



CONCERTADO CON:
Dirección General de Servicios Sociales
CONSEJERÍA DE FAMILIA
Y ASUNTOS SOCIALES

Comunidad de Madrid

MEMORIA



201



CRPS

“Hortaleza”

El CRPS de Hortaleza es un dispositivo específico enmarcado dentro de la Red Pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Crónica dependiente de la Dirección General de Servicios Sociales de la Conserjería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

lealtad ONG
infórmate para donar
www.fundacionlealtad.org



M
FUNDACIÓN
Manantial



Dirección General de Servicios Sociales
CONSEJERÍA DE FAMILIA
Y ASUNTOS SOCIALES

Comunidad de Madrid



MEMORIA AÑO 2010

CENTRO DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL

HORTALEZA

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	5
2. DATOS GLOBALES DE ATENCIÓN	7
2.1. Derivaciones en el último año.....	7
2.2. Número de derivaciones no aceptadas en el último año.....	8
2.3. Lista de espera en el último año.....	9
2.4. Usuarios atendidos.....	10
2.5. Usuarios que han salido del centro.....	12
3. INGRESOS PSIQUIÁTRICOS.....	13
4. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO Y CLÍNICO-PSIQUIÁTRICO DE LOS USUARIOS QUE SE HAN INCORPORADO EN EL AÑO.....	14
4.1. Datos sociodemográficos:	14
4.2. Datos clínico-psiquiátricos:	19
4.2.1. Diagnóstico principal.....	19
4.2.2. Diagnóstico de trastorno asociado.....	19
4.2.3. Tiempo de evolución desde el primer contacto con salud mental.....	20
4.2.4. Usuarios con ingresos psiquiátricos previos a su incorporación al centro..	20
5. DATOS DE OCUPACIÓN.....	21
5.1. Porcentaje de ocupación a 31 de diciembre del último año.....	21
5.2. Duración de la estancia en el centro.....	21
5.2.1. Duración de la estancia de los usuarios en atención a 31 de diciembre.....	21
6. DATOS DEL PROCESO DE REHABILITACIÓN	22
6.1. Fase de evaluación	22
6.2. Fase de intervención.....	24
6.2.1. Datos globales de intervención en el último año.....	24
6.2.2. Tutorías.....	25
6.2.3. Atención individual / entrenamiento individual.....	25

6.2.4. Atención grupal.....	26
6.3. Fase de seguimiento.....	35
7. USO DE RECURSOS COMUNITARIOS FORMALES	36
7.1. Formación académica.....	36
7.2. Formación laboral.....	36
7.2.1. Recursos normalizados:	36
7.2.2. Recursos específicos para personas con enfermedad mental:.....	37
7.3. Actividades de ocio.....	37
7.3.1. Recursos normalizados:	37
7.3.2. Recursos específicos para personas con enfermedad mental.....	38
7.4. Otros recursos normalizados.....	38
8. INTEGRACIÓN LABORAL	39
9. UTILIZACIÓN DE OTROS RECURSOS DEL PLAN.....	39
10. DATOS DE COORDINACIÓN	40
11. RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN	42
11.1. Satisfacción.....	43
11.1.1. Satisfacción de los usuarios.....	43
11.2. Calidad de vida subjetiva.....	44
11.3 Funcionamiento	45
12. OTRAS ACTIVIDADES	46
13. VALORACIÓN Y COMENTARIOS.....	49
14. OBJETIVOS PARA EL AÑO SIGUIENTE.....	52

1. PRESENTACIÓN

El CRPS Hortaleza es un recurso concertado dependiente de la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. La gestión técnica corre a cargo de la Fundación Manantial, entidad que, además de asumir la tutela de personas con enfermedad mental grave, gestiona otros recursos residenciales, de rehabilitación psicosocial, laboral, apoyo comunitario, soporte social y centro especial de empleo.

