

# MEMORIA 2019

PISOS SUPERVISADOS DE USUARIA



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad  
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,  
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

## Contenido

---

1.	PRESENTACIÓN .....	3
2.	DATOS GLOBALES DE ATENCIÓN DE 2019 .....	5
2.1	Movimiento asistencial.....	5
2.2	Datos por tipo de estancia prevista y duración de la estancia .....	7
3.	PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO Y CLÍNICO-PSIQUIÁTRICO .....	9
3.1	Datos sociodemográficos.....	9
3.2	Datos psiquiátricos .....	13
4.	DATOS SOBRE INGRESOS PSIQUIÁTRICOS .....	15
5.	ATENCIÓN E INTERVENCIÓN DESARROLLADA.....	16
5.1	Servicios básicos y generales .....	16
5.2	Atención psicosocial y ocupacional .....	17
6.	RESULTADOS .....	18
6.1	Datos sobre mejora de la autonomía y funcionamiento psicosocial .....	18
6.2	Uso de recursos comunitarios.....	19
6.3	Cuestionarios globales de evaluación .....	19
7.	UTILIZACIÓN DE OTROS RECURSOS DEL PLAN .....	21
8.	DATOS DE COORDINACIÓN .....	22
9.	OTRAS ACTIVIDADES.....	24
9.1	Actividades del equipo profesional.....	24
9.2	Walk Grupo Solidario (WGS).....	27
9.3	Proyecto audiovisual “Así es la Vida” .....	30
10.	VALORACIÓN Y COMENTARIOS.....	32
11.	OBJETIVOS PARA EL AÑO SIGUIENTE .....	35

## 1. PRESENTACIÓN

Los Pisos Supervisados situados en el distrito de Usera forman parte de los dispositivos de la Red de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad de la Comunidad de Madrid, y son gestionados desde el 1 de diciembre de 2005 por Walk, Rehabilitación y Desarrollo Integral.

El recurso esta formado por cinco viviendas que dan cabida en estos momentos a un total de 19 personas, con un ambiente seguro de soporte individualizado, ajustado a las necesidades de cada uno de los usuarios y cuyo fin es el de promover el máximo nivel de desarrollo y autonomía en el ámbito doméstico, de convivencia e integración social de cada individuo que lo habita.

Es un recurso gratuito y voluntario, cuyo objetivo fundamental es la atención a las necesidades de alojamiento y soporte de personas con enfermedad mental cuya discapacidad en su funcionamiento psicosocial les impide o dificulta cubrir de manera totalmente autónoma estas necesidades. Todos ellos son personas atendidas en un Centro de Salud Mental, el cual, a través de un informe que explica la necesidad de una intervención específica de apoyo, propone su derivación al recurso de Pisos Supervisados en la comisión destinada para tal fin.

El objetivo fundamental de este recurso es ofrecer un alojamiento residencial con un ambiente de soporte que prepare a los usuarios para la convivencia y el mantenimiento de un hogar y una vida independiente. Dicha preparación incluye el aprendizaje de tareas básicas del hogar (limpieza, compra, preparación de comidas, etc.) y aún más importante, un aprendizaje de una vida en común que incluya la resolución de posibles conflictos y la aceptación de las normas básicas y socialmente aceptadas de convivencia.

El proceso de atención se organiza de un modo flexible, continuado y progresivo y se adapta a las características, problemática y necesidades específicas de cada persona, desarrollándose dicho proceso a través de la articulación de las siguientes fases: Acogida, Evaluación, Intervención y Seguimiento.

Como cada año, se han seguido llevando adelante todas las acciones necesarias para trabajar en estrecha coordinación con los recursos que también atienden y apoyan a las personas que residen en los Pisos Supervisados de Usera, tales como Servicios Sociales, Servicios de Salud, recursos de Rehabilitación Psicosocial, residenciales, así como con otros recursos del entorno socio comunitario.

Los datos globales de atención y movimiento de usuarios en el año 2019 en los Pisos Supervisados de Usera se resumen en la siguiente tabla:

Usuarios en Lista de Espera a 1/1/2019	1*
Usuarios en Atención a 1/1/2019	19
<b>Total de Derivaciones de Usuarios en 2019</b>	4**
<b>Total de Entradas en 2019: 5</b> Inician: 4 Reinician: 1	<b>Total Global Entradas: 5</b> Inician: 4 Reinician: 1
<b>Total de Salidas en 2019: 5</b> Altas: 2 Bajas: 3 Abandonos: 0	<b>Total Global Salidas: 5</b> Altas: 2 Bajas: 3 Abandonos: 0
<b>Total de Atendidos en 2019</b>	<b>Total Atendidos: 24</b> Hombres: 16 Mujeres: 8
Usuarios en Atención a 31/12/2019	19
Usuarios en Lista de Espera a 31/12/2019	0

\*El usuario en lista de espera a 1/1/19 es una mujer.

\*\* Las derivaciones recibidas durante el año a la lista de espera de Pisos Supervisados de Usera es de 4 hombres.

Los datos reflejados en la tabla corresponden a las derivaciones realizadas específicamente a los pisos de Usera desde el inicio o desde que queda una plaza libre en los pisos de este distrito, ya que las derivaciones realizadas de un modo genérico para los pisos de Carabanchel, Usera, Cobeña y Aranjuez, sin preferencia o especificación, y a fin de evitar que los datos de derivaciones y lista de espera estén duplicados, se han computado este año en los datos de los pisos dependientes de Aranjuez. Por tanto, en el mes de diciembre hay personas en lista de espera que podrían acceder a los pisos de Usera, pero ninguno derivado únicamente para los pisos de este distrito; este es el motivo por el que la lista de espera es 0.

Los servicios que ha seguido prestando este recurso a los usuarios se clasifican en dos grandes grupos:

1. Servicios básicos, velando por la cobertura de las necesidades básicas de alojamiento, manutención y cuidados.
2. Servicios de apoyo al desarrollo personal y a la integración comunitaria, tratando las capacidades y habilidades necesarias para el desenvolvimiento autónomo, atendiendo al área ocupacional del usuario, e incidiendo sobre el entorno físico, social y cultural de la persona.

El recurso de Pisos Supervisados atiende todos los meses del año, de manera interrumpida, de lunes a viernes, en el horario establecido con los usuarios de acuerdo a sus necesidades, entre las 8:30 h. de la mañana y las 19 h. de la tarde; no obstante este horario se flexibiliza a lo largo del año para garantizar una adecuada atención. Además, existe un teléfono 24 horas para casos de alguna emergencia sucedida en algún piso.

Su equipo profesional se encuentra formado por:

**1 Psicóloga:** Davinia Zaragoza Latorre

**3 Monitores:** Cristina Hidalgo Rupérez, Ana María Galán Soriano y Amparo Golderos Solana

**1 Auxiliar Administrativa** (en el Centro de Día de Usera): Jéssica Sánchez de Pedro-Díaz Chiron

**1 Coordinadora:** Davinia Zaragoza Latorre

## 2. DATOS GLOBALES DE ATENCIÓN DE 2019

Destacar que como viene ocurriendo años anteriores, y en general en los recursos de la Red, se continúa atendiendo en el dispositivo a más hombres que mujeres. **Con el objetivo de obtener datos concretos de todo el proceso de atención en lo que se refiere a la atención de hombres y mujeres, en la presente memoria se detallará la información diferenciada por género.**

### 2.1 Movimiento asistencial

#### a) Lista de espera en el último año

TABLA 1. Personas en lista de espera

	n	Hombres	Mujeres
Personas en lista de espera a 1/1/19	1	0	1
Personas en lista de espera a 31/12/19	0	0	0

TABLA 2. Tiempo en lista de espera de las personas incorporadas en los Pisos de Usera

	Media días
Tiempo medio en lista de espera de las personas que se han incorporado en el último año	20

<sup>1</sup> Se refiere al tiempo medio que pasa el usuario en lista de espera desde que se le deriva hasta que se incorpora al recurso.

#### b) Derivaciones del último año

TABLA 3. Derivaciones recibidas en el último año

Usera	Villaverde	Arganzuela	Aranjuez	Carabanchel	Valdemoro	Total
1	1	1	0	1	0	4

<sup>1</sup> Derivaciones realizadas a los Pisos Supervisadas de Usera durante el año (4 hombres).

TABLA 4. Personas rechazadas y personas retiradas de la lista de espera durante el año

	n
Nº de personas no aceptadas	0
Nº de usuarios retirados de la lista de espera	0

#### c) Entradas en el último año

TABLA 5. Entradas producidas en el último año

	Total	Hombres	Mujeres
Nº de personas que han accedido	5	4	1

TABLA 6. Personas que han entrado durante el año

	n	Hombres	Mujeres
Nº total de personas que han accedido	5		
Inicios*	4	3	1
Reinicios**	1	1	0

**d) Atenciones en el último año**

TABLA 7. Atenciones realizadas en el último año

	n
Nº de atenciones realizadas	1866*
Nº de usuarios atendidos	24
Nº de usuarios en atención a 31/12/19	19

\*Las atenciones realizadas recogen el cómputo total de atenciones individuales, grupales y telefónicas.

