



GENERALITAT VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA

III PROGRAMA DE ATENCIÓN Y APOYO PSICOLÓGICO PARA PERSONAS AFECTADAS POR DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS: PROMOCIÓN DEL BIENESTAR PSICOLÓGICO INTEGRAL Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS FAMILIAR A TRAVÉS DE GRUPOS DE APOYO DE AYUDA MUTUA Y AUTOAYUDA AÑO 2017.

**MEMORIA FINAL DE LA ACTIVIDAD 2017
"ASSOCIACIÓ COCEMFE MAESTRAT".**



**COCEMFE
MAESTRAT**

ÍNDICE

1.- TÍTULO DEL PROGRAMA
2.- OBJETIVOS
3.- DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS
4.- EVALUACIÓN
5.- REFORMULACIÓN
6.- DOCUMENTACIÓN



1.- TÍTULO DEL PROGRAMA

<<III Programa de atención y apoyo psicológico para personas afectadas por discapacidad y sus familias: promoción del bienestar psicológico integral y prevención del estrés familiar a través de Grupos de Apoyo de Ayuda Mutua y Autoayuda. AÑO 2017>>.

2.- OBJETIVOS

- Implementar un programa específico de Apoyo Social, Ayuda Mutua y Autoayuda, como vía para mejorar y completar la integración del colectivo de personas con discapacidad de la Asociación COCEMFE MAESTRAT.
- Crear y ofrecer un servicio informativo, asesoramiento y de apoyo activo para las personas con discapacidad en materia de apoyo psicológico individual y grupal.
- Ayudar, mediante el encuentro del grupo, a tomar conciencia de los recursos y déficits individuales relacionado con el tema común del grupo: la afectación por un tipo de discapacidad.
- Incrementar la calidad de apoyo emocional e instrumental a través de una estructura de sesiones que posibilite la expresión, la escucha y la posibilidad de dar y recibir feedback en el colectivo de participantes del grupo en el caso de la atención grupal.
- Completar y complementar la labor asistencial y el tratamiento adecuado, según el caso, a través de intervenciones psicológicas basadas en la evidencia mediante asistencia psicológica individual.

- Prevenir la aparición de trastornos emocionales asociados (estrés, ansiedad, depresión), y promover el bienestar psicológico de los participantes y sus familias (fortalezas y factores de protección).

- Conseguir una autorresponsabilización del grupo de participantes en sus propios procesos de cambio a través de compromisos cotidianos establecidos por ellos mismos de una sesión a otra.

- Aumentar las redes sociales del grupo de participantes en el grupo a través de la periodicidad de los encuentros y la permanencia de los miembros en el grupo.

- Enseñar a desarrollar, en las personas atendidas, una toma de decisiones responsable respecto a su faceta personal, guiándoles en su capacidad de gestión y autonomía y ofreciendo apoyo y supervisión en los momentos clave.

- Fomentar y trabajar para materializar una adaptación eficaz y propicia en las necesidades especiales de proyecto de vida

- Crear un espacio de relación e interacción directa entre una institución representativa como la Asociación COCEMFE MAESTRAT, su colectivo de asociados, la población y sus agentes institucionales. A través de esta correspondencia a los intereses y necesidades de las personas socias, la ciudadanía y sus familias, se crea un círculo de acción que, además de garantizar las necesidades del público objetivo, da visibilidad y presencia a la institución y su compromiso social, así como fomenta la participación ciudadana.

3.- DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS

3.a) Enumeración, breve descripción y temporización de las actividades realizadas.

ACTIVIDADES REALIZADAS

- 1.- Contacto entre los profesionales de COCEMFE MAESTRAT relacionados con la implementación del programa.
- 2.- Reuniones de trabajo presenciales y telefónicas entre COCEMFE MAESTRAT para derivación de candidatos, acuerdo de calendario de implementación y horario.
- 3.- Elaboración de los documentos de trabajo necesarios (protocolos de evaluación inicial; confidencialidad y consentimiento informado; protocolos de seguimiento y de ev. Final).
- 4.- Contacto telefónico y cita en plazo y forma de las personas que solicitan su participación.

FASE 1.

PREPARACIÓN DEL PROYECTO.

PROFESIONALES

COCEMFE MAESTRAT (personal técnico trabajo social, personal técnico en psicología y personal técnico en administración y contabilidad)

ESTADO

FINALIZADO (de 11/01/2017 a 22/01/2017)

<p>FASE 2.</p> <p>SELECCIÓN DE CANDIDATOS</p>	<p>ACTIVIDADES REALIZADAS</p> <p>Entrevistas de screening con candidatos para asignar a la condición del servicio más adecuada para cada caso (Atención Individual y/o Atención Grupal).</p> <p>PROFESIONALES</p> <p>COCEMFE MAESTRAT (trabajadora social y psicóloga)</p> <p>ESTADO</p> <p>FINALIZADO (de 11/01/2017 a 30/11/2017)</p>
<p>FASE 3.</p> <p>VALORACIÓN DE CANDIDATOS</p>	<p>ACTIVIDADES REALIZADAS</p> <p>Administración del protocolo de evaluación inicial participantes (Atención Individual y/o Atención Grupal).</p> <p>PROFESIONALES</p> <p>COCEMFE MAESTRAT (personal técnico trabajo social, personal técnico en psicología)</p> <p>ESTADO</p> <p>FINALIZADO (de 18/01/2017 a 30/11/2017)</p>
<p>FASE 4.</p> <p>IMPLEMENTACIÓN DE LA ATENCIÓN INDIVIDUAL</p>	<p>ACTIVIDADES REALIZADAS</p> <p>Sesiones individuales de atención psicológica (apoyo psicológico y autoayuda)</p> <p>PROFESIONALES</p> <p>COCEMFE MAESTRAT (personal técnico en psicología)</p> <p>ESTADO</p> <p>FINALIZADO (de 18/01/2017 a 19/12/2017)</p>
<p>FASE 5.</p> <p>IMPLEMENTACIÓN DE LA ATENCIÓN GRUPAL</p>	<p>ACTIVIDADES REALIZADAS</p> <p>Sesiones grupales de Ayuda Mutua.</p> <p>PROFESIONALES</p> <p>COCEMFE MAESTRAT (trabajadora social y psicóloga)</p> <p>ESTADO</p> <p>FINALIZADO (de 13/04/2017 a 23/06/2017)</p>
<p>FASE 6.</p> <p>VALORACIÓN DE CANDIDATOS II</p>	<p>ACTIVIDADES REALIZADAS</p> <p>Administración del protocolo de evaluación final participantes (Atención Individual y/o Atención Grupal).</p> <p>PROFESIONALES</p> <p>COCEMFE MAESTRAT (personal técnico trabajo social, personal técnico en psicología)</p> <p>ESTADO</p> <p>FINALIZADO (de 24/11/2017 a 20/12/2017)</p>

<p>FASE 7.</p> <p>ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS, EVALUACIÓN INTERNA, ELABORACIÓN DE MEMORIA FINAL DE LA ACTIVIDAD.</p>	<p>ACTIVIDADES REALIZADAS</p> <p>Corrección y análisis de los protocolos de evaluación inicial y final. Valoración de la evaluación interna específica y de los resultados obtenidos tras la implementación del programa completo. Elaboración de documentos finales del trabajo y Memoria Final.</p> <p>PROFESIONALES</p> <p>COCEMFE MAESTRAT (personal técnico trabajo social, personal técnico en psicología y personal técnico en administración y contabilidad)</p> <p>ESTADO</p> <p>FINALIZADO (de 01/12/2017 a 31/12/2017)</p>
--	---

3.b) Descripción concreta de las funciones realizadas por cada persona que ha trabajado en el programa. Detallar la relación laboral con la entidad.

PERSONAL DEL PROGRAMA Y RELACIÓN LABORAL	FUNCIONES
<p>Personal Técnico en Trabajo Social Régimen Trabajador por Cuenta Ajena.</p>	<p>Técnico Responsable Gestión y Coordinación profesionales implicados Organización calendario Realización Entrevistas iniciales de screening. Ayuda y apoyo en la corrección de cuestionarios de ev. Inicial y final. Ayuda en la elaboración de datos de evaluación del programa y de la memoria final.</p>
<p>Personal Técnico en Psicología Régimen Trabajador por Cuenta Ajena.</p>	<p>Técnico Específico. Elaboración protocolos de trabajo y documentos. Realización Sesiones Atención Individual. Realización Sesiones Atención Grupal. Administración y corrección de cuestionarios de evaluación inicial y final. Valoración de los resultados del programa. Elaboración de memorias finales y documentos de trabajo.</p>
<p>Personal Técnico en Administración y Contabilidad Régimen Trabajador por Cuenta Ajena.</p>	<p>Ayuda en la convocatoria de participantes vía telefónica. Elaboración de documentación económica, facturación y justificación económica del programa en la memoria final y justificación económica de la convocatoria.</p>