El centro se puso en funcionamiento en diciembre de 2003 y está integrado dentro de la Red de recursos públicos de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Crónica dependiente de la Subdirección General de Asistencia Técnica y Coordinaciones de Planes para personas con discapacidad de la mencionada consejería. El dispositivo se rige por el Decreto 122/1997, de 2 de octubre, por el que se establece el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención Social, Rehabilitación Psicosocial y Soporte Comunitario de Personas afectadas de enfermedades mentales graves y crónicas, en diferentes centros de servicios sociales especializados.

Desde la Consejería los CRPS se conciben como un recurso de apoyo a los procesos de rehabilitación psicosocial, dirigidos a ayudar a las personas con enfermedad mental crónica a mejorar su funcionamiento psicosocial y con el objetivo de promover el máximo desarrollo de su autonomía personal y social, facilitar su mantenimiento en la comunidad y apoyar su integración social.

El estilo de atención que se ofrezca dentro del CRPS vendrá guiado por los principios de normalización, individualización, autonomía e integración, esqueletos fijos sobre los que se asienta la filosofía de la rehabilitación psicosocial.

El CRPS presta sus servicios a personas con enfermedad mental grave derivadas de los Centros de Salud Mental del área 4 que comprende los distritos de Hortaleza, San Blas, Barajas y Ciudad Lineal. Trabajamos en estrecha coordinación con estos Servicios encargados de la atención psiquiátrica y seguimiento de estas personas, apoyando y complementando la tarea de los programas de rehabilitación y seguimiento de dichos Servicios de Salud Mental, así como con los Servicios Sociales Generales y con los diferentes recursos socio comunitarios normalizados para favorecer la integración comunitaria de los usuarios atendidos.

El CRPS Hortaleza está situado en la Av. Arroyo del santo nº 12 de Madrid, en el término municipal de Hortaleza, en un terreno de 4.041 m² de extensión. Su emplazamiento se sitúa en un área urbana cercana e integrada en zonas destinadas a viviendas. Su ubicación facilita el acceso y contacto de los usuarios con la comunidad en la que se integra, permitiendo el contacto con los

distintos recursos sociales. La zona dispone de medios de transporte variados (metro, autobús...) que permiten el fácil y cómodo desplazamiento tanto de llegada como de salida.

El CRPS está ubicado en la planta superior de un edificio de dos alturas y consta de una superficie total construida de 290 m². El acceso a esta planta se realiza por escaleras o ascensor.

La distribución de los espacios se corresponde con una sala de espera, baños (uno de hombres, uno de mujeres y uno adaptado para minusválidos físicos), una sala de ocio, dos salas de actividades (una de ellas dispone de una pequeña cocina) y 6 despachos profesionales. El centro cuenta con el equipamiento óptimo para el desarrollo de las actividades.

El CRPS Hortaleza tiene una capacidad de atención de 90 usuarios. Ofrece un funcionamiento de lunes a viernes con un horario de atención de 8,00 a 18,00 y cuenta con un equipo multiprofesional cuya composición es la siguiente: 1 Directora (psicóloga) a jornada completa, 2 psicólogos a jornada completa, 1 trabajadora social a jornada completa, 1 terapeuta ocupacional a jornada completa, 3 educadores sociales a jornada completa, 1 auxiliar administrativo a jornada completa y 1 auxiliar de limpieza

El objetivo principal del CRPS Hortaleza es aumentar la autonomía de las personas que tienen una enfermedad mental crónica, apoyando para ello a los Programas de Rehabilitación y Continuidad de Cuidados de los Servicios de Salud Mental, posibilitando entre todos el mantenimiento en la comunidad de las personas que padecen esta enfermedad.

El marco teórico en el que se desarrolla nuestra actividad ha sido descrito en otras memorias, por lo que en este documento nos centramos en los datos y valoraciones del año 2010, comparándolos con años anteriores.

2. DATOS GLOBALES DE ATENCIÓN

2.1. Derivaciones en el último año.

La vía de derivación al CRPS es la presentación del caso en la **Comisión de Derivación** del área 4, que se convoca todos los primeros miércoles de mes. En dicha comisión los Centros de Salud Mental de cada distrito presentan los casos a los distintos recursos de rehabilitación del área (CRPS Y CD). En esta comisión se valora la idoneidad de la derivación y en caso de que el perfil del usuario presentado diste mucho del requerido por el recurso no se realiza ésta. Para que la derivación sea efectiva además debe presentarse el protocolo de derivación cumplimentado y en muchas ocasiones los CSM aportan informes sociales.

