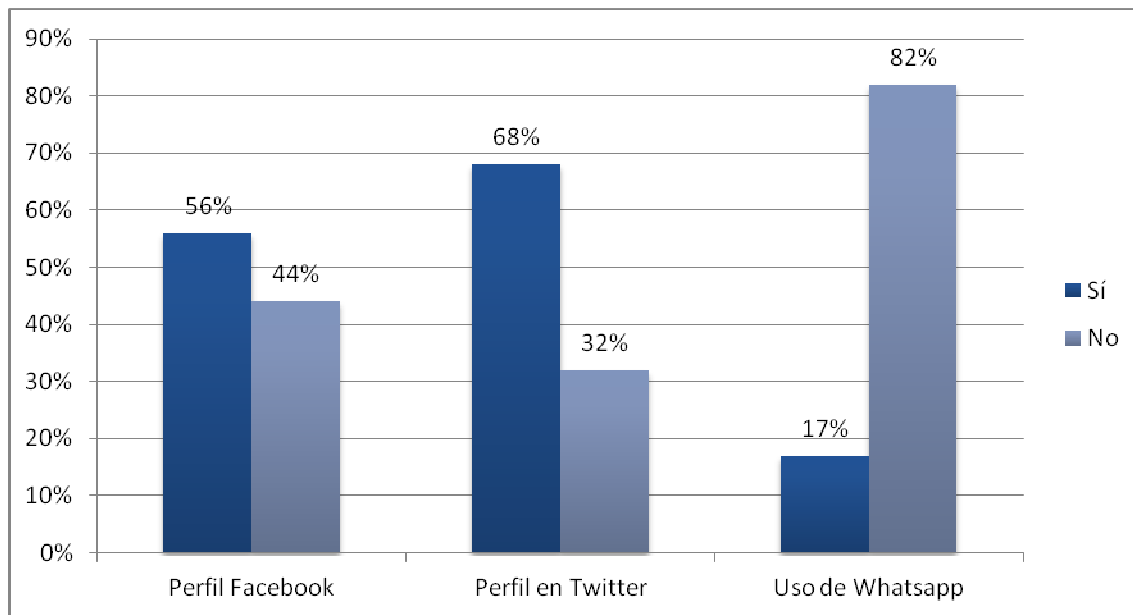
“Por ejemplo, con la gestión del Twitter que a lo mejor hay otra persona que no le da importancia pero, yo creo que sí que he potenciado la imagen de la federación como difusora de información de calidad y actor válido en diferentes ámbitos”.

Técnica (Barcelona)

El Facebook es menos utilizado, aunque más de la mitad de las entidades (56%) tiene un perfil en dicha red social. El Whatsapp, quizás por estar vinculada a números móviles, además de tener menos fortalezas en la divulgación organizacional que las anteriores es usada por solo el 17% de las organizaciones de UNAD.



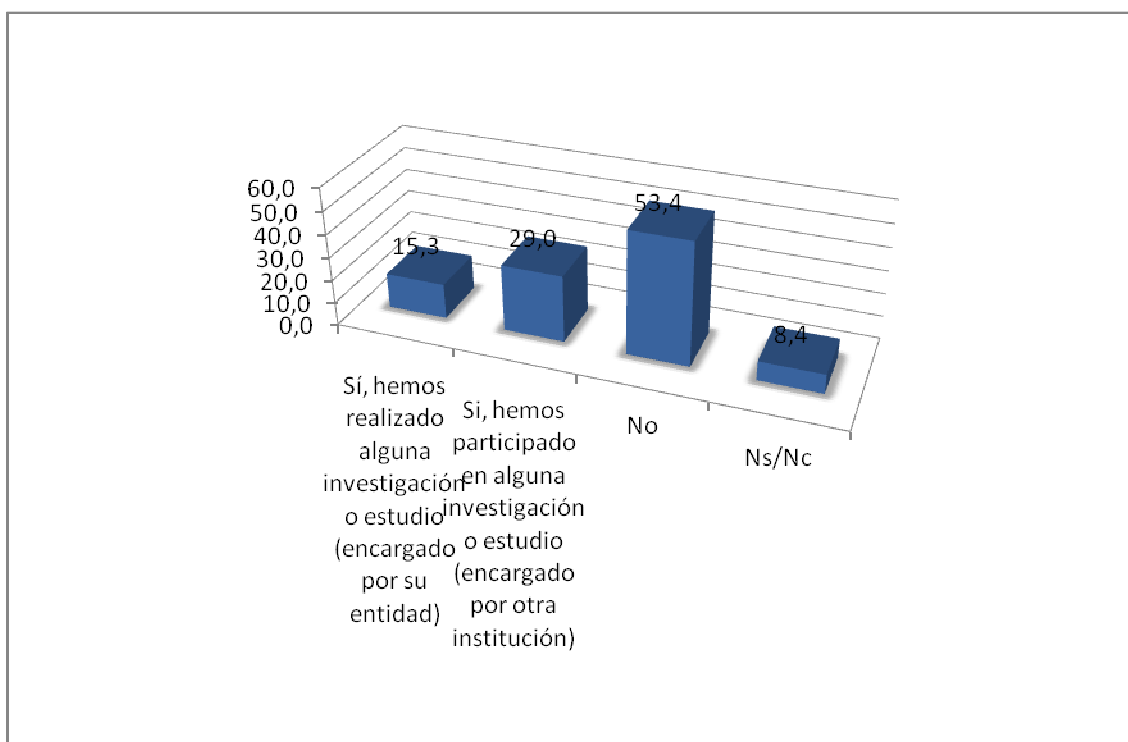
Gráfico 13 Uso de redes sociales



5. Participación en estudios e investigaciones

Como se puede ver en el **Gráfico 14**, más de la mitad de entidades (53,4%) no participan en ningún estudio o investigación. De entre las que participan (44,3% en total), la principal forma de colaboración ha tenido lugar como encargo por otra institución. El 15,3% del total, han contribuido a la realización de estudios encargados por la propia entidad.

Gráfico 14 Participación en investigaciones



En lo que respecta al trabajo con los datos del propio trabajo de cada entidad, bien sea produciendo informes o memorias, sólo la mitad de las entidades los realiza, afirmando disponer de datos detallados del desarrollo de sus actividades.

Una de las cuestiones por las que se consultó a los técnicos sobre su trabajo diario es la gestión de los datos que genera el funcionamiento del centro. La mayoría de técnicas entiende la relevancia del uso de datos estandarizados a nivel estatal, tanto para la investigación y reorientación del trabajo de las entidades que trabajan en el ámbito de las drogas, como para el desarrollo de políticas públicas adecuadas. Sin embargo, hay gran diferencia entre unas organizaciones y otras en cuanto a esta gestión, ya que algunas entidades recogen datos muy mínimos y de forma precaria, mientras otras han desarrollado sus propias bases de datos, estandarizadas (internamente) y suficientemente detalladas como para servir de base a las múltiples solicitudes de información de diferentes entes públicos y privados.



No... ahora mismo no... Durante un tiempo estuve haciendo una Base de datos porque.. a través de....del ACE hicimos un curso de Género... y entonces las chicas que hicimos el curso de Género sí empezamos a tener una especie de base de datos para ver dos o tres cosas que nos interesaban del... de maltrato y de prostitución, pero no...

Técnica, asistencial (Sevilla)

¡Ah! Sí, todo, todo eso. Sí, sí, por género, por tipo de delito...Lo tenemos todo, muchísima información que casi, que casi no podemos aprovechar porque no hay tiempo. Hay información...

Directiva, Jurídico (Sevilla)

O sea todos los datos que les pedimos es para tratar a la persona, es decir, para que si, eh, la calidad de vida de, sabes, de su tratamiento, si él vuelve después de dos años tenemos su historial, tenemos todos los datos además adjuntos escaneados, informes sociales y médicos o lo que necesitemos. Y luego, esos datos, a mayores, nos servían para justificar pues a todos los organismos. Quizás ahora estamos intentando, para el aniversario, fue el 35 aniversario en el mes de octubre de A, entonces estuvimos haciendo unos paneles y fue cuando nos empezamos a dar cuenta de que teníamos muchos datos para explotar a nivel de, para estudios, etcétera.

Técnica, Asistencial (Valladolid)

En cada proyecto hay una diferente porque también te lo marca la, la entidad que te financia. Tenemos un protocolo de intervención en el centro. Hay una primera parte de acogida que sí que es similar. En temas de drogodependencias pues se hace un diagnóstico inicial, una valoración inicial y se firman una serie de contratos de, tanto de cesión de datos (por el tema de la protección de datos) como de compromisos que, que adquiere la persona usuaria que asista al centro, pues de asistencia, de respetar las instalaciones, de abstinencia de, de uso de sustancias...y de asistencia también a sus citas en el centro de, de drogodependencias. Eso todo se firma al principio y luego vas elaborando una entrevista semiestructurada, es estructurada (aquí corrige lo de semiestructurada, parece que se equivoca producto de un lapsus) pero también semiestructurada, abierta para ir diagnosticando y, a partir de ahí, estableces una evaluación sociolaboral de la persona, con un diagnóstico más o menos objetivo de, de empleabilidad que puede tener.