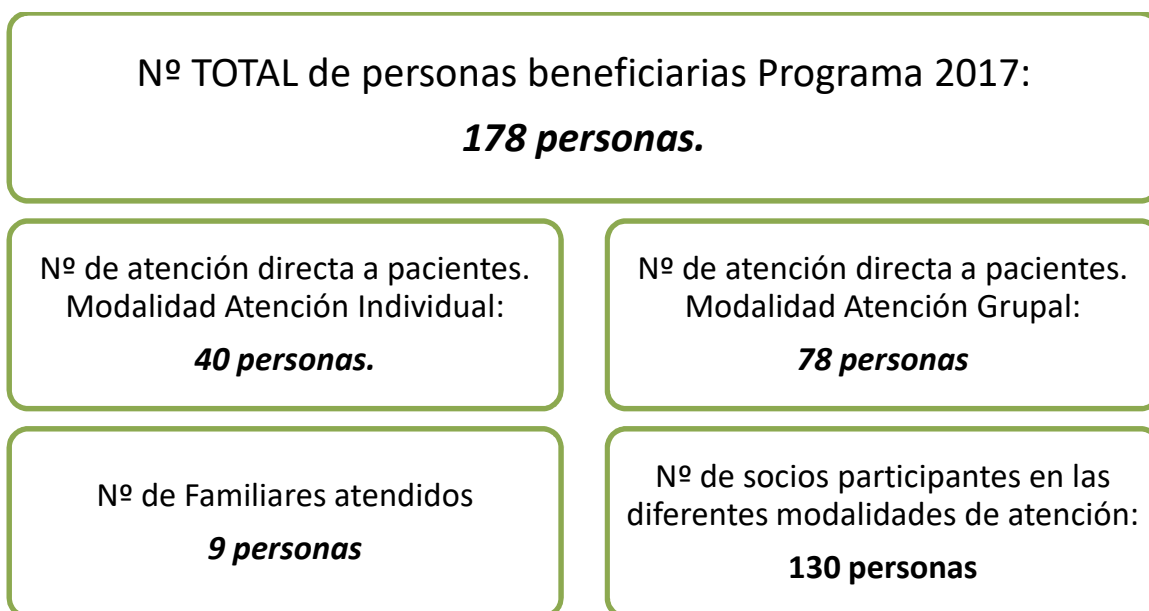
3.c) Localización concreta donde se han realizado las actividades objeto de subvención.

Todas las sesiones y acciones relativas al Programa 2017 se han realizado en las instalaciones de la Associació Cocemfe Maestrat en su sede de Vinaròs (Castellón).

3.d) Descripción concreta de las actividades que incluyen desplazamiento y se hayan presentado facturas por este mismo concepto.

No aplicable a nuestro Programa 2017.

3.e) Nº de personas atendidas en el programa. Especificar numéricamente la atención directa a pacientes y la atención a familiares. Diferenciar si son socios de la entidad, o no.



3.f) En el caso de Federaciones: detallar las asociaciones beneficiarias del programa y explicar cómo se ha gestionado su participación o reparto de actividades.

No aplicable a nuestro Programa 2017.

4.- EVALUACIÓN

4.a) Detallar el procedimiento seguido (cuantitativo y/o cualitativo) para evaluar las actividades del punto 3.

De acuerdo al sistema de evaluación de resultados previsto para el Programa 2017, el procedimiento se basa en:

- cuantificar una serie de parámetros sobre el desarrollo del programa.
- obtener de manera individual, una evaluación cualitativa de acuerdo a la evolución de cada participante durante el proceso terapéutico individual y/o grupal, de carácter confidencial.

4.b) Descripción de los indicadores del alcance de los objetivos

<u>OBJETIVOS CUANTIFICABLES:</u>	<u>INDICADORES</u>		<u>RESULTADOS</u>	
			<u>ESPERADOS</u>	<u>CONSEGUIDOS</u>
1. Crear y ofrecer un servicio informativo, de asesoramiento y apoyo activo para las personas con diversidad funcional en materia de apoyo psicológico individual y grupal.	-Nº de días de atención individual	50	-Conseguir una alta participación tanto en la modalidad de atención individual como en la modalidad de atención grupal.	SI
	-Nº de días de atención grupal	12		
	-Nº de sesiones individuales realizadas por participante	24	-Alta satisfacción percibida de los participantes con el servicio.	SI
	-Nº de sesiones grupales realizadas	24		
	-Nº de participantes modalidad individual	40	-Alta utilidad percibida de los participantes con el servicio.	SI
	-Nº de participantes modalidad grupal	78		
2. Prevenir la aparición de trastornos emocionales asociados (estrés, ansiedad, depresión), y promover el bienestar psicológico de los participantes y sus familias (fortalezas y factores de protección).	-Estado de ánimo de los participantes PRE y POST participación (medido a través de BDI, ADSIS y OASIS).	EA PRE MÁS BAJO E INESTABLE EA POST MÁS ALTO Y ESTABLE	Valores superiores de estado de ánimo y afecto positivo POST participación.	SI