Tabla 1. Derivaciones recibidas durante el último año.

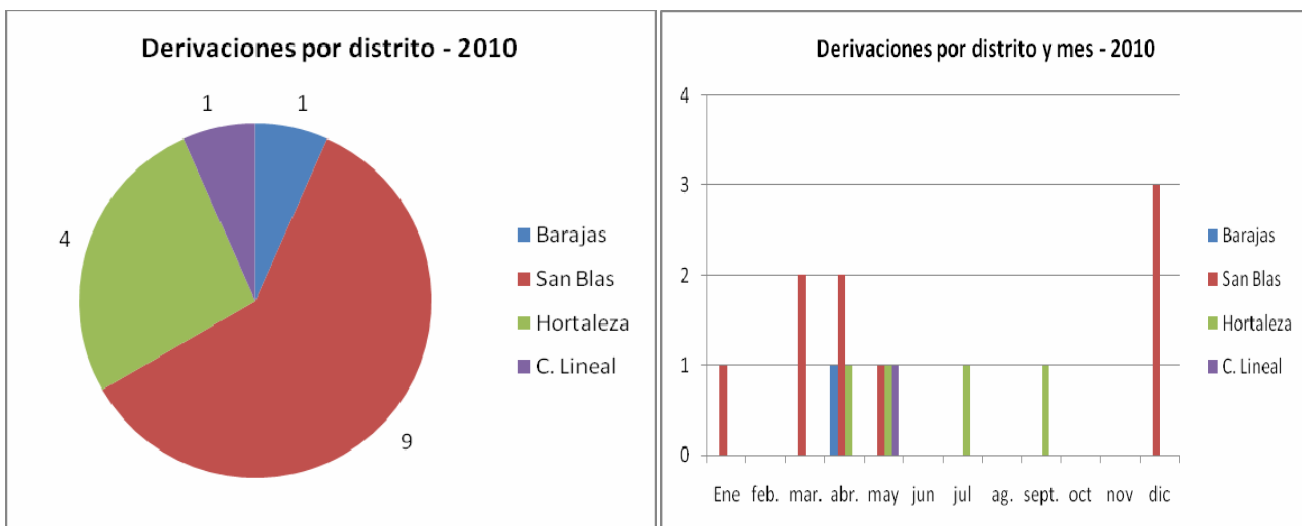
Área 4					Total
	Distrito: SAN BLAS	Distrito: BARAJAS	Distrito: HORTALEZA	Distrito: CIUDAD LINEAL	
Nº de derivaciones*	9	1	4	1	15

El ritmo de derivaciones se mantiene estable en los últimos años (18 derivaciones en 2009, 11 derivaciones en 2008)

Como se aprecia en la tabla las derivaciones proceden fundamentalmente del CSM San Blas, manteniéndose la dinámica de años anteriores. Continúa la tendencia a derivar a los usuarios a aquellos recursos que se encuentren más próximos a su domicilio para facilitar el acceso a los mismos. También es una forma de facilitar las coordinaciones entre recursos.

A continuación se detallan las derivaciones por mes y distrito:

Distritos	Ene	feb.	mar.	abr.	may	jun	jul	ag.	sept.	oct	nov	dic	total
Barajas				1									1
San Blas	1		2	2	1							3	9
Hortaleza				1	1		1		1				4
C. Lineal					1								1
	1	0	2	4	3	0	1	0	1	0	0	3	15



2.2. Número de derivaciones no aceptadas en el último año.

Como se ha explicado anteriormente, si un usuario no cumple con el perfil del recurso la comisión de derivación del área valora el caso y generalmente la derivación no llega a producirse, por lo que no hay derivaciones no aceptadas.

Cuando existen dudas sobre lo adecuado de la derivación el CRPS se llega al acuerdo con los CSM de aceptar ésta, y una vez finalizado el proceso de evaluación aceptar definitivamente el caso o buscar el recurso mas adecuado para dicho usuario, en el caso de que no se considere perfil de este dispositivo.