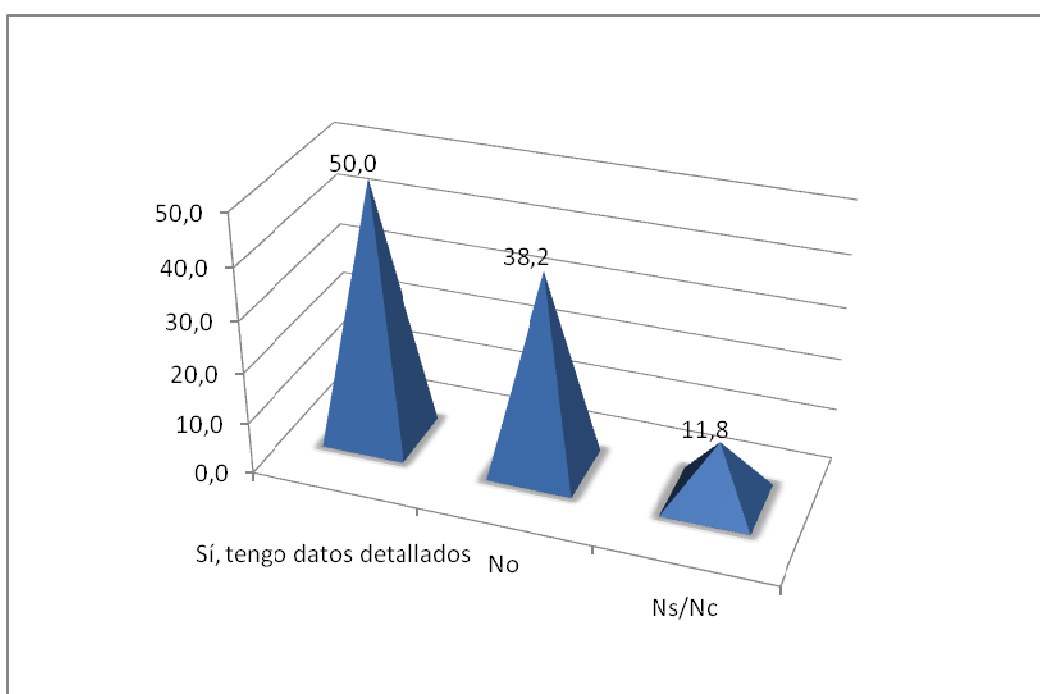
Técnico, Sociolaboral (Madrid)

Al mismo tiempo, este elemento de la gestión de datos genera quejas en los técnicos, debido, principalmente, a los cambios en la información de una entidad a otra y de un año a otro, lo que les obliga a dedicar mucho tiempo y recursos a elaborar y mantener las bases de datos para mantener la financiación.

Un ejemplo, la población inmigrante, hasta la fecha no se pedía, se empieza a pedir y luego al año siguiente nos llaman y nos dicen, bueno, ahora dame el número de búlgaros, de rumanos, pues todo ese dato lo recojo... Pero si ahora me dices cuántos hombres y cuántas mujeres, pues es que no he recogido ese dato, entonces no lo puede hacer, con lo cual yo tengo que modificar mi sistema o, si no tengo el sistema, palitos para empezar a determinar... Entonces, no sólo ese dato, el problema no es un dato o un programa, sino que son muchos datos, muchos programas y muchas entidades o instituciones, entonces eso se va multiplicando por dos, por tres, por cinco...

Directivo, Asistencial (Valladolid)

Gráfico 15 Realización de memorias o informes (%)





6. Participación en redes y alianzas

La participación en redes resulta una forma muy habitual de trabajo en las organizaciones comprendidas en UNAD. Como se puede observar, casi todas ellas participan en alguna red. El 66,2% lo hacen de una manera directa y el 23,9% participan a través de su órgano central (ver Gráfico 16).

Esta participación se realiza en redes de diferentes niveles territoriales (ver

Gráfico 17). El ámbito estatal es en el que más entidades se involucran en redes (84,3%), seguido muy de cerca por las redes autonómicas (77,2%). Algo más de la mitad (53,5%) participan en tejidos participativos locales. Estos datos reflejan por un lado, el bajo nivel de internacionalización de la mayoría de entidades, que puede deberse a que la mayor parte de su trabajo consiste principalmente en la atención y no tanto en la incidencia política. Por otro lado, esta participación también se puede explicar por la disposición de financiación para las organizaciones, puesto que los tres primeros órdenes territoriales en que están representados son aquellos donde existen más convocatorias.

La participación se produce sobre todo a través de una única red en cada uno de los espacios territoriales, como se refleja en el

Gráfico 18. Casi el 20% de las entidades trabajan en dos redes de los cinco tipos que comprenden las fronteras estatales. En cuanto a la participación en más de 3 redes, esta se produce sobre todo en los entornos locales, aunque también hay una cierta cantidad de organizaciones con presencia en múltiples redes autonómicas y estatales.

Gráfico 16 Participación en Redes (%)

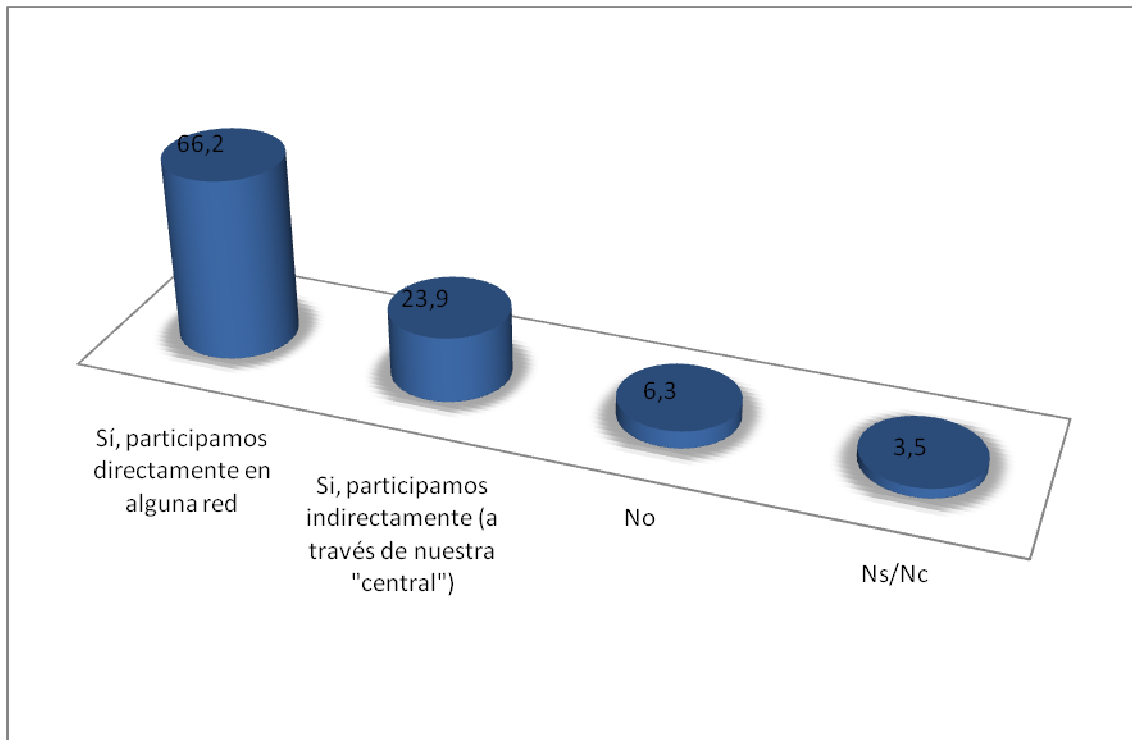


Gráfico 17 Participación en redes por su tipo de nivel territorial (%)

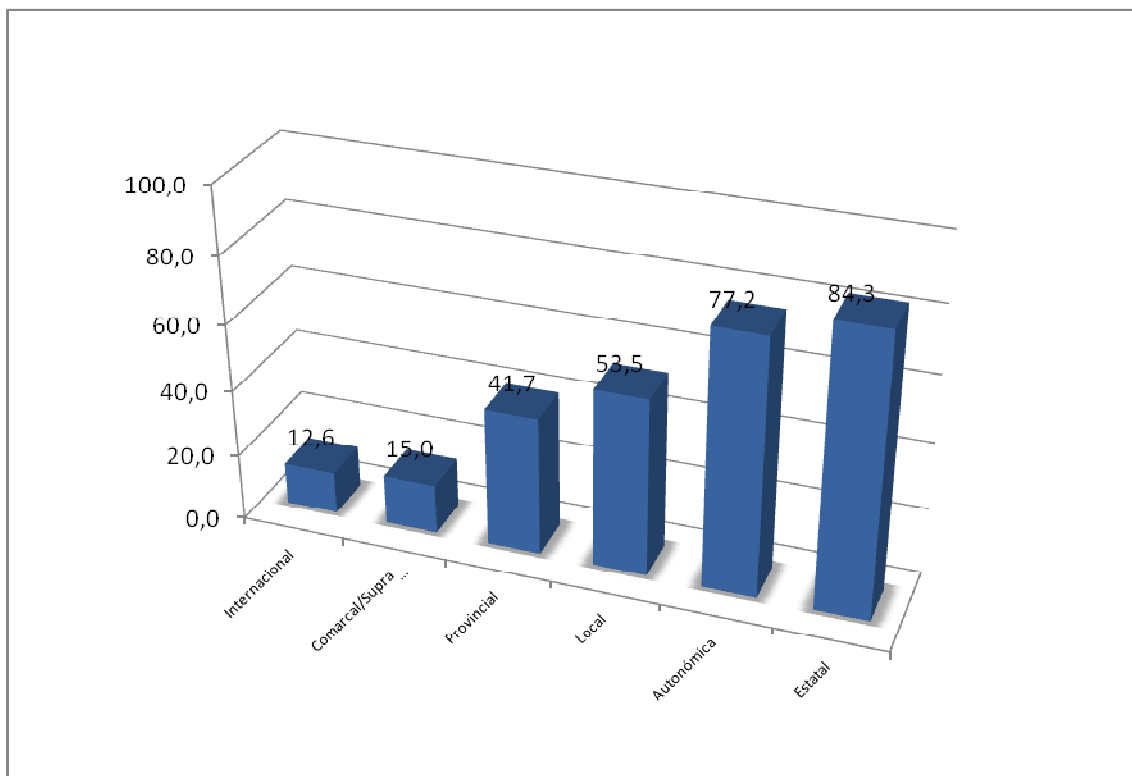
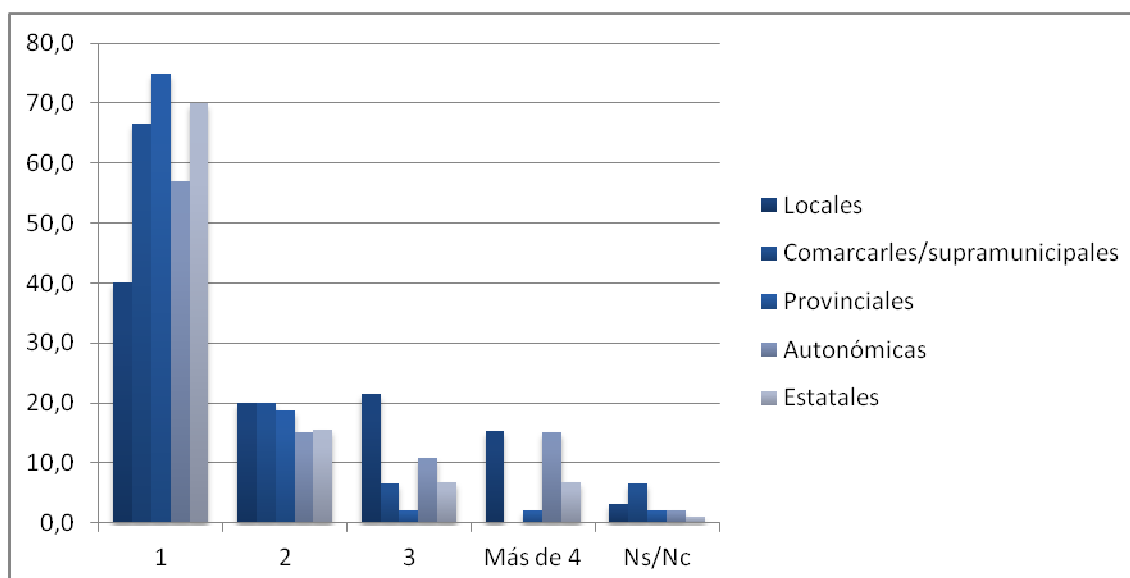


