

M E M O R I A  
2 0 2 1

# Centro de Rehabilitación Laboral de Usera

## Contenido

---

<b>1</b>	<b>Presentación .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Datos globales de atención.....</b>	<b>5</b>
	2.1. Tabla de movimiento anual .....	5
	2.2. Derivaciones.....	5
	2.3. Entradas .....	6
	2.4. Salidas .....	6
<b>3</b>	<b>Ingresos psiquiátricos de los usuarios atendidos .....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Perfil sociodemográfico y clínico-psiquiátrico de las personas incorporadas y del total de atendidos .....</b>	<b>9</b>
	4.1. Datos sociodemográficos.....	9
	4.2. Datos clínicos.....	15
<b>5</b>	<b>Datos del proceso de rehabilitación laboral .....</b>	<b>18</b>
	5.1. Acogida.....	19
	5.2. Evaluación Inicial y diseño del Plan Individualizado de Rehabilitación Laboral .....	19
	5.3. Intervención.....	20
	5.4. Fase de seguimiento y alta .....	21
<b>6</b>	<b>Resultados del proceso de rehabilitación laboral .....</b>	<b>22</b>
	6.1. Contacto y coordinación con el tejido formativo-laboral.....	22
	6.2. Datos de la Integración Laboral.....	23
	6.3. Datos del Acceso a Prácticas no Laborales.....	26
	6.4. Datos de la Inserción en Formación Ocupacional / Laboral y Académica .....	27
	6.5. Satisfacción de los usuarios.....	28
<b>7</b>	<b>Utilización por parte de los usuarios de otros recursos de la red .....</b>	<b>29</b>
<b>8</b>	<b>Datos de la coordinación realizada .....</b>	<b>30</b>
<b>9</b>	<b>Descripción de las actividades desarrolladas .....</b>	<b>32</b>
	9.1. Actuaciones del equipo profesional.....	32
	9.2. Programas de Rehabilitación Laboral desarrollados en el Centro.....	33
	9.3. Actividades de Sensibilización e Integración Comunitaria.....	37
	9.4. Participación en Programas e Investigaciones .....	40
	9.5. Servicios complementarios de comidas y de apoyo al transporte.....	40
<b>10</b>	<b>Valoración de resultados anuales.....</b>	<b>42</b>
<b>11</b>	<b>Objetivos para 2022 .....</b>	<b>45</b>

## Índice de tablas

- TABLA 1. Datos de atención durante el año 5
- TABLA 2. Personas por meses y distritos 5
- TABLA 3. Derivaciones por sexo y edad 5
- TABLA 4. Personas no aceptadas durante el año 6
- TABLA 5. Personas retiradas de la lista de espera 6
- TABLA 6. Entradas nuevas por meses y distritos 6
- TABLA 7. Reentradas nuevas por meses y distritos 6
- TABLA 8. Entradas por sexo y edad 6
- TABLA 9. Salidas por distritos 6
- TABLA 10. Distribución de las salidas por sexo y edad 6
- TABLA 11. Altas y bajas producidas durante el año 7
- TABLA 12. Lista de espera a final de año por distrito 7
- TABLA 13. Personas en lista de espera a final de año por sexo y edad 7
- TABLA 14. Tiempo desde la derivación y primera cita 7
- TABLA 15. Ingresos psiquiátricos de los usuarios durante el año 8
- TABLA 16. Sexo de los usuarios 9
- TABLA 17. Edad de los usuarios 9
- TABLA 18. Estado civil de los usuarios 9
- TABLA 19. Usuarios con hijos 10
- TABLA 20. Situación laboral de los usuarios 10
- TABLA 21. Experiencia laboral de los usuarios 10
- TABLA 22. Ingresos económicos de los usuarios 11
- TABLA 23. Tipo de convivencia de los usuarios 11
- TABLA 24. Declaración de minusvalía de los usuarios 11
- TABLA 25. Nivel educativo de los usuarios 12
- TABLA 26. Sexo de los usuarios 12
- TABLA 27. Edad de los usuarios 12
- TABLA 28. Estado civil de los usuarios 13
- TABLA 29. Usuarios con hijos 13
- TABLA 30. Situación laboral de los usuarios 13
- TABLA 31. Experiencia laboral de los usuarios 13
- TABLA 32. Ingresos económicos de los usuarios 14
- TABLA 33. Tipo de convivencia de los usuarios 14
- TABLA 34. Declaración de minusvalía de los usuarios 14
- TABLA 35. Nivel educativo de los usuarios 15
- TABLA 36. Diagnóstico principal de los usuarios 15
- TABLA 37. Existencia de diagnóstico de trastorno asociado de los usuarios 15
- TABLA 38. Tiempo de evolución desde el primer contacto con los SSM hasta la incorporación al CRL\* 16
- TABLA 39. Otras enfermedades de los usuarios 16
- TABLA 40. Otros problemas asociados de los usuarios 16
- TABLA 41. Diagnóstico principal de los usuarios 16
- TABLA 42. Existencia de diagnóstico de trastorno asociado de los usuarios 17
- TABLA 43. Tiempo de evolución desde el primer contacto con los SSM hasta la incorporación al CRL\* 17
- TABLA 44. Otras enfermedades de los usuarios 17
- TABLA 45. Otros problemas asociados de los usuarios 17
- TABLA 46. Usuarios en atención a final de año por fases 18
- TABLA 47. Integración laboral de los usuarios del centro en el último año 23
- TABLA 48. Empleos finalizados durante el año 24
- TABLA 49. Datos del acceso a prácticas de los usuarios durante el año 26
- TABLA 50. Formación de los usuarios durante el año 27
- TABLA 51. Aplicación del cuestionario de satisfacción a los usuarios en el último año 28
- TABLA 52. Datos sobre los ítems del cuestionario de satisfacción 28
- TABLA 53. Datos sobre las subescalas del cuestionario de satisfacción 28
- TABLA 54. Utilización de otros recursos de la Red por parte de los usuarios durante el último año 29

# 1 Presentación

El Centro de Rehabilitación Laboral de Usera (en adelante, CRL) es un centro de la entidad Walk Rehabilitación y Desarrollo Integral, S.L. (en adelante, Walk), concertado con la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid, mediante contrato derivado del Acuerdo Marco para el concierto de plazas de Centros de Rehabilitación Laboral a personas con enfermedad mental grave y duradera de distintas zonas de la Comunidad. El gasto en 2021 de los Centros de Rehabilitación Laboral concertados en el citado Acuerdo Marco ha sido cofinanciado al 50% por el Fondo Social Europeo dentro del programa operativo de la Comunidad de Madrid, objetivo “Competitividad Regional y Empleo” (2014/2020).

El CRL de Usera es un recurso gratuito y voluntario. Cuenta con 60 plazas de atención diurna y tiene un horario ininterrumpido de 8:30 h. a 18:00 h. de lunes a jueves, y de 8:30 h. a 15:30 h. los viernes. Su misión fundamental es acompañar en su proceso de rehabilitación e integración laboral a aquellas personas que han sido diagnosticadas de una enfermedad mental, de manera que adquieran o recuperen los hábitos y las capacidades laborales necesarias para acceder, integrarse y mantenerse en el mundo laboral, a través de fórmulas de empleo protegido, autoempleo o dentro de la empresa ordinaria.

Las actuaciones sobre las que se orienta el trabajo del equipo profesional van encaminadas a:

- Definir procesos e itinerarios de rehabilitación laboral, individualizados e integrales.
- Posibilitar la adquisición o recuperación de habilidades y competencias personales y sociales.
- Potenciar el mayor grado de ajuste e integración laboral y social.
- Ofrecer el seguimiento, apoyo comunitario y soporte social necesarios.
- Apoyar, colaborar y coordinarse con aquellos dispositivos que puedan estar implicados en el proceso de atención.
- Coordinarse con los recursos del tejido laboral y los centros de formación profesional.
- Posibilitar la formación, el acceso, la integración y el mantenimiento laboral de acuerdo con el principio de normalización.
- Concienciar a empresarios, asociaciones e instituciones con el fin de que amplíen y fomenten las oportunidades de inserción laboral de las personas con trastorno mental.

En cuanto al perfil general, las personas atendidas en el Centro se caracterizan por presentar enfermedades mentales graves y crónicas, un déficit significativo en su funcionamiento psicosocial y tener dificultades para su integración en el mercado laboral. Todas son atendidas por un Servicio de Salud Mental, el cual, a través de un informe que recoge la necesidad de un apoyo específico (Protocolo de Continuidad de Cuidados), propone su derivación. Para asegurar una adecuada atención integral, es prioritaria la coordinación con el Servicio de Salud Mental a través de sus programas de rehabilitación y continuidad de cuidados, así como con los Servicios Sociales Generales y otros recursos comunitarios. Igualmente importante es que el CRL mantenga coordinación con entidades y agentes sociales que puedan estar implicados en el proceso de inserción social y laboral de personas con enfermedad mental, y que conozca en profundidad el mapa de recursos existentes en la zona de actuación.

El CRL de Usera está situado en un local de planta baja en la Calle Beasain, al que se accede por la Calle Ordicia, en el distrito de Usera. El teléfono de contacto es el 91.341.89.67, y el correo electrónico es [crlusera@walkredi.org](mailto:crlusera@walkredi.org).

El equipo profesional está formado por Directora, Psicóloga, Terapeuta Ocupacional, Técnico de Apoyo a la Inserción Laboral, Preparadora Laboral, Maestros de Taller (Administración y Ofimática, Limpieza y Reciclado de Ropa, Diseño Gráfico y Publicidad), Auxiliar Administrativa y Auxiliar de Limpieza.

## 2 Datos globales de atención

Durante el año 2021, en el CRL se han recibido 22 derivaciones de los Servicios de Salud Mental de Usera y Carabanchel. En total se han atendido a 73 personas, 11 de las cuales han iniciado el proceso de rehabilitación en el dispositivo este año.

Las 9 altas que se han producido han permanecido una media de 5 años en el recurso; y las bajas registradas se han producido en 2 casos por abandono del proceso, y en otros 2 casos por incorporación a otro recurso de la Red (CRL Arganzuela y CD Usera).

A diferencia de otros años, en 2021 se ha atendido prácticamente al mismo porcentaje de hombres que de mujeres (37 hombres y 36 mujeres).

