

Ventajas de la aplicación del EFQM en la gestión de un centro de drogas

Teotiste Pérez Sanz

Centro de Atención Integral a las Drogodependencias. Ayuntamiento de Getafe

Resumen

Desde la puesta en marcha de los primeros recursos para la atención a las drogodependencias, esta labor, se materializa en el quehacer de los equipos multiprofesionales, que con los años han visto ampliada su composición para dar respuesta a un fenómeno dinámico, de salud pública, con aparición de nuevas drogas y nuevos perfiles de consumidores.

No obstante, a pesar de la ampliación de recursos tanto materiales como profesionales en términos generales, puede afirmarse que en estos dispositivos se carece de la necesaria protocolización de la intervención, del mismo modo, la gestión de los centros se ha realizado sin la pertinente acreditación ni homologación. Esta situación provoca, entre otros efectos, una dificultad para:

- Evaluar los resultados y los procesos de la intervención.
- Comparar la efectividad inter-centros.
- Determinar la efectividad de los distintos procedimientos utilizados.
- Mejorar continuamente.

Con este objetivo, el CAID (Centro de Atención Integral al Drogodependiente) del Ayuntamiento de Getafe, en convenio con la Agencia Antidroga de la Comunidad de Madrid, implanta desde el año 2000 un SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (EFQM), consiguiendo la certificación ISO 9001: 2000 de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid desde octubre del 2006, y la Certificación de + 400 en el modelo, por el Club Gestión de la Calidad, en diciembre 2008, con el objetivo de solucionar las dificultades mencionadas.

A lo largo del artículo se describe con algunos ejemplos la práctica del CAID en la concreción de los principios de referencia del modelo EFQM.

Palabras Clave

Drogodependencias, CAID del Ayuntamiento de Getafe, modelo EFQM de gestión de Calidad.

Correspondencia a:

Teotiste Pérez Sanz

Centro de Atención Integral a las Drogodependencias. Ayuntamiento de Getafe

Plaza Juan Vergara s/n. - 28904-Getafe (Madrid)

Mteotiste.perez@ayto-getafe.org



Abstract

Since the first resources for the attention to drugs, the multi-professional equipments have extended to give response to a dynamic phenomenon of public health, with the appearance of new drugs and consumers' new profiles.

Nevertheless, in spite of the extension of resources –in materials as well as with professionals- these resources lack the necessary forms of the intervention and in the same way, the management of the centres has been realized without the pertinent accreditation or homologation. This situation provokes, among other effects, a difficulty to:

- Evaluate the results and the intervention processes.
- Inter-centres comparison efficiency.
- Determine the efficiency of the different procedures used.
- Constant improvement.

In this sense the Centre for Integral Attention to the Drug-dependent (CAID) of Getafe's Town Hall, in agreement with the Anti-drug Agency of the Community of Madrid, implements from the year 2000 a SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT (EFQM), obtaining ISO certification 9001: 2000 from the Trade and Industry Chamber of Madrid from October, 2006, and the Certification of + 400 in the model, from the Club Management of the Quality, on December, 2008, with the aim to solve the mentioned difficulties.

In this article, the practice of the CAID is described with some examples like the beginning of the model's reference (EFQM).

Key Words

Drugs, CAID, EFQM.

INTRODUCCIÓN

Getafe es un municipio de 170.000 habitantes de la zona sur de la Comunidad de Madrid.

El CAID (Centro de Atención Integral a las Drogodependencias) pertenece al Ayuntamiento de Getafe en convenio con la Comunidad de Madrid (Consejería de Sanidad-Agencia Antidroga).

Es un recurso municipal que da respuesta a los ciudadanos de Getafe que tienen problemas con el uso, abuso y/o adicción de drogas,

y, aquellos que su interés está en prevenir estos problemas.

Desde la puesta en marcha de los primeros recursos de prevención y atención de las drogodependencias en la Comunidad de Madrid (década de los 80) se ha carecido de la necesaria protocolización y estandarización en las intervenciones, la gestión de los centros se ha realizado sin la pertinente acreditación ni homologación de los mismos, no pudiendo realizarse la evaluación de los resultados ni comparar la efectividad inter e intra-centros