Tabla 2. Personas derivadas no aceptadas.

	N
Nº de personas no aceptadas	0

2.3. Lista de espera en el último año.

Tabla 3. Tiempo en lista de espera de las personas incorporadas durante el año.

Tiempo medio en lista de espera de las personas que se han incorporado en el último año* (días)	34,79
---	--------------

En general los usuarios se incorporan al centro dentro del mes en que son derivados. Ésta es una de las medidas que hemos tomado para facilitar la entrada y el proceso de enganche con el centro.

Las personas que han esperado más de un mes para su incorporación ha sido por indicación de su CSM al considerar que no se encontraban en buen momento para iniciar un proceso de rehabilitación.

Tabla 4. Lista de espera en el último año.

	N
Personas en lista de espera 1/1	3
Personas en lista de espera a 31/12	2
Bajas de la lista de espera	1
Por no acudir a primera cita	0
Por decisión de salud mental	1
Por fallecimiento	0
Otros	0

Una derivación correspondiente al distrito de San Blas ha sido retirada desde SSMM.

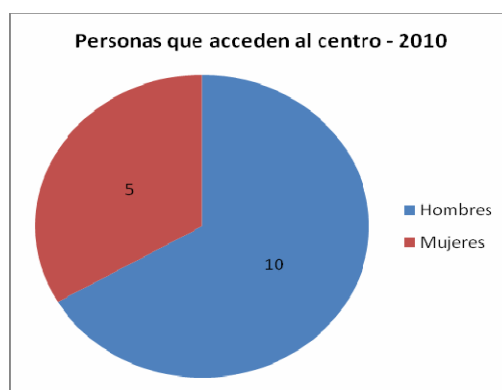
Las dos personas que se encuentran en lista de espera a 31 de diciembre son por indicación de su CSM.

2.4. Usuarios atendidos.

a) Personas que acceden al centro.

Tabla 5. Personas que acceden al centro en el último año.

	N
Nº total de personas que han accedido al centro	15
Total Inicios	13
<i>Mujeres</i>	5
<i>Hombres</i>	8
Reinicios	2
<i>Mujeres</i>	0
<i>Hombres</i>	2



b) Personas atendidas en el último año.

Tabla 6. Personas atendidas en el centro en el último año.

	Área 4				Total
	Distrito: SAN BLAS	Distrito: BARAJAS	Distrito: HORTALEZA	Distrito: CIUDAD LINEAL	
Personas atendidas	45	12	23	11	91