### 2.1. Tabla de movimiento anual

TABLA 1. Datos de atención durante el año

Usuarios en Lista de Espera a 1/1/2021	4
Usuarios en Atención a 1/1/2021	62
Total de Derivaciones de usuarios en 2021	22
<b>Total de Entradas en 2021</b>	<b>Total Global Entradas: 11</b>
Inician	Inician: 11
Reinician	Reinician: 0
<b>Total de Salidas en 2021</b>	<b>Total Global Salidas: 13</b>
Altas	Altas: 9
Bajas	Bajas: 2
Abandonos	Abandonos: 2
<b>Total de Atendidos en 2021</b>	<b>Total Atendidos: 73</b>
	Hombres: 37
	Mujeres: 36
Usuarios en Atención a 31/12/2021	60
Usuarios en Lista de Espera a 31/12/2021	8

### 2.2. Derivaciones

TABLA 2. Personas por meses y distritos

Distrito	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Usera				4	2	2	1	1	2	1	3	4	20
Carabanchel		1	1										2

TABLA 3. Derivaciones por sexo y edad

Edad	n	Mujeres	Hombres
18 – 30 años	7	0	7
31 – 50 años	14	7	7
51 – 65 años	1	1	0
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>14</b>

TABLA 4. Personas no aceptadas durante el año

	<b>n</b>
Nº de personas no aceptadas	0

TABLA 5. Personas retiradas de la lista de espera

	<b>n</b>
Nº de personas retiradas de la lista de espera	7

## 2.3. Entradas

TABLA 6. Entradas nuevas por meses y distritos

Distrito	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Usera			2	1		1	2	2			1	1	10
Carabanchel		1											1

TABLA 7. Reentradas nuevas por meses y distritos

Distrito	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Usera													
Arganzuela													
Carabanchel													

TABLA 8. Entradas por sexo y edad

Edad	n	mujeres	hombres
18 – 30 años	4	1	3
31 – 50 años	5	2	3
51 – 65 años	2	2	0
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

## 2.4. Salidas

TABLA 9. Salidas por distritos

Usera	Arganzuela	Carabanchel	Total
6	6	1	13

TABLA 10. Distribución de las salidas por sexo y edad

Edad	n	mujeres	hombres
18 – 30 años	2	0	2
31 – 50 años	9	4	5
51 – 65 años	2	1	1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>8</b>

TABLA 11. Altas y bajas producidas durante el año

Número de usuarios que han finalizado su atención en el año	n
Altas	9
Integración laboral	5
Formación prolongada	1
Actividad ocupacional – laboral no remunerada	3
Tiempo medio desde el inicio de la evaluación al momento del alta	5 años
Bajas	
Cambio de domicilio	
Abandono por decisión familiar	
Expulsión	
Fallecimiento	
Derivación a otro recurso	2
Otros motivos	
Abandono voluntario	
Abandono en evaluación	
Abandono en intervención	2

TABLA 12. Lista de espera a final de año por distrito

Distrito	n
Usera	8
<b>Total</b>	<b>8</b>

TABLA 13. Personas en lista de espera a final de año por sexo y edad

Edad	n	mujeres	hombres
18 – 30 años	3	0	3
31 – 50 años	5	2	3
51 – 65 años	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

TABLA 14. Tiempo desde la derivación y primera cita

Tiempo medio (en días)	48
------------------------	----

### 3 Ingresos psiquiátricos de los usuarios atendidos

Durante el año 2021, 7 usuarios han tenido ingresos hospitalarios en el servicio de psiquiatría de distintos hospitales, haciendo un total de 11 ingresos.

TABLA 15. Ingresos psiquiátricos de los usuarios durante el año

	n
Nº de usuarios con ingresos	7
Nº de ingresos	22



## 4 Perfil sociodemográfico y clínico- psiquiátrico de las personas incorporadas y del total de atendidos

### 4.1. Datos sociodemográficos

#### a) De las personas incorporadas

TABLA 16. Sexo de los usuarios

	n	%*
Varones	6	54,55
Mujeres	5	45,45
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios que se han incorporado durante el año.

TABLA 17. Edad de los usuarios

	n	%*
Media de edad		36
Menor de 20		
Entre 20 – 24	2	18,18
Entre 25 – 29	1	9,09
Entre 30 – 34	3	27,27
Entre 35 – 39	1	9,09
Entre 40 – 44	1	9,09
Entre 45 – 49	1	9,09
Entre 50 – 54	1	9,09
Entre 55 – 59	1	9,09
Entre 60 – 65		
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios que se han incorporado durante el año.

TABLA 18. Estado civil de los usuarios

	n	%*
Solteros	9	81,82
Casados / pareja de hecho	2	18,18
Separados o divorciados		
Viudos		
No se conoce		
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios que se han incorporado durante el año.

TABLA 19. Usuarios con hijos

	n	%*
Sí	4	36,36
1	3	27,27
2	1	9,09
3		
Más de 3		
No	7	63,64
No se conoce		
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios que se han incorporado durante el año.

TABLA 20. Situación laboral de los usuarios

	n	%*
Trabajando (incluye actividad marginal e ILT)	4	36,36
Buscando su primer empleo (no es necesario estar inscrito en la ORE)		
Parado (no es necesario estar inscrito en la ORE)	6	54,55
Estudiante		
Jubilado, pensionista (no incluir los que perciben PNC)		
Labores del hogar		
Otros		
No activo	1	9,09
No se conoce		
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios que se han incorporado durante el año.

TABLA 21. Experiencia laboral de los usuarios

	n	%*
Sí	10	90,91
Más de 1 año	10	90,91
Menos de 1 año		
No	1	9,09
No se conoce		
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios que se han incorporado durante el año.

TABLA 22. Ingresos económicos de los usuarios

	n	%*
Usuarios con ingresos propios		
Sí	9	81,82
No	1	9,09
No se conoce	1	9,09
Procedencia de los ingresos (1)		
Pensión no contributiva	1	9,09
Pensión contributiva	2	18,18
RMI		
Trabajo (incluido subsidio por desempleo)	4	36,36
Orfandad		
Hijo a cargo		
Otros (2)	3	27,27
No se conoce		

\* Sobre el total de usuarios que se han incorporado durante el año.

(1) Algunos usuarios perciben ingresos económicos de más de una procedencia, por este motivo, en este caso el sumatorio no coincide con el total de personas que tienen ingresos económicos.

(2) La procedencia "Otros" hace referencia en este caso a: "ayudas económicas por dependencia" y "pensión compensatoria".

TABLA 23. Tipo de convivencia de los usuarios

	n	%*
Solo		
Con el cónyuge / pareja	1	9,09
Con padres	3	27,27
Con padre o madre	4	36,36
Con otros familiares	1	9,09
Con los hijos		
Miniresidencia, piso o pensión (supervisada)	1	9,09
Otros (1)	1	9,09
No se conoce		
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios que se han incorporado durante el año.

(1) El tipo de convivencia "Otros" hace referencia en este caso a que la persona comparte piso de alquiler.

TABLA 24. Declaración de minusvalía de los usuarios

	n	%*
Sí	8	72,73
Entre 33 – 64%	6	54,55
Más del 64%	2	18,18
No	2	18,18
En trámite	1	9,09
No se conoce		
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios que se han incorporado durante el año.

TABLA 25. Nivel educativo de los usuarios

	n	%*
Analfabeto		
Sin estudio (lee y escribe)		
Educación especial		
Enseñanza primaria, E.G.B. (1ª etapa): 6º de EGB	4	36,36
Bachiller elemental, E.G.B. (2ª etapa): 8º de EGB, ESO.	1	9,09
Bachiller superior, BUP, COU, Bachillerato		
F.P. 1º grado.	2	18,18
F.P. 2º Ciclo de grado medio.	1	9,09
3º grado. Ciclo de grado superior.		
Título de graduado medio universitario		
Título de graduado superior universitario	3	27,27
Otros		
No se conoce		
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios que se han incorporado durante el año.

## b) Del total de personas atendidas

TABLA 26. Sexo de los usuarios

	n	%*
Varones	37	50,68
Mujeres	36	49,32
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios atendidos.

TABLA 27. Edad de los usuarios

Edad Media		42
	n	%*
Menor de 20	1	1,37
Entre 20 – 24	4	5,48
Entre 25 – 29	5	6,85
Entre 30 – 34	11	15,07
Entre 35 – 39	7	9,59
Entre 40 – 44	15	20,55
Entre 45 – 49	14	19,18
Entre 50 – 54	8	10,96
Entre 55 – 59	6	8,22
Entre 60 – 65	2	2,74
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios atendidos.

TABLA 28. Estado civil de los usuarios

	n	%*
Solteros	65	89,04
Casados / pareja de hecho	4	5,48
Separados o divorciados	4	5,48
Viudos		
No se conoce		
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios atendidos.

TABLA 29. Usuarios con hijos

	n	%*
Sí	12	16,44
1	9	12,33
2	3	4,11
3		
Más de 3		
No	61	83,56
No se conoce		
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios atendidos.

TABLA 30. Situación laboral de los usuarios

	n	%*
Trabajando (incluye actividad marginal e ILT)	36	49,32
Buscando su primer empleo (no es necesario estar inscrito en la ORE)	1	1,37
Parado (no es necesario estar inscrito en la ORE)	32	43,84
Estudiante		
Jubilado, pensionista (no incluir los que perciben PNC)		
Labores del hogar		
Otros		
No activo	4	5,48
No se conoce		
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios atendidos.

TABLA 31. Experiencia laboral de los usuarios

	n	%*
Sí	71	97,26
Más de 1 año	64	87,67
Menos de 1 año	7	9,59
No	2	2,74
No se conoce		
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios atendidos.

TABLA 32. Ingresos económicos de los usuarios

	n	%*
Usuarios con ingresos propios		
Sí	58	79,45
No	13	17,81
No se conoce	2	2,74
Procedencia de los ingresos (1)		
Pensión no contributiva	12	16,44
Pensión contributiva	10	13,70
RMI	2	2,74
Trabajo (incluido subsidio por desempleo)	34	46,58
Orfandad	5	6,85
Hijo a cargo	4	5,48
Otros (2)	7	9,59
No se conoce		

\* Sobre el total de usuarios atendidos.

(1) Algunos usuarios perciben ingresos económicos de más de una procedencia, por este motivo, en este caso el sumatorio no coincide con el total de personas que tienen ingresos económicos.

(2) La procedencia "Otros" hace referencia en este caso a: "ayudas económicas por dependencia" y "pensión compensatoria", "subsidio familiar", "RAI" e "Ingreso Mínimo Vital".

TABLA 33. Tipo de convivencia de los usuarios

	n	%*
Solo	12	16,44
Con el cónyuge / pareja	5	6,85
Con padres	15	20,55
Con padre o madre	25	34,25
Con otros familiares	4	5,48
Con los hijos	2	2,74
Miniresidencia, piso protegido o pensión (supervisada)	8	10,96
Otros (1)	2	2,74
No se conoce		
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios atendidos.

(1) El tipo de convivencia "Otros" hace referencia en este caso a que las persona comparten piso de alquiler.

TABLA 34. Declaración de minusvalía de los usuarios

	n	%*
Sí	62	84,93
Entre 33 – 64%	39	53,42
Más del 64%	23	31,51
No	9	12,33
En trámite	2	2,74
No se conoce		
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios atendidos.

TABLA 35. Nivel educativo de los usuarios

	n	%*
Analfabeto		
Sin estudio (lee y escribe)		
Educación especial		
Enseñanza primaria, E.G.B. (1ª etapa): 6º de EGB	10	13,69
Bachiller elemental, E.G.B. (2ª etapa): 8º de EGB, ESO.	22	30,14
Bachiller superior, BUP, COU, Bachillerato	7	9,59
F.P. 1º grado.	6	8,22
F.P. 2º Ciclo de grado medio.	6	8,22
3º grado. Ciclo de grado superior.		
Título de graduado medio universitario	4	5,48
Título de graduado superior universitario	18	24,66
Otros		
No se conoce		
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios atendidos.

## 4.2. Datos clínicos

### a) De las personas incorporadas

TABLA 36. Diagnóstico principal de los usuarios

	n	%*
Esquizofrenia	2	18,18
Otros trastornos psicóticos	4	36,36
Trastornos de personalidad	1	9,09
Trastornos del estado de ánimo		
Trastornos bipolares	1	9,09
Trastornos de ansiedad		
Otros (1)	3	27,27
No disponible		
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios que se han incorporado durante el año.