Gráfico 18 Participación en redes por número y tipo de ámbito territorial (%)



Los beneficios que se perciben de la participación en las distintas redes son en general altos, como se aprecia en el [Gráfico 19](#). Los que predominan en casi todos los tipos de redes son los relacionados con la información, puesto que se perciben grandes beneficios tanto en el acceso a la misma, como para la difusión que resulta interesante a las propias organizaciones. El impacto político se destaca como beneficio de las redes internacionales, aunque hay que recordar que en este tipo de redes participa una pequeña proporción de entidades. Este impacto solo se percibe como beneficio para las redes estatales y autonómicas por el 40% de entidades, siendo algo más bajo en el resto. Las redes locales y comarcales destacan, en relación a las demás en el acceso a usuarios, apreciado como beneficio por el 50% de entidades. En el acceso a recursos económicos y financieros, la utilidad de las redes estatales predomina sobre el resto con grandes diferencias. Las comarcales en cambio, no juegan un importante papel en este tipo de actividades. Más del tercio de organizaciones consideran que acceden a recursos no económicos a través de las redes de todos los tipos.

En general, las entidades valoran positivamente su suscripción en las distintas redes (ver [Gráfico 20](#)). Las que mejor se puntúan son las comarcales y las provinciales, por lo que se puede deducir que el interés prioritario para la asociación es el de acceder a usuarios, puesto que son los beneficios que más se adquirirían a partir de estas, como se ha visto en el gráfico anterior. La utilidad de las redes locales se evalúa sobre todo en un rango intermedio. Dentro de las evaluaciones bajas, aunque hay una mayor presencia de las internacionales y las provinciales, no existen grandes diferencias entre los distintos tipos. La valoración baja es estimada por menos de la quinta parte de entidades, por lo que parece que el trabajo en redes es importante en este sector.

Gráfico 19 Beneficios en la participación en redes por tipo de ámbito territorial (%)

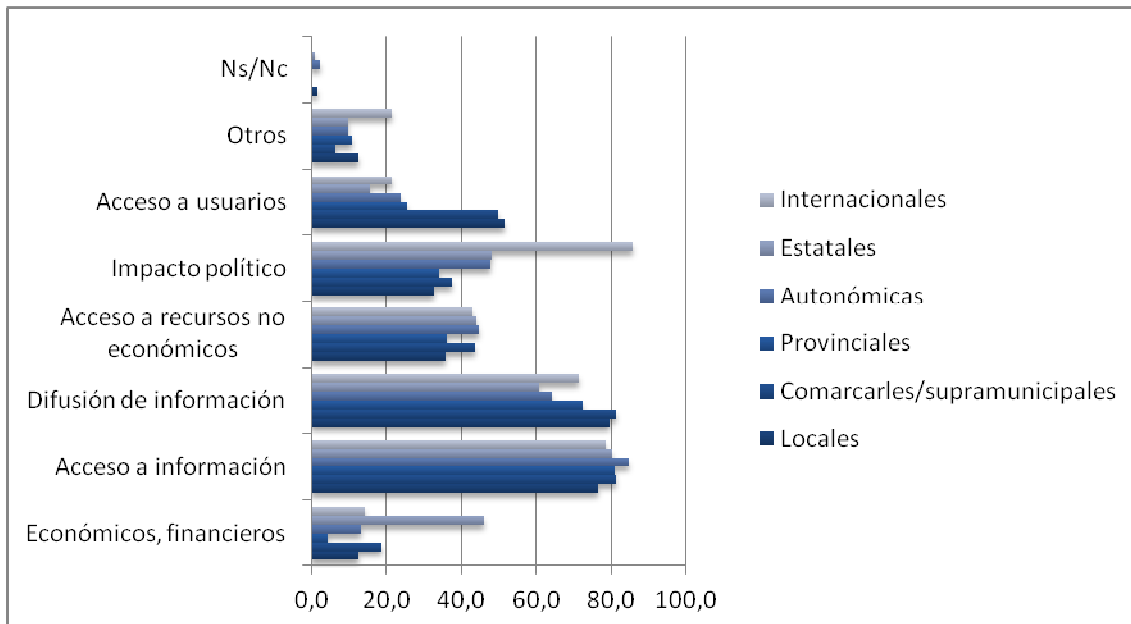
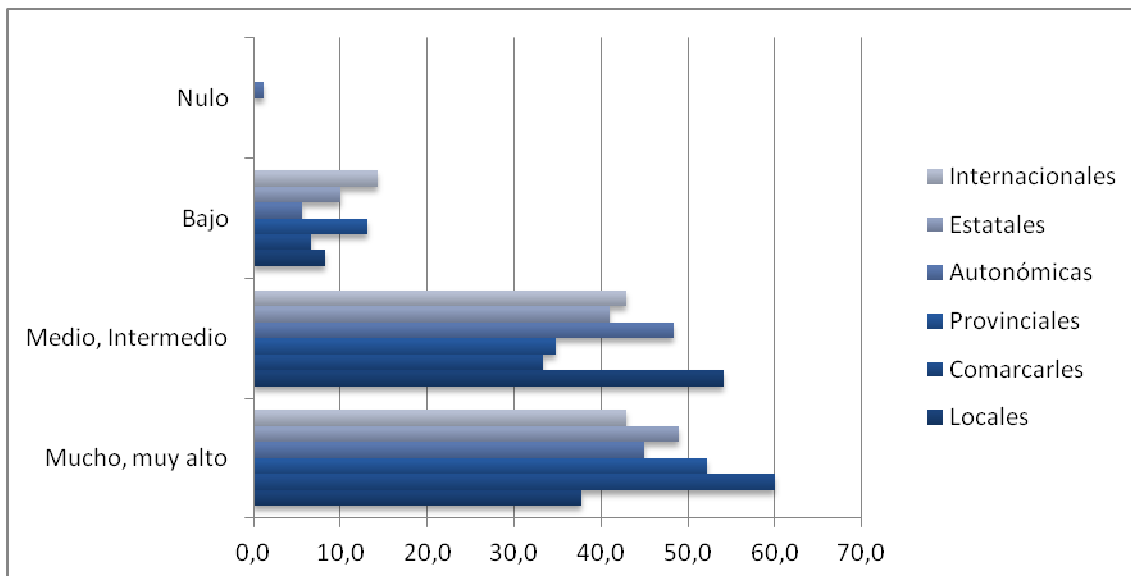


Gráfico 20 Valoración de la utilidad de las redes por tipo de ámbito territorial (%)





7. El impacto de la crisis

Para la gran mayoría de los técnicos que han respondido al cuestionario, la crisis es un problema que ha afectado a sus entidades, como se ve en el [Gráfico 21](#). Sobre el momento en que comenzaron a notar los efectos de la crisis, tal y como se presenta en el [Gráfico 22](#), se sitúa fundamentalmente entre el 2009 y el 2011. Así, las organizaciones sufren aún en la actualidad problemas por la escasez de recursos de financiación.

Gráfico 21 ¿Ha afectado la crisis a su entidad?