**e) Motivos planteados por el SSM para la entrada**

TABLA 8. Motivos para la derivación de las incorporaciones en el último año

Nº de accesos por:	n
Mantener en entorno comunitario con cierta supervisión	1
Preparar para vida más autónoma	2
Aumentar red social	4
Aumentar actividades de ocio	3
Aumentar autoestima	1
Dar estructura en su día a día	1
Ayudar en su situación económica	1
Proporcionar entorno seguro y contenedor	1
Apoyo y supervisión en ABVD y AIVD cuando sea preciso favoreciendo su autonomía	2
Asistencia a CRPS	1
Favorecer toma de medicación	1
Apoyo en trámites para solicitud de vivienda pública	1
<b>Total</b>	<b>19</b>

**f) Salidas durante el año**

TABLA 9. Salidas producidas durante el año

	n	Hombres	Mujeres
Nº de personas que han salido	5	2	3
Nº de salidas producidas	5	2	3

TABLA 10. Motivos para la finalización de la intervención de las salidas producidas durante el año

	Salidas		Usuarios	Hombres	Mujeres
	n	%*	n	N	N
Altas (1)	2	40	2	1	1
Bajas (2)	3	60	3	1	2
Baja por:					
Abandono voluntario	0	0	0	0	0
Derivación a otro recurso**	2	67	2	0	2
Fallecimiento	0	0	0	0	0
No adecuación al recurso***	0	0	0	0	0
Expulsión	0	0	0	0	0
Otros	1	33	1	1	0

\* Sobre el total de salidas producidas.

\*\* Incluye hospital, Miniresidencia, pisos supervisados, etc.

\*\*\* Falta de ajuste al perfil, presencia de necesidades que el recurso no puede cubrir, etc.

(1) Altas: Finalización de la intervención por cumplimiento de los objetivos planteados en el plan individualizado de rehabilitación o cumplimiento del período de estancia previsto.

(2) Bajas: Finalización de la intervención por otros motivos diferentes al cumplimiento de objetivos.

## 2.2 Datos por tipo de estancia prevista y duración de la estancia

### a) Número de atenciones realizadas según estancia prevista

TABLA 11. Atenciones realizadas por tiempo previsto de estancia en el último año

	n	%*
Estancia corta (un mes o menos)	1	5
Estancia transitoria (más de un mes – un año)	4	22
Estancia indefinida (más de un año)	14	73

\* Sobre el total de atenciones.

### b) Duración de la estancia

TABLA 12. Duración de la estancia de los usuarios en atención a final del año

	n	%*	Hombres	Mujeres
Menos de 1 mes	1	6	1	0
De 1 al 6 meses	2	10	2	0
De 6 meses a 1 año	2	10	1	1
De 1 a 2 años	2	10	2	0
De 2 a 3 años	1	6	0	1
De 3 a 4 años	0	0	0	0
De 4 a 5 años	0	0	0	0
Más de 5 años	11	58	8	3

\*Sobre los usuarios en atención a 31/12.

TABLA 13. Duración de la estancia de los usuarios que han salido durante el último año

	n	%*	Hombres	Mujeres
Menos de 1 mes	0	0	0	0
De 1 al 6 meses	0	0	0	0
De 6 meses a 1 año	0	0	0	0
De 1 a 2 años	0	0	0	0
De 2 a 3 años	0	0	0	0
De 3 a 4 años	1	50	0	1
De 4 a 5 años	0	0	0	0
Más de 5 años	1	50	1	0

\*Sobre los usuarios que han salido en el último año.

**c) Situación residencial a la que han pasado los usuarios que finalizan su estancia en los Pisos Supervisados**

TABLA 14. Situación residencial de los usuarios que han finalizado su intervención durante el año

	n	%*	Hombres	Mujeres
Vivienda propia / alquilada	0	0	0	0
Vivienda familiar	2	100	1	1
Otro Piso Supervisado	0	0	0	0
Miniresidencia	0	0	0	0
Pensión	0	0	0	0
Hospital Psiquiátrico	0	0	0	0
Otros (especificar)	0	0	0	0

\*Sobre los usuarios que han salido en el último año.



### 3. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO Y CLÍNICO-PSIQUIÁTRICO

#### 3.1 Datos sociodemográficos

TABLA 15. Sexo de los usuarios

	Atendidos	Incorporados
Sexo	N	N
Varones	16	4
Mujeres	8	1
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>5</b>

\* Sobre los usuarios que han sido atendidos en el año.

\*\* Sobre los usuarios que se han incorporado en el año.

TABLA 16. Edad de los usuarios

Edad y Sexo:	Atendidos Media				Incorporados Media			
	n	%*	Hombres	Mujeres	n	%**	Hombres	Mujeres
Entre 18 – 30	0	0	0	0	0	0	0	0
Entre 31 – 50	16	67	12	4	2	40	2	0
Entre 51 – 65	8	33	4	4	3	60	2	1
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

\* Sobre los usuarios que han sido atendidos en el año.

\*\* Sobre los usuarios que se han incorporado en el año.

TABLA 17. Estado civil de los usuarios

	Atendidos				Incorporados			
	n	%*	H	M	n	%**	H	M
Solteros	23	96	15	8	5	100	4	1
Casados / pareja de hecho	0	0	0	0	0	0	0	0
Separados o divorciados	1	4	1	0	0	0	0	0
Viudos	0	0	0	0	0	0	0	0
No se conoce	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

\* Sobre los usuarios que han sido atendidos en el año.

\*\* Sobre los usuarios que se han incorporado en el año.

TABLA 18. Nivel educativo de los usuarios (estudios terminados)

	Atendidos				Incorporados			
	n	%*	H	M	n	%**	H	M
Analfabeto	0	0	0	0	0	0	0	0
Sin estudio (lee y escribe)	0	0	0	0	0	0	0	0
Educación especial	0	0	0	0	0	0	0	0
Enseñanza primaria, E.G.B.: 6º de EGB	7	29	4	3	1	20	1	0
Bachiller elemental, E.G.B.: 8º de EGB, ESO.	5	20	4	1	1	20	1	0
Bachiller superior, BUP, COU, Bachillerato	2	8	1	1	0	0	0	0
F.P. 1º grado.	3	12	2	1	2	40	1	1
F.P. 2º Ciclo de grado medio.	2	8	2	0	1	20	1	0
3º grado. Ciclo de grado superior.	1	5	1	0	0	0	0	0
Título de graduado medio universitario	1	5	1	0	0	0	0	0
Título de graduado superior universitario	2	8	0	2	0	0	0	0
Otros	1	5	1	0	0	0	0	0
No se conoce	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

\* Sobre los usuarios que han sido atendidos en el año.

\*\* Sobre los usuarios que se han incorporado en el año.

TABLA 19. Tipo de convivencia indefinida o habitual de los usuarios (previo a la incorporación al piso)

	Atendidos				Incorporados			
	n	%*	H	M	n	%**	H	M
Solo	2	8	2	0	1	20	1	0
Con el cónyuge	0	0	0	0	0	0	0	0
Con padres	0	0	0	0	0	0	0	0
Con padre o madre	2	8	2	0	0	0	0	0
Con otros familiares	0	0	0	0	0	0	0	0
Con los hijos	0	0	0	0	0	0	0	0
Miniresidencia, piso o pensión supervisada*	19	80	11	8	3	60	2	1
Otros	1	4	1	0	1	20	1	0
No se conoce	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

\* Sobre los usuarios que han sido atendidos en el año.

\*\* Sobre los usuarios que se han incorporado en el año.

TABLA 20. Usuarios con hijos

	Atendidos				Incorporados			
	n	%*	H	M	n	%**	H	M
Sí	2	8	1	1	0	0	0	0
No	22	92	15	7	5	100	4	1
No se conoce	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

\* Sobre los usuarios que han sido atendidos en el año.

\*\* Sobre los usuarios que se han incorporado en el año.