	-Nº participantes que solicitan su inclusión en la atención individual y/o grupal	178	-Valores inferiores de estado de ánimo y afecto negativo POST participación.	SI
	-Nivel de fortalezas personales expresado por los participantes PRE y POST participación (medido a través del cuestionario de RYFF)	NIVEL FORTALEZAS PERSONALES PRE INFERIOR	-Valores superiores de fortalezas personales POST participación.	SI
		NIVEL FORTALEZAS PERSONALES POST SUPERIOR	-Alto Nº de participantes que solicitan y se mantienen en el servicio	SI
3. Fomentar y trabajar para materializar una adaptación eficaz y propicia en las necesidades especiales del proyecto de vida	-Abordaje de temáticas sobre aspectos de las principales áreas vitales: educación, laboral, familia, afectivo-sexual, ocio y tiempo libre.	Se abordaron sus dudas e inquietudes en cuanto a las circunstancias de sus principales áreas vitales	-Crear conciencia de los retos a conseguir en su proyecto de vida.	SI
			-Facilitar recursos de ayuda y consulta para su caso concreto.	SI

EVALUACIÓN INICIAL	<p>Porcentaje de personas usuarias objetivo que solicitan el programa:</p> <p>Tipo de Discapacidad:</p> <p>Nivel de funcionalidad:</p> <p>Media de Edad:</p> <p>Identificación de las necesidades reales de cada persona usuaria y su familia.</p> <p>Consecución de los objetivos previstos en la cronología preestablecida.</p> <p>Registro de asistencia a sesiones grupales.</p> <p>Registro de asistencia a sesiones individuales.</p> <p>Administración cuestionarios sobre medidas psicológicas en el momento pre-intervención.</p>
---------------------------	--

<p>EVALUACIÓN INTERMEDIA</p>	<p>Porcentaje de personas usuarias que se mantienen en el servicio. Grado de satisfacción de las personas usuarias con el servicio. Consecución de los objetivos previstos en la cronología preestablecida. Registro de asistencia a sesiones grupales. Registro de asistencia a sesiones individuales.</p>
<p>EVALUACIÓN FINAL</p>	<p>Nº de personas usuarias que han recibido sesiones grupales. Nº de personas usuarias que han recibido sesiones individuales Grado de satisfacción de las personas usuarias con el servicio. Administración cuestionarios sobre medidas psicológicas en el momento post-intervención. Consecución de los objetivos previstos en la cronología preestablecida Mejoras Líneas futuras Memoria Final de la Actividad.</p>

4.c) Resultados Obtenidos de la evaluación y documentación anexa que la justifique y siempre se debe adjuntar copia de los cuestionarios empleados en la evaluación.

- Se adjuntan, de forma anexa a esta memoria, copia de los cuestionarios empleados en la evaluación pre-intervención y post-intervención sobre medidas psicológicas; cuestionario sobre el grado de satisfacción y percepción de utilidad de la participación en el programa (ANEXO I).

En cuanto al resto de variables e indicadores registrados, los resultados obtenidos son los siguientes respecto a la implementación del Programa Año 2017:

FIGURA 1: EVALUACIÓN INICIAL

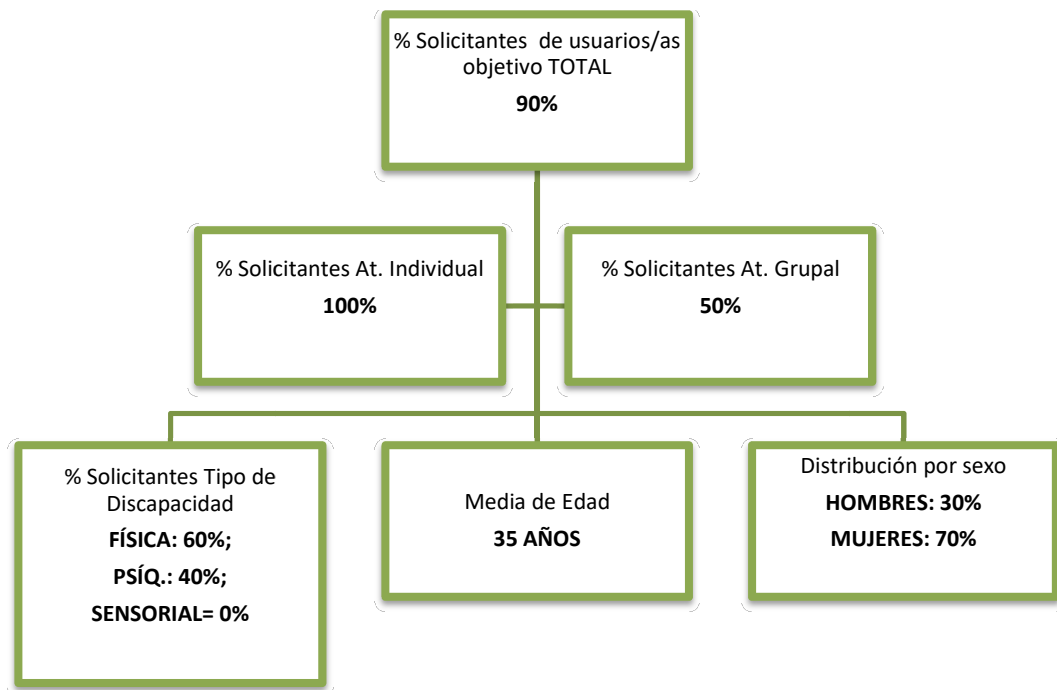


FIGURA 2: EVALUACIÓN INTERMEDIA

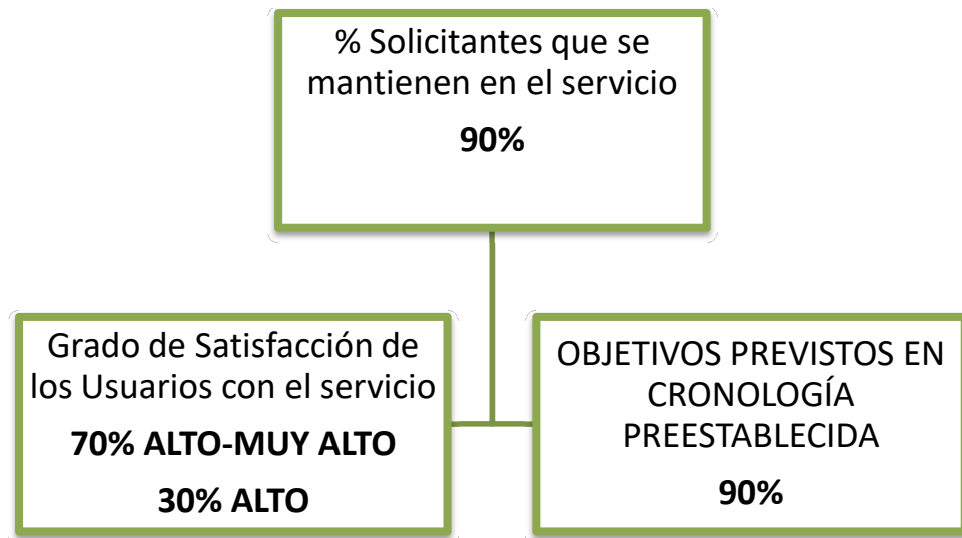
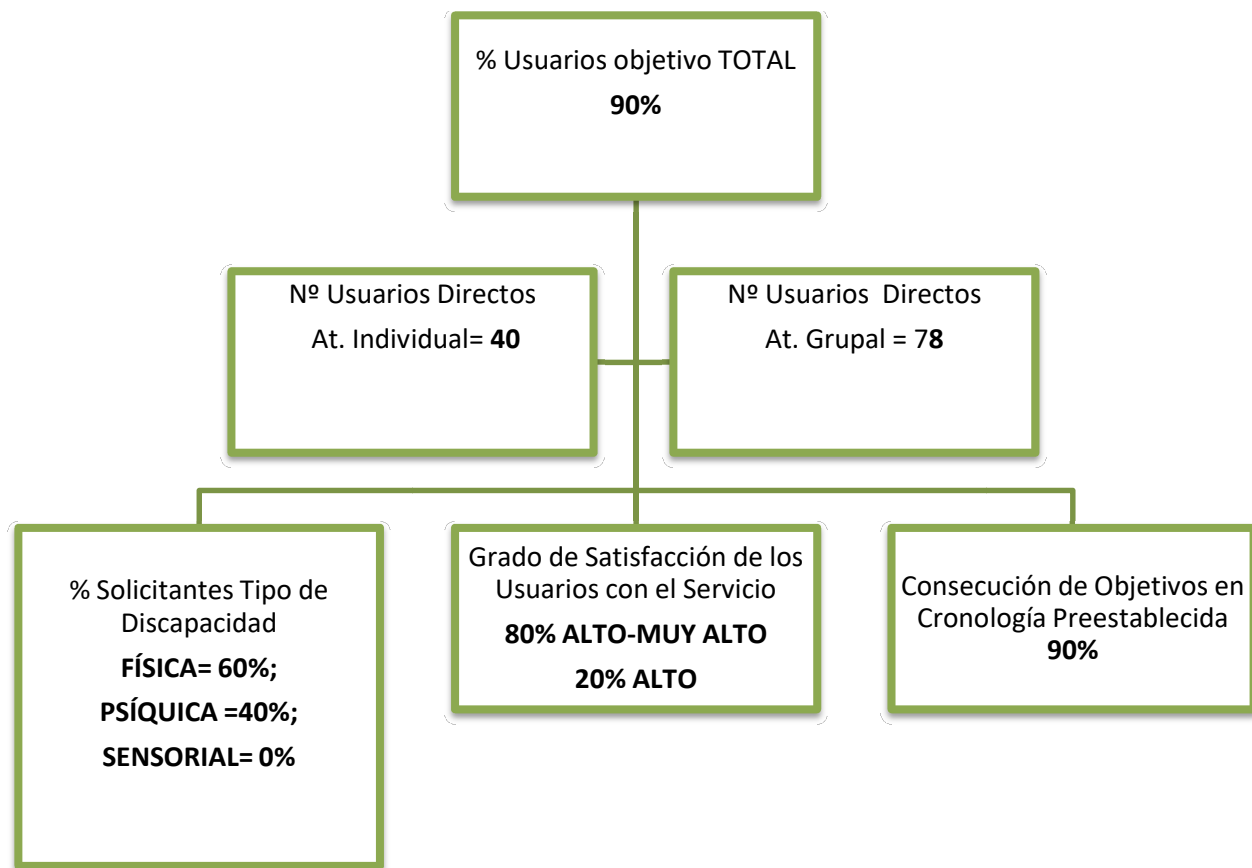


