

# MEMORIA

## Pisos Supervisados de Usera



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 2020 .....	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).....	26
9.3 Documental MONUMENTAL .....	29
10. VALORACIÓN Y COMENTARIOS .....	30
11. OBJETIVOS PARA EL AÑO SIGUIENTE.....	33
Listado de tablas .....	34

## 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 2020 en los Pisos Supervisados de Usera se resumen en la siguiente tabla:

Usuarios en Lista de Espera a 1/1/2020	0
Usuarios en Atención a 1/1/2020	19
<b>Total de Derivaciones de Usuarios en 2020</b>	6*
<b>Total de Entradas en 2020: 5</b> Inician: 5 Reinician: 0	<b>Total Global Entradas: 5</b> Inician: 5 Reinician: 0
<b>Total de Salidas en 2020: 5</b> Altas: 2 Bajas: 2 Abandonos: 1	<b>Total Global Salidas: 5</b> Altas: 2 Bajas: 2 Abandonos: 1
<b>Total de Atendidos en 2020</b>	<b>Total Atendidos: 24</b> Hombres: 17 Mujeres: 7
Usuarios en Atención a 31/12/2020	19
Usuarios en Lista de Espera a 31/12/2020	1

\* Las derivaciones recibidas durante el año a la lista de espera de Pisos Supervisados de Usera es de 4 hombres y 2 mujeres.

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, uno de ellos concretamente derivado para los pisos de este distrito.

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
- 3 Monitores
- 1 Auxiliar Administrativa (en el Centro de Día de Usera)
- 1 Directora

## 2. DATOS GLOBALES DE ATENCIÓN DE 2020

### 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 1/1/20	0	0	0
Personas en lista de espera a 31/12/20	1	1	0

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

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	2

<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
2	0	0	0	4	0	6

<sup>1</sup> Derivaciones realizadas a los Pisos Supervisadas de Usera durante el año (4 hombres y 2 mujeres).

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	3	2

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

TABLA 6. Personas que han entrado durante el año

	n	Hombres	Mujeres
Nº total de personas que han accedido	5		
Inicios*	5	3	2
Reinicios**	0	0	0

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

**d) Atenciones en el último año****TABLA 7. Atenciones realizadas en el último año**

	n
Nº de atenciones realizadas	2.549
Nº de usuarios atendidos	24
Nº de usuarios en atención a 31/12/20	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
Aumentar autonomía para proyecto de vida independiente	4
Planificar y organizar tareas diarias	1
Aumentar integración social y comunitaria	2
Mejorar funcionamiento y adaptación a la convivencia en el piso	2
Mejorar habilidades de socialización	3
Mejorar ocupación del tiempo libre y promover ocio gratificante y saludable	2
Manejar situaciones de estrés y de control de impulsos	1
Aumentar confianza y autostima	1
Trabajar habilidades básicas de la vida diaria	1
Trabajar hábitos de vida saludables	1
Mejorar administración económica	1
Dar soporte residencial	3
<b>Total</b>	<b>5</b>

**f) Salidas durante el año****TABLA 9. Salidas producidas durante el año**

	n	Hombres	Mujeres
Nº de personas que han salido	5	4	1
Nº de salidas producidas	5	4	1

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

**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	3	0
Baja por:					
Abandono voluntario	1	5	1	1	0
Derivación a otro recursos**	2	40	2	2	0
Fallecimiento	0	0	0	0	0
No adecuación al recurso***	0	0	0	0	0
Expulsión	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	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.

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

(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.

Se añade como dato la distinción entre hombres y mujeres.

## 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)	0	0
Estancia transitoria (más de un mes - un año)	239	9,4
Estancia indefinida (más de un año)	2.310	90,6

\* 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	0	0	0	0
De 1 al 6 meses	3	15,8	1	2
De 6 meses a 1 año	1	5,26	1	0
De 1 a 2 años	5	26,31	4	1
De 2 a 3 años	2	10,52	2	0
De 3 a 4 años	1	5,27	0	1
De 4 a 5 años	0	0	0	0
Más de 5 años	7	36,84	5	2

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

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

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

	n	%*	Hombres**	Mujeres**
Menos de 1 mes	1	20	1	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	0	0	0	0
De 4 a 5 años	0	0	0	0
Más de 5 años	4	80	3	1

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

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

### ***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	1	20	0	1
Vivienda familiar	1	20	1	0
Otro Piso Supervisado	1	20	1	0
Miniresidencia	0	0	0	0
Pensión	0	0	0	0
Hospital Psiquiátrico	1	20	1	0
Otros (piso privado)	1	20	1	0

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

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



### 3. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO Y CLÍNICO-PSIQUIÁTRICO

#### 3.1 Datos sociodemográficos

TABLA 15. Sexo de los usuarios

	Atendidos	Incorporados
Sexo	n	n
Varones	17	3
Mujeres	7	2
<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	14	58,3	10	4	3	60	2	1
Entre 51 - 65	10	41,7	7	3	2	40	1	1
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>2</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 hombres y mujeres.

TABLA 17. Estado civil de los usuarios

	Atendidos				Incorporados			
	n	%*	Hombres***	Mujeres***	n	%**	Hombres***	Mujeres***
Solteros	23	95,8	16	7	5	100	3	2
Casados / pareja de hecho	0	0	0	0	0	0	0	0
Separados o divorciados	1	4,2	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>17</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>2</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 18. Nivel educativo de los usuarios (estudios terminados)**

	Atendidos				Incorporados			
	n	%*	Hombres***	Mujeres***	n	%**	Hombres***	Mujeres***
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.: 6° de EGB	5	20,9	4	1	0	0	0	0
Bachiller elemental, E.G.B.: 8° de EGB, ESO.	4	16,6	3	1	0	0	0	0
Bachiller superior, BUP, COU, Bachillerato	4	16,6	2	2	2	40	1	1
F.P. 1º grado.	4	16,6	3	1	1	20	1	0
F.P. 2º Ciclo de grado medio.	1	4,2	1	0	0	0	0	0
3º grado. Ciclo de grado superior.	1	4,2	1	0	0	0	0	0
Titulo de graduado medio universitario	1	4,2	1	0	0	0	0	0
Titulo de graduado superior universitario	3	12,5	1	2	2	40	1	1
Otros	1	4,2	1	0	0	0	0	0
No se conoce	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>2</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 19. Tipo de convivencia indefinida o habitual de los usuarios (previo a la incorporación al piso)**

	Atendidos				Incorporados			
	n	%*	Hombres***	Mujeres***	n	%**	Hombres***	Mujeres***
Solo	4	16,7	2	2	0	0	0	0
Con el cónyuge	0	0	0	0	0	0	0	0
Con padres	5	20,9	5	0	1	20	1	0
Con padre o madre	4	16,7	2	2	0	0	0	0
Con otros familiares	1	4,1	0	1	1	20	0	1
Con los hijos	0	0	0	0	0	0	0	0
Miniresidencia, piso o pensión supervisada	7	29,1	6	1	1	20	1	0
Otros	3	12,5	2	1	2	40	1	1
No se conoce	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>2</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 20. Usuarios con hijos**

	Atendidos				Incorporados			
	n	%*	Hombres***	Mujeres***	n	%**	Hombres***	Mujeres***
Sí	2	8	1	1	0	0	0	0
No	22	92	15	7	5	100	3	2
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>3</b>	<b>2</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 21. Situación económica de los usuarios**

	Atendidos				Incorporados			
	n	%*	Hombres***	Mujeres***	n	%**	Hombres***	Mujeres***
<b>Usuarios con ingresos propios</b>								
Sí	23	95,8	16	7	5	100	3	2
No	1	4,2	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>17</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Nivel de ingresos</b>								
Menos de 300 euros	1	4,2	1	0	0	0	0	0
De 301 euros a 600 euros	13	54,2	8	5	3	60	1	2
De 601 euros a 900 euros	4	16,6	3	1	0	0	0	0
Más de 901 euros	6	25	4	2	2	40	2	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>3</b>	<b>2</b>
<b>Procedencia de los ingresos</b>								
Pensión no contributiva	12	50	10	2	3	60	2	1
Pensión contributiva	4	16	3	1	2	40	1	1
RMI	1	4	0	1	0	0	0	0
Trabajo	4	16	2	2	0	0	0	0
Orfandad	3	12,5	2	0	0	0	0	0
Hijo a cargo	2	8	0	1	0	0	0	0
Ninguno	1	4	1	0	0	0	0	0
No se conoce	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>2</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.

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

**TABLA 22. Profesión de los usuarios**

	Atendidos				Incorporados			
	n	%*	Hombres***	Mujeres***	n	%**	Hombres***	Mujeres***
Sin profesión	2	8	2	0	0	0	0	0
Trabajadores no cualificados	16	67	10	6	4	80	2	2
Trabajadores cualificados	6	25	5	1	1	20	1	0
Estudiantes	0	0	0	0	0	0	0	0
Amas de casa	0	0	0	0	0	0	0	0
Actividades 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>17</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>2</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	%*	Hombres***	Mujeres***	n	%**	Hombres***	Mujeres***
Trabajando (incluye actividad marginal e ILT)	4	16,5	2	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)	3	12,5	1	2	0	0	0	0
Estudiante	0	0	0	0	0	0	0	0
Jubilado, pensionista (sin incluir PNC)	5	21	4	1	2	40	1	1
Labores del hogar	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0
No activo	12	50	10	2	3	60	2	1
No se conoce	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>2</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	%*	Hombres***	Mujeres***	n	%**	Hombres***	Mujeres***
Sí	24	100	17	7	5	100	3	2
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>17</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>2</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	%*	Hombres***	Mujeres***	n	%**	Hombres***	Mujeres***
Ninguna	21	87,5	15	6	5	100	3	2
Curatela / Tutela patrimonial	1	4,2	0	1	0	0	0	0
Tutela	2	8,3	2	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>17</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>2</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	%*	Hombres***	Mujeres***	n	%**	Hombres***	Mujeres***
Esquizofrenia	13	54,2	10	3	1	20	0	1
Trastorno Esquizoafectivo	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros trastornos psicóticos	2	8,3	2	0	0	0	0	0
Trastornos de personalidad	3	12,5	2	1	3	60	2	1
Trastornos del estado de ánimo	4	16,7	3	1	1	20	1	0
Trastornos de ansiedad	2	8,3	0	2	0	0	0	0
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>17</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>2</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	%*	Hombres***	Mujeres***	n	%**	Hombres***	Mujeres***
Sí	5	20,8	2	3	3	60	1	2
Trastornos de dependencia o abuso de sustancias	2		1	1	1		0	1
Trastornos de personalidad	0		0	0	0		0	0
Retraso mental	0		0	0	0		0	0
Otros	3		1	2	2		1	1
No	19	79,2	15	4	2	40	2	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.

<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	%*	Hombres***	Mujeres***	n	%**	Hombres***	Mujeres***
Usuarios con ingresos previos a su incorporación	11	45,8	8	3	5	100	3	2

\* 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	8,3	2	0
Nº de ingresos	7			

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

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

## 5. ATENCIÓN E INTERVENCIÓN DESARROLLADA

### 5.1 Servicios básicos y generales

Los Pisos Supervisados de Usera han continuado trabajando durante el año 2020 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 2020 los planes individuales de los usuarios incorporados a los Pisos Supervisados han contemplado los siguientes aspectos:

- Conocer el recurso y su funcionamiento: desde el recurso mantenemos con todas las personas incorporadas un objetivo que les permita durante el proceso de Acogida y primeras citas conocer el recurso de Pisos Supervisados de Usera así como su funcionamiento con el fin de facilitar su entrada.
- 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.
- 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, etc.
- 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.

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.

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.

## 6. RESULTADOS

---

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

Un año más, 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:

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 2020 el equipo profesional ha estado presente en una reunión grupal semanal con dos 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.

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.

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. Para un mayor aprovechamiento y abaratamiento de los suministros se han mantenido en los pisos las tarifas de discriminación horaria.

Trabajo en 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.

Se ha iniciado este año además un grupo para salir a caminar dos días por semana con todas las personas interesadas de los cinco pisos con el fin de poder dar cobertura de manera grupal a objetivos individuales relacionados con el ejercicio físico.

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.

Se ha de destacar que durante el estado de alarma decretado el 14 de marzo de 2020 y por tanto con el confinamiento domiciliario de toda la población, los usuarios de Pisos Supervisados de Usera han mostrado un gran desenvolvimiento en sus quehaceres diarios, adaptándose a la situación y poniendo en marcha las habilidades trabajadas en sus planes individualizados, lo cual ha permitido incluso la revisión de algunos objetivos donde se ha establecido la retirada de ciertos apoyos que anteriormente al estado de alarma se venían dando, dado el nivel de autonomía adquirido y mantenido durante este período.

## 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	16	66,6
Recursos educativos (formales)	0	0
Recursos laborales y formativos	1	4,1
Recursos religiosos	1	4,1

\* 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, 19 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	10
	Media ítem
1. Considerando sus necesidades particulares, ¿está satisfecho/a, en general, con el servicio que le presta el recurso (piso supervisado)?	5,50
2. ¿Está Ud. satisfecho/a con el profesional del equipo con el que tiene más trato?	5,40
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)?	5,40
4. ¿Está satisfecho/a con la frecuencia con la que es atendido por el equipo de pisos?	4,80
5. ¿Está satisfecho/a con el nivel de información que recibe por parte de los profesionales del equipo de pisos?	5,00
6. ¿Está satisfecho/a con los objetivos y metas que se persiguen con las actividades que lleva a cabo con el equipo de pisos?	4,90
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?	5,10
8. ¿Está satisfecho/a con el horario en que se realizan las distintas actividades en las que Ud. participa con el equipo de pisos?	5,30
9. ¿Está satisfecho/a en general con los profesionales del equipo de pisos?	4,90
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.)?	5,00
11. ¿Está satisfecho/a con las instalaciones que le ofrece el piso y la comunidad donde reside?	5,50
12. ¿Está satisfecho/a con el ritmo con el que se desarrolla la intervención del equipo?	5,40
13. ¿Está satisfecho/a con que la intervención se desarrolle en su entorno próximo (por ejemplo, en su casa, en su barrio, etc.)?	5,30
14. ¿Está satisfecho/a con la duración de las intervenciones llevadas a cabo por el equipo?	5,60
15. ¿Está satisfecho/a con el respeto con el que es tratada la información sobre su caso por parte del equipo?	4,90
16. ¿Está satisfecho/a con el respeto a su intimidad por parte del equipo?	5,00
<b>Satisfacción total</b>	<b>5,19</b>

TABLA 32. Datos sobre las subescalas del cuestionario de satisfacción.

	Media
Satisfacción con la intervención	5,21
Satisfacción con los profesionales	5,05
Satisfacción con las instalaciones	5,50

## 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)	3	12,5	3	0
Centros de Rehabilitación Psicosocial (CRPS)	9	37,5	9	0
Centros de Rehabilitación Laboral (CRL)	7	29,1	3	4
Miniresidencias	1	4,1	0	1
Pensiones Supervisadas	0	0	0	0
EASCs	0	0	0	0

\* Sobre el total de usuarios atendidos.

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

## 8. DATOS DE COORDINACIÓN

---

Como cada año, durante el 2020 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, a través del correo electrónico y este año especialmente por zoom debido a la situación epidemiológica) 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 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 y 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 regular y frecuente. Este año debido a la pandemia por covid-19 la gran mayoría de coordinaciones se han realizado por zoom, siendo actualmente la vía principal de coordinación entre recursos.

	n
<b>Comisiones de Derivación de Área</b>	
Con los CSM del Área y los Recursos de Rehabilitación	9
<b>Reuniones de Coordinación y Seguimiento de Casos</b>	
Con los CSM del Área y los Recursos de Rehabilitación (coordinaciones mensuales)	6
Específicamente con Salud Mental de Usera	1
Específicamente con Salud Mental de Villaverde	1
Específicamente con el CRL de Usera	4
Específicamente con el CRPS de Carabanchel	2
Específicamente con el CRPS de Villaverde	1
Específicamente con Fundación Manantial	1
Específicamente con la UHB Benito Menni	1
Específicamente con la AMTA	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.

En este 2020 se ha iniciado un trabajo de investigación relacionado con la importancia que tiene la sexualidad para los usuarios de Pisos Supervisados de Usera. El equipo profesional ha realizado un trabajo de búsqueda bibliográfica relacionada con el tema en cuestión, así como el planteamiento de objetivo e hipótesis y la redacción de la introducción y justificación de dicha investigación. En 2021 se dará continuidad a este trabajo con la participación de todos los usuarios interesados a través de la presentación de un cuestionario que permita conocer qué importancia dan los usuarios de Pisos Supervisados de Usera a la sexualidad.