TABLA 21. Situación económica de los usuarios

	Atendidos				Incorporados			
	n	%*	H	M	n	%**	H	M
<b>Usuarios con ingresos propios</b>								
Sí	24	100	16	8	5	100	4	1
No	0	0	0	0	0	0	0	0
No se conoce	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>Nivel de ingresos</b>								
Menos de 300 euros	0	0	0	0	0	0	0	0
De 301 euros a 600 euros	14	59	10	4	4	80	3	1
De 601 euros a 900 euros	6	25	3	3	1	20	1	0
Más de 901 euros	4	16	2	2	0	0	0	0
No se conoce	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>Procedencia de los ingresos</b>								
Pensión no contributiva	10	39	7	3	3	60	3	0
Pensión contributiva	2	8	2	0	1	20	1	0
RMI	1	4	0	1	1	20	0	1
Trabajo	5	19	3	2	0	0	0	0
Orfandad	3	11	1	1	0	0	0	0
Hijo a cargo	4	15	2	1	0	0	0	0
Otros	1	4	1	0	0	0	0	0
No se conoce	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

\* Sobre los usuarios que han sido atendidos en el año.

\*\* Sobre los usuarios que se han incorporado en el año.

El dato de 26 es porque dos personas reciben dos pensiones compatibles.

TABLA 22. Profesión de los usuarios

	Atendidos				Incorporados			
	n	%*	H	M	n	%**	H	M
Sin profesión	3	12	2	1	0	0	0	0
Trabajadores no cualificados	14	58	9	5	2	40	1	1
Trabajadores cualificados	7	30	5	2	3	60	3	0
Estudiantes	0	0	0	0	0	0	0	0
Amas de casa	0	0	0	0	0	0	0	0
Ocupaciones no reguladas	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0
No se conoce	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

\* Sobre los usuarios que han sido atendidos en el año.

\*\* Sobre los usuarios que se han incorporado en el año.

\*\*\* Se añade como dato la distinción entre hombre y mujeres.

TABLA 23. Situación laboral de los usuarios

	Atendidos				Incorporados			
	n	%*	H	M	n	%**	H	M
Trabajando (incluye actividad marginal e ILT)	5	25	3	2	0	0	0	0
Buscando primer empleo (aunque no esté inscrito en la ORE)	0	0	0	0	0	0	0	0
Parado (no es necesario estar inscrito en la ORE)	5	20	2	3	1	20	0	1
Estudiante	0	0	0	0	0	0	0	0
Jubilado, pensionista (sin incluir PNC)	4	17	3	1	1	20	1	0
Labores del hogar	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0
No activo	10	38	8	2	3	60	3	0
No se conoce	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

\* Sobre los usuarios que han sido atendidos en el año.

\*\* Sobre los usuarios que se han incorporado en el año.

\*\*\* Se añade como dato la distinción entre hombre y mujeres.

TABLA 24. Minusvalía entre los usuarios

	Atendidos				Incorporados			
	n	%*	H	M	n	%**	H	M
Sí	24	100	16	8	5	100	4	1
No (o en trámite)	0	0	0	0	0	0	0	0
No se conoce	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

\* Sobre los usuarios que han sido atendidos en el año.

\*\* Sobre los usuarios que se han incorporado en el año.

\*\*\* Se añade como dato la distinción entre hombre y mujeres.

TABLA 25. Situación jurídica de los usuarios

	Atendidos				Incorporados			
	n	%*	H	M	n	%**	H	M
Ninguna	20	84	14	6	3	60	3	0
Curatela / Tutela patrimonial	1	4	0	1	1	20	0	1
Tutela	3	12	2	1	1	20	1	0
No se conoce	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

\* Sobre los usuarios que han sido atendidos en el año.

\*\* Sobre los usuarios que se han incorporado en el año.

\*\*\* Se añade como dato la distinción entre hombre y mujeres.

### 3.2 Datos psiquiátricos

TABLA 26. Diagnóstico principal de los usuarios

	Atendidos				Incorporados			
	n	%*	H	M	n	%**	H	M
Esquizofrenia	17	71	12	5	3	60	3	0
Trastorno Esquizoafectivo	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros trastornos psicóticos	2	8	2	0	0	0	0	0
Trastornos de personalidad	0	0	0	0	0	0	0	0
Trastornos del estado de ánimo	3	13	2	1	1	20	1	0
Trastornos de ansiedad	2	8	0	2	1	20	0	1
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0
No disponible	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

\* Sobre los usuarios que han sido atendidos en el año.

\*\* Sobre los usuarios que se han incorporado en el año.

\*\*\* Se añade como dato la distinción entre hombre y mujeres.

TABLA 27. Diagnóstico asociado de los usuarios

	Atendidos				Incorporados			
	n	%*	H	M	n	%**	H	M
Sí	4	16	2	2	0	0%	0	0
Trastornos de dependencia o abuso de sustancias	1	25	1	0	0	0%	0	0
Trastornos de personalidad	2	50	1	1	0	0%	0	0
Retraso mental	0	0	0	0	0	0%	0	0
Otros	1	25	0	1	0	0%	0	0
No	20	84	14	6	5	100%	4	1
No se conoce	0	0	0	0	0	0%	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

\* Sobre los usuarios que han sido atendidos en el año.

\*\* Sobre los usuarios que se han incorporado en el año.

\*\*\* Se añade como dato la distinción entre hombre y mujeres.

<sup>1</sup> El diagnóstico asociado (otros) es: Trastorno adaptativo depresivo.

TABLA 28. Ingresos psiquiátricos previos a la incorporación de los usuarios

	Atendidos				Incorporados			
	n	%*	H	M	n	%**	H	M
Usuarios con ingresos previos a su incorporación	13	54	9	4	2	40	1	1

\* Sobre los usuarios que han sido atendidos en el año.

\*\* Sobre los usuarios que se han incorporado en el año.

\*\*\* Se añade como dato la distinción entre hombre y mujeres.

## 4. DATOS SOBRE INGRESOS PSIQUIÁTRICOS

TABLA 29. Ingresos psiquiátricos de los usuarios durante el año

	n	%*	Hombres	Mujeres
Nº de usuarios con ingresos	2	8	1	1
Nº de ingresos	3			

\*Sobre los usuarios que han sido atendidos en el año.

## 5. ATENCIÓN E INTERVENCIÓN DESARROLLADA

### 5.1 Servicios básicos y generales

Los Pisos Supervisados de Usera han continuado trabajando durante el año 2019 para cubrir las necesidades básicas de alojamiento, manutención y cuidados de los usuarios incorporados a los mismos, desarrollando con cada uno de ellos un plan individualizado de apoyo que incluye además el apoyo en aspectos básicos como:

- Alojamiento en habitación individual o doble, asegurando la adecuada protección, limpieza, higiene y respeto a la intimidad.
- Cambio, lavado y repaso de la ropa de cama con la periodicidad idónea.
- Uso de espacios comunes y zonas de convivencia, así como limpieza e higiene de dichos espacios comunes, zonas de estar y aseos.
- Alimentación diaria, de manera que se garantice el aporte calórico y dietético adecuado para cada individuo y que se adapte a las condiciones y características individuales.
- Apoyo individual y/o grupal por parte de los profesionales para la facilitación de la convivencia y establecimiento de acuerdos.
- Administración de la medicación pautada por el psiquiatra de referencia.
- Asistencia a las citas médicas, tanto del psiquiatra como del médico de cabecera u otras especialidades.
- Apoyo en la gestión de todos los trámites administrativos o de otro tipo que deban realizar los usuarios.
- Integración sociocomunitaria de acuerdo a los objetivos de cada usuario.

Este trabajo, y siguiendo nuestro modelo de atención, siempre se acuerda con el usuario en función de los intereses y necesidades que cada persona presenta. Los profesionales proporcionarán a cada usuario el asesoramiento y soporte necesario, respetando el ritmo individual de cada persona, de forma que cada residente finalmente tenga la posibilidad de desarrollar su plan individualizado al mismo tiempo que lleva a cabo las responsabilidades propias que implica su estancia en la vivienda.

El grupo de convivencia tiene la responsabilidad de que el piso se mantenga en condiciones óptimas de habitabilidad e higiene, para ello el equipo profesional favorece la implicación activa de los usuarios en la organización y funcionamiento del piso, promoviendo la responsabilidad, la autogestión y la toma de decisiones tanto a nivel individual como en grupo.

Por otro lado, desde el recurso de Pisos Supervisados de Usera, se hace entrega a cada persona que se incorpora de todos los enseres necesarios para facilitar su incorporación a la vivienda: toallas, almohadas, edredones, juegos de sábanas de verano e invierno, alfombrillas de baño, nórdicos, soporte de cepillos de dientes, fundas de colchón. Además, los pisos que ponemos a disposición para los usuarios del área y que ocupan plaza en Pisos Supervisados de Usera, cuentan con todas las comodidades que permiten a la persona vivir en las mejores condiciones posibles. Las viviendas están dotadas de mobiliario básico en salón, cocina, habitaciones, baños y terrazas, además del necesario para almacenaje, así como electrodomésticos y menaje de cocina. A lo largo de la estancia de la persona, desde el Plan de Calidad de Walk y realizando un trabajo conjunto con la persona, se realizan cambios y reformas en las viviendas así como reposición de menaje y cualquier tipo de mobiliario o enseres necesarios que permiten una mejora en la calidad y seguridad del servicio que ofrecemos.