FIGURA 3: EVALUACIÓN FINAL



4.d) Comentar brevemente las dificultades encontradas en la aplicación del programa y las mejoras proyectadas para el año siguiente.

Las dificultades encontradas se han centrado, principalmente, en atender a la alta demanda del servicio por parte de los y las socias de nuestra asociación, que tras la genial acogida de las pasadas Ed. Del programa en 2015 y 2016, han solicitado de manera numerosa su participación.

Este hecho ha devenido en la necesidad de reajustar la dedicación horaria a cada una de los servicios incluidos en el Programa 2017: Atención Individual y Atención Grupal.

Para futuras ediciones, se estudiará la posibilidad de ofrecer el programa de manera continua y con una frecuencia semanal, para atender al nivel de demanda del mismo, ofrecer el

mejor servicio posible y que esto repercute en el mejor bienestar psicológico posible de nuestros y nuestras socias, y sus familiares.

5.- REFORMULACIÓN

Respecto al programa que se presentó en la solicitud de ayudas, se tuvo que reformular la dedicación prevista de la Atención Grupal en beneficio de la Atención Individual. Debido a la alta demanda de esta modalidad de atención, el equipo encargado del programa valoró la idoneidad de redistribuir las horas de dedicación a favor de la Atención Individual, para acortar la lista de espera que llegó a tenerse durante alguno de los meses en el que estuvo activo el programa.

Para contrarrestar el hecho de que alguna temática quedara sin ser planteada a nivel de Atención Grupal, se unieron varias de esos módulos para congregarlo todo, en concreto se unieron las siguientes temáticas en un mismo módulo de sesiones:

- Discapacidad y área escolar/laboral + Discapacidad y área familiar
- Discapacidad y área personal/social + Discapacidad y área personal/afectivo-sexual

6.- DOCUMENTACIÓN

- Adjuntamos material de difusión con logos debidamente incorporados (ANEXO II).

ANEXO I

**CUESTIONARIOS EVALUACIÓN ADMINISTRADOS SOBRE MEDIDAS PSICOLÓGICAS
PRE-INTERVENCIÓN Y POST-INTERVENCIÓN**

BDI-II

El siguiente cuestionario consta de 21 grupos de afirmaciones. Por favor, lea con atención cada uno de ellos y, a continuación, señale cuál de las afirmaciones de cada grupo describe mejor el modo en el que se ha sentido *DURANTE LAS DOS ÚLTIMAS SEMANAS, INCLUYENDO EL DÍA DE HOY*. Rodee con un círculo el número que se encuentre escrito a la izquierda de la afirmación que haya elegido. Si dentro del mismo grupo, hay más de una afirmación que considere igualmente aplicable a su caso, señálela también. *Asegúrese de leer todas las afirmaciones dentro de cada grupo antes de efectuar la elección.*

Grupo 1. Tristeza

0. No me siento triste habitualmente.
1. Me siento triste gran parte del tiempo.
2. Me siento triste continuamente.
3. Me siento tan triste o tan desgraciado que no puedo soportarlo.

Grupo 2. Pesimismo

0. No estoy desanimado sobre mi futuro.
1. Me siento más desanimado sobre mi futuro que antes.
2. No espero que las cosas mejoren.
3. Siento que mi futuro es desesperanzador y que las cosas sólo empeorarán.

Grupo 3. Sentimientos de fracaso.

0. No me siento fracasado
1. He fracasado más de lo que debería.
2. Cuando miro hacia atrás, veo fracaso tras fracaso.
3. Me siento una persona totalmente fracasada.

Grupo 4. Pérdida de Placer

0. Disfruto de las cosas que me gustan tanto como antes.
1. No disfruto de las cosas tanto como antes.
2. Obtengo muy poco placer de las cosas con las que antes disfrutaba.
3. No obtengo ningún placer de las cosas con las que antes disfrutaba.

Grupo 5. Sentimientos de culpa.

0. No me siento especialmente culpable
1. Me siento culpable de muchas cosas que he hecho o debería haber hecho.
2. Me siento bastante culpable la mayor parte del tiempo.
3. Me siento culpable constantemente.