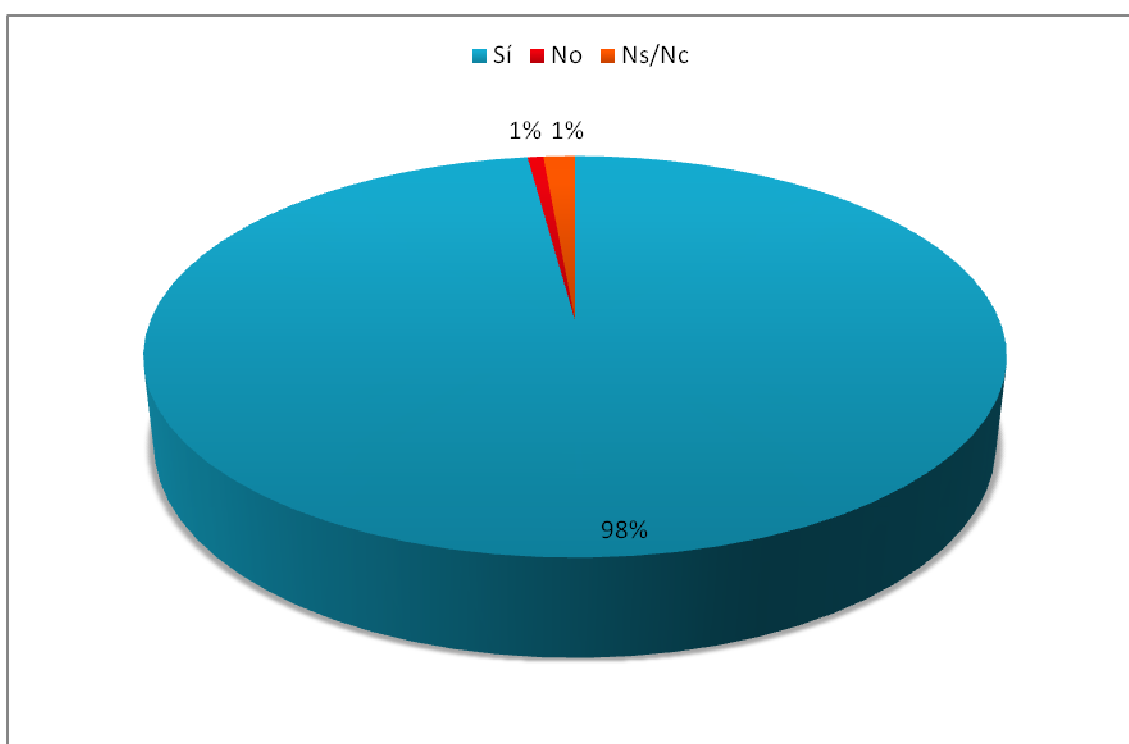
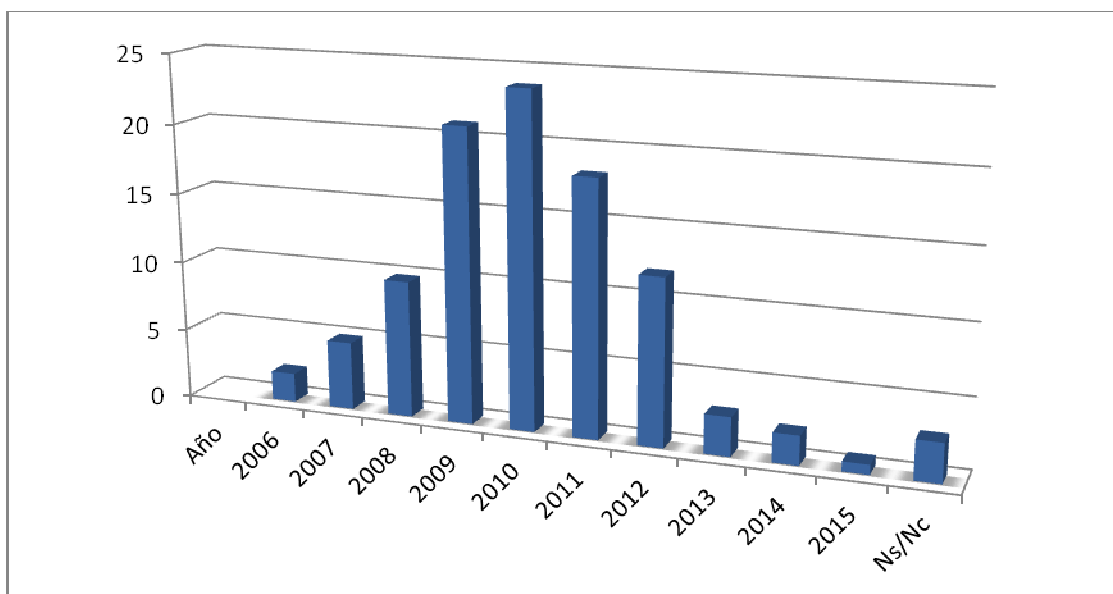


Gráfico 22 ¿En qué año ha notado en mayor medida su entidad el impacto de la crisis?



La crisis ha provocado varios efectos negativos:

- recortes en la cantidad de los recursos existentes,
- recortes en las plazas disponibles por cada recurso
- necesidad de cobrar por recursos que antes eran gratuitos,
- recortes en los sueldos del personal contratado,
- recortes en la cantidad de profesionales disponibles en cada recurso,
- recortes en los materiales disponibles para el desarrollo de las actividades de los recursos.

Sobre la situación económica actual, la mayoría de los técnicos señalan que es mala (64%), pero hay una quinta parte que ve esta situación con optimismo, señalando que se encuentran en una buena situación (Gráfico 23). Al pedirles hacer una prospectiva de cómo será esta situación en el próximo año, algo más de la mitad de los técnicos (56,7%) contemplan que seguirá igual, manteniéndose generalmente mala. Hay que destacar que una cuarta parte de los técnicos (24,1%) que afirman que la situación económica mejorará. Quizás estos datos son más un desiderátum, que una prospectiva contrastada, pues no hemos detectado ese optimismo en las entrevistas en profundidad. También es cierto que quizás se debe a que se espera el cobro de trabajos realizados previamente. El 19,1% de los técnicos, como se aprecia en el Gráfico 24 creen que la situación incluso empeorará.

La forma de afrontar las consecuencias de la crisis por parte de las entidades ha sido sobre todo mediante la diversificación de las fuentes de financiación, la reducción de servicios y gastos, la disminución de personal y la disminución de sueldos. Estos mecanismos, no obstante, dificultan mucho la gestión de las organizaciones en general y de las personas encargadas de estas tareas en particular, que se han visto empujadas a un aumento de sus responsabilidades, pero no pueden recurrir a una mayor contratación. Esto refleja la paradoja



de las crisis en los ámbitos laborales, en las que decrece el personal y la financiación, pero que sin embargo el trabajo se ve aumentado. En algunas entidades se ha optado por el cobro de algunos servicios prestados, dirigidos a personas que no se encuentran en una situación de riesgo económico, para poder obtener financiación.

El Programa de Intervención Familiar con el tema del Instituto de Adicciones del Ayuntamiento de Madrid. Luego hay ayudas, subvenciones, a través de fundaciones privadas, eh, tipo la antigua Caja Madrid, que ahora ha cambiado de nombre, y la Caixa en otro momento. A través del IRPF que gestiona la Agencia Antidrogas, y luego a través del Programa específico de Intervención familiar tenemos una cuota por sesión para cada una de las familias, una cuota de 10 euros por sesión.

Técnica, Intervención familiar (Madrid).

Los problemas principales son: la ausencia de...la ausencia no, la falta de recursos. Primero, eh...mucho trabajo para mí...hablo de mí, me estáis preguntando a mí...Mucho trabajo y, y poco apoyo. Yo necesitaría un equipo que trabaje conmigo y estoy sola.

Técnica, Jurídico (Sevilla).

Seguimos haciendo lo mismo, lo mismo que hacíamos antes, no lo misma base porque os decía que hacíamos desde hace dos años un nuevo proyecto de adicciones sin sustancia, pero a base de cargar a la gente de trabajo y congelación salarial, ¿eh?

Técnico, Asistencial (La Rioja)

Las políticas públicas...Estamos peleando siempre, ¿no? Peleando porque sobre todo...En lo que nos concierne al circuito nuestro de drogodependencia...No porque...Ya sabes que tienen....tantas...tantas plazas y hasta ahí hasta ahora...eh...La rebaja que nos han hecho en todo este año de crisis de un 10%. No en el número, sino en la cantidad.

Voluntaria, Asistencial (Barcelona)

Gráfico 23 Situación económica de la entidad en la actualidad (mediados de 2015)

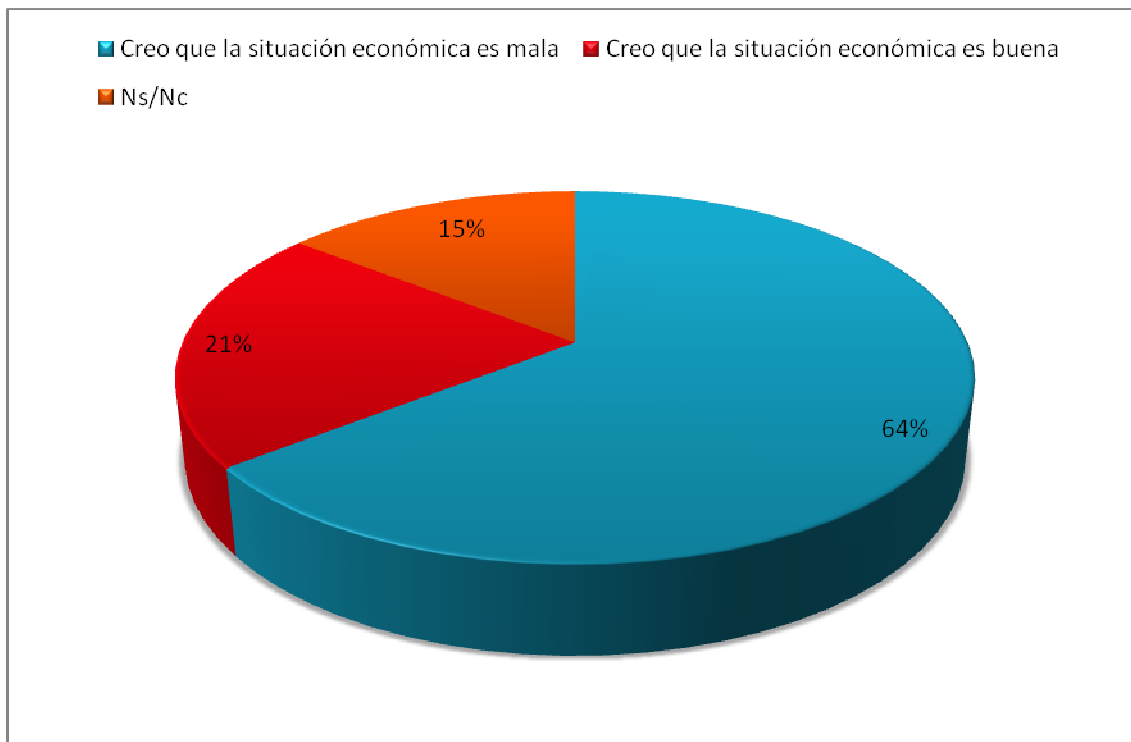
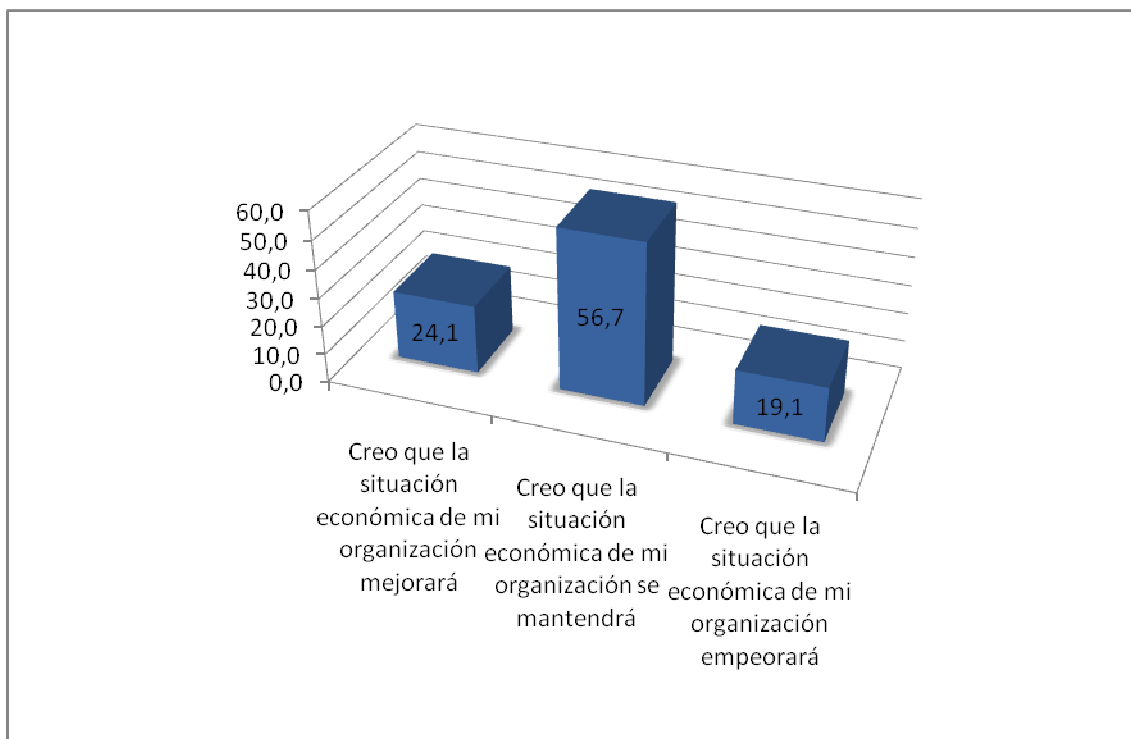