## 5.2 Atención psicosocial y ocupacional

Los Pisos Supervisados están organizados de manera que se ofrece un apoyo profesional para la promoción del desarrollo de la autonomía personal de cada individuo y su integración en la sociedad. Para ello, se ha asegurado una atención a través del diseño conjunto, entre el profesional y el usuario, de un plan individualizado de apoyo residencial. Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con el recurso, las instalaciones y los profesionales es de utilidad de cara a dar un servicio de calidad, por ello este año se ha vuelto a aplicar el cuestionario elaborado y adaptado (del Cuestionario de Satisfacción Global) al recurso.

Durante el año 2019 los planes individuales de los usuarios incorporados a los Pisos Supervisados han contemplado los siguientes aspectos:

- Habilidades necesarias para el desenvolvimiento ocupacional y la integración social. Se han mantenido los métodos de trabajo específicos en cada unidad de convivencia para ayudar a los residentes a optimizar la convivencia, resolver conflictos y participar en la comunidad.
- Actividades básicas de la vida diaria o autocuidado: Higiene, vestido, apariencia y cuidado personal, etc. En este grupo se encuentra también la *educación para la salud* (información sobre la enfermedad, adherencia al tratamiento y contacto con su Servicio de Salud Mental, hábitos saludables, autocontrol y manejo del estrés, etc.).
- Actividades instrumentales y avanzadas de la vida diaria y actividades productivas: autonomía personal, manejo de dinero, realización de compras, realización de trámites y gestiones, realización de tareas domésticas, hábitos alimenticios, aficiones, trabajo, etc.
- Habilidades de comunicación e interacción: Mejora de las habilidades sociales e interpersonales, así como de la expresión de emociones para facilitar y promover el desarrollo de relaciones sociales dentro y fuera de la vivienda y potenciar redes sociales de apoyo.
- El área ocupacional, desarrollando tanto el funcionamiento en cada área como el equilibrio entre las mismas.
- Ocio y tiempo libre: Potenciación del área de ocio dentro de la organización personal del individuo. Favorecer el conocimiento y desarrollo del área de ocio, planificación de actividades y ocupaciones de ocio, dinamización de intereses y aficiones, etc.
- El entorno físico, social y cultural promoviendo las condiciones necesarias para facilitar la integración, lo que implica que éste sea acorde con los intereses y valores de cada usuario y que dé oportunidades a la persona para que ponga en juego sus capacidades y habilidades.

Como complemento al apoyo dado por parte del equipo de profesionales en las atenciones realizadas en la vivienda, los usuarios de los Pisos Supervisados tienen a su disposición un teléfono 24 horas en el que en los casos en los que lo han necesitado, han recibido apoyo de acuerdo a las circunstancias de ese momento y relacionadas siempre con el plan individual acordado con ellos y en fomento de su propia autonomía.

Desde el recurso se ha favorecido en todo momento el contacto y la utilización de recursos sociales comunitarios que promueven la integración social de los usuarios.

## 6. RESULTADOS

---

### 6.1 Datos sobre mejora de la autonomía y funcionamiento psicosocial

A lo largo del año 2019 se ha observado que en general se mantienen y afianzan las habilidades adquiridas durante los años anteriores por los usuarios que llevan más tiempo en el recurso y que hay una evolución muy favorable de las nuevas incorporaciones en relación a los siguientes aspectos a destacar:

- Se realiza un trabajo conjunto con la puesta en marcha de las habilidades y estrategias asertivas y de autogestión adquiridas y entrenadas a lo largo del tiempo, así como el manejo de habilidades y estrategias de resolución de conflictos entre los usuarios que conviven en una misma vivienda. De forma generalizada, en los pisos se mantiene una convivencia cordial y respetuosa. Además, se realiza siempre que sea necesario una revisión periódica de acuerdos de convivencia entre los usuarios, lo cual ha facilitado que los conflictos puntuales surgidos hayan sido resueltos por ellos mismos de una manera más eficaz y ateniéndose a las consecuencias que previamente habían definido de forma conjunta. Durante el 2019 el equipo profesional ha estado presente en una reunión grupal semanal de uno de los cinco pisos, el resto realizan a día de hoy estas reuniones de manera completamente autónoma.
- El desempeño de las tareas cotidianas de limpieza, cuidado de ropa, cocina, manejo de la medicación y administración económica son áreas que una vez identificada la necesidad específica y por tanto el apoyo concreto a prestar al usuario, ha quedado recogido de forma consensuada en su plan individualizado de manera que se ha podido apreciar como cada usuario va avanzando en solventar su necesidad siendo cada vez más autónomo en el área a intervenir. De forma generalizada se aprecia una buena evolución.
- Se mantiene la línea de trabajo para favorecer la implicación en la asunción de responsabilidades por parte de los usuarios, consiguiendo con esto que los pisos actualmente se ajusten a los estándares sociales. Se sigue realizando un trabajo orientado a la planificación, organización y realización de tareas de mantenimiento de las instalaciones para favorecer que estas se mantengan en correcto estado de uso. Seguir trabajando sobre ello es algo a dar continuidad de tal forma que aumente el interés y participación por parte de los usuarios, siendo ellos quienes tomen la iniciativa para la reparación y arreglo de desperfectos, en las revisiones de instalaciones, compras de materiales necesarios, montaje de mobiliario, etc.
- Se ha observado una mayor implicación en el uso responsable de los recursos, suministros y cuidado del medio ambiente. Se han llevado a cabo atenciones grupales e individuales orientadas a la adquisición de conocimientos sobre cómo cuidar el medio ambiente y poner en marcha estrategias de consumo responsable de los suministros. Además, con la nueva normativa implementada en Madrid durante el 2019 de separación de residuos, se ha realizado un trabajo extraordinario orientado a separar basura orgánica en cada uno de los pisos. Para un mayor aprovechamiento y abaratamiento de los suministros se han mantenido en los pisos las tarifas de discriminación horaria.
- Se ha trabajado además la estructuración de horarios y rutinas relacionadas con el cuidado personal, el ocio y la productividad en aquellos usuarios que han necesitado este apoyo según los objetivos planteados en los planes individualizados.
- La vinculación con recursos de la Red de Rehabilitación y otros recursos normalizados (sanitarios, centros culturales, centros de actividades deportivas., etc.) que han promovido la integración comunitaria de los usuarios.

## 6.2 Uso de recursos comunitarios

TABLA 30. Uso de recursos comunitarios por los usuarios durante el último año

	n	%*
Recursos de ocio, cultura y deporte	22	92 %
Recursos educativos (formales)	0	0 %
Recursos laborales y formativos	0	0 %

\* Sobre el total de usuarios atendidos.

## 6.3 Cuestionarios globales de evaluación

### a) Satisfacción

Con respecto a la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Global que se ha introducido desde el 2009 con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios con el recurso de Pisos Supervisados, estos muestran un alto grado de satisfacción con una puntuación de satisfacción total de 5, 27 sobre 6.

El cuestionario a utilizar para la evaluación de la satisfacción de los usuarios ha sido el Cuestionario de Satisfacción Global (versión modificada y adaptada para el recurso). Se ha ofrecido a todos los usuarios a final de año o en el momento de su salida del recurso y la forma de aplicación ha garantizado en todo momento la confidencialidad de los datos, ya que los usuarios de forma anónima han cumplimentado y depositado el cuestionario en un buzón situado en la recepción del Centro de Día.