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 CSEU La Salle	Enero-Diciembre	Monitor
Espacios profesionales de formación interna en la herramienta de Evaluación de Desempeño	Equipo Técnico de Walk	Enero-Diciembre	Monitor
Curso online Principios básicos para la intervención telepsicológica	Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid	Junio-Julio	Dirección

#### b) Colaboración con la Universidad Rey Juan Carlos

En 2014 Walk Redi firmó un acuerdo de colaboración con la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid para la realización de prácticas por los alumnos de la Facultad de Ciencias de la Salud.

En el año 2020, este acuerdo se materializó en el mes de enero con la incorporación a Pisos Supervisados de Usera y a los recursos adscritos al mismo (Centro de Día de Usera), de una estudiante del 4º curso de Grado de Psicología, cuya tutora de prácticas fue la psicóloga y directora, Davinia Zaragoza Latorre. La duración de las prácticas fue de 326 horas y las tareas realizadas por la alumna fueron las siguientes:

- Colaborar en la valoración psicológica de los usuarios del Centro y de los otros recursos adscritos al mismo concierto que el Centro de Día, esto es Pisos Supervisados.



- Participar con el equipo técnico del Centro en el diseño, implementación y evaluación de los planes individualizados de rehabilitación de los usuarios y en los programas, actividades y talleres del recurso.
- Colaborar en la implementación de los programas que requieran de la presencia de un profesional de la psicología.
- Participar en las actividades que se desarrollan en el Centro en el horario de las prácticas.
- Realizar formación relativa a los modelos propios de trabajo de los recursos de Walk: modelo de recuperación y MOHO.

### **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 que se cierra la agenda de atenciones de la semana, y se planifican las tareas que el equipo tiene que ejecutar así como la gestión de incidencias surgidas en cada uno de los pisos. 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.

En estos espacios además se está dedicando parte del tiempo a organizar la investigación iniciada por el equipo profesional de Pisos en relación a la importancia que tiene la sexualidad para los usuarios de Pisos Supervisados de Usera.

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 dado continuidad en este 2020 a la 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 seguido revisando 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 de nuevo durante el 2020 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)



Desde 2010 un grupo de personas voluntarias vinculadas a los Recursos de Rehabilitación Psicosocial de Usera, gestionados por la entidad Walk Rehabilitación y Desarrollo Integral, organizamos y gestionamos diferentes iniciativas solidarias que actualmente están integradas en el funcionamiento del barrio de Usera. También se promueven nuevas iniciativas que den continuidad a nuestro trabajo de sensibilización y visibilidad con el objetivo de que la sociedad tenga una visión positiva y más realista de la salud mental.

Walk Grupo Solidario (WGS) se organiza a través de reuniones semanales, en las que se valoran posibles propuestas o iniciativas, se toman decisiones con respecto a la organización y distribución de tareas de las actividades y se analiza la puesta en marcha de las mismas.

Durante el 2020 el grupo quiso mantener las iniciativas llevadas a cabo en años anteriores con el objetivo de hacerse más visibles en el entorno, favoreciendo la participación comunitaria.

En esta línea, al inicio de 2020 WGS ha participado en actividades organizadas tanto 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; como por el Espacio de Igualdad Berta Cáceres con motivo de la conmemoración del Día de la Mujer. De este modo, también se ha mantenido el contacto con la biblioteca pública Jose Hierro, con el acuerdo de llevar a cabo, en colaboración con el Taller de Arte del Centro de Día, una exposición de pintura cuando la situación lo permita.

Debido a la situación sanitaria ocurrida el grupo decidió limitar el número de iniciativas y centrarse en darse a conocer y promover una visión positiva de la salud mental fundamentalmente a través de las redes sociales.

### Ropero Solidario de Usera

La finalidad principal del Ropero Solidario de Usera (RSU) 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 es posible gracias a la colaboración de los voluntarios y voluntarias con el Taller de Reciclado de Ropa del CRL de Usera, cuyos participantes trabajan en labores de preparación de ropa y productos que han sido donados para este fin.

Hasta el 11 de Marzo, se atendió la necesidad de 66 personas derivadas por los Servicios Sociales de la zona o por otras entidades del distrito con las que se tiene contacto, 8 personas más de las atendidas en el mismo período en 2019. En Junio, y tras la imposibilidad de atender a estas personas en el centro se decide donar toda la ropa de primavera y verano de la que se disponía, 935 prendas de bebé, niños, mujer y hombre, entre dos entidades del distrito: la Asociación de Vecinos de Orcasur y la Asociación de Vecinos Almendrales.

Durante el mes Octubre, se comenzó de nuevo la atención a personas de nuestros recursos que tuviesen una situación de necesidad de ropa de invierno.

En Diciembre se llevó a cabo una nueva donación de ropa a la Asociación A.N.A.D.A.H.A.T.A., una asociación de niños, jóvenes y adultos con déficit de atención, hiperactividad, autismo y trastornos asociados del distrito de Usera.

En total durante el año se han podido donar 1833 prendas y 180 complementos.

### Celebración del Día de la Salud Mental

Con motivo del día de la Salud Mental y ante la imposibilidad de llevar a cabo unas jornadas presenciales, dado el confinamiento por zonas básicas de salud, en el centro cultural como en años anteriores pensando siempre en la seguridad de los participantes, WGS no quiso dejar pasar la oportunidad de llevar a cabo una iniciativa para conmemorar un año más este día y se decidió lanzar un mensaje a través de redes sociales, por lo que el grupo trabajó en la creación de un perfil en la red social Instagram.

Se elaboraron dos vídeos “soy persona” y “todos estamos a la misma altura” en los que participaron personas de los diferentes recursos con la intención de transmitir a través de hastag el mensaje “soy persona”, “fuera etiquetas”, “fuera estigma”. Además se publicaron varias infografías que compartían el mismo mensaje.

Tras esta puesta en marcha se valoró que, teniendo en cuenta que ha sido el primer contacto del grupo con redes sociales y que se utilizaron como herramienta de campaña, la experiencia ha resultado positiva por lo que se decidió continuar publicando de manera semanal mostrando qué es WGS, iniciativas que se han llevado a cabo con anterioridad e informaciones del barrio que puedan ser importantes, siendo otra herramienta más para hacer difusión de iniciativas que suceden en el distrito en las que se puede participar.

### Recogida de Alimentos y Juguetes

En Noviembre se valoró, debido a la incertidumbre de los acontecimientos relacionados con la situación sanitaria, no llevar a cabo la tradicional recogida de alimentos y juegue-

tes por la dificultad que conllevaba la campaña para la desinfección y manipulación y la posterior entrega de las donaciones que se pudiesen recibir.

Aún siendo conscientes de las necesidades que ha pasado el distrito, priorizamos la seguridad al no poder asegurar una desinfección total. Se ha mantenido el contacto con servicios sociales y asociaciones con las que habitualmente se ha colaborado para que conociesen la decisión tomada y por nuestra parte nos ofrecimos a dar difusión a otras iniciativas que se conociesen en esas semanas.

Para finalizar el año, el grupo planteó poder llevar a cabo una exposición virtual con los trabajos del Taller de Arte del CD de Usera. Para ello, se crearon grupos de trabajo en diferentes espacios y actividades del CD con el fin de trabajar en equipo y poder sacar adelante esta exposición en 2021.





### 9.3 Documental MONUMENTAL

En este 2020 MONUMENTAL pudo verse en la gran pantalla, pudiendo así compartir el trabajo que se lleva elaborando desde hace varios años por todas y cada una de las personas que han formado y forman parte de este proyecto.

En Madrid estuvo durante 25 días en cartelera en los cines Metropol, donde fue la película con más porcentaje de taquilla en su primera semana de estreno en toda España. En Majadahonda estuvo una semana en cartelera y durante tres días en Cines en Girona. Fue llevada además a televisión, transmitiéndose en tve2 donde alcanzó 2,8 de share durante su emisión.

En este año, Monumental ha sido seleccionada en varios festivales: Festival Internacional PRISMA de Roma, Festival Internacional de cine de Navarra, Festival Internacional de Cine de Derechos Humanos-Colombia Cinefem, We Cam Fest y Costafrito, Festival de Cine Español 2020. En el Festival Internacional de Cine de Derechos Humanos-Colombia Cinefem fue película ganadora en la categoría de mejor dirección.

Se han mantenido también diferentes espacios de coloquios, entre ellos con el laboratorio farmacéutico Otsuka, con el Centro de Igualdad de Retiro (en el que se agotaron las entradas) y en Caixa Forum al que pudieron asistir numerosos profesionales de la Red de Salud Mental de Madrid.

En Redes sociales más de 250 personas siguen Monumental y más de 4.500 personas han visto el trailer de la película.

Además, varias asociaciones se han puesto en contacto con Monumental para organizar pases en diferentes Comunidades Autónomas para los próximos meses.

## MONUMENTAL

UNA PELÍCULA DE ROSA GÓMEZ



## 10. VALORACIÓN Y COMENTARIOS

Este 2020 y con motivo de la **pandemia por covid-19**, el equipo profesional organizó con los usuarios la intervención y se organizaron atenciones presenciales por pisos y profesional con el fin de que semanalmente todos los usuarios de Pisos mantuvieran el trabajo recogido en los objetivos de su plan individualizado, no interrumpiendo en ningún momento la intervención presencial en el recurso de Pisos Supervisados de Usera y garantizando la atención con cada uno de los usuarios. Para complementar este trabajo, además se organizaron seguimientos telefónicos para dar cobertura a todos los usuarios de Pisos de manera diaria, poder apoyar en las necesidades que fueran surgiendo, y poder así dar continuidad al trabajo que estaban realizando en esos momentos en el piso.

Por otro lado, y como cada año, en 2020 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:** 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 expectativa 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.

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. **Intervención:** donde quedan recogidos de forma consensuada los objetivos a trabajar con el usuario durante su estancia en el piso.
4. **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. **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.

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. 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.

El objetivo principal del recurso es dar **una atención de calidad al usuario**. 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 a 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 del plan individualizado de cada usuario.

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. 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.

Un año más, 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.

De nuevo en este 2020 se han dado **altas en el recurso** a personas preparadas para comenzar 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 2021 son:

- Mejorar la gestión del tiempo y organización del equipo con el fin de mejorar la calidad del servicio que ofrecemos desde el recurso
- Actualizar y mejorar la organización de inventarios de Pisos Supervisados de Usera.

## Listado de tablas

TABLA 1. Personas en lista de espera .....	5
TABLA 2. Tiempo en lista de espera de las personas incorporadas en los Pisos de Usera.....	5
TABLA 3. Derivaciones recibidas en el último año .....	5
TABLA 4. Personas rechazadas y personas retiradas de la lista de espera durante el año.....	5
TABLA 5. Entradas producidas en el último año .....	5
TABLA 6. Personas que han entrado durante el año .....	5
TABLA 7. Atenciones realizadas en el último año .....	6
TABLA 8. Motivos para la derivación de las incorporaciones en el último año .....	6
TABLA 9. Salidas producidas durante el año .....	6
TABLA 10. Motivos para la finalización de la intervención de las salidas producidas durante el año .....	7
TABLA 11. Atenciones realizadas por tiempo previsto de estancia en el último año .....	7
TABLA 12. Duración de la estancia de los usuarios en atención a final del año .....	7
TABLA 13. Duración de la estancia de los usuarios que han salido durante el último año.....	8
TABLA 14. Situación residencial de los usuarios que han finalizado su intervención durante el año.....	8
TABLA 15. Sexo de los usuarios .....	9
TABLA 16. Edad de los usuarios .....	9
TABLA 17. Estado civil de los usuarios .....	9
TABLA 18. Nivel educativo de los usuarios (estudios terminados).....	10
TABLA 19. Tipo de convivencia indefinida o habitual de los usuarios (previo a la incorporación al piso) .....	10
TABLA 20. Usuarios con hijos.....	11
TABLA 21. Situación económica de los usuarios .....	11
TABLA 22. Profesión de los usuarios.....	12
TABLA 23. Situación laboral de los usuarios.....	12
TABLA 24. Minusvalía entre los usuarios.....	13
TABLA 25. Situación jurídica de los usuarios.....	13
TABLA 26. Diagnóstico principal de los usuarios .....	13
TABLA 27. Diagnóstico asociado de los usuarios.....	14
TABLA 28. Ingresos psiquiátricos previos a la incorporación de los usuarios.....	14
TABLA 29. Ingresos psiquiátricos de los usuarios durante el año .....	15
TABLA 30. Uso de recursos comunitarios por los usuarios durante el último año .....	19
TABLA 31. Datos sobre los ítems del cuestionario de satisfacción .....	20
TABLA 32. Datos sobre las subescalas del cuestionario de satisfacción. ....	20
TABLA 33. Utilización de otros recursos del Plan por parte de los usuarios durante el último año .....	21

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