Gráfico 24 Situación económica de la entidad prevista para 2016



Si prestamos atención a detalles concretos de cómo ha afectado la crisis a las entidades, agrupamos tres conjuntos de características: financieras, programáticas y de usuarios; y organizacionales.



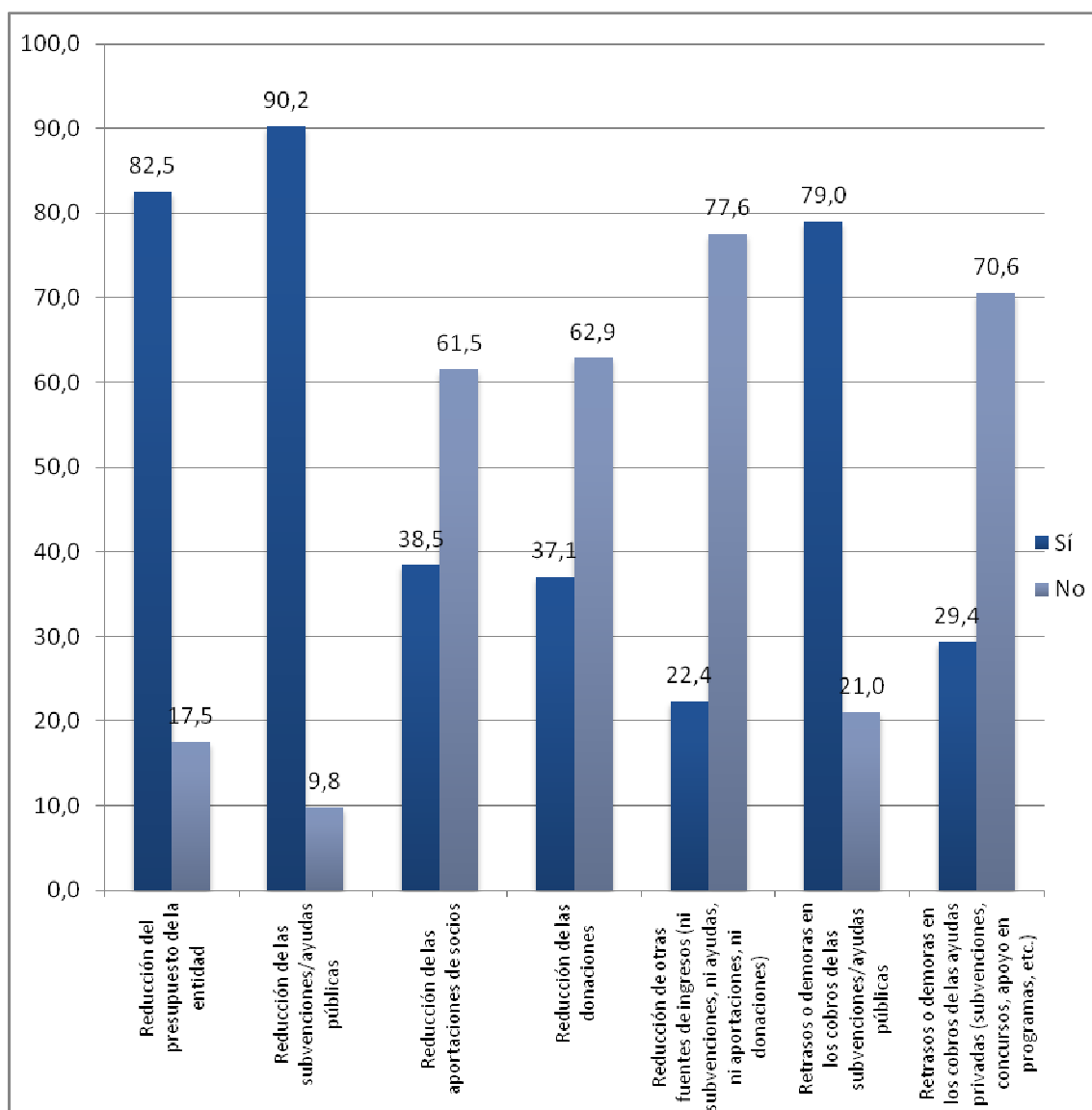
En primer lugar, en lo que se refiere a las consecuencias presupuestarias, tal y como se aprecia en el



Gráfico 25, la gran mayoría de entidades han visto reducidos sus presupuestos (82,5%). Esto se debe sobre todo, a tenor de los siguientes datos a la reducción de subvenciones públicas, que ha acusado el 90,2% de entidades. Esta es sin duda la principal fuente de financiación de todas las organizaciones de la red. En lo que se refiere a la financiación procedente de aportaciones de los socios y de donaciones, casi el 40% de los organismos las han visto reducidas. No obstante, este tipo de aportaciones económicas han sufrido menos las repercusiones de la crisis, pues para el 60% no se han visto reducidas. La cuestión es que el porcentaje que representan estas modalidades sobre el total de la financiación es reducido, de modo que no compensa los recortes de la administración pública en el presupuesto total de la red.

Otro problema financiero al que han tenido que hacer frente las organizaciones es el retraso en los cobros. De nuevo la dependencia del sector público ha condicionado el funcionamiento de los socios de UNAD, dado que casi el 80% de los mismos, aseguran que la financiación procedente de subvenciones públicas ha sufrido retrasos, en comparación al 30% de la financiación privada.

Gráfico 25 Facetas financieras en las que ha afectado la crisis (%)



Una cuestión digna de señalar también es que no todas las Asociaciones han sufrido problemas de financiación. En algunos casos el cierre o reducción de los servicios de las administraciones públicas ha derivado en el aumento de recursos que llegan a algunas entidades. Hay que decir que estos casos que nos hemos encontrado se corresponden con entidades de un gran tamaño, que por un lado, contaban con el apoyo y la financiación estable de comunidades autónomas con una trayectoria sólida en el ofrecimiento de este tipo de recursos. Esto les ha servido también para realizar una estrategia expansiva, por la que han realizado una reciente implantación en zonas con menos actores implicados y por tanto menos experiencia, pudiendo ofrecer sus recursos.



O sea que...Lo que pasa es que a nosotros en esta crisis, o hemos hecho los deberes demasiado bien y nos ha cogido bien preparados...que...que...que vamos no solo no hemos reducido plantilla, sino que al contrario [...] Hemos aumentado la plantilla, ¿no? Es verdad que se han congelado [...] Los salarios...También hay que decirlo. Pero bueno, como ha estado pagando la Generalitat, y como ha estado pagando, sobre todo, la parte de...de todo lo que es Valencia y tal, hemos tenido...

Técnica, Asistencial (Barcelona).

Sobre las consecuencias en referencia al número de programas y recursos, un tercio de entidades afirman haber cerrado unos u otros, tal y como se aprecia en el



Gráfico 26. En una menor medida se han reducido los programas o recursos de otras entidades colaboradoras. En relación al número de usuarios hay un fenómeno doble. Por un lado, en la mayoría de entidades, el 70% de ellas, no han visto una reducción del número de usuarios, pero por otro, un tercio de entidades han experimentado un aumento en el número de personas atendidas procedentes de otras organizaciones. Esto tiene una relación directa con el número de programas extinguidos, que si miramos en el mismo gráfico, ambas cifras presentan una consonancia.

En el análisis cualitativo, quienes señalan una reducción de demandas de atención en algunos recursos durante los años de crisis advierten que probablemente esto obedezca a que la existencia de otra serie de problemas para las familias, así como una disminución del poder adquisitivo de las mismas provoca una bajada en el interés o la oportunidad para recurrir a ciertos recursos.

Por otra parte, la crisis ha afectado también algunas pautas de consumo en los usuarios de la red, que han cambiado de sustancias por motivos económicos. Así, como afirma uno de los profesionales de la red, se han producido derivas desde la cocaína al *speed* de menor precio; o del hachís a la marihuana, por poder cultivar esta última para el autoconsumo.

Pues, hombre pues parece que muchos de los que estamos viendo últimamente se han pasado de la cocaína al speed. Que son pues el speed de la tercera parte, el efecto no es lo mismo pero es parecido, a nivel físico es parecido, igual al nivel psicológico es parecido, pero eso sí que lo estamos viendo. Y con el cambio grande a la marihuana, que al principio fue por tema económico porque es mucho más barato tener dos macetas en casa y fumártelas, pero ahora ya eso se ha convertido en que la marihuana les gusta más porque coloca más y como dicen ellos, palabras suyas, no tengo que relacionarme con el mono que es el que lo vende, eso es lo que lo dice todo. Pero lo fuma porque coloca más, la marihuana coloca más que todo lo demás.

Directivo (La Rioja).

Gráfico 26 Facetas en las que ha afectado la crisis, relacionadas con los usuarios y los programas (%)

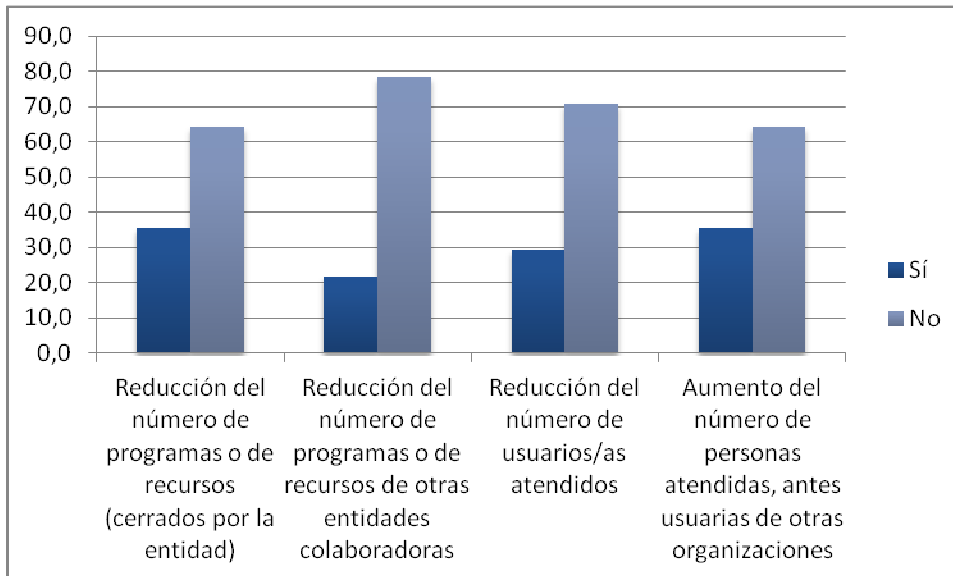
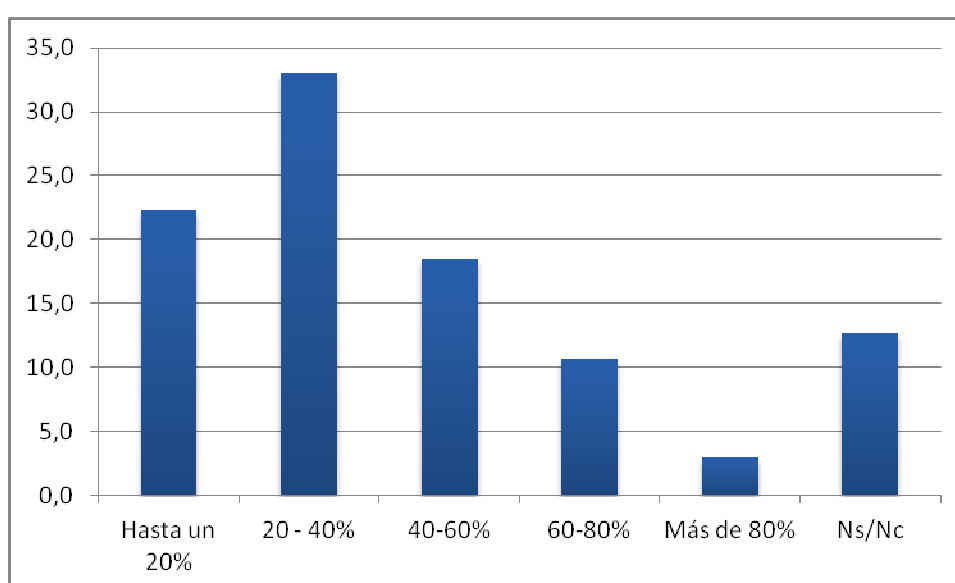


Gráfico 27 Consecuencias organizacionales como consecuencia de la crisis (%)



Tratando de concretar el peso de los recortes financieros en el presupuesto total de las entidades desde el 2007, se les preguntó a los técnicos por el porcentaje que representaba sobre sus presupuestos que representaban las reducciones experimentadas desde el 2007. Un tercio de las organizaciones han sufrido una reducción de entre 20-40% (Gráfico 28) de los presupuestos. Si este dato no fuera poco preocupante, hay que subrayar que casi un tercio de entidades han perdido en torno a la mitad de su presupuesto y hasta el 80%.

Gráfico 28 Reducción presupuestaria de la entidad desde 2007 (%)



Crisis y copago de servicios

Como parte de la preocupación sobre la financiación y las necesidades que la crisis ha profundizado, se ha evaluado los niveles de copago actuales en la red con una pregunta abierta del cuestionario.

Cuarenta entidades han declarado cobrar por algún servicio, sin embargo no todas las entidades aportan las cifras exactas lo que hace muy difícil cualquier comparación. En casi todos los casos este cobro se hace de forma individualizada según las características del individuo o la familia. Los precios son muy variados, desde el tratamiento en Comunidad terapéutica, que suele ser lo más costoso, llegando a los 1.590€, hasta pequeños servicios adicionales como la Ludoteca para niños o la podología y peluquería, que pueden costar 10 o 15€.

Considerando solo aquellas organizaciones que declaran sus precios, que como se ha dicho antes, son solo una guía, pues casi la totalidad evalúa el caso antes de cobrar, es factible establecer los rangos en que se fijan los cobros.



TABLA DE COSTES DE COPAGO POR TIPO DE SERVICIO	
Tipo de servicio	Costes
Tratamiento ambulatorio	50 a 500
Comunidad terapéutica	170 a 1.590
Vivienda acogida	200
Servicios salud general	10 a 60
Psicólogo individual	10 a 40
Terapia familiar	50 a 65
Terapia Grupal	50
Control toxicológico	15

Falta en esta lista la categoría de “Socio” que tienen algunas asociaciones, que significa que por una cuota mensual (que ninguna declara) la persona tiene acceso a todos los servicios de la organización, sin copagos adicionales.

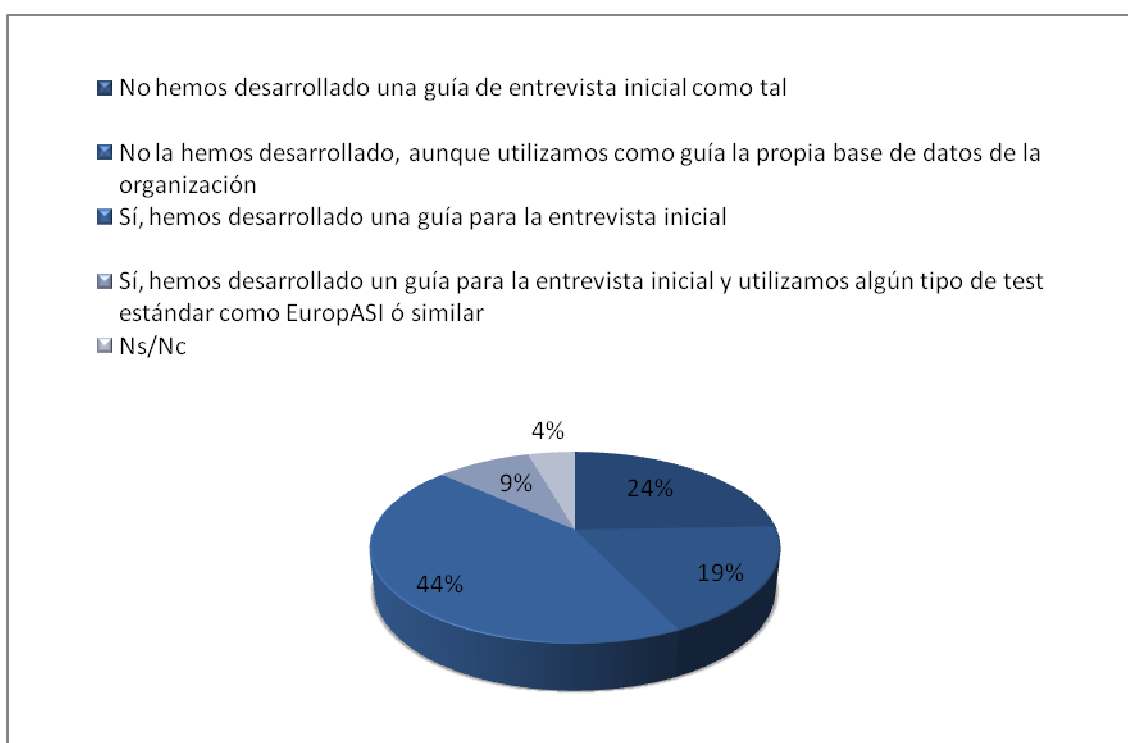
La forma de cobro relacionada con las características individuales del caso y su capacidad de pago, se relaciona con los ingresos del usuario, y las organizaciones que dicen aplicar este sistema declaran cobrar desde 0 euros hasta el 75% de los ingresos de la persona en sus servicios más caros, que siempre son los residenciales, tanto de Comunidad terapéutica como de Vivienda de acogida.

8. Gestión de la calidad de los recursos

Protocolo de acogida y registro

Entre las entidades de UNAD no se encuentra un protocolo común de acogida, aunque en principio parecería ser un estándar deseable para facilitar la comparabilidad del funcionamiento de todas las entidades, así como para tener datos precisos de los usuarios a tiempo real. Como se representa en el **Gráfico 29**, casi la mitad de las organizaciones (43%) no tienen una guía de entrevista de inicial desarrollada. Algo menos de la mitad de estas (el 19% del total) utilizan sus propias base de datos como guía para el registro de los usuarios. El 44% sí que han desarrollado una guía de entrevista y acogida o registro. El 9% recurren a protocolos estandarizados nacionales o internacionales.