Grupo 6. Sentimientos de castigo

0. No siento que esté siendo castigado.
1. Siento que puedo ser castigado.
2. Espero ser castigado
3. Siento que estoy siendo castigado.

Grupo 7. Insatisfacción con uno mismo.

0. Siento lo mismo que antes sobre mí mismo
1. He perdido confianza en mí mismo
2. Estoy decepcionado conmigo mismo
3. No me gusta.

Grupo 8. Auto-críticas

0. No me critico o me culpo más que antes.
1. Soy más crítico conmigo mismo de lo que solía ser.
2. Critico todos mis defectos.
3. Me culpo por todo lo malo que sucede

Grupo 9. Pensamientos o deseos de suicidio

0. No tengo ningún pensamiento de suicidio
1. Tengo pensamientos de suicidio, pero no los llevaría a cabo.
2. Me gustaría suicidarme
3. Me suicidaría si tuviese una oportunidad

Grupo 10. Llanto

0. No lloro más de lo que solía hacerlo.
1. Lloro más de lo que solía hacerlo.
2. Lloro por cualquier cosa.
3. Tengo ganas de llorar continuamente, pero no puedo.

Grupo 11. Agitación

0. No estoy más inquieto o agitado que de costumbre.
1. Me siento más inquieto o agitado que de costumbre.
2. Estoy tan inquieto o agitado que me cuesta estar quieto.
3. Estoy tan inquieto o agitado que tengo que estar continuamente moviéndome o haciendo algo.

Grupo 12. Pérdida de interés

0. No he perdido el interés por otras personas o actividades
1. Estoy menos interesado que antes en otras personas o actividades
2. He perdido la mayor parte de mi interés por los demás o por las cosas.
3. Me resulta difícil interesarme en algo.

Grupo 13. Indecisión.

0. Tomo decisiones más o menos como siempre
1. Tomar decisiones me resulta más difícil que de costumbre.
2. Tengo mucha más dificultad en tomar decisiones que de costumbre.
3. Tengo problemas para tomar cualquier decisión.

Grupo 14. Inutilidad

0. No me siento inútil
1. No me considero tan valioso y útil como solía ser.
2. Me siento inútil en comparación con otras personas
3. Me siento completamente inútil.

Grupo 15 Pérdida de energía

0. Tengo tanta energía como siempre.
1. Tengo menos energía de la que solía tener.
2. No tengo suficiente energía para hacer muchas cosas.
3. No tengo suficiente energía para hacer nada.

Grupo 16. Cambios en el patrón de sueño

0. No he experimentado ningún cambio en mi patrón de sueño.
1. a. Duermo algo más de lo habitual.
b. Duermo algo menos de lo habitual.
2. a. Duermo mucho más de lo habitual.
b. Duermo mucho menos de lo habitual.
3. a. Duermo la mayor parte del día.
b. Me despierto 1 o 2 horas más temprano y no puedo volver a dormirme.

Grupo 17. Irritabilidad

0. No estoy más irritable de lo habitual
1. Estoy más irritable de lo habitual.
2. Estoy mucho más irritable de lo habitual.
3. Estoy irritable continuamente.

Grupo 18. Cambios en el apetito

0. No he experimentado ningún cambio en mi apetito.
1.
 - a. Mi apetito es algo menor de lo habitual.
 - b. Mi apetito es algo mayor de lo habitual.
2.
 - a. Mi apetito es mucho menor de lo habitual.
 - b. Mi apetito es mucho mayor de lo habitual.
3.
 - a. He perdido completamente el apetito.
 - b. Tengo ganas de comer continuamente.

Grupo 19. Dificultad de concentración.

0. Puedo concentrarme tan bien como siempre.
1. No puedo concentrarme tan bien como habitualmente
2. Me cuesta mantenerme concentrado en algo durante mucho tiempo.
3. No puedo concentrarme en nada.

Grupo 20. Cansancio o fatiga

0. No estoy más cansado o fatigado que de costumbre.
1. Me canso o fatigo más fácilmente que de costumbre.
2. Estoy demasiado cansado o fatigado para hacer muchas cosas que antes solía hacer.
3. Estoy demasiado cansado o fatigado para hacer la mayoría de las cosas que antes solía hacer.

Grupo 21. Pérdida de interés en el sexo.

0. No he notado ningún cambio en mi interés por el sexo
1. Estoy menos interesado en el sexo de lo que solía estar.
2. Estoy mucho menos interesado por el sexo ahora.
3. He perdido completamente mi interés por el sexo.

ESCALA DE INADAPTACIÓN (EI)

Echeburúa, Corral y Fernández-Montalvo, 2000

A continuación aparecerán una serie de preguntas respecto a diversas áreas importantes en su vida, elija la opción correspondiente sobre cada una de ellas:

TRABAJO

A causa de mis problemas actuales, mi funcionamiento en el trabajo se ha visto afectado:

0	1	2	3	4	5	6	7	8
Nada		Leve		Moderado		Grave		Muy grave

VIDA SOCIAL

A causa de mis problemas actuales, mi vida social habitual (relaciones de amistad con otras personas) se ha visto afectada:

0	1	2	3	4	5	6	7	8
Nada		Leve		Moderado		Grave		Muy grave

TIEMPO LIBRE

A causa de mis problemas actuales, mis actividades habituales en los ratos libres (salidas, cenas, excursiones, viajes, práctica deportiva...) se han visto afectadas:

0	1	2	3	4	5	6	7	8
Nada		Leve		Moderado		Grave		Muy grave

RELACIÓN DE PAREJA

A causa de mis problemas actuales, mi relación de pareja se ha visto afectada:

0	1	2	3	4	5	6	7	8
Nada		Leve		Moderado		Grave		Muy grave

VIDA FAMILIAR

A causa de mis problemas actuales, mi relación familiar en general se ha visto afectada:

0	1	2	3	4	5	6	7	8
Nada		Leve		Moderado		Grave		Muy grave

ESCALA GLOBAL

A causa de mis problemas actuales, mi vida normal en general se ha visto afectada:

0	1	2	3	4	5	6	7	8
Nada		Leve		Moderado		Grave		Muy grave

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CON EL TRATAMIENTO
(Larsen, Attkinson, Hargreaves y Nguyen, 1979; traducción e Bados, 1989, modificado)

ESCALA GLOBAL

Por favor, ayúdenos a mejorar nuestro programa contestando algunas preguntas acerca de los servicios que ha recibido. Estamos interesados en sus opiniones sinceras, ya sean positivas o negativas.

Por favor, conteste todas las preguntas señalando con una X la respuesta elegida.

1. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio que ha recibido?

- Excelente Buena Regular Mala

2. ¿Encontró la clase de servicio que buscaba?

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

3. ¿En qué medida nuestro programa ha satisfecho sus necesidades?

- Totalmente En general Parcialmente Ninguna

4. Si un amigo/a necesitara una ayuda similar, ¿le recomendaría nuestro programa?

- No Probablemente no Probablemente sí Sí

5. ¿En qué medida está satisfecho con el tipo de ayuda recibida?

- Muchísimo Mucho Bastante Poco

6. ¿Le han ayudado los servicios que ha recibido a hacer frente más eficazmente a sus problemas?

- Mucho Bastante Poco Nada

7. En conjunto, ¿en qué medida está satisfecho con el servicio recibido?

- Mucho Bastante Poco Nada

8. Si tuviera que buscar ayuda otra vez, ¿volvería a nuestro programa?

- No Probablemente no Probablemente sí Sí

Cuestionario de Valoración sobre Mi Participación en el Programa de Autoayuda y Ayuda Mutua 2016

Contesta a las preguntas según la siguiente escala:

1 Totalmente en desacuerdo <i>Muy insatisfactorio</i>	2 Bastante en desacuerdo <i>Bastante insatisfactorio</i>	3 Ligeramente en desacuerdo <i>Ligeramente insatisfactorio</i>	4 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <i>Ni satisfactorio, ni insatisfactorio</i>	5 Ligeramente de Acuerdo <i>Ligeramente satisfactorio</i>	6 Bastante de Acuerdo <i>Bastante satisfactorio</i>	7 Totalmente de Acuerdo <i>Muy satisfactorio</i>
---	--	--	--	---	--	--

1. La información recibida en el servicio de atención ha sido clara, suficiente y adecuada a mis necesidades	1	2	3	4	5	6	7
2. El técnico ha resuelto eficazmente mis dudas personales	1	2	3	4	5	6	7
3. El técnico ha sido capaz de establecer una buena comunicación dentro de un clima de confianza.	1	2	3	4	5	6	7
4. Gracias a la atención individual he podido tomar decisiones respecto mi futuro y mi presente con mayor seguridad	1	2	3	4	5	6	7
5. Las instalaciones (espacio, mobiliario, luminosidad, acústica) eran apropiados	1	2	3	4	5	6	7
6. El horario de atención individual/grupal se adaptaba a mis necesidades	1	2	3	4	5	6	7
7. La publicidad realizada sobre la atención individual y los otros servicios que ofrece el programa (atención grupal) han sido suficientes	1	2	3	4	5	6	7
8. El lugar donde se realiza la atención era accesible y fácil de localizar.	1	2	3	4	5	6	7
9. El grado de satisfacción de la atención recibida ha sido	1	2	3	4	5	6	7
10. El nivel de utilidad de la atención recibida ha sido	1	2	3	4	5	6	7

ANEXO II

DOCUMENTACIÓN DIFUSIÓN DEL PROGRAMA CON LOS CORRESPONDIENTES LOGOTIPOS