TABLA 31. Datos sobre los ítems del cuestionario de satisfacción

	n
Nº de usuarios que han cumplimentado el cuestionario	11
	Media ítem
1. Considerando sus necesidades particulares, ¿está satisfecho/a, en general, con el servicio que le presta el recurso (piso supervisado)?	4,82
2. ¿Está Ud. satisfecho/a con el profesional del equipo con el que tiene más trato?	5,55
3. ¿Está satisfecho/a, en general, con las actividades que realiza con el equipo de pisos (por ejemplo, acompañamientos, entrenamiento en habilidades de la vida diaria, integración social)?	5,09
4. ¿Está satisfecho/a con la frecuencia con la que es atendido por el equipo de pisos?	5,18
5. ¿Está satisfecho/a con el nivel de información que recibe por parte de los profesionales del equipo de pisos?	5,45
6. ¿Está satisfecho/a con los objetivos y metas que se persiguen con las actividades que lleva a cabo con el equipo de pisos?	5,18
7. ¿Está satisfecho/a con el interés que muestran y el apoyo que recibe por parte de los profesionales del equipo de pisos que le atienden?	5,27
8. ¿Está satisfecho/a con el horario en que se realizan las distintas actividades en las que Ud. participa con el equipo de pisos?	5,09
9. ¿Está satisfecho/a en general con los profesionales del equipo de pisos?	5,27
10. ¿Está satisfecho/a con el nivel de participación que le permite el equipo de pisos? (p.e. dar su opinión sobre determinadas cuestiones, etc.)?	5,36
11. ¿Está satisfecho/a con las instalaciones que le ofrece el piso y la comunidad donde reside?	5,55
12. ¿Está satisfecho/a con el ritmo con el que se desarrolla la intervención del equipo?	5,09
13. ¿Está satisfecho/a con que la intervención se desarrolle en su entorno próximo (por ejemplo, en su casa, en su barrio, etc.)?	5,27
14. ¿Está satisfecho/a con la duración de las intervenciones llevadas a cabo por el equipo?	5,27
15. ¿Está satisfecho/a con el respeto con el que es tratada la información sobre su caso por parte del equipo?	5,45
16. ¿Está satisfecho/a con el respeto a su intimidad por parte del equipo?	5,64
<b>Satisfacción total</b>	<b>5,28</b>

TABLA 32. Datos sobre las subescalas del cuestionario de satisfacción

	Media
Satisfacción con la intervención	5,20
Satisfacción con los profesionales	5,44
Satisfacción con las instalaciones	5,55

## 7. UTILIZACIÓN DE OTROS RECURSOS DEL PLAN

TABLA 33. Utilización de otros recursos del Plan por parte de los usuarios durante el último año

	n	%*	Hombres	Mujeres
Centros de Día (CD)	4	16	3	1
Centros de Rehabilitación Psicosocial (CRPS)	11	45	9	2
Centros de Rehabilitación Laboral (CRL)	7	29	3	4
Miniresidencias	7	29	4	3
Pensiones Supervisadas	1	4	0	1
EASCs	0	0	0	0

## 8. DATOS DE COORDINACIÓN

---

Como cada año, durante el 2019 se han seguido manteniendo reuniones periódicas de coordinación con todos aquellos recursos implicados en la atención de los usuarios o que han resultado relevantes para promover su rehabilitación e integración social, a fin de favorecer la adecuada continuidad de cuidados y un proceso integral de atención. En particular, se ha establecido con todos los Servicios de Salud Mental del área y con los recursos de rehabilitación correspondientes la coordinación necesaria (presencial, telefónica y a través del correo electrónico) para asegurar una óptima colaboración en el plan de atención individualizado de cada usuario.

En concreto, se han llevado a cabo Comisiones de Derivación y Comisiones de Seguimiento mensuales con los Servicios de Salud Mental y recursos de rehabilitación del Área para asegurar el seguimiento adecuado de cada usuario atendido.

Mantenemos, por tanto, reuniones periódicas de coordinación con los servicios que, implicados en la atención y rehabilitación de los usuarios, se detallan a continuación:

### **Coordinación con la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad**

De acuerdo con las directrices que marca la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad de la Comunidad de Madrid, se establecen los contactos periódicos de coordinación para tratar aquellos aspectos relacionados con la gestión del recurso u otros derivados de situaciones concretas en la intervención con usuarios, así como las reuniones extraordinarias que se estimen necesarias.

### **Coordinación con los Servicios de Salud Mental de referencia en cada caso**

El recurso de Pisos Supervisados de Usera tiene establecidos con los Servicios de Salud Mental de referencia de cada usuario una coordinación estrecha (presencial, telefónica y a través del correo electrónico) para asegurar el adecuado desarrollo de la estancia prevista y la óptima cooperación en el plan de atención individualizado.

En las comisiones de derivación y seguimiento de casos que se mantienen de forma mensual, con los Servicios de Salud Mental del área se lleva a cabo la coordinación necesaria para el establecimiento de acuerdos en las estrategias de intervención de los usuarios atendidos en el recurso, en línea al plan individualizado de rehabilitación trazado con cada persona.

### **Coordinación con otros recursos de rehabilitación**

El equipo profesional del recurso de Pisos se coordina con los demás recursos de rehabilitación y con los recursos residenciales que se encuentran en el área de referencia con el fin de optimizar las acciones llevadas a cabo en beneficio de la población atendida en el recurso. Además, se mantienen reuniones periódicas con aquellos recursos con los que compartimos un número elevado de usuarios, como son el CRPS de Carabanchel o el CRL de Usera.

### **Coordinación con los Servicios Sociales Generales**

Los Pisos Supervisados colaboran y se coordinan con los Servicios Sociales Generales de los distritos de referencia. Esta coordinación y apoyo mutuo favorece no sólo el acceso de los usuarios a las prestaciones básicas de Servicios Sociales que les resulten necesarios, sino que en general promueve el trabajo de integración comunitaria y el uso de recursos sociales a desarrollar con cada usuario.

### Coordinación con otros recursos comunitarios

Para facilitar y potenciar la integración comunitaria de los usuarios, se establecen mecanismos de coordinación con todos aquellos recursos sociales comunitarios de ocio, deportivos, socioculturales, formativos, etc. del área de referencia.

En la siguiente tabla, se especifica el número de reuniones que han tenido lugar durante el año con cada dispositivo, aunque cabe destacar que la coordinación a través de otros medios (de forma telefónica o por correo electrónico) es constante y cada vez más frecuente.

	n
<b>Comisiones de Derivación de Área</b>	
Con los CSM del Área y los Recursos de Rehabilitación	10
<b>Reuniones de Coordinación y Seguimiento de Casos</b>	
Con los CSM del Área y los Recursos de Rehabilitación (coordinaciones mensuales)	9
Específicamente con Salud Mental de Usera	1
Específicamente con Salud Mental de Carabanchel	1
Específicamente con Salud Mental de Arganzuela	0
Específicamente con el CD de Usera	0
Específicamente con el CRL de Usera	7
Específicamente con el EASC 1 de Usera	0
Específicamente con el EASC 2 de Usera	0
Específicamente con el CRPS de Carabanchel	4
Específicamente con el CRPS de Los Cármenes	0
Específicamente con el CRPS de Arganzuela	0
Específicamente con Fundación Manantial	1
Específicamente con Pensiones Supervisadas	1
Específicamente con la Asociación Entreatelier	1
Específicamente con la MR de Hestia	1

## 9. OTRAS ACTIVIDADES

---

### 9.1 Actividades del equipo profesional

#### *a) Formación continua del equipo profesional*

Desde Walkredi se ha considerado siempre necesario establecer un sistema de formación continuo enfocado, en todo momento, a seguir un modelo único de trabajo que nos distingue como recursos y todo ello, sin perder la identidad profesional de cada disciplina y la riqueza que esto aporta al equipo. Con este fin, anualmente se diseña un plan de gestión y formación que garantice una atención de calidad durante todo el proceso de acompañamiento a los usuarios atendidos.

Durante este año se ha puesto especial énfasis en poner en marcha la revisión interna realizada en 2018 por parte del equipo profesional de Pisos en relación al Proceso de Acogida e incorporación de una persona a nuestro recurso. En 2019 se ha implementado y afianzado este proceso con el objetivo de que todo el grupo de convivencia pueda participar de una manera más activa en la incorporación de una persona al piso y su integración dentro del entorno comunitario. Para ello, se han establecido sesiones grupales que han favorecido y facilitado que el usuario que entra a nuestros pisos sea recibido e integrado de la forma más normalizada posible, siguiendo así una metodología propia y fundamentada en los principios del Modelo de Recuperación y el Modelo de Ocupación Humana.

Por otro lado, los profesionales del recurso han asistido a diferentes cursos, seminarios o jornadas teóricas y prácticas que han enriquecido su trabajo diario.



En la siguiente tabla, se resumen todas las acciones formativas realizadas durante el año por los profesionales del recurso:

Curso	Entidad que imparte la formación	Fecha	Participantes en la formación
Grado Educación Social	Universidad CSU Lasalle	Cursando actualmente 3º	Mateo Nolla
Master Conducta Suicida	Universidad Pablo de Olavide	De noviembre de 2018 a julio de 2019	Davinia Zaragoza Latorre
IV Conferencia de Centros de Salud Mental	Centros de Salud Mental de la C. de Madrid	13 de diciembre	Davinia Zaragoza Latorre
Doble titulación en Integración Social: Master en intervención social con personas de educación especial y Master en integración social e igualdad de oportunidades	Divulgación Dinámica	De octubre de 2018 a mayo de 2019	Ana M. Galán
Conferencia "Marketing en Redes Sociales"	UDIMA	Julio	Ana M. Galán
Conferencia "Herramientas para el desarrollo profesional"	UDIMA	Julio	Ana M. Galán
Conferencia "Protocolos de prevención y gestión de conflictos y acoso en las organizaciones"	UDIMA	Julio	Ana M. Galan
Conferencia "Liderazgo femenino y transformación digital"	UDIMA	Julio	Ana M. Galan
Conferencia "Sensibilización hacia la igualdad de oportunidades y conciliación"	UDIMA	Julio	Ana M. Galan
Curso "Ciudadanía y Enfermedad Mental: una responsabilidad de todos/as"	ASAENEC	Enero	Ana M. Galan
Curso "¿Qué es la enfermedad mental?"	ASAENEC	Enero	Ana M. Galan
Curso "Igualdad de género y enfermedad mental"	ASAENEC	Enero	Ana M. Galan
Curso "Redes sociales de apoyo"	ASAENEC	Enero	Ana M. Galan
Workshop "Comunicación y habilidades para la inclusión"	Divulgación Dinámica	Enero	Ana M. Galan
Espacios profesionales de formación interna en la herramienta de Evaluación de Desempeño"	Equipo Técnico de Walk	Febrero-Diciembre	Mateo Nolla Ana M. Galan Cristina Hidalgo Davinia Zaragoza

### **b) Colaboración en el programa de formación de residentes de Hospital 12 de Octubre**

La Comisión de Docencia del Hospital 12 de Octubre es el órgano de máxima responsabilidad en la organización y supervisión de los programas de formación de Residentes. Los residentes de Medicina (Psiquiatría), Psicología y Enfermería (Salud Mental) que obtuvieron plaza de Formación Sanitaria Especializada en el Hospital Universitario 12 de Octubre, rotan por los Recursos de Rehabilitación Psicosocial del AGCPSM con parte de su programa formativo.

Durante el año 2019, se ha continuado mantenido una colaboración de formación externa con psiquiatría para el conocimiento de recursos de rehabilitación de la red de salud mental. Concretamente en julio se incorporó una estudiante de enfermería (Isabel M.). El tiempo de duración de la formación de la EIR fue de unas 37 horas (distribuidas en 1 semana).

Los objetivos perseguidos con dicha formación fueron los siguientes:

- Conocer los objetivos y modelo de atención del recurso de Pisos Supervisados de Usera.
- Conocer las fases en la elaboración de los programas individualizados (derivación, acogida, evaluación, intervención y seguimiento).
- Participar en las revisiones y evaluaciones de los planes individualizados o grupales de rehabilitación de los usuarios.
- Participar de las reuniones de gestión técnica y de casos del equipo con el fin de colaborar en la mejora del servicio proporcionado.

### **c) Comisiones de trabajo / Reuniones internas**

Para el logro de los objetivos que el equipo profesional de los Pisos Supervisados tiene por definición, se requiere de un equipo multidisciplinar que aporte sus conocimientos técnicos y lleve a cabo sus funciones con calidad, cada uno desde su competencia. Igualmente se requiere de una estrecha coordinación entre todos ellos de forma que exista una coherencia y una línea común de atención en cada caso, siempre siguiendo el plan trazado por cada usuario y respetando los acuerdos establecidos en el mismo.

Se considera fundamental para el logro de esta coordinación el establecimiento de espacios internos eficaces que permitan organizar las herramientas que van a emplearse para apoyar al usuario en la consecución de sus objetivos.

De manera que el equipo profesional mantiene **reuniones de gestión de equipo semanales** en las se cierra la agenda de atenciones de la semana, y se planifican las tareas que el equipo tiene que ejecutar. En ellas también se discute cualquier iniciativa propuesta por un profesional que favorezca una mejora en la calidad del trabajo que se realiza desde el recurso.

Las **reuniones de gestión de casos** tienen como objetivo atender las necesidades del profesional en relación al afrontamiento de situaciones imprevistas, a la dificultad para implementar las estrategias de atención definidas por el psicólogo del equipo, a la detección de cambios en el proceso de la persona, o en relación a cualquier otro elemento que quiera destacar el profesional y discutir con el equipo. Todo ello con el propósito fundamental de optimizar las herramientas con las que el equipo cuenta para favorecer que las personas atendidas logren los objetivos que se han propuesto.

#### **d) Revisión de los procedimientos de la unidad de atención directa de Pisos Supervisados de Usera**

Desde el equipo de gestión de Walk Redi, se ha realizado durante el 2019 una revisión de los procedimientos de la unidad de atención directa de cada uno de los recursos con el objetivo en este caso de establecer los procedimientos para la planificación, diseño, desarrollo, instrumentación, evaluación y seguimiento de los elementos de atención directa del recurso de Pisos Supervisados de Usera, de acuerdo a las características descritas en el Proyecto de Pisos de Usera y atendiendo a las necesidades particulares que surjan.

Para el logro de los objetivos, estrategias y líneas de acción establecidas por WALK para el concierto de plazas residenciales en la Comunidad de Madrid, se ha revisado el contenido de los procedimientos a efecto de que el personal del recurso, y en especial aquel dedicado a la atención directa con los usuarios receptores de los servicios ofertados por cada piso, cuenten con los elementos técnicos necesarios para dar cumplimiento a la tarea de atender las demandas y necesidades de integración social y mantenimiento en el domicilio de las personas con enfermedad mental crónica.

Con este manual se pretende cumplir, entre otras, con las siguientes acciones:

- Proporcionar de manera oportuna los servicios ofertados.
- Desarrollar mecanismos de evaluación de los elementos de atención directa relacionados con la inserción social, mantenimiento y cambio de vivienda (cuando fuese indicado), de los usuarios atendidos en el recurso de Pisos Supervisados, de manera que permitan garantizar su retroalimentación para ser actualizados y que permanezcan vigentes a las necesidades de los usuarios en particular y de la sociedad en general.

La revisión de este manual ha permitido durante el 2019 que todos los profesionales unifiquen criterios de actuación que favorezcan y faciliten la implementación del plan individualizado de los usuarios del recurso y su participación activa como principal protagonista de su proceso de recuperación.

## **9.2 Walk Grupo Solidario (WGS)**



Como explicamos en años anteriores, WGS lo componen un grupo de personas voluntarias pertenecientes a los recursos de Rehabilitación Psicosocial de Usera, cuyo propósito es dar una visión positiva de la salud mental. Desde 2010, este grupo promueve y participa en iniciativas solidarias integradas en el distrito de Usera.

WGS se organiza a través de reuniones semanales, en las que los voluntarios valoran propuestas o iniciativas, se toman decisiones con respecto a la organización y distribución de tareas, y se analiza cómo proceder a la puesta en marcha de las mismas.

Durante este año, WGS ha dedicado parte del trabajo a darse a conocer en diferentes entidades del distrito con el fin de dar continuidad a su trabajo de sensibilización y visibilidad. Se han mantenido reuniones tanto con el centro Madrid Salud Usera, con el que se mantiene una estrecha colaboración durante el año, cómo con la Biblioteca Pública Jose Hierro, con la que se están valorando diferentes propuestas a llevar a cabo de cara al próximo año.

Por otro lado, durante el año se ha dado continuidad a las iniciativas que se llevan a cabo anualmente:

### **Ropero Solidario de Usera**

La finalidad principal del Ropero Solidario de Usera es cubrir la necesidad de ropa personal y menaje del hogar de personas y familias que no disponen de recursos económicos.

Este proyecto comienza en 2007 y se ha mantenido durante 2019, gracias al trabajo conjunto de las personas voluntarias con las personas participantes en el Taller de Reciclado de Ropa del CRL Usera, cuyos participantes trabajan en labores de preparación de ropa y productos que han sido donados para este fin.

Las personas que se benefician del Ropero Solidario de Usera lo hacen tras ser derivadas por los Servicios Sociales de la zona o por otras entidades del distrito con las que WGS tiene contacto. Tras esta derivación, las familias solicitan una cita por teléfono y son atendidas en el Centro de Rehabilitación Laboral por los voluntarios.

En 2019 el Ropero Solidario de Usera ha atendido un total de 94 citas, beneficiándose directamente del proyecto 211 personas.

### Celebración de la Semana de la Salud Mental

Con motivo del día de la Salud Mental en el mes de Octubre, y a lo largo de una semana, se desarrollaron unas jornadas abiertas a la participación de recursos de la Red, entidades del distrito y vecindario del barrio.

Estas jornadas, se han llevado a cabo nuevamente en el Centro Cultural de Usera I, favoreciendo así que WGS se haga visible en el entorno, impulsando la integración de sus participantes en la comunidad, haciendo especial hincapié en un entorno tan importante como es el propio distrito.

Debido al éxito obtenido en años anteriores, hemos hecho hincapié en la entrega gratuita de una pulsera de tela grisplateado (color distintivo de la Salud Mental). Durante las jornadas se han llevado a cabo actividades con el denominador común de la promoción de la salud mental como finalidad de todas las propuestas, entre ellas cabe destacar las siguientes:

- Cineforum y posterior debate acerca del tratamiento de la enfermedad mental en lo medios de comunicación.
- Taller “Conect@ con la vida” organizado e impartido por el CMS Usera
- Mesa - coloquio sobre prevención del suicidio en colaboración con el Grupo de Prevención del Suicidio de la Red.
- Mesa informativa en la puerta del Centro Cultural donde se pudo dar a conocer el Día de la Salud Mental.
- Exposición de pintura a cargo del Taller de Arte del CD.

El balance de la iniciativa ha resultado positivo, habiendo mayor participación de personas externas a nuestros recursos que en años anteriores.

### Recogida de Alimentos y Juguetes

Durante el mes de diciembre se ha desarrollado, como viene siendo habitual, la Recogida de Juguetes y Alimentos en el Centro Cultural la Meseta de Orcasitas.

La campaña de recogida de alimentos se realiza desde el año 2013. Desde su comienzo, el fin de la campaña es la recaudación de alimentos y productos de primera necesidad infantil que se donan posterior-



mente a personas con necesidades básicas de diferentes entidades del distrito de Usera. En esta ocasión, los 423 alimentos recaudados han sido repartidos entre 22 familias de nuestros recursos con necesidades.

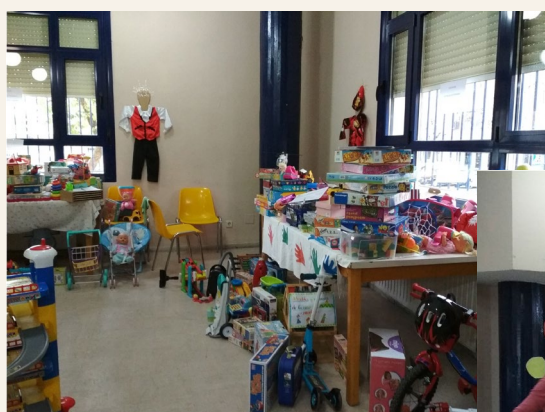
En cuanto a la campaña «un juguete, una sonrisa», la finalidad es proporcionar juguetes a aquellas familias del barrio que lo necesitan y que han sido derivadas de los Servicios Sociales y otras entidades sociales de la zona. Previamente a la entrega de los juguetes se realiza una importante labor de captación de donaciones, que este año ha permitido recoger un total de 656 juguetes que han sido repartidos a las familias de 84 niños.

Cabe destacar que ambas iniciativas han sido posibles gracias a la colaboración de varias entidades: Educatur, que cada año nos cede su furgoneta para la recogida de juguetes en diferentes colegios, y a las distintas entidades que realizan las recogidas de juguetes y alimentos, como son el Colegio Público Puerto Rico, Colegio Público Ciudad de los Ángeles, Instituto de educación secundaria Pío Baroja, Fundación San José, Colegio Ramiro de Maeztu y Asociación LaBanda, comunidades de vecinos del barrio de Usera y muchos particulares anónimos que de manera desinteresada colaboran cada año con esta iniciativa.

Durante el año 2019, continuamos llevando a cabo físicamente la mayor parte de las iniciativas en centros culturales del distrito de Usera, siguiendo así con nuestro compromiso a favor de la integración y la promoción de la visión realista y positiva de las personas con enfermedad mental.

WGS ha participado en 2019 en actividades organizadas por la Asociación de Vecinos de Orcasitas y los centros de mayores Arturo Pajuelo y Jose Manuel Bringas, con motivo de la festividad de Carnaval, concretamente en El Entierro de la Sardina, con el objetivo de hacerse más visibles en el barrio y favorecer así la participación comunitaria.

También se ha colaborado con la recogida y posterior entrega de ropa, juguetes y productos de higiene a la campaña promovida por el CD Carabanchel en el mes de Junio.



### 9.3 Proyecto audiovisual “Así es la Vida”

Durante el año 2019, los recursos de Walk han mantenido dentro de su programación de actividades, el proyecto audiovisual “Así es la vida” cuyo forma de participación es abierta a cualquiera de las personas que conforman los diferentes recursos de la entidad y que mantiene el uso de elementos audiovisuales, como por ejemplo cámaras de video o de fotografía.

Dentro de este proyecto y como elemento principal del mismo, se ha continuado desarrollando las tareas propias del proyecto de cine documental “Monumental”.

El equipo encargado de seguir adelante con la producción documental son, de un lado Rosa Berned y Rosa García; desempeñando las funciones de realización-dirección y ayudantía de dirección y producción, respectivamente, y de otro, Raquel Meixoeiro, Javier Cuervo y Carmen Fortea, en el departamento de Publicidad de “Monumental”.

Una de las usuarias de Pisos Supervisados de Usera y que además ha sido alta del recurso recientemente, ha participado como una de las protagonistas principales de este documental, así como otro usuario que el pasado año también fue alta del recurso.

#### Taller Exprésate

Esta actividad se ha mantenido a lo largo de todo el año 2019 en la oferta de actividades de los recursos de Walk, con unos altos datos de asistencia y participación en la misma. Con el tiempo, se ha consolidado como escenario principal en el que entrenar y desarrollar habilidades personales y sociales, así como estrategias que aplicar cada participante en su día a día habitual, y, como telón de fondo para el documental.

#### Documental “Monumental”

A lo largo de todo el año, se ha trabajado en la postproducción de la obra, realizando entre otras, tareas tales como:



- Actualización de Dossier.
- Desarrollo y distribución del Teaser definitivo.
- Presentación a festivales tales como “Festival de Cine de San Sebastián” o “La Berlinale”
- Planificación y preparación de rodajes, en fase ya de escritura en montaje.
- Organización y actualización constante del archivo.
- Análisis y manipulado del archivo, desde la creación de piezas individuales de cada protagonista, hasta el montaje final.
- Desarrollo de varios formatos de la película (según duración acordada)
- Edición y reedición de contenidos y mejoras.

En este año 2019, TVE ha decidido formar parte del equipo de trabajo, financiando la coproducción de dicho proyecto.

Actualmente la película está elaborada y se encuentra en su fase de postproducción final, esto es, arreglo de sonido, color, banda sonora, subtítulos, etc. De forma paralela, el equipo está trabajando en el desarrollo y aplicación de la estrategia de distribución que se va a seguir en adelante, con todo el producto terminado.

	Sesiones	Participantes
Exprésate	40	40
Monumental (documental)	18	7
Recogida de alimentos y juguetes	15	38
Ropero solidario de usera	145	9
Walk grupo solidario	18	21



## 10. VALORACIÓN Y COMENTARIOS

A lo largo del año 2019 todos los profesionales del equipo de Pisos Supervisados de Usera han continuado siendo fieles a un **modelo de trabajo basado en la persona como protagonista de su proceso**, para lo que se mantiene un apoyo profesional individualizado para el desarrollo de la autonomía personal de cada usuario y su integración sociocomunitaria.

Desde el recurso se promueve la implicación activa de todos y cada uno de los usuarios en lo relativo al funcionamiento del piso, respetando el reglamento y la normativa establecida en el contrato de gestión pública, promoviendo la responsabilidad, la autogestión y la toma de decisiones tanto individual como colectiva.

Entendemos que en el proceso de atención es necesario tener en cuenta la individualidad de la persona y sus circunstancias y necesidades particulares al mismo tiempo que se ha concebido al usuario como parte de un grupo de convivencia con el que tiene que atender responsabilidades comunes que atañan al funcionamiento del piso en el que reside.

Cabe destacar que siguiendo un **modelo propio basado en el Modelo de Recuperación y el Modelo de Ocupación Humana**, se hace especial hincapié en la utilización de herramientas que favorecen que la persona disponga de información objetiva sobre su funcionamiento y su desempeño en diferentes áreas, sus intereses y necesidades así como el establecimiento de una relación profesional que promueva la adquisición de roles basados en la autonomía personal.

Desde el equipo de profesionales se trabaja cada año por consolidar el modelo de atención que desde el inicio se ha venido desarrollando en la entidad.

Las características a destacar de esta metodología de trabajo son: centrado en la persona y en sus capacidades, flexibilidad y principio de Individualización, globalidad, respeto y confianza en las capacidades del usuario, motivación como motor del cambio, seguimiento y apoyos continuos de la persona durante todo su proceso de rehabilitación, rol de los profesionales como facilitadores.