(1) El diagnóstico principal "Otros" hace referencia en este caso a: "clínica paranoide", "TOC" y "trastorno depresivo mayor".

TABLA 37. Existencia de diagnóstico de trastorno asociado de los usuarios

	n	%*
Sí	5	45,45
Dependencia o abuso de sustancias	2	18,18
Trastorno de personalidad	1	9,09
Otros (1)	2	18,18
No	6	54,55
No se conoce		
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios que se han incorporado durante el año.

(1) El diagnóstico asociado "Otros" hace referencia en este caso a: "trastorno por TICs" y "autismo".

TABLA 38. Tiempo de evolución desde el primer contacto con los SSM hasta la incorporación al CRL\*

	n	%**
Menos de 2 años	6	54,55
De 2 a 5 años		
De 6 a 10 años		
Más de 10 años	5	45,45

\* Primer ingreso psiquiátrico en su defecto.

\*\* Sobre el total de usuarios que se han incorporado durante el año.

TABLA 39. Otras enfermedades de los usuarios

	n	%*
Enfermedades oncológicas	1	9,09

\* Sobre el total de usuarios que se han incorporado durante el año.

TABLA 40. Otros problemas asociados de los usuarios

	n	%*

\* Sobre el total de usuarios que se han incorporado durante el año.

## b) Del total de personas atendidas

TABLA 41. Diagnóstico principal de los usuarios

	n	%*
Esquizofrenia	22	30,14
Otros trastornos psicóticos	20	27,40
Trastornos de personalidad	8	10,96
Trastornos del estado de ánimo	4	5,48
Trastornos bipolares	6	8,22
Trastornos de ansiedad	9	12,33
Otros (1)	4	5,48
No disponible		
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios atendidos.

(1) El diagnóstico principal "Otros" hace referencia en este caso a: "trastorno de conducta", "trastorno de la conducta alimentaria", "trastorno por TICs" y "autismo".



TABLA 42. Existencia de diagnóstico de trastorno asociado de los usuarios

	n	%*
Sí	25	34,25
Dependencia o abuso de sustancias	7	9,59
Trastorno de personalidad	8	10,96
Retraso mental	2	2,74
Otros (1)	8	10,96
No	48	65,75
No se conoce		
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios atendidos.

(1) El diagnóstico asociado "Otros" hace referencia en este caso a: "trastorno adaptativo depresivo", "síndrome Guilles de la Tourette", "trastorno esquizoafectivo", "depresión", "trastorno de la conducta alimentaria", "TDAH", "trastorno por TICs" y "autismo".

TABLA 43. Tiempo de evolución desde el primer contacto con los SSM hasta la incorporación al CRL\*

	n	%**
Menos de 2 años	14	19,18
De 2 a 5 años	17	23,29
De 6 a 10 años	20	27,40
Más de 10 años	22	30,14

\* Primer ingreso psiquiátrico en su defecto.

\*\* Sobre el total de usuarios atendidos durante el año.

TABLA 44. Otras enfermedades de los usuarios

	n	%*
Enfermedades respiratorias	5	6,85
Enfermedades endocrinas	6	8,22
Enfermedades cardiovasculares	2	2,74
Dolores o molestias físicas prolongadas	5	6,85
Enfermedades inmunológicas	6	8,22
Enfermedades dermatológicas	3	4,11
Enfermedades urológicas	2	2,74
Enfermedades digestivas	1	1,37
Enfermedades óseas	1	1,37
Enfermedades oncológicas	1	1,37

\* Sobre el total de usuarios atendidos.

TABLA 45. Otros problemas asociados de los usuarios

	n	%*
Consumo de tóxicos	3	4,11
Déficit sensorial (visual, auditivo, etc.)	2	2,74

\* Sobre el total de usuarios atendidos.

## 5 Datos del proceso de rehabilitación laboral

Durante el presente año se ha continuado trabajando con un modelo de atención propio que considera a la persona protagonista de su proceso de rehabilitación laboral y que pone el foco en sus potencialidades y en su capacidad para tomar decisiones. El proceso de atención en el CRL se ha seguido estructurando en fases, de carácter flexible: **acogida, evaluación, intervención y seguimiento**; y se ha apoyado en los aspectos positivos y puntos fuertes de la persona, en sus competencias, habilidades e intereses, de modo que pueda trabajarse de forma constante sobre la motivación, parte imprescindible para la continuidad y mantenimiento de todo el proceso. El CRL de Usera ha trabajado en las áreas descritas en el proyecto a través de los programas individuales y de los talleres prelaborales desarrollados para prestar un servicio integral al usuario.

En la práctica de los profesionales del Centro está ya interiorizada una forma de registrar la información que busca que todos los datos estén accesibles y sean útiles para el usuario de modo que pueda identificar y analizar los resultados del proceso en el que está inmerso. Por este motivo, se hace un registro objetivo, que responde a indicadores concretos, y siempre con el usuario al finalizar la sesión de trabajo. Sumado a ello, es importante la observación que los profesionales realizan en cada uno de los espacios del Centro a los que la persona acude, así como la devolución objetiva de todo aquello que se identifique y que tenga que ver con su plan individualizado, mediante la cual el usuario dispone también de información útil para su análisis.

Cobra importancia en este punto que todos los profesionales que trabajan con una misma persona conozcan su plan individualizado y los acuerdos alcanzados, y que del mismo modo dispongan de pautas concretas para observar todos lo mismo y de la misma manera. Esto permite que todas las pautas y orientaciones que se le puedan proporcionar a los usuarios vayan en una misma línea, siempre acorde a sus intereses y objetivos. Semanalmente los profesionales del CRL se reúnen para abordar, conocer y mantenerse actualizados sobre las novedades, la evolución y los posibles cambios respecto al plan individualizado de rehabilitación laboral de cada una de las personas en atención, y sobre su participación y asistencia a cada uno de los espacios, talleres y programas ofertados en el recurso. Todo ello, se realiza con la finalidad de definir, diseñar y planificar estrategias conjuntas que hagan que el trabajo que se lleva a cabo con cada persona siga la misma línea. Del mismo modo, estas reuniones sirven de espacio de análisis, reflexión e intercambio de impresiones y nuevas propuestas e ideas, como forma de estar en constante actualización y cambio y de seguir innovando e introduciendo nuevas acciones que favorezcan y optimicen el trabajo en equipo.

TABLA 46. Usuarios en atención a final de año por fases

	n	%*
Fase de acogida		
Fase de evaluación inicial	2	3,33
Fase de intervención	52	86,67
Fase de seguimiento	6	10
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

\* Sobre el total de usuarios en atención a final del año.

## 5.1. Acogida

Esta primera fase del proceso de rehabilitación inicia en el momento en que la persona es derivada al CRL por parte del profesional de referencia de su Centro de Salud Mental, y finaliza cuando toma la decisión de iniciar la evaluación inicial, entendiendo de ese modo que la persona acepta continuar con el proceso.

En la acogida se identifican conjuntamente con el usuario cuáles son sus objetivos laborales, así como los primeros datos que ayudan a elaborar un primer esquema de trabajo, y se hace promoviendo desde el inicio una relación horizontal con el usuario y generar equipo con él.

Estas primeras citas en el Centro sirven además para que el usuario conozca el funcionamiento, su filosofía y la metodología que se emplea en el recurso.

El número de sesiones que se llevan a cabo en esta fase de acogida vienen determinadas por la situación de partida de cada persona. Generalmente estas sesiones son individuales, pero también los nuevos usuarios han participado en otras actividades de Walk, lo que ha permitido que conociera todas las posibilidades que ofrece el CRL para su rehabilitación laboral.

## 5.2. Evaluación Inicial y diseño del Plan Individualizado de Rehabilitación Laboral

La evaluación es una pieza clave en el proceso de rehabilitación laboral, no sólo en el momento inicial sino también a lo largo de todo el proceso de intervención y seguimiento. Para que la persona pueda definir qué objetivos ha de trabajar para alcanzar sus objetivos laborales y exista una planificación concreta y operativa de la metodología a seguir, las acciones a desarrollar y los indicadores por los cuales va a conocer el grado de cumplimiento de cada objetivo, es importante recoger información que permita descubrir información objetiva y relevante sobre diferentes áreas y la situación de cada persona.

En la evaluación inicial se recogen datos concretos y objetivos de aquellos elementos que suponen un obstáculo para que la persona alcance sus objetivos laborales, así como de los elementos que en el pasado contribuyeron a alcanzar sus metas.

Las áreas de evaluación son, generalmente, las relativas a los siguientes aspectos:

- aspectos personales relevantes para la ocupación: nivel de autonomía personal, habilidades de interacción y comunicación, capacidad de resolución de problemas, afrontamiento y manejo de la enfermedad, etc.;
- historia formativa, datos académicos y nivel de formación profesional y ocupacional;
- historia laboral previa;
- situación laboral actual y recursos con los que cuenta la persona;
- potencial ocupacional y nivel de desempeño actual;
- intereses vocacionales, expectativas y objetivos laborales actuales;
- hábitos de trabajo;
- habilidades sociales en ambientes laborales y de búsqueda de empleo;
- así como las influencias del entorno para su proyecto de rehabilitación laboral.

Para la exploración de estas áreas, es el usuario quien elige la forma de evaluar cada uno de los aspectos, tras presentar el equipo profesional las distintas herramientas que pueden serle de utilidad, y una vez repasadas las características de cada una de ellas. Se utilizan generalmente entrevistas (estructuradas y semiestructuradas), cuestionarios y registros o autorregistros. Se utiliza también la herramienta de *Evaluación de Desempeño* para una

tarea concreta, así como la observación y/o autoobservación en la práctica real o simulada de diferentes situaciones profesionales, motivo por el cual se valora la incorporación de la persona a programas y talleres prelaborales, aunque no esté aún definido en su plan individualizado.

El proceso inicial de evaluación se realiza en el menor tiempo posible y en todo caso en un tiempo máximo de 45 días desde el primer contacto del usuario con el Centro.

### 5.3. Intervención

El proceso de intervención que se desarrolla posteriormente se basa en los datos recogidos en el proceso de evaluación inicial y se estructura a través del diseño de un **Plan Individualizado de Rehabilitación Laboral (PIRL)** que define la persona con el apoyo y orientación del equipo profesional y que está coordinado con el Programa de Continuidad de Cuidados. En él se definen de forma concreta y operativa los objetivos a alcanzar en las diferentes áreas de trabajo dentro de un proceso global de rehabilitación laboral y apoyo a la integración en el mercado laboral, y articula las acciones a desarrollar así como los indicadores que van a evaluarse para conocer la evolución del trabajo realizado en el CRL. El plan se realiza por escrito, es firmado por la persona y enviado al profesional de referencia en su CSM. Una vez establecido el plan e iniciada la intervención, se desarrolla una evaluación continuada, en función de la cual se reajusta y revisa como mínimo cada 6 meses.

La intervención se lleva a cabo en el marco de la creación de un entorno que dé oportunidades a la persona para que desarrolle y aplique aquello que le permita ser competente laboralmente. Las áreas de intervención que se trabajan en el CRL de Usera son las siguientes:

- Orientación vocacional.
- Entrenamiento en hábitos básicos de trabajo y habilidades de ajuste laboral.
- Entrenamiento en habilidades sociales.
- Orientación en establecimiento de rutinas diarias, gestión del tiempo y equilibrio saludable en actividades de la vida diaria.
- Apoyo a la formación laboral.
- Entrenamiento en habilidades para la búsqueda de empleo.
- Apoyo a la inserción laboral.
- Seguimiento laboral (incluye contacto con usuario y empresa).

Para ello, se llevan a cabo intervenciones individuales, así como talleres y programas grupales que ofrecen un entorno en el que la persona puede entrenar y adquirir distintas herramientas y estrategias útiles para la consecución de sus objetivos laborales, y de acuerdo a las áreas de intervención enumeradas anteriormente. En el CRL de Usera se pone siempre el énfasis en la **identificación de fortalezas del usuario** de forma que éstas sean la base sobre la que lleva a cabo su proceso de rehabilitación, favoreciendo un autoconocimiento positivo y un sentimiento de eficacia personal fundamental de cara a la construcción de un proyecto profesional.

En el apartado 9.2. de la presente memoria se describen de forma detallada todas estas actividades que se han desarrollado en 2021, y que vienen a crear un entorno propicio para la consecución de los objetivos de los usuarios del recurso.

## 5.4. Fase de seguimiento y alta

Tras el proceso de rehabilitación laboral y una vez que el usuario alcanza un cumplimiento en los objetivos que se ha planteado en el recurso, se propone realizar un seguimiento periódico, previo al alta, a fin de evaluar el mantenimiento de los logros obtenidos en el tiempo. En esta fase de seguimiento pueden realizarse sesiones telefónicas y/o presenciales en las que analizar el mantenimiento de los logros y proporcionar por parte del profesional los apoyos necesarios. Tras un tiempo previamente acordado en el que se concluya que efectivamente mantiene en el tiempo los logros obtenidos, se procede al alta del recurso.

Durante el año 2021, 9 personas han causado alta en el recurso por cumplimiento de los objetivos de rehabilitación laboral.

## 6 Resultados del proceso de rehabilitación laboral

### 6.1. Contacto y coordinación con el tejido formativo-laboral

Con el objetivo de sensibilizar a las empresas sobre las capacidades y competencias de las personas con enfermedad mental y para acompañarlas en su andadura de manera autónoma y satisfactoria, desde el CRL de Usera consideramos fundamental el trabajo de coordinación e intermediación con los recursos y entidades vinculadas al mundo formativo-laboral.

Con esta coordinación lo que se pretende es:

- Recopilar información sobre las necesidades de los empresarios, conocer los puestos de trabajo disponibles y las posibilidades reales de empleo, formación y prácticas.
- Proporcionar información a las empresas sobre las posibles ayudas, subvenciones y exenciones de las que pueden beneficiarse al contratar personas con enfermedad mental.
- Enviar candidatos acordes con el perfil de la oferta cuando la empresa o entidad así lo solicita y favorecer que sean las propias personas interesadas en los puestos ofertados quienes contactan directamente con las empresas.
- Informar a las entidades y empresas de las funciones del Técnico de Apoyo a la Inserción Laboral (TAIL) y del Preparador/a Laboral (PL) en el seguimiento de las personas contratadas.
- Prestar apoyo y asesoramiento para la creación de iniciativas empresariales que faciliten la contratación e integración laboral del colectivo con enfermedad mental.
- Plantear la posibilidad de realizar acuerdos de colaboración con el CRL para realizar prácticas no laborales en las empresas.

En base a ello, durante el año 2021 se ha continuado trabajando desde el recurso para favorecer el inicio de nuevas colaboraciones y mantener las iniciadas en años anteriores a través de visitas presenciales, contacto telefónico y/o correo electrónico. Habiendo obtenido los siguientes resultados:

En relación a las colaboraciones que se han mantenido a lo largo del 2021:		
Laboral	Inseradecco HH Emplea Grupo Sifu FSC Inserta CEE Manantial Integra Farma CEE Aldaba CEE Intress Vívva Grupo Envera Smart Top Services Fundación Adecco Nortempo Agencia de Empleo de Usera Mesa de Empleo de Usera	Recepción de ofertas de trabajo Seguimiento de candidaturas en procesos de selección abiertos Apoyo para el mantenimiento en el puesto Intermediación Coordinación con recursos
Formativo	Fundación Adecco AMIFP: "Street Law" Agencia de Empleo de Usera	Recepción de oferta formativa Formación para el empleo específica para los usuarios Charlas y seminarios

**En relación a las colaboraciones que se han iniciado nuevas en 2021:**

Laboral	Elabora Servicios	Recepción de ofertas de trabajo Seguimiento de candidaturas en procesos de selección abiertos
Formativo	CEPA Orcasitas	Recepción de oferta formativa Talleres

En los siguientes apartados, se detallarán los resultados obtenidos durante el año en materia de empleo, prácticas y formación.

## 6.2. Datos de la Integración Laboral

TABLA 47. Integración laboral de los usuarios del centro en el último año

	<b>n</b>
Nº de usuarios con actividad laboral en el último año	52
% personas integradas sobre el nº de usuarios atendidos menos los que están en acogida, evaluación y abandonos (n=69)	75,36%
% sobre el nº total de personas atendidas (n=73)	71,23%
Nº de integraciones laborales	89
Por tipo de empresa	
En empresa ordinaria	45
En empresa protegida (CEE y empresas de inserción) (1)	41
Actividad no regulada	3
Por sector	
Público	3
Privado	79
Empleos dentro de la Red de Recursos	7
Por tipo de contratación	
Indefinido	19
Temporal	65
Sin contrato	5
Por tipo de jornada	
Completa (35 – 40 horas)	32
Parcial (20 – 35 horas)	46
Por horas (< 20 horas)	11
Nº de usuarios trabajando a 31 de diciembre	34

(1) Enclaves laborales: 10.

TABLA 48. Empleos finalizados durante el año

	n
Nº de usuarios que han finalizado contratos de trabajo	28
Empleos finalizados	49
Motivos de finalización	
Abandono	10
Despido	6
Finalización del contrato	20
Mejora de empleo	4
No supera el período de prueba	6
Abandono por descompensación psicopatológica	1
Otros	2
Duración de los empleos finalizados	
< 1 mes	22
1 – 3 meses	11
3 – 6 meses	8
6 – 12 meses	4
> 12 meses	4

### Detalle de inserciones laborales

En concreto, los resultados obtenidos en materia de empleo durante el 2021 son los siguientes (se señala en este cuadro si ha habido intermediación por parte del CRL):

Género	Empresa	Puesto	Tipo empresa	Intermediación
Hombre	CEE MANANTIAL INTEGRAL S.L.U.	Operario de línea	Protegida	SI
Hombre	BONBARDIER	Recepcionista	Ordinaria	NO
Mujer	CEE INTRESS	Administrativo/a	Protegida	NO
Hombre	UNIR	Profesor	Ordinaria	NO
Hombre	INSERADECCO	Mozo/a de almacén.	Protegida	SI
Mujer	CEE INTEGRAL	Auxiliar de información con funciones administrativas	Protegida	NO
Mujer	ILUNION FACILITY SERVICES	Auxiliar administrativa	Protegida	NO
Mujer	FIDES HISPALIS	Auxiliar administrativa	Protegida	NO
Mujer	MAGÉNTICA	Recepcionista	Protegida	NO
Mujer	ECI	Teleoperadora	Ordinaria	NO
Mujer	INTEGRAL	Auxiliar de información	Protegida	NO
Mujer	FUNDACIÓN MANANTIAL	Auxiliar de limpieza	Protegida	SI
Hombre	SBC SERVICIOS CEE	Auxiliar de información	Protegida	NO
Hombre	SBC SERVICIOS CEE	Auxiliar de información	Protegida	NO
Hombre	GRUPO TRAGSA	Administrativo/a	Ordinaria	NO
Hombre	CAVOSA OBRAS Y PROYECTOS S.A.	Administrativo/a	Ordinaria	NO
Mujer	EDUCO ACTIVIDADES	Profesora de inglés	Ordinaria	NO
Mujer	EDUCO ACTIVIDADES	Profesora de inglés	Ordinaria	NO
Hombre	EULEN	Conserje	Protegida	NO
Hombre	EULEN	Conserje	Protegida	NO
Hombre	SERVI INTEGRAL	Conserje	Protegida	NO



Género	Empresa	Puesto	Tipo empresa	Intermediación
Hombre	LLYC	Auxiliar de servicios	Ordinaria	NO
Hombre	CEE INSERTA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	Recepcionista	Protegida	SI
Mujer	CAPACITA	Auxiliar de limpieza	Protegida	NO
Mujer	GRUPO SIFU	Auxiliar de limpieza	Protegida	SI
Mujer	PARTICULAR	Auxiliar de limpieza	Actividad No regulada	NO
Mujer	CEE INSERTA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	Mozo/a de reparto	Protegida	SI
Mujer	CEE MANANTIAL INTEGRAL S.L.U.	Operario de línea	Protegida	SI
Mujer	CEE ALDABA	Auxiliar de limpieza	Protegida	SI
Mujer	OPINNO	Auxiliar administrativa	Ordinaria	NO
Mujer	ATT SISTEMAS	Grabador/a de datos	Protegida	SI
Hombre	CYCLE	Conserje	Protegida	SI
Hombre	CYCLE	Conserje	Protegida	SI
Mujer	INSERADECCO	Mozo/a de almacén.	Protegida	SI
Hombre	COMUNIDAD DE MADRID	Técnico de mantenimiento	Ordinaria	NO
Mujer	GSS LINE	Agente telefónico	Ordinaria	NO
Mujer	WALK, REHAB. Y DESARROLLO INTEGRAL	Auxiliar de limpieza	Ordinaria	NO
Mujer	ACESEGUR	Conserje	Ordinaria	NO
Hombre	INSERADECCO	Mozo/a de almacén.	Protegida	SI
Mujer	GRUPO GSS	Teleoperadora	Protegida	SI
Mujer	HERMANAS HOSPITALARIAS	Auxiliar de limpieza	Ordinaria	NO
Mujer	HERMANAS HOSPITALARIAS	Auxiliar de limpieza	Ordinaria	NO
Mujer	CEE EULEN	Auxiliar de limpieza	Protegida	NO
Mujer	CEE MANANTIAL INTEGRAL S.L.U.	Camarera	Protegida	NO
Mujer	CEE MANANTIAL INTEGRAL S.L.U.	Camarera	Protegida	NO
Mujer	CEE MANANTIAL INTEGRAL S.L.U.	Adjunta	Protegida	NO
Mujer	HOSPITAL DE MÓSTOLES	Vigilante epidemiológica	Ordinaria	NO
Hombre	ADECCO	Mozo de almacén	Ordinaria	NO
Hombre	ANDANZA EMPLEA	Taquillero	Ordinaria	NO
Hombre	MANPOWER	Operario de línea	Ordinaria	NO
Hombre	ROVI	Operario de línea	Ordinaria	NO
Mujer	PARTICULAR	Auxiliar de limpieza	Ordinaria	NO
Mujer	FUNDACIÓN ADECCO	Auxiliar de limpieza	Protegida	SI
Mujer	FUNDACIÓN ADECCO	Auxiliar de limpieza	Protegida	NO
Mujer	INSERADECCO	Mozo/a de almacén.	Protegida	SI
Mujer	FSC INSERTA	Recepcionista	Protegida	SI
Hombre	FEDERACIÓN DE FUTBOL DE MADRID	Delegado de sede	Ordinaria	NO
Hombre	MAD INTEGRAL	Teleoperador	Protegida	NO
Hombre	PISCINA PRIVADA	Auxiliar de control de accesos	Ordinaria	NO

Género	Empresa	Puesto	Tipo empresa	Intermediación
Hombre	PARTICULAR	Peón	Actividad no regulada	NO
Hombre	PLANO 2000	Peón	Ordinaria	NO
Mujer	INTERSERVE	Auxiliar de limpieza	Protegida	NO
Mujer	WALK, REHAB. Y DESARROLLO INTEGRAL	Recepcionista	Ordinaria	NO
Hombre	INNERNIA	Preparador pedidos/ Mozo almacén	Ordinaria	SI
Hombre	BRASA Y LEÑA	Ayudante de churrasquero	Ordinaria	NO
Hombre	MJM	Conserje	Ordinaria	NO
Hombre	COMUNIDAD DE VECINOS	Pintor	Actividad no regulada	NO
Mujer	IMOP	Encuestadora telefónica	Ordinaria	NO
Mujer	HOMESERVE	Agente de ventas	Ordinaria	NO
Mujer	MARKEL	Teleoperadora	Ordinaria	NO
Hombre	BLUETIETAR	Socorrista	Ordinaria	NO
Hombre	BSD LOGISTIC	Mozo de almacén	Ordinaria	NO
Hombre	AYUNTAMIENTO MADRID	Técnico deportivo	Ordinaria	NO
Mujer	F. ADECCO	Auxiliar de información	Protegida	SI
Mujer	F. ADECCO	Auxiliar de información	Protegida	SI
Mujer	CEE	Auxiliar de limpieza	Protegida	NO
Hombre	BRICOMART	Reponedor	Ordinaria	NO
Hombre	DIGI	Programador junior	Ordinaria	SI
Hombre	FSC INSERTA	Recepcionista	Protegida	SI
Hombre	FSC INSERTA	Recepcionista	Protegida	SI
Hombre	ADECCO	Mozo de almacén	Ordinaria	NO
Hombre	WALK, REHAB. Y DESARROLLO INTEGRAL	Auxiliar de limpieza	Ordinaria	SI
Hombre	SERLINGO	Conserje	Ordinaria	NO
Hombre	TRIANGLE	Mozo de almacén	Ordinaria	NO
Hombre	WALK, REHAB. Y DESARROLLO INTEGRAL	Auxiliar de limpieza	Ordinaria	SI
Mujer	RESIDENCIA AMAVIR	Auxiliar de enfermería	Ordinaria	NO
Mujer	AUTÓNOMA	Vendedora	Ordinaria	NO
Hombre	VIEWNEXT	Especialista en Aplicaciones	Ordinaria	NO
Hombre	PEPCO	Cajero / Reponedor / Dependiente	Ordinaria	NO

### 6.3. Datos del Acceso a Prácticas no Laborales

En 2021, 2 personas del CRL han desarrollado prácticas no laborales en empresas distintas.

TABLA 49. Datos del acceso a prácticas de los usuarios durante el año

Sexo	Puesto	Empresa	Sector	Duración
Hombre	Administrativo	Electrolux	Privado	4 meses
Mujer	Auxiliar Administrativo	Miguel Alvarez Herran Seguros	Privado	1 mes

## 6.4. Datos de la Inserción en Formación Ocupacional / Laboral y Académica

TABLA 50. Formación de los usuarios durante el año

	n
Nº de usuarios que acceden a formación ocupacional / laboral	11
% sobre el nº de usuarios atendidos exceptuando aquellas personas que están en acogida, evaluación y los abandonos (n=69)	15,94
% sobre el nº total de personas atendidas (n=73)	15,07
Nº de usuarios que acceden a formación reglada (académica)	6

En la siguiente tabla, se pueden ver los detalles de los cursos de formación realizados durante el 2021 por los usuarios del CRL:

Formación ocupacional / laboral				
Sexo	Curso	Entidad	Duración (en horas)	Observaciones
Mujer	Curso de inglés	Parroquia de San Antonio de Cuatro Caminos (Capuchinos)	Formación continua	En curso
Mujer	Francés	Asociación de Vecinos General Ricardos	Formación continua	En curso
Hombre	Vigilante de seguridad	Ascastilla	120 horas	En curso
Hombre	Grado medio en informática, comunicación y redes	Fundación Tomillo	2000 horas	En curso
Mujer	Certificado gestiones administrativas	SEPE	800 horas	En curso
Hombre	Curso phytón	Fundación ADECCO	200 horas	Finalizado
Mujer	Curso inglés básico	Fundación ONCE	175 horas	Finalizado
Mujer	Java full stack	Fundación ONCE	900 horas	-
Hombre	Curso de radio frecuencia picking	SEPE	30 horas	Finalizado
Hombre	Acondicionamiento físico con soporte musical	SEPE	380 horas	Finalizado
Mujer	Certificado de profesionalidad en operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	SEPE	430 horas	En curso

Formación ocupacional / reglada				
Sexo	Curso	Entidad	Duración (en horas)	Observaciones
Mujer	Inglés	Escuela Oficial de Idiomas de Carabanchel	5 horas semanales	En curso
Mujer	Foto interprete (programa QCIS)	Fundación ONCE	75 horas	Finalizado
Hombre	Grado medio técnico de farmacia	IES Renacimiento	Formación Continua	En curso
Mujer	Francés B 2.1	Escuela Oficial de Idiomas de Carabanchel	5 horas semanales	En curso
Hombre	Curso de español	EOI Orcasitas	4 horas semanales	En curso
Mujer	Auxiliar de enfermería	IES Las Musas	120 horas	En curso

## 6.5. Satisfacción de los usuarios

El cuestionario a utilizar para la evaluación de la satisfacción de los usuarios es el *Cuestionario de Satisfacción Global*. Es cumplimentado por todos los usuarios una vez al año y por aquellos que finalizan su proceso en el recurso. La forma de aplicación garantiza en todo momento la confidencialidad de los datos, ya que los usuarios de forma anónima depositan el cuestionario cumplimentado en el buzón situado en la recepción del CRL o lo remiten por correo postal.

TABLA 51. Aplicación del cuestionario de satisfacción a los usuarios en el último año

	n	%
Nº de usuarios a los que se entrega o envía el cuestionario	59	80,82
Nº de usuarios que cumplimentan el cuestionario	34	57,63
Nº de usuarios que no cumplimentan el cuestionario	25	42,37

\* Sobre el total de usuarios atendidos durante el año.

\*\* Sobre el total de usuarios a los que se entrega el cuestionario.

TABLA 52. Datos sobre los ítems del cuestionario de satisfacción

¿Está usted satisfecho...	Media ítem
en general, con el servicio que presta este Centro?	5,23
con el profesional con el que tiene más trato en este Centro?	5,47
en general, con las actividades en las que participa cuando acude a este Centro?	5,38
con la frecuencia con la que debe acudir a este Centro para realizar actividades?	5,09
con la limpieza e higiene de este Centro?	5,53
con el nivel de información que recibe por parte de los profesionales?	5,44
con la temperatura habitual que hace en el Centro?	5,12
con los objetivos y metas que se persiguen con las actividades que lleva a cabo este Centro?	5,29
con el interés que muestran y el apoyo que recibe por parte de los profesionales que le atienden en este Centro?	5,56
en general, con las instalaciones de este Centro?	5,41
con el horario en que es citado para acudir a este Centro a realizar las distintas actividades?	5,35
con los profesionales que le atienden en este Centro?	5,53
con el entorno físico, el espacio y la luminosidad de este Centro?	5,44
con el nivel de participación que le permiten en este Centro?	5,26
<b>Satisfacción total</b>	<b>5,36</b>

TABLA 53. Datos sobre las subescalas del cuestionario de satisfacción

	Media
Satisfacción con la intervención	5,28
Satisfacción con los profesionales	5,50
Satisfacción con las instalaciones	5,38

Los resultados muestran la existencia de una alta satisfacción de los usuarios con el Centro en todos los ítems evaluados. En ningún ítem la media obtenida es inferior a un 5 (en una escala de 1 a 6).

## 7

## Utilización por parte de los usuarios de otros recursos de la red

TABLA 54. Utilización de otros recursos de la Red por parte de los usuarios durante el último año

	n	%*
Centros de Rehabilitación Psicosocial		
Equipos de Apoyo Social Comunitario	6	8,22
Miniresidencias	5	6,85
Pensiones Supervisadas	1	1,37
Pisos Supervisados	7	9,59

\* Sobre el total de usuarios atendidos.

## 8

## Datos de la coordinación realizada

El CRL se coordina con todos aquellos servicios implicados en la atención de los usuarios y que resultan relevantes para promover su rehabilitación e integración social y laboral, a fin de favorecer la adecuada continuidad de cuidados y un proceso integral de atención.

Este año, con motivo de la pandemia por la Covid-19, las reuniones se han mantenido de forma virtual, generalmente a través de la aplicación Zoom.

### Consejería de Familia, Juventud y Política Social

De acuerdo con las directrices que marca la Consejería, generalmente 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 todas las reuniones extraordinarias que se estimen necesarias para poner en común con otros CRLs aspectos relevantes del servicio.

Durante el 2021 no se ha podido mantener ninguna reunión de Directores de CRLs con los responsables en la Consejería de la Coordinación Técnica de la Red.

### Servicios de Salud Mental

En las comisiones de derivación y seguimiento de casos que se mantienen de forma periódica con los Servicios de Salud Mental de Usera, Arganzuela, Villaverde y Carabanchel (de forma presencial, telefónica, a través del correo electrónico, y este año en particular a través de videoconferencia con la aplicación Zoom) 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 laboral trazado con cada persona.

### Otros Recursos de Rehabilitación

El CRL se coordina con los 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, así como con otros CRLs a través de las reuniones de psicólogos, terapeutas ocupacionales, TAILs y preparadores laborales.

### Servicios Sociales Generales

El CRL colabora y se coordina con los Servicios Sociales Generales de los distritos de referencia pues 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.

### 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, incluyendo las realizadas a través de Zoom, 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
Comisiones de Derivación a CRL con el CSM de Usera	5
Comisiones de Derivación a CRL con el CSM de Carabanchel	2
Comisiones de Derivación a CRL con el CSM de Arganzuela	2
Comisiones de Derivación a Recursos Residenciales del Área 11	10
Reuniones de Coordinación y Seguimiento de Casos Atendidos	
Con el CSM de Usera	12
Con el CSM de Arganzuela	5
Con el CSM de Carabanchel	2
Con el CSM de Villaverde	2
Con Pisos Supervisados de Usera	4
Con EASC de Usera	6
Con la UHTR de San Juan de Dios	5
Reuniones de Profesionales de la Red de recursos	
Psicólogos de CRLs	4
Terapeutas Ocupacionales CRLs	4
TAILs de CRLs	8
Reuniones del Grupo de Prevención de Suicidio	4

## 9

## Descripción de las actividades desarrolladas

### 9.1. Actuaciones del equipo profesional

#### Formación continua y desarrollo profesional

A comienzos de 2021 se diseñó un plan de formación interno que pretendía como cada año garantizar una atención de calidad a las personas que asisten al Centro durante todo el proceso de acompañamiento. Por este motivo, los profesionales han participado en sesiones de formación específicas, y han asistido a diferentes cursos, seminarios o jornadas, en su mayoría online, que han enriquecido su trabajo, logrando de esta manera mantener actualizados sus conocimientos sobre rehabilitación psicosocial y laboral, y sobre una metodología fundamentada en los principios del Modelo de Atención de Walk.

En la siguiente tabla, se resumen todas las acciones formativas realizadas durante el año por los profesionales, incluidos los seminarios, congresos y jornadas a las que han asistido:

Nombre	Fecha	Organizado por	Asistentes
Curso de Análisis en Microsoft Excel	Enero - Agosto	UDEMY	Maestra de Taller
Curso Marca Personal	Febrero	Centro de Estudios Financieros	TAIL
Presentación Guía de Buenas Prácticas contra el Estigma	5 de marzo	Cátedra UCM - Grupo 5	Directora
Curso de Técnicas de composición para diseño gráfico.	Marzo	Domestika	Maestro de Taller
Curso Excel para Mac	Abril - Septiembre	INESEM	Auxiliar Administrativa
Rotación taller de impresión 3D	2 de junio	CRL Arganzuela y CRL Usera	Maestro de Taller
Curso Introducción a la programación en JavaScript	Mayo - Junio	Domestika	Maestro de Taller
Congreso LinkedIn	9, 10 y 11 de noviembre	LinkedIn	TAIL
Jornada Medios de Comunicación y Estigma	10 de noviembre	Universidad Complutense	Directora
Conferencia LA NUEVA LEY 8/2021: de la incapacidad al sistema de apoyos	15 de noviembre	UMASAM	Directora
Jornada Haciendo Visible lo Invisible.	24 de noviembre	Espacio de Igualdad Berta Cáceres	Directora

#### Organización interna del equipo profesional

El CRL de Usera cuenta con un equipo multidisciplinar que aporta sus conocimientos técnicos y lleva a cabo sus funciones con calidad, cada uno desde su competencia; equipo que se mantiene en estrecha coordinación para garantizar una línea común de atención en cada caso, siempre respetando y cumpliendo el plan trazado por cada usuario y los acuerdos establecidos en el mismo. Para todo ello, se dispone de aquellos espacios necesarios que permitan organizar internamente y de forma eficaz las herramientas que van a ofrecerse al usuario para acompañarle en el proceso.



Siguiendo estos principios básicos, en el CRL se llevan a cabo reuniones de equipo semanales en las que se establecen acuerdos sobre aspectos que afectan al funcionamiento global del equipo y del servicio que se ofrece en el recurso, así como pautas y estrategias a implementar para apoyar al usuario en su plan individualizado.

### **Colaboración en el programa de formación de residentes del 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 como parte de su programa formativo.

En 2021 han acudido al CRL: Lydia Traid, enfermera residente; y Alejandra Casamian, psicóloga residente. Ambas han rotado por el recurso participando en sesiones de acogida, evaluación e intervención; en las reuniones del equipo profesional así como en reuniones de coordinación con otros recursos.

### **Programa de Voluntariado de Walk**

El CRL cuenta, cuando es necesario, con la presencia de personal voluntario que desarrolla tareas de apoyo en las actividades que se desarrollan en el recurso. Además ofrece la posibilidad de incorporación como personal voluntario a usuarios que han sido atendidos con anterioridad en el recurso. En 2021 han participado 4 voluntarios que trabajaban principalmente en los Talleres de Diseño y Publicidad y en el Taller de Ropa.

### **Revisión de los procedimientos de la unidad de atención directa del CRL de Usera**

Desde el equipo de gestión de Walk, un año más, se ha dado continuidad en este 2021 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 CRL, de acuerdo a las características descritas en el Proyecto de CRL de Usera y atendiendo a las necesidades particulares que surjan.

La revisión de este manual ha permitido de nuevo durante el 2021 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. Programas de Rehabilitación Laboral desarrollados en el Centro**

Los programas de rehabilitación que se ofrecen en el CRL preparan a las personas con trastorno mental para su integración laboral. Con cada persona se diseña de un modo individualizado y ajustado a sus necesidades un plan que contiene su participación en aquellos programas que va a necesitar para el logro de sus objetivos. En el CRL de Usera los programas están organizados del siguiente modo:

## Programas de atención individual

Son espacios individuales destinados a trabajar los objetivos del plan individualizado de la persona y que, junto a los programas y talleres de metodología grupal, favorecen la adquisición o recuperación de los hábitos y las capacidades laborales, así como el acceso y mantenimiento en un puesto de trabajo dentro del mercado laboral. En ellos se trabajan distintas áreas:

### *Orientación Vocacional*

Pretende que la persona defina con claridad sus intereses y objetivos laborales, determinando sus preferencias y delimitando el tipo de trabajos disponibles y posibles que se ajustan a su nivel de formación, competencia y funcionamiento.

Los espacios de orientación vocacional acompañan a la persona en la valoración de alternativas formativo - laborales que están a su alcance, analizarlas y tomar una decisión de acuerdo a sus competencias. En las sesiones de orientación vocacional se abordan conceptos relacionados con la identidad ocupacional y se exploran las actividades significativas de la persona.

### *Entrenamiento Individual en Habilidades de Búsqueda de Empleo*

Buscar empleo implica poseer un amplio conjunto de habilidades y conocimientos que permitan identificar las fuentes de información existentes, discriminar y seleccionar ofertas que se ajusten a sus intereses, elaborar un curriculum laboral y carta de presentación de acuerdo a los requerimientos del mercado laboral actual, identificar qué trámites son necesarios y enfrentarse de forma exitosa a un proceso de selección. De ahí que en el CRL se ofrezcan apoyos específicos e individualizados en el entrenamiento de búsqueda de empleo.

En las sesiones se trabajan los siguientes contenidos:

- Conocimiento de fuentes de información y recursos para iniciar y mantener el proceso de búsqueda de empleo
- Entrenamiento en el uso y consulta de fuentes de información y recursos para iniciar y mantener una búsqueda de empleo eficiente y ajustada
- Orientación hacia la adecuación y ajuste de candidatura del participante a los puestos en los que está interesado/a
- Realización de herramientas de búsqueda de empleo ajustadas cada perfil y objetivo laboral
- Entrenamiento en afrontamiento de entrevista laboral
- Entrenamiento redes sociales para la búsqueda de empleo: Twitter y LinkedIn.

Para el abordaje de los temas y la adquisición de conocimientos y práctica, se han utilizado herramientas, guías escritas e internet como fuente de información, vídeos sobre las temáticas propuestas, y rol playing para la práctica en el afrontamiento de entrevistas de selección.

Por otro lado, se ha ofrecido apoyo en la *Búsqueda Activa de Empleo* para aquellos usuarios que se encuentran inmersos en este proceso. Se ha acompañado en la realización de acciones de búsqueda de empleo, formación y prácticas acordes a los objetivos individuales y a cada plan individualizado.

Entre las acciones principales que los usuarios llevan a cabo durante estas sesiones de Búsqueda de empleo están:

- Creación de una cuenta de correo electrónico personal
- Consultas de páginas web/portales de empleo de internet

- Alta páginas/portales de empleo por internet
- Alta en bolsas de trabajo y ETT
- Envío de candidaturas en empresas ordinarias y CEE
- Revisión y modificación de CV
- Envío de candidaturas por correo electrónico
- Realización de llamadas telefónicas de autocandidatura
- Realización de llamadas telefónicas de seguimiento a una oferta de trabajo enviada
- Planificación de itinerarios de desplazamiento a empresas donde dejar candidatura

### *Apoyo a la Formación Laboral y Profesional*

Debido a que las actividades y talleres que se desarrollan en el CRL no tienen una función específicamente formativa, el apoyo a la formación se lleva a cabo utilizando la oferta existente en recursos normalizados o específicos, y mediante los Servicios Públicos de Empleo y Formación. A través de estas sesiones individuales, se apoya al usuario para que elija la oferta formativa más idónea a sus posibilidades y preferencias, y a la realidad del mercado laboral.

Así mismo se le ofrece la posibilidad de entrenar aquellos hábitos y técnicas de estudio, habilidades sociales y destrezas cognitivas que permitan un adecuado aprovechamiento de la formación. En definitiva, con el entrenamiento se pretende que la persona adquiera las habilidades, conocimientos y destrezas necesarias para acceder a un empleo.

### *Apoyo a la Inserción Laboral y Seguimiento*

Basándose en una metodología de Empleo con Apoyo, el CRL ofrece acompañamiento a las personas que han accedido a un empleo con el fin de facilitar su adaptación al puesto y ayudar a manejar los distintos problemas que surjan, siendo el Preparador Laboral el profesional que generalmente en los CRLs desarrolla esta tarea. El seguimiento no se realiza únicamente con las personas que se han insertado en un empleo, también con los que no han podido hacerlo, de modo que mantengan los logros obtenidos en el entrenamiento prelaboral y dispongan de un espacio de oportunidades laborales que se ajusten a sus posibilidades y preferencias.

### **Talleres Prelaborales**

Son espacios que proporcionan a los asistentes un entorno adecuado para el entrenamiento y la recuperación de sus habilidades de ajuste laboral. En ellos se trabajan las competencias y las habilidades necesarias para adecuarse a las normas y a los requerimientos de una situación laboral, tales como asistencia y puntualidad, apariencia personal, completar tareas, concentración en el trabajo, etc. Por otro lado, se trabajan las habilidades sociales necesarias para interactuar con compañeros y supervisores así como manejar los problemas y situaciones interpersonales que se presenten, tales como la asertividad laboral o la expresión de críticas.

Los talleres prelaborales no tienen una función ocupacional, y tampoco formativa, sino rehabilitadora como contexto de entrenamiento de aquellas competencias que la persona necesita para avanzar en su proceso de preparación para la inserción laboral. En los talleres que ofrece el CRL de Usera la organización del trabajo y el reparto de las actividades se realiza mensualmente entre todos los integrantes del programa, con el apoyo y la orientación técnica profesional. En los talleres prelaborales de Administración y de Diseño y Publicidad, se trabaja mayoritariamente con proyectos reales de empresas y entidades externas al Cen-

tro, cuya colaboración es fundamental para que estos espacios simulen un contexto lo más cercano posible a un entorno laboral.

En 2021 han participado las siguientes personas en los talleres prelaborales del CRL de Usera y se han desarrollado tanto presencialmente como a distancia, adaptándose la metodología de trabajo a las circunstancias de este año:

- Taller Prelaboral de Diseño: 12 participantes y un total de 146 sesiones
- Taller Prelaboral de Publicidad: 3 participantes y un total de 13 sesiones
- Taller Prelaboral de Administración: 15 participantes y un total de 231 sesiones
- Taller Prelaboral de Reciclado de Ropa y Productos de segunda mano: 6 participantes y un total de 108 sesiones
- Taller Prelaboral de Limpieza: 3 participantes y un total de 40 sesiones

Algunos de los trabajos de mayor relevancia que se han realizado en los talleres este año han sido:

- Digitalización de facturas
- Diseño y registro de bases de datos y facturación
- Atención de citas del Ropero Solidario
- Diseño de plataforma online para las donaciones del Ropero Solidario
- Atención telefónica en una recepción
- Realización de presupuestos
- Diseño de presentaciones
- Diseño, impresión y manipulado de calendarios de bolsillo e imanes con foto, tarjetas de cumpleaños y conmemorativas.
- Impresión y manipulado de cuadernos y libretas, etiquetas de ropa, tarjetas de citas y de visita.
- Maquetación, impresión y manipulado de las agendas anuales, tipo semana vista y día vista con fotografías personalizadas

### Programas de Digitalización para la Búsqueda de Empleo

La digitalización tiene cada vez más impacto en el proceso de búsqueda de empleo. Ya no solo importa la apariencia y la actitud que muestra el candidato durante la entrevista de trabajo; antes de llegar a ese paso, es necesario causar una buena impresión a través del currículum, un vídeo CV, una página web o el perfil en redes sociales como LinkedIn. Por este motivo, el CRL de Usera ha iniciado este año un programa de digitalización para aquellas personas que poseen menos conocimientos y destrezas en la utilización de aquellas herramientas informáticas que ayudan actualmente en la búsqueda de empleo y en los procesos de selección. El programa ha estado compuesto por distintos módulos diferenciados y abiertos a la participación de los usuarios de modo independiente.

- Taller de Zoom.
- Taller de Gmail.
- Alfabetización digital.
- Redes sociales .

Han participado una media de 5 usuarios en las 18 sesiones que se han llevado a cabo en 2021.

### Acercamiento al Mercado Laboral

Tiene como finalidad que los usuarios del CRL de Usera se mantengan actualizados en materia de empleo, formación, prácticas y/o voluntariado, fundamentalmente en los recursos

normalizados de la Comunidad a los que pudiesen acudir como parte de su proceso individualizado de rehabilitación laboral.

Durante todo el año se ha realizado prospección sobre recursos de empleo y éstos se han puesto a disposición de todos los usuarios en los espacios individuales, no obstante, debido a la pandemia de la Covid-19 este año no se ha podido favorecer la asistencia a charlas, conferencias y/o coloquios enriquecedores para su futura inserción laboral o formativa.

## 9.3. Actividades de Sensibilización e Integración Comunitaria

### 9.3.1. Iniciativas Solidarias



En 2010 un grupo de personas voluntarias pertenecientes a los recursos de Rehabilitación Psicosocial de Usera crean Walk Grupo Solidario (WGS) con el objetivo de realizar diferentes iniciativas solidarias dentro del distrito y de dar una visión positiva de la salud mental.

Durante todos estos años WGS ha dedicado gran 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, consiguiendo que cada vez más se hayan ido estrechado lazos con entidades como Madrid Salud de Usera, Espacio de Igualdad Berta Cáceres Biblioteca José Hierro o diferentes institutos de la zona.

Todo este trabajo de años ha ido llevando a que, paralelamente a las iniciativas realizadas con WGS, se fueran creando nuevos proyectos de colaboración con estas entidades y que cada vez han ido cogiendo más peso, como son los proyectos de arte, Monumental e institutos, exposiciones con la biblioteca, actividades, talleres y jornadas con Madrid Salud o el espacio de igualdad. Además, se han mantenido iniciativas ya veteranas en los recursos de Walk como Ropero Solidario de Usera o la Recogida de juguetes y alimentos, esta última paralizada desde hace dos años por motivo de la pandemia y que se pretende retomar en 2022.

En cuanto al Ropero Solidario de Usera, como cada año, la finalidad principal 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 que 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 Walk tiene contacto. Tras esta derivación, las familias solicitan una cita por teléfono y son atendidas en el CRL por el grupo de voluntarios.

Este año, para agilizar el proceso de donaciones y poder atender a más personas, el taller de diseño de CRL de Usera ha creado una plataforma virtual para la solicitud de ropa, de modo que el pedido es realizado en una sala del CRL con un voluntario que atiende al "cliente", y es recibido inmediatamente por otro grupo de voluntarios que lo preparan en el taller. Además de agilizar todo el proceso se evita de este modo la confluencia de personas externas en el taller.

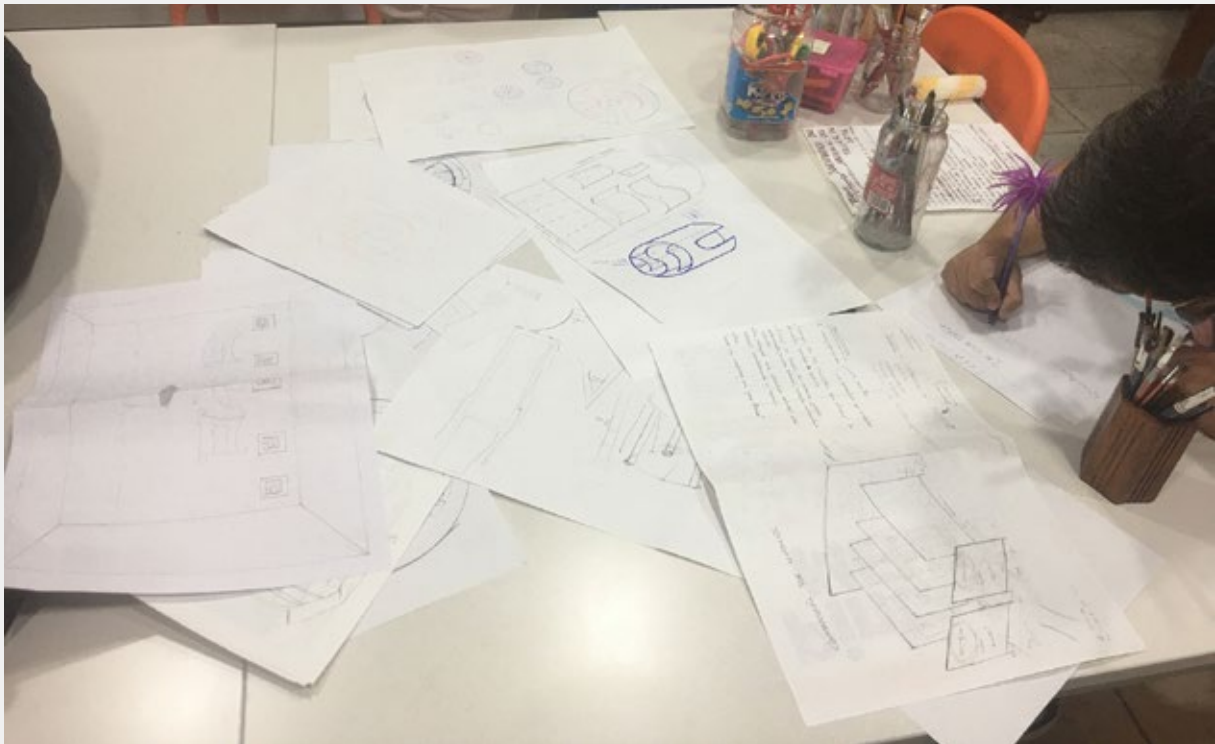
Desde su apertura, el Ropero Solidario de Usera ha aumentado progresivamente sus contactos y acuerdos de colaboración, creciendo el número de familias derivadas y donaciones realizadas. Se han podido atender a más de 2.000 personas y donado más de 22.000 prendas y complementos. Con la mejora del proceso de donaciones (se está trabajando también para que las derivaciones se realicen a través de la página web de Walk, más sencillo y cómodo para las entidades) se pretende:

- Que se involucren más personas en el proyecto, y crezca con ello el número de personas que participan en el Ropero Solidario.
- Que se beneficien más personas de la comunidad (ya sea porque reciben la ropa y el calzado, ya porque se unen como voluntarios al proyecto).
- Que se continúe proporcionando una visión realista de la salud mental, facilitando la colaboración, el contacto y el conocimiento entre todos los ciudadanos vinculados, haciendo que esta visión pueda llegar a más personas.

### 9.3.2. Proyecto de Arte

A lo largo de 2021 se ha mantenido la idea de crear un proyecto de arte que funcione como una herramienta más en el proceso de rehabilitación de cada uno de los usuarios que acuden a los recursos de Walk y que, además, permita avanzar en el camino por dinamitar el estigma hacia la enfermedad mental como consecuencia del mantenimiento de los mitos y falsas creencias que lo envuelven.

Para ello, el grupo que forma parte de este proyecto, a finales del mes de enero realizó una nueva propuesta de taller, con el arte siempre como telón de fondo, sumergiéndose así en la aventura de reinventar una obra de arte ya conocida, Las Meninas de Velazquez. Tras varias





sesiones de trabajo dedicadas a analizar e interpretar la obra desde la perspectiva individual y la colectiva, y relacionándolo con las experiencias personales de cada uno, se inició la fase de creación de material y de pruebas de campo.

Con el trabajo avanzado, en el mes de octubre el grupo decidió componer una exposición fotográfica cuya temática estuviera orientada a mostrar cómo las falsas creencias y el estigma proyectado hacia las personas con diagnóstico de enfermedad mental interfiere en su día a día. Con una mirada situada en la perspectiva de género, la exposición pretendía ser un viaje que mostrara la desigualdad de oportunidades y los obstáculos a los que estas personas se enfrentan continuamente, con el fin de iniciar un cambio en la mirada colectiva hacia la enfermedad mental y cuestionar la responsabilidad que cada individuo tiene en que esa transformación sea real. El proyecto está en fase de desarrollo y todo el proceso creativo y las acciones necesarias para su evolución se llevan a cabo de momento en las instalaciones del CD de Usera, siendo así los participantes autoras/es y actrices/actores de su propia obra. Destacan tareas tales como definición del concepto, coordinación con entidades y profesionales del sector audiovisual, diseño y elaboración de la estructura o montaje final de la misma. La previsión es que esté lista para mediados de 2022 y pueda visitarse en diferentes espacios comunitarios, dando el salto a Museos Nacionales y Galerías de arte a lo largo del año.

### 9.3.3. Proyecto audiovisual “MONUMENTAL”

MONUMENTAL, durante el año 2021, ha seguido compartiendo todo el trabajo realizado durante años con cada una de las personas que forman parte de este proyecto.



El 19 de mayo MONUMENTAL participó en la XXX Muestra de Cine Internacional de Palencia, proyectándose a través del ciclo “Documentados” de esta Muestra, un ciclo que este año ha propuesto tres temas indispensables como son la migración, el olvido y la enfermedad mental.

Con motivo del 25º aniversario de la Fundación Agustín Serrate de Huesca, MONUMENTAL se proyectó en el Teatro Olimpia de dicha ciudad. A este acto acudieron numerosas personas tanto de la Fundación como personas que se quisieron acercar a este evento abierto a toda la población de Huesca. Tras la proyección se llevó a cabo un coloquio posterior que tuvo muy buena acogida entre los asistentes.

Esta año además MONUMENTAL ha estado con la población joven del I.E.S. Pio Baroja de Orcasitas. Los días 27 de octubre y 14 de diciembre se llevaron a cabo dos jornadas respectivamente con el alumnado y profesorado de Integración Social y

Atención a la Dependencia. En estas jornadas se proyectó la película y posteriormente se realizó un coloquio entre todos donde se habló de enfermedad mental y rehabilitación psicosocial, así como de otros temas como el suicidio o la recuperación.

En adelante, MONUMENTAL pretende seguir siendo una herramienta que permita ofrecer una imagen positiva y realista de la enfermedad mental a la sociedad en general a través de diferentes proyectos.

## 9.4. Participación en Programas e Investigaciones

### Programa VIP (Vía Individualizada y Preferente) de atención a jóvenes

El objetivo del Programa VIP es dar respuesta, desde la Red de Recursos de Rehabilitación y de los Servicios de Salud Mental de los distritos de Usera, Arganzuela, Carabanchel y Villaverde, a usuarios jóvenes que se podrían beneficiar del apoyo profesional en su proceso de recuperación, pero que por las características de la población atendida frecuentemente en los recursos o bien por los procedimientos de los servicios en sí, no pueden vincularse adecuadamente.