Gráfico 29 Guía para la entrevista inicial de registro de usuarios

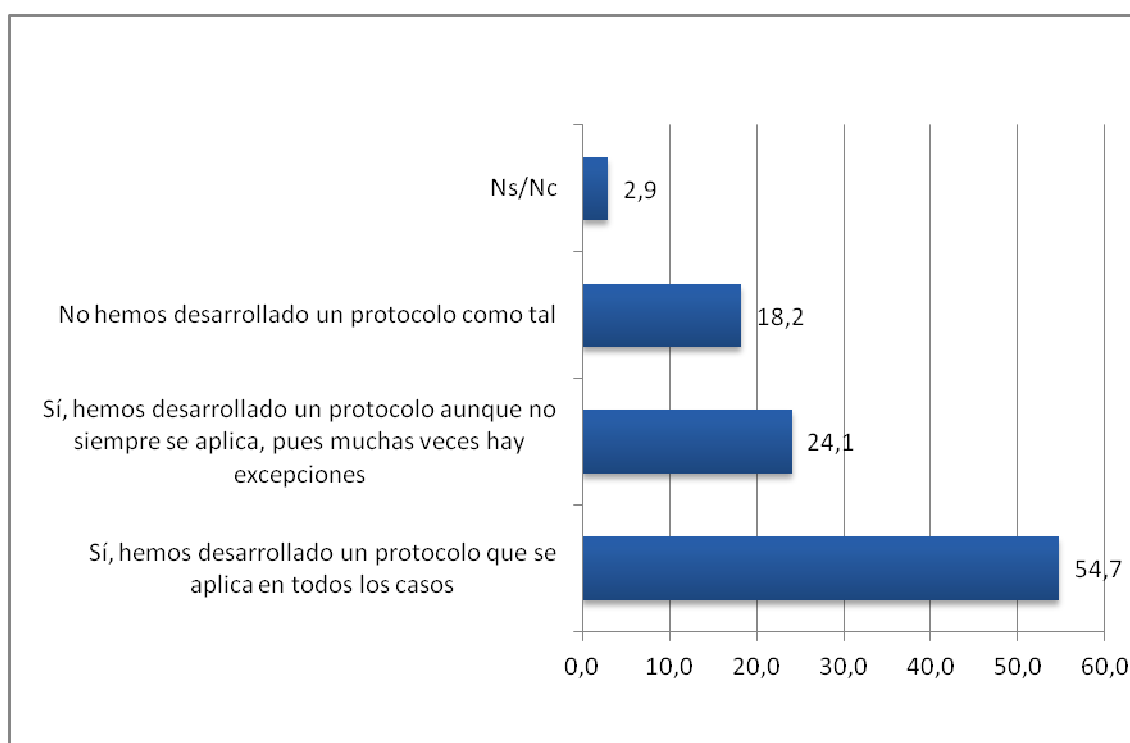


En el Gráfico 30 se presenta en cambio la distribución de las entidades en función de si han desarrollado un protocolo de entrada, más allá de la entrevista y la recogida de los datos de los usuarios. Así, vemos que en este caso, más de la mitad (54,7%) han desarrollado un protocolo que se preocupan de aplicar en todos los casos. Una cuarta parte de entidades afirman que aunque han desarrollado el protocolo de entrada, encuentran excepciones en las que no pueden aplicarlo (24,1%). El 18,2% no ha desarrollado un protocolo como tal, lo cual puede dar lugar a cierta arbitrariedad en el recibimiento de los nuevos usuarios. Con estos datos hay que llamar la atención sobre una cuestión que queda por estudiar, que sería la casuística a la que se enfrentan las entidades, impidiendo o dificultando la puesta en marcha de sus protocolos. Esto desde luego nos muestra la realidad de que la implantación de protocolos, así como de



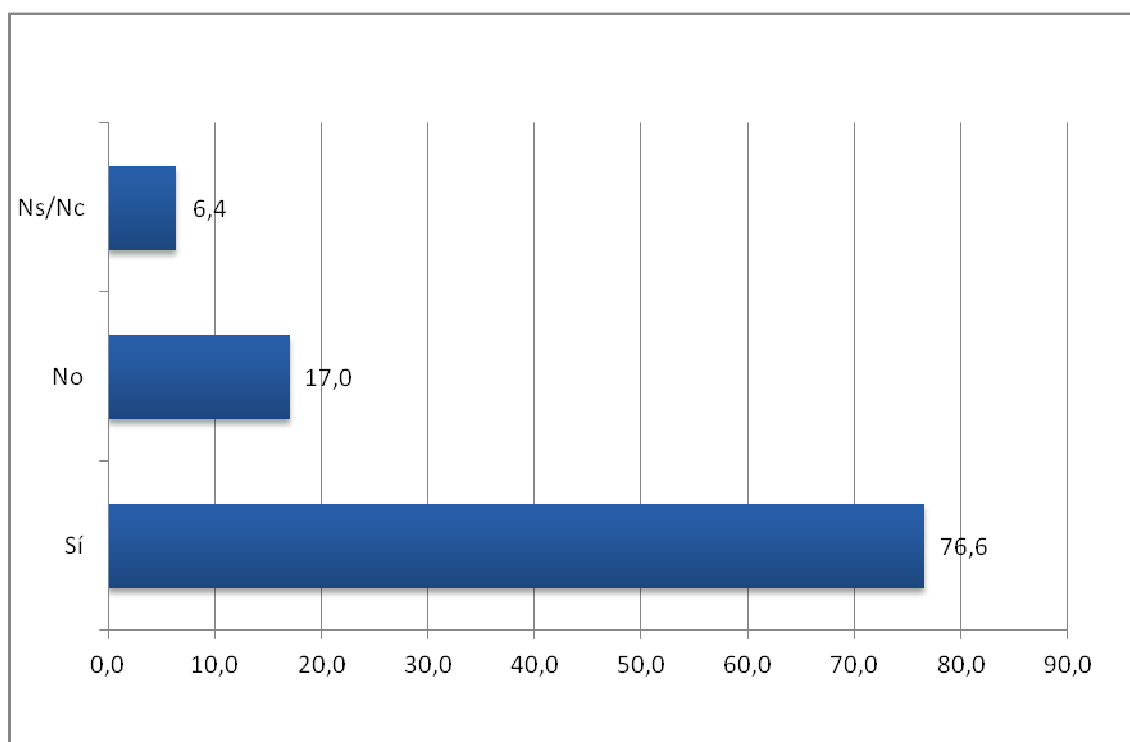
obtención de datos se convierte en actividades complicadas de realizar en muchas ocasiones en que la actividad convierte en complicados estos procesos. No obstante, parece adecuado el cumplimiento de los mismos, cuanto menos por una cuestión de calidad igualitaria en la atención a los usuarios. Asimismo, sería adecuado analizar los protocolos existentes para diseminarlos entre las organizaciones de UNAD para su cumplimiento generalizado.

Gráfico 30 Protocolo a la entrada de personas con problemas de adicción



Al seguir indagando sobre los procesos de obtención de información, se pregunta a las entidades por si realizan el seguimiento de los usuarios a partir de una base de datos. Como se ve en el **¡Error! La autoreferencia al marcador no es válida.**, más de las tres cuartas partes de las entidades, afirman utilizar una, mientras que el 17,7% no lo hacen. Estos datos son muy positivos al mostrar un seguimiento en la mayor parte de las entidades. Sin embargo, lo que no se percibe de esta forma es la comparabilidad de los datos que se recogen en todas las entidades, a partir de qué información se realiza ese seguimiento.

Gráfico 31 Usan base de datos para el seguimiento de los usuarios



Evaluación y políticas de calidad

Del mismo modo que se valora el protocolo de entrada, también se pregunta por si utilizan alguna evaluación en la salida de los usuarios. Los resultados pueden verse en el [Gráfico 32](#). Casi la mitad de entidades (43,2%) aplican una evaluación. El 24,4% no la aplican, pero creen que sería posible. Algo más de la cuarta parte (26,7%) creen que la evaluación sería posible, pero que no pueden realizarla con los recursos humanos y técnicos que tienen en la actualidad. Por último, apenas el 1,5% afirma que no sería posible realizarla. Estos datos nos muestran una necesidad por indagar las dificultades percibidas por las entidades para la puesta en marcha de mecanismos de calidad en la atención, al igual que sucedía en el caso anterior. En este caso, se apunta directamente como uno de los problemas a la dificultad que conllevan estas prácticas en lo que supone a la escasez de personal, o de otros tipos de recursos, sobre los que habría que profundizar. Igualmente, sería deseable encontrar unas buenas prácticas en esta línea que limitaran el trabajo añadido, facilitando los procesos de calidad en las organizaciones cuya situación sufre en mayor medida estas condiciones más frágiles.

Un paso más allá en lo que se refiere a la gestión de la calidad de las organizaciones, se les ha preguntado directamente a sus técnicos por la existencia de políticas diseñadas específicamente para la calidad. En el gráfico

Gráfico 33, se puede ver una importante polarización en las respuestas entre un 34,8% de los técnicos que aseguran que sí han implantado sistemas de calidad, conociendo la satisfacción de los usuarios y un porcentaje similar de técnicos que dicen que no disponen de personas y/o recursos para poder implantar estos sistemas. Pese a estos datos, hay un 16,7% de entidades que conocen la satisfacción de usuarios por otras vías distintas a los sistemas de calidad. También hay un 5,8% de entidades que han implantado el sistema de calidad, pero se deduce de la respuesta que no conocen de manera rigurosa el nivel de satisfacción de sus usuarios. Por último, hay casi un 3% de organizaciones que tienen pensado implantar sistemas de calidad este año.

Gráfico 32 Evaluación de los servicios a la salida del usuario con drogadicción

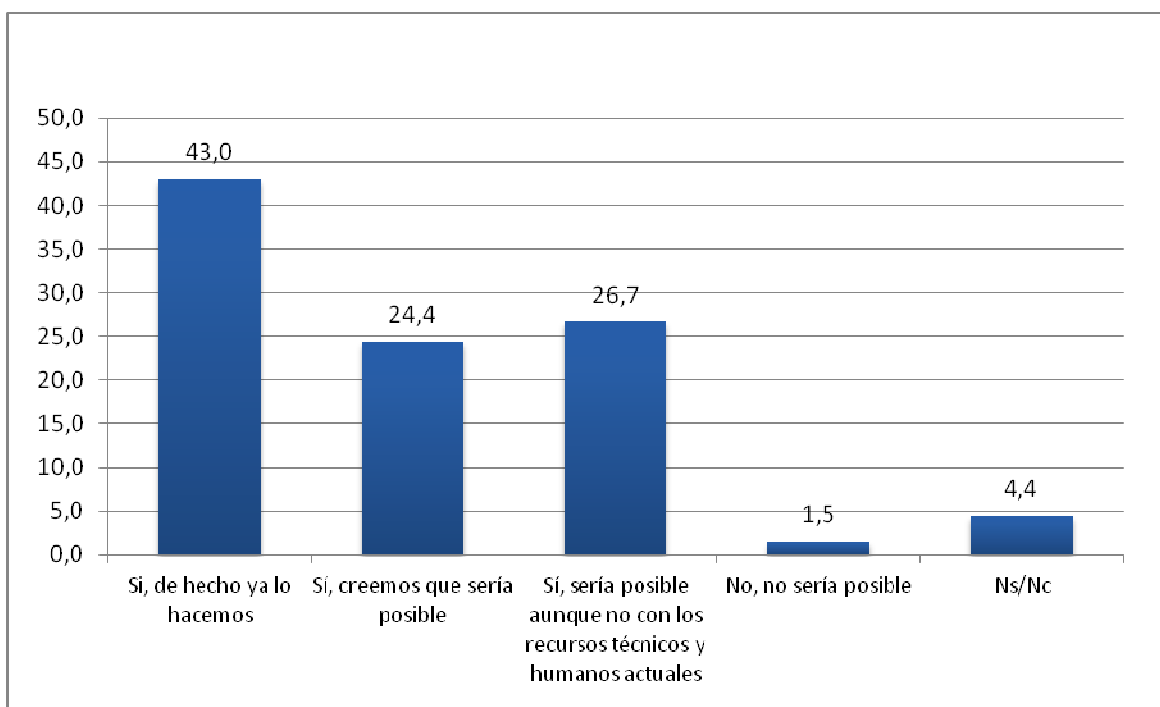
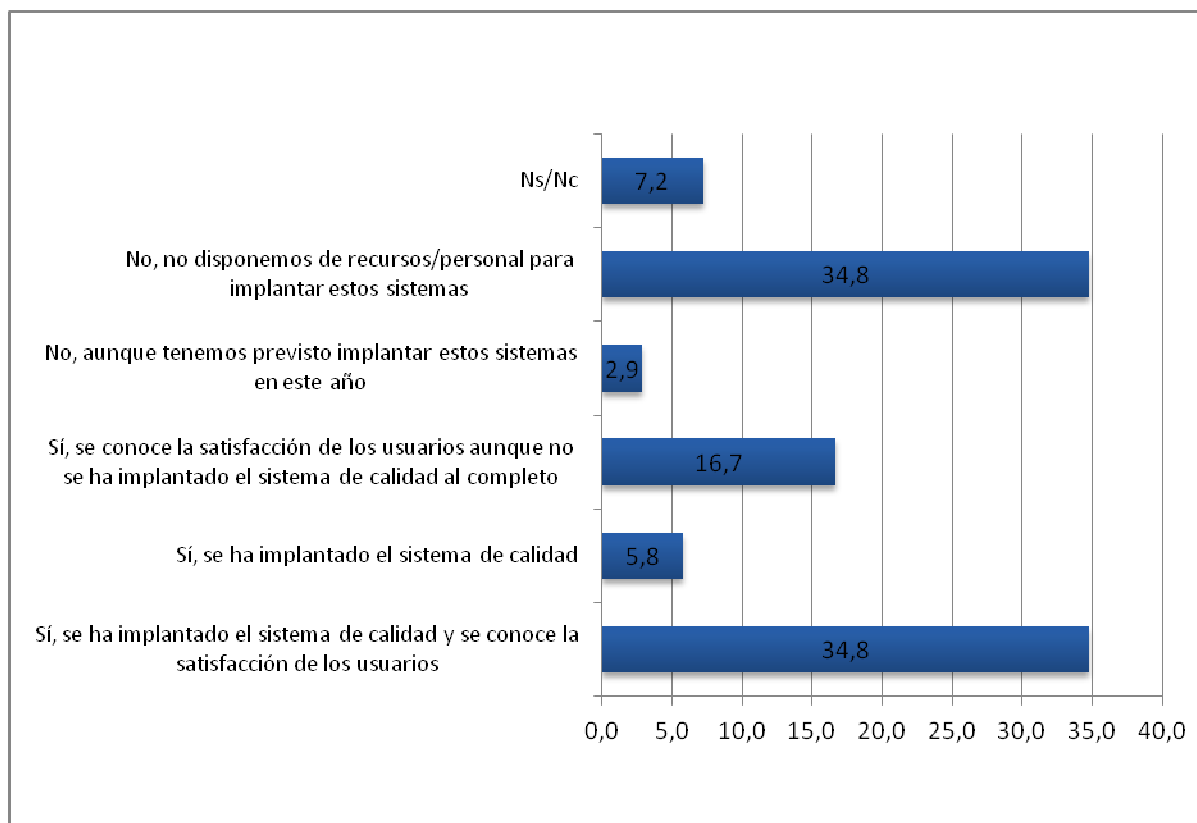


Gráfico 33 Políticas de calidad



Como hemos visto en este apartado, existen bastantes diferencias en el desarrollo de prácticas de calidad desde los protocolos iniciales a la evaluación de salida o la implantación de políticas



específicas de calidad. Entre quienes no realizan alguna de estas aplicaciones, se apunta como factor principal a la falta de recursos, especialmente humanos el no poder realizarlas. Esto nos señala un importante punto para estudiar sobre la gestión de las diferentes organizaciones que forman parte de la red.

Buenas prácticas

Consultadas sobre las buenas prácticas o prácticas destacadas de las que cada entidad realiza en su trabajo habitual destinado a la intervención en cualquiera de los niveles de la drogodependencia, se han recibido 62 respuestas a la pregunta: **Si tuviera que destacar una buena práctica de su organización que pudiera ser de interés para el resto de entidades de UNAD ¿Cuál sería?**

En el **Gráfico 34** se aprecia que gran parte de las organizaciones que responde a esta pregunta valoran en un alto nivel el aporte al proceso de la “Atención individualizada”, en sus distintas acepciones: centrada en el usuario, flexible según necesidades, integral, por indicadores, etc. Para el 14% de quienes contestan a la pregunta la atención centrada en el usuario es un aporte destacable, esto puede indicar que para estas entidades hay otras formas de enfocar el proceso de los usuarios que no está centrado en ellos, sino en otras variables, como pueden ser: el enfoque teórico de diagnóstico y tratamiento, las consideraciones sociales y legales, los requisitos de la sociedad o la familia para con el usuario, u otras necesidades ajenas a la subjetividad del usuario directo.

Otro dato destacable es la introducción de distintos programas de calidad de servicio en las entidades. El 10% de quienes contestan esta pregunta ha introducido con éxito programas de calidad, algunos estandarizados como el ISO y el EFQM o sistemas internos como la “mejora continua”, sistemas de evaluación por indicadores, etc. Esto muestra una importante tendencia al perfeccionamiento permanente de estándares de calidad, eficacia y resultados. Todo ello muestra la alta profesionalización alcanzada por las entidades de UNAD, que a pesar de su inicio como entidades auto-organizadas, basada en familiares y amigos de usuarios, y aunque mantengan sistemas de voluntariado y valores de solidaridad, son organizaciones que buscan permanentemente la mejorar la eficacia de sus procedimientos y la equiparación, e incluso superación, de otros sistemas de institucionales (públicos o privados) de atención a usuarios con drogodependencias.

En línea con lo anterior, un 10% de estas entidades también responden, como una de sus buenas prácticas, cuestiones relacionadas con la gestión, especialmente del recurso humano (selección, formación, compromiso) y de la financiación (diversificación de fuentes, reestructuración de costes, eficiencia de los recursos, etc.)

Por otro lado, existen algunas entidades que destacan sus modelos de tratamiento de drogodependencias, entre los que se puede mencionar a: protocolo de atención e intervención, modelo de gestión por competencias, multi e interdisciplinariedad, Programa Auto-T (autoconocimiento) y las relativas a intervención en patología dual.



Respecto a este último modelo, el relativo al tratamiento de drogodependencias con patología dual, resulta interesante, pues también es una de los recursos considerados escasos en la redes de las comunidades autónomas. Existen otros recursos, minoritarios (3%) relacionados con Patología dual, pero relativos a la reinserción y diagnóstico de esta situación.

La prevención en distintos modelos y con distintos tipos de usuario aparece también, con un 10% de las respuestas, entre las buenas prácticas destacadas por algunas entidades. Los más mencionados son los relativos a programas dirigidos hacia el sistema escolar o universitario.

Finalmente, destacar que la inclusión de las familias de los usuarios dentro del proceso atención es otro elemento que se repite (6%) en varias de las buenas prácticas mencionadas por las entidades que contestaron a esta pregunta. Esta inclusión familiar se da en varias modalidades, desde la atención directa como sujetos necesitados de apoyo, hasta la integración de estos en los procesos terapéuticos o de inserción social.

Desde el punto de vista de las entrevistas cualitativas, las técnicas entrevistadas tienden a destacar entre las buenas prácticas de las asociaciones de UNAD las siguientes:

- El alto grado de profesionalización de los tratamientos
- La gratuidad de la mayoría de los servicios a usuarios
- Los programas de calidad, tanto FQM como ISO900 que garantizan la calidad de la atención
- La recogida de datos sistemáticamente que realizan algunas de las organizaciones
- La formación continua del personal técnico

Gráfico 34 Tipo de buenas prácticas destacadas por los técnicos