El proceso de atención se articula en las siguientes fases:

1. **Acogida:** como se ha comentado anteriormente, a lo largo del 2019 se ha puesto especial atención a esta fase, entendiendo como un periodo fundamental en la relación que se está construyendo con la persona ya que permite la creación de un vínculo de confianza, el conocimiento mutuo de profesionales - usuario y la identificación y ajuste de las expectativas de la persona que opta a la plaza residencial. A lo largo de este proceso se pone el foco en conocer las expectativas e intereses iniciales del usuario y que éste pueda conocer el recurso y su funcionamiento y así llegar a concluir si éste le resultará útil en el momento vital en el que se encuentra. Además, en todo este proceso, se ha incluido la participación más activa de todas las personas que residen en el piso al que accede a la persona, lo cual nos ha permitido comprobar que favorece la incorporación e integración del nuevo usuario al recurso y su entorno.

Por otro lado, desde el proceso de Acogida se ha consolidado el uso de las herramientas de Evaluación de Desempeño (Durante y Noya, 2010) y Abriendo Caminos (Restrepo-Toro y Farkas, 2015). La herramienta de Evaluación de Desempeño se incorporó con el objetivo de que la persona pueda conocer desde el inicio nuestro modelo de atención, basado en que sea el propio usuario quien pueda identificar qué puntos fuertes y aspectos a mejorar presenta en aquellos objetivos por lo que fue derivado y que él mismo se plantea trabajar, y que pueden formar parte de su plan individualizado de rehabilitación. Abriendo Caminos, permite además a la persona identificar qué cambio desea hacer en su vida y con qué recursos y apoyo cuenta para llevar a cabo ese cambio, aspecto fundamental en el paso de un usuario a un recurso residencial como es el de Pisos Supervisados.

2. **Evaluación Inicial:** evaluación conjunta y objetiva que va a permitir a la persona conocer sus puntos fuertes y aspectos a mejorar en el desempeño diario, necesidades inmediatas, necesidades a medio



y largo plazo, recursos disponibles y a su alcance, así como definir objetivos a trabajar en su proceso de intervención.

3. **Plan de Intervención Individualizado:** donde quedan recogidos de forma consensuada los objetivos a trabajar con el usuario durante su estancia en el piso.
4. **Programas de Evaluación Continua:** permiten evaluar aquellos objetivos de trabajo que surjan nuevos durante todo el proceso de atención con la persona que promuevan su desarrollo personal y social, así como evaluar la situación en la que se encuentra la persona en cada momento en función de sus logros y resultados alcanzados durante todo su proceso de intervención.
5. **Programas de Seguimiento,** para llevar a cabo todas las acciones necesarias con el usuario encaminado al cierre del proceso de atención por diferentes motivos.

**La integración y la participación activa en la comunidad** en base a los intereses y preferencias de cada persona y a través del uso de los diferentes entornos y recursos (transporte público, servicios sociales, bibliotecas, polideportivos, centros culturales, iniciativas de las asociaciones de vecinos, reuniones de vecinos en las urbanizaciones, etc.) son objetivos primordiales para quienes residen en los pisos supervisados. Por ello desde el equipo profesional se promueven actividades que faciliten el conocimiento y la adquisición de habilidades para la utilización eficiente de los diferentes recursos sociocomunitarios de su entorno.

Durante el año 2019 el equipo de pisos ha seguido teniendo un papel relevante dentro de Walk Grupo Solidario apoyando al grupo en la gestión del trabajo que hay que realizar. Desde el propio recurso se continua trabajando para favorecer la participación de los usuarios en las iniciativas llevadas a cabo, como una herramienta más para su proceso de recuperación y siempre con el objetivo de promover una visión positiva y realista con el objetivo de disminuir el estigma de la sociedad asociado a la enfermedad mental.

Como cada año, se mantiene el trabajo con los usuarios para que hagan un uso responsable de los suministros siendo respetuosos con el medio ambiente. De forma semanal se mantienen **reuniones organizativas** en cada piso en las cuales los usuarios consensuan una distribución de las tareas a realizar a lo largo de la semana o establecen acuerdos como vía de resolución de las incidencias surgidas. Esta forma de trabajo permite un modelo de autogestión de todo aquello relacionado con el uso de la vivienda, su implicación en el manejo doméstico y la resolución de cuestiones derivadas de la convivencia. En este año se ha podido observar cómo ha aumentado la iniciativa y la implicación que han mostrado los usuarios para resolver cualquier incidencia. El papel del profesional en estos espacios de reunión, fundamentalmente ha sido el de facilitar que desarrollen habilidades para la autogestión, fomentar la comunicación y proporcionar herramientas para la resolución de conflictos. A diferencia de otros años, durante el 2019 el profesional ha estado presente en una reunión grupal semanal de un piso en concreto, el resto de pisos realiza este tipo de reuniones de manera totalmente autónoma.

El objetivo principal del recurso es dar **una atención de calidad al usuario**. Por este motivo, los profesionales han participado en sesiones de formación internas y externas con el fin de revisar la forma de llevar a la práctica los conocimientos técnicos en el trabajo diario y facilitar la consecución de los objetivos acordados con los usuarios.

Cada uno de los integrantes del equipo, conoce las habilidades y puntos fuertes que posee y tiene un compromiso de mejora continua en el que tiene cabida proponer o solicitar actividades formativas justificando como van a revertir en la mejora de la calidad del quehacer diario, realizándose un seguimiento posterior por parte del equipo.

Como forma de ahondar en la congruencia con nuestra **metodología de trabajo, basada en el papel activo y protagonista del usuario en su propio proceso rehabilitador**, los registros de las sesiones se llevan a cabo con el usuario, en su presencia y por escrito. No concebimos esta recogida de información como un proceso ajeno la persona, o meramente para coordinación con otros recursos, sino que

buscamos que esta información pueda ser útil para la toma de conciencia del usuario sobre el trabajo en el que está inmerso identificando junto a él sus logros y avances. Así, el usuario conoce siempre los objetivos de las sesiones de trabajo acordadas, centrándose de esta manera los aspectos concretos a abordar, así como las acciones a llevar a cabo. En el programa informático interno queda recogida la información de los programas a los que está vinculado cada usuario (acogida, evaluación, intervención y/o seguimiento).

Para la **organización interna del equipo profesional** y una gestión eficiente del tiempo que permita dar respuesta a todas las tareas a realizar, el trabajo se planifica al menos con una semana de antelación en la reunión semanal de gestión de equipo, la cual se realiza todos los miércoles de 13 a 14h. No obstante, siempre se han realizado los ajustes necesarios para dar respuesta a las incidencias surgidas a lo largo del año.

También se han llevado a cabo reuniones de gestión de casos cuyos principales objetivos a tratar en estas reuniones son conocer las nuevas derivaciones si las hubiera, los distintos acuerdos en la coordinación con los otros recursos implicados en su proceso de rehabilitación y los cambios consensuados con el usuario en el plan de intervención.

Además, los usuarios tienen a su disposición un **teléfono de 24 horas**. Se ha mantenido el trabajo realizado los años anteriores de tal modo que los usuarios entiendan el tipo de llamadas para las que se contempla dicho servicio, haciendo referencia a aquellas situaciones de gravedad que pudieran acontecer en el piso. Se ha fomentado un uso acorde y responsable y además se ha promovido la capacidad de resolución del usuario y la búsqueda de alternativas en las circunstancias que nada tienen que ver con posibles situaciones de emergencia.

En general, durante este año 2019, las **coordinaciones** con los diferentes recursos han sido fluidas y eficaces, centradas en la información relevante, siempre en beneficio del usuario y con una relación cordial y eficiente entre los profesionales implicados.

Como dato a destacar, en el último año ha aumentado el número de **personas que están preparando su alta del recurso para una vida autónoma**. Desde el equipo se ha hecho un trabajo conjunto porque las personas que están en Pisos Supervisados de Usera tomen conciencia de las habilidades adquiridas a lo largo de su proceso de recuperación en el recurso y comiencen, de manera progresiva y siempre respetando el tiempo de cada persona, a buscar alternativas residenciales y preparar su proyecto de vida autónoma e independiente, objetivo primordial del recurso.

## 11. OBJETIVOS PARA EL AÑO SIGUIENTE

---

Los objetivos planteados por el equipo de profesionales que componen el Equipo de Pisos Supervisados de Usera y por la Coordinación en 2020 son:

- Que el equipo lleve a cabo una investigación.
- Que quede finalizado el documento que recoge los cambios introducidos en el proceso de Acogida e incorporación de un usuario a Pisos Supervisados de Usera.
- Que el equipo realice formación interna relacionada con conductas suicidas.
- Que el equipo cuente con herramientas actualizadas que favorezcan la integración comunitaria de los usuarios de Pisos Supervisados de Usera.

Informe elaborado por:  
DAVINIA ZARAGOZA LATORRE  
*Coordinadora*  
Walk Rehabilitación y Desarrollo Integral, S.L.

Este informe ha sido maquetado por el taller de diseño  
del Centro de Rehabilitación Laboral de Usera