El modelo desde el que se trabaja se basa en la prevención y/o detección de los trastornos mentales graves en edades tempranas y la garantía de una atención de calidad. El Programa VIP ofrece una vía de acceso a servicios de rehabilitación psicosocial paralela y alternativa a la vía convencional. Los requisitos para la derivación al programa son: que tengan un profesional de referencia y un coordinador de continuidad de cuidados asignado en su respectivo Centro de Salud Mental (Arganzuela, Carabanchel, Usera o Villaverde), quien debe presentar el caso en la comisión de derivación y seguimiento correspondiente aportando protocolo de derivación y evaluación previa, un nivel óptimo previo de funcionalidad y una edad comprendida entre los 16 y los 25 años.

Las consideraciones generales en la intervención son las siguientes:

- es individualizado,
- centrado en la persona,
- flexible,
- ágil,
- favorece la intervención en el medio y en recursos normalizados,
- con un enfoque hacia la competencia,
- ajustado a las necesidades de la persona

En 2021 se ha producido una derivación del programa VIP al CRL de Usera.

## 9.5. Servicios complementarios de comidas y de apoyo al transporte

### Servicios complementarios de comidas

En el CRL se ofrecen servicios complementarios de comidas en dos modalidades, ayuda económica para la compra de alimentos y talleres de cocina. Este servicio se ofrece a aquellos usuarios que lo necesiten por razones sociales, de lejanía de su domicilio y de asistencia e implicación en las actividades de apoyo a la autonomía y soporte social.

De la ayuda económica se benefician aquellos usuarios que teniendo necesidades económicas no pueden asistir a ninguno de los talleres de cocina organizados en el recurso, lo cual este año se ha sucedido en la mayoría de las ocasiones.



### **Ayuda individual para transporte**

El servicio de apoyo al transporte está destinado a facilitar la accesibilidad de aquellos usuarios con mayores dificultades por lejanía de su domicilio o necesidades. Este apoyo se concreta en función de las circunstancias específicas de cada caso y del transporte posible desde el domicilio de la persona hasta el Centro, o hasta el lugar de realización de una entrevista laboral o el propio trabajo.

## 10 Valoración de resultados anuales

Como cada año, y para tener claras las líneas de trabajo y las acciones que se van a desarrollar, se diseñó un plan anual que contiene los objetivos a lograr y la descripción de cómo se va a trabajar y cómo se van a evaluar los resultados. En 2021 éstos fueron los objetivos planteados por el equipo profesional del CRL y los resultados obtenidos:

### Ocupación de plazas

Durante todo el año la ocupación del Centro se ha mantenido por encima del 100% con respecto a las 60 plazas concertadas.

### Nuevas derivaciones

En cuanto a las derivaciones, en 2021 han sido 22 las personas derivadas al recurso, 4 derivaciones más que en 2020, todas ellas del CSM de Usera, aumentando así el número de derivaciones como se había propuesto el equipo.

A destacar que este año han sido derivadas más personas jóvenes y con menor tiempo de evolución de enfermedad y diagnósticos menos específicos, de hecho la media de edad de las personas incorporadas en 2021 es de 32 años.

En cuanto a las personas atendidas se mantiene la media de edad y no hay diferencia en el número de hombres y mujeres.

### Programas de intervención

Los programas de orientación profesional y de apoyo a la búsqueda de empleo y formación se han orientado y ajustado al mercado laboral actual, condicionado por el impacto del Covid-19, a los recursos disponibles y al perfil de los usuarios del Centro mediante un plan de actuación muy concreto en el que el equipo profesional ha adaptado las herramientas a las nuevas exigencias y requerimientos por parte de las empresas, ha analizado los nuevos perfiles y competencias profesionales solicitadas.

Del mismo modo, se han conocido nuevas fórmulas de acceso a las candidaturas y ofertas de trabajo ante la evolución y aumento significativo del uso de las nuevas tecnologías como vía principal para el acceso a la búsqueda de empleo y contacto con las empresas.

Como consecuencia de ello:

- Han aumentado las sesiones de trabajo individual de orientación vocacional y búsqueda de empleo adaptadas al perfil, competencias, intereses, motivaciones y objetivos de cada persona.
- Se ha fomentado la autonomía de cada persona en la búsqueda de empleo mediante la elaboración de un itinerario de búsqueda personalizado y ajustado al perfil profesional, competencias y experiencia.
- Se han mantenido los apoyos individuales para la búsqueda de empleo.
- Se han presentado a los usuarios nuevas tecnologías, fórmulas y herramientas de búsqueda de empleo mediante el diseño de programas específicos dirigidos a la adquisición y mejora del manejo y uso de las mismas, tal y como el programa de alfabetización informática para la búsqueda de empleo.
- Ha aumentado la intermediación y el trabajo de prospección con las empresas, tanto por la vía ordinaria como por la vía de la discapacidad, para conocer y estar al día de los requerimientos y perfiles más valorados y solicitados.

## Datos de inserciones laborales, de formación y prácticas

Son de destacar los datos de inserción obtenidos durante el año 2021 por el CRL de Usera en materia de empleo fundamentalmente. Un total de 52 personas han trabajado este año, lo que hace un 71% sobre el total de usuarios atendidos en 2021 en el CRL, que han sido 73 personas. Han sido 89 los empleos logrados por los usuarios, por tanto, algunas de estas personas insertadas han tenido varios empleos durante el año, un 72% de los cuales han sido alcanzados sin intermediación laboral.

Ha cambiado significativamente el perfil de empleo que mayoritariamente se ha alcanzado, destacando los empleos en jornada parcial y de carácter temporal. En cuanto al tipo de empresa que contrata, los datos son similares en la empresa ordinaria y la empresa protegida.

Un 23% de los usuarios atendidos en 2021 han accedido a formación académica o laboral, dato similar al alcanzado en 2020. Y algo menos del 3% a prácticas no laborales, por lo que continuará siendo un objetivo de trabajo del próximo año favorecer el acceso a la cualificación profesional y la formación, así como a la realización de prácticas no laborales, como método de acercamiento al mercado laboral. De este modo las personas pueden adquirir una mayor experiencia y seguridad que favorezca el acceso al empleo y el mantenimiento del mismo, mediante la adquisición de competencias y conocimientos actualizados.

## Talleres Prelaborales

Los talleres prelaborales han continuado proporcionando a sus participantes una visión realista y ajustada al mercado laboral, simulando lo más posible entornos laborales reales. Se pretende con ello proporcionar un espacio útil para la adquisición de habilidades y hábitos básicos de trabajo ajustados al mercado laboral actual.

Para esto, el equipo ha actualizado los perfiles laborales de cada área de trabajo, las exigencias del mercado de trabajo actual en cada una de ellas, y han revisado cómo ajustar todo esto a los contenidos de sus programas. Lo han hecho a través de la búsqueda de ofertas laborales, lectura de artículos e información de interés, indagación sobre principales yacimientos de empleo y posible formación interesante en cada área. Claro está que el taller prelaboral tiene que dar respuesta a los objetivos del plan individualizado de la persona, por este motivo la asignación de tareas y trabajos se realiza en equipo (usuarios y responsables de taller), de manera que el profesional proporciona orientaciones técnicas y contempla en la distribución y exigencia del trabajo los objetivos específicos y las características de cada persona.

Por otro lado, durante el año 2021 se ha mantenido el trabajo de análisis de puestos de trabajo que tiene por objetivo final el aumentar las posibilidades de inserción por parte de los usuarios que asisten al Centro. Este análisis consiste en identificar las características de los puestos de trabajo ofertados actualmente en el mercado laboral español, con el fin de obtener datos sobre los requerimientos del puesto, tanto de aptitudes como de habilidades técnicas que el trabajador va a poner en juego durante el desarrollo de las funciones de los mismos. Esta descripción detallada de cada puesto ayuda a ajustar los trabajos que se pueden llevar a cabo en los talleres prelaborales al mercado laboral de un modo más exacto.

Además, los talleres prelaborales están dotados de todo el material necesario para trabajar en los proyectos que se proponen. El centro cuenta con diferentes salas previstas de pizarras, ordenadores, impresoras, escáneres, lavadora y secadora, centro de planchado, así como todo lo necesario para llevar a cabo las actividades planificadas.

### Acciones de sensibilización

Las acciones de sensibilización y de integración social que se desarrollan en los recursos de Walk son coordinadas por Walk Grupo Solidario, no obstante este año el número de acciones de sensibilización que se han podido desarrollar ha sido limitado y el grupo se ha centrado en dar a conocer y promover una visión positiva de la salud mental a través de las redes sociales fundamentalmente.

A pesar de las limitaciones, los resultados han sido positivos por lo que de cara al nuevo año se continuará trabajando en este programa y en su difusión en el entorno comunitario. El objetivo fundamental de estas iniciativas es impulsar la integración de sus participantes en su propio entorno comunitario, así como favorecer una visión más positiva y realista de las personas con enfermedad mental dentro de la sociedad. Pero además, los usuarios que forman parte de los Talleres Prelaborales participan en las iniciativas solidarias, no sólo como voluntarios, sino también como parte de su entrenamiento prelaboral, realizando tareas de reciclado de ropa, atención al público, gestión de citas, atención telefónica, etc. lo que permite que este programa sea una herramienta de trabajo más para el logro de los objetivos de su plan de rehabilitación laboral.

### Satisfacción de usuarios

Se mantienen en 2021 los buenos datos y la alta satisfacción obtenida por parte de los usuarios atendidos en cuanto al trabajo en el CRL. Los resultados muestran que existe una alta satisfacción de los usuarios con el Centro en todos los ítems evaluados, siendo los relacionados con los profesionales los que mayor puntuación han obtenido a poca distancia de los relacionados con la intervención y con las instalaciones.

## 11 Objetivos para 2022

El equipo profesional ha definido los siguientes objetivos generales para el año 2022:

1. Que el número de usuarios insertados con actividad laboral (en relación al total de usuarios atendidos) se mantenga por encima del 50%.
2. Que el porcentaje de usuarios que realizan una actividad de formación laboral/ocupacional sea superior al 25%.
3. Que el porcentaje de usuarios que realizan prácticas no laborales sea superior al 5%.
4. Que el equipo desarrolle o participe en acciones de sensibilización hacia las personas con enfermedad mental, actividades complementarias en perspectiva de género dirigidas a mujeres y actividades complementarias dirigidas a usuarios jóvenes.
5. Que el CRL disponga de una nueva herramienta para el entrenamiento prelaboral: taller de jardinería
6. Que los usuarios se mantengan satisfechos con el trabajo realizado por el CRL y por los profesionales del recurso.
7. Que aumenten las horas de formación de los profesionales en rehabilitación laboral, intervención con jóvenes, intervención desde una perspectiva de género, trastornos de personalidad y prevención del suicidio.



Informe elaborado por:  
**EVA PIZARRO BERNAL**  
Directora del Centro de Rehabilitación Laboral  
Walk Rehabilitación y Desarrollo Integral, S.L.

**Centro de Rehabilitación Laboral de Usera**

Beasáin, 25 - 33, posterior, local 3

28041 Madrid

Tel: 91 341 89 67

Email: [crlusera@walkredi.org](mailto:crlusera@walkredi.org)

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