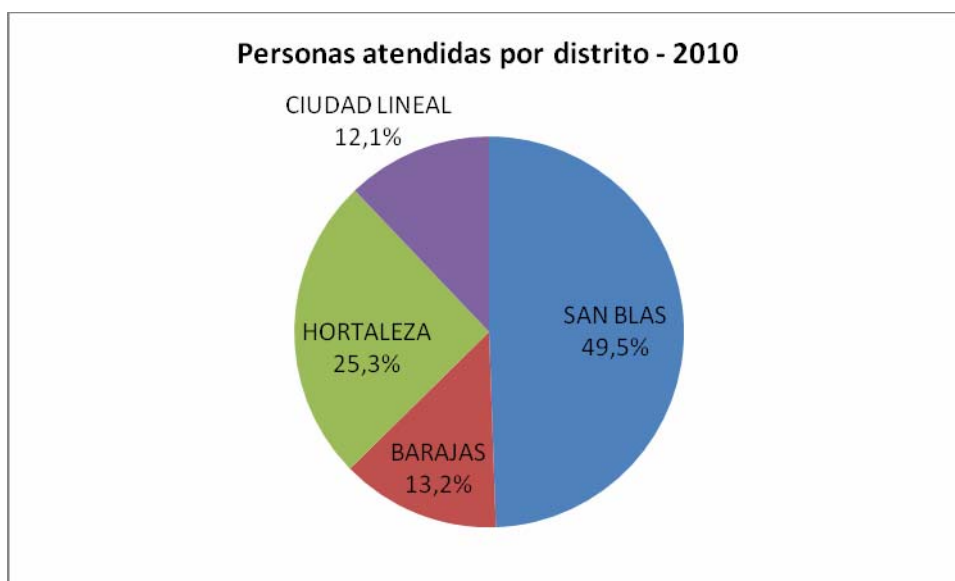


Tabla 6.2. Personas atendidas por sexo y edad

	Sexo				Edad						Total
	Hombre		Mujer		18-30		31-50		51-65		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Personas atendidas	64	70,32	27	29,6	17	18,6	56	61,5	18	19,78	91

c) Usuarios en atención a 31 de diciembre.

Tabla 7. Usuarios en atención a final del último año.

	n	%
Nº de usuarios en atención a 31/12	75	
<i>Hombres</i>	55	73,3
<i>Mujeres</i>	20	26,6

2.5. Usuarios que han salido del centro.

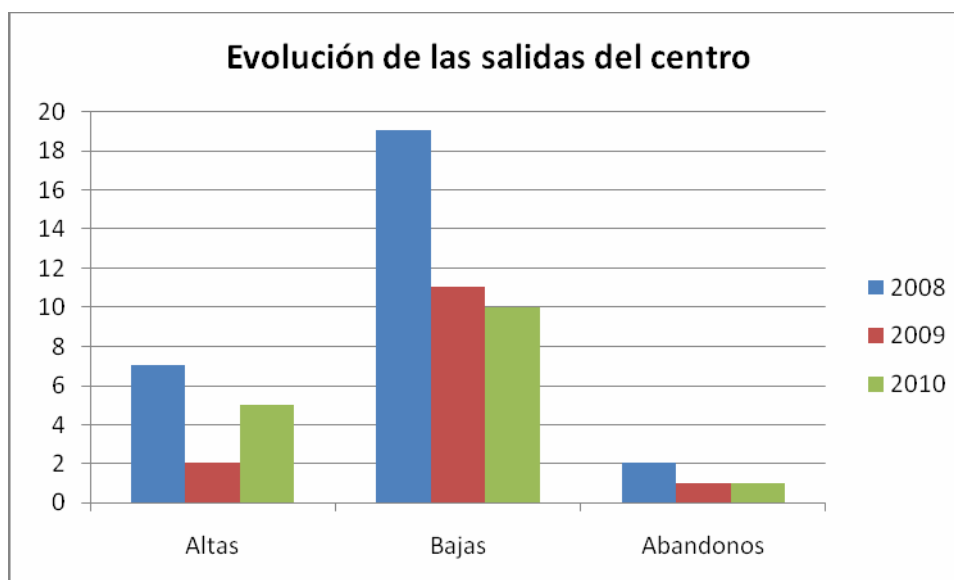
Tabla 8. Salidas del centro producidas durante el último año.

	n	%*
Nº usuarios que han finalizado su atención	16	
<i>Altas(1)</i>		
Nº de usuarios	5	5,49
<i>Bajas(2)</i>		
Nº de usuarios	10	10,98
Nº de usuarios baja por:		
Fallecimiento	1	1,09
Derivación a otro recurso	3	3,2
Otros (decisión de CSM por inadecuación al recurso)	6	6,59
<i>Abandonos(3)</i>		
Nº de usuarios	1	1,09

Comentario de "Otros": Este apartado hace referencia a usuarios que no han enganchado de forma efectiva con el centro a pesar de los esfuerzos realizados y que su bajo nivel de asistencia y participación no han sido suficientes para iniciar o seguir un proceso de rehabilitación, por lo que el CSM de referencia en coordinación con el CRPS cursa la baja. No tipificamos esto como abandono porque el usuario en ningún momento expresa verbalmente su negativa a acudir al centro, sin embargo su grado de implicación y asistencia es tan bajo que no nos permite iniciar o avanzar en su proceso de rehabilitación. Son casos en los que el equipo ha intentado múltiples intervenciones sin conseguir la implicación necesaria para comenzar un proceso, ni siquiera para acudