

SISTEMA DE CALIDAD DEL TRABAJO CON FAMILIAS

PROJECTE HOME CATALUNYA

*Projecte Hambre Catalunya
C/Riera de Sant Jordi 151, 08390
Montgat (Barcelona)
934693225
www.projectehome.org
info@projectehome.org*

PROGRAMA EN EL QUE SE DESARROLLA LA ACCIÓN PROPUESTA:

El Sistema de Calidad del trabajo con familias está presente en la fase inicial de primeras entrevistas y diagnóstico y, posteriormente, en los programas de tratamiento de adultos, como son:

- Programa para policonsumidores, con enfoque socio-sanitario, educativo y terapéutico de alta intensidad para la rehabilitación e integración social de personas drogodependientes con alta severidad. En una de sus fases se realiza en Comunidad Terapéutica en régimen residencial.
- Programa Nocturno, en régimen ambulatorio y específico para personas con problemas con la cocaína. Se dirige a mayores de edad que requieren hacer compatible el horario laboral con el tratamiento.

Las familias de las personas que están en tratamiento se implican y participan en ambos programas del proceso terapéutico. Creemos que el trabajo con familias es clave para la rehabilitación de las personas drogodependientes. El papel de las familias como elemento de apoyo y refuerzo al tratamiento facilita, si es desempeñado correctamente, el proceso rehabilitador.

Establecemos tiempos y espacios concretos en los que las familias reciben apoyo emocional y se las va dotando de capacidades para educar mejor. Ellos son también protagonistas de la posibilidad de cambio para alejarse del mundo de las drogas. Sabemos que en los casos de mayor implicación familiar mejora el pronóstico del tratamiento.

¿A QUÉ DEMANDA RESPONDEMOS?

Projecte Home Catalunya es una Organización en pleno crecimiento. Para asegurar que mantenemos un óptimo nivel de calidad en el abordaje de las familias se requiere de un sistema de calidad que aporte mecanismos de controles pertinentes, sostenibles y ágiles.

Si consideramos que la familia es una pieza clave para el tratamiento conviene disponer de un sistema que garantice que se realizan las actividades dirigidas a ellas, que existen criterios claros e indicadores para evaluar si se realiza lo descrito y en qué grado se cumplen los objetivos. Además, vertebrar la estrategia y metodología en un mismo sistema permite, no solo asegurar la calidad presente, sino plantearse mejoras continuas.



¿QUÉ QUEREMOS CONSEGUIR?

- Garantizar el cumplimiento del trabajo con familias.
- Implicar al personal de la Organización para que participe activamente en la mejora del servicio y la atención a las familias desde unos criterios explícitos y compartidos.
- Mantener actualizada la formación de los trabajadores y voluntarios para realizar las tareas asignadas y alcanzar los objetivos fijados bajo un Sistema de Calidad.
- Que la Dirección General se implique directamente en un sistema que busca la mejora continua.
- Proporcionar a las familias y a los usuarios toda la información necesaria.

DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA:

Proyecto Home Catalunya aplica desde el año 2006 un Sistema de Calidad de la Norma ISO 9001:2000 que cubre la estrategia, metodología, actividades y control de resultados del trabajo con familias.

En el Anexo 1, se describen los objetivos, los resultados esperados, los indicadores y actividades de los programas de Proyecto Hombre Cataluña.

Quedan descritas y aprobadas por Dirección los Procedimientos a seguir con el trabajo con familias y los registros que se deben utilizar.

Existe un Encargado de Control de Calidad que tiene como principal función obtener toda la información relevante, supervisar que se cumplen los procesos y resultados y rendir cuentas a Dirección. Así mismo, se encarga de promover y acompañar todas las mejoras propuestas.

El Sistema de Calidad cubre las actividades más estructurales del trabajo con familias como son el grupo de autoayuda, el grupo de comunicaciones, el encuentro familiar, el seminario formativo, las asambleas y el grupo mixto o plurifamiliar.

Anexo 1. Cuadro descriptivo de objetivos, resultados esperados, indicadores y actividades de los Programas Terapéuticos en el sistema de calidad del trabajo con familias

PROGRAMA PARA POLICONSUMIDORES: FASE COMUNIDAD TERAPÉUTICA			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADORES	INSTRUMENTOS Y ACTIVIDADES BÁSICAS
Propiciar la implicación del núcleo familiar reforzador del proceso de rehabilitación.	La familia del usuario está vinculada y asiste al Centro.	Información sobre el programa ofrecida Índice de asistencias de las familias a las actividades del Centro	-Grupos de Comunicaciones -Entrevistas individuales -Encuentro familiar -Grupos de autoayuda familias -Seminarios
Mantener la implicación del núcleo familiar.	La familia del usuario continúa vinculada y asiste al Centro. Iniciado el reajuste en el sistema familiar	Índice de asistencia de las familias a las actividades del Centro	-Grupo Mixto -Asamblea de familias -Grupo Familiar
Integrar a la familia en el proceso del usuario como factor fundamental de una adecuada adaptación sociofamiliar.	La familia del usuario continúa vinculada al centro. Ha mejorado la comunicación con su familia. Cada miembro de la familia (fundamentalmente el usuario) adopta el rol que le corresponde dentro del núcleo familiar.	Índice de asistencia de las familias a las actividades del Centro	

PROGRAMA PARA POLICONSUMIDORES: FASE DE REINSERCIÓN			
OBJETIVO	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADORES	ACTIVIDADES
Resituar la implicación de la familia	La familia está informada de la importancia de su nuevo papel en el proceso de rehabilitación del usuario	Índice de asistencia de las familias a las actividades del Centro Grado de implicación de la familia en el proceso actual del usuario	-Grupos de Comunicaciones -Entrevistas individuales -Grupos de autoayuda para familias -Seminarios -Grupo familiar de orientación
Aceptar de forma coherente el sistema familiar	Sistema familiar aceptado	Acuerdos alcanzados dentro del sistema familiar	-Asambleas -Grupo mixto -Graduación
Acompañar el reajuste familiar	La familia se ha reajustado para favorecer el proceso de autonomía del usuario	Índice de asistencia de las familias a las actividades del Centro	
Desvincular la familia del tratamiento	Familia no vinculadas a tratamiento	Número de peticiones de ayuda de familiares	

PROGRAMA NOCTURNO			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADORES	INSTRUMENTOS Y ACTIVIDADES BÁSICAS
Implicar a la familia en el proceso del usuario y acompañarle en el mismo.	La familia participa del proceso del usuario.	Índice de asistencia de las familias a las actividades del Centro	-Grupos de Comunicaciones -Grupo Mixto -Grupos de autoayuda para familias -Seminarios
Realizar cambios necesarios en la dinámica familiar	El usuario acepta el funcionamiento de la dinámica familiar. El núcleo familiar define su rol. El usuario ha logrado una mayor independencia emocional de la misma	Grado de aceptación de la dinámica familiar Grado de aceptación de su rol dentro de la familia	-Entrevistas individuales -Asambleas -Seminarios -Entrevistas individuales -Graduación
Consolidar los cambios adquiridos en la familia	Los cambios en la familia son sostenibles en el tiempo sin ayuda profesional	Tiempo de mantenimiento de los cambios adquiridos Índice de asistencia de las familias a las actividades del Centro	

¿CUÁLES SON NUESTROS LOGROS?

- Poseemos Procedimientos escritos del trabajo con familias, permitiendo una transmisión más efectiva de aquello que debe hacerse.
- El registro y seguimiento de indicadores permite evaluar el grado de cumplimiento de los procesos y resultados con familias.
- El sistema de calidad impulsa un proceso de mejoras continuas, más realistas y sostenibles, y con seguimiento del Encargado de Calidad. Por ejemplo, permite incrementar el número de indicadores y registros, tanto cualitativa como cuantitativamente.
- Ha mejorado nuestra transparencia y rendición de cuentas hacia nuestros usuarios y Sociedad.

¿QUÉ ASPECTOS ÉTICOS Y/O VALORES DESTACAMOS?

- Se informa de forma continua a las familias del sistema de calidad.
- Se informa que puede formular sugerencias y/o quejas.
- Ha mejorado la protección y confidencialidad de datos personales.
- Se fomentan valores positivos de la familia desde su protagonismo al introducirlos explícitamente en un Sistema de Calidad.

NUESTRA “APORTACIÓN SINGULAR”:

- La atención a las familias es un principio básico de la filosofía y metodología de Proyecto Hombre. Por ello, incluir la familia en un Sistema de Calidad, nos permite comprobar y mejorar los estándares de nuestro trabajo con ellas de forma seria y sistemática.
- Ante Organizaciones que crecen, sistematizar el trabajo de sus ejes o activos principales puede ser decisivo para su manejo.
- La homogenización de discursos y la promoción de una cultura escrita, como ha permitido el Sistema de Calidad, conlleva una mejora en la coordinación y entendimiento entre los equipos de todos los programas de tratamiento, incluido el personal voluntario.
- En un futuro, podremos demostrar con evaluación más rigurosa que la implicación de la familia al tratamiento es positiva y decisiva para la rehabilitación de una persona con problemas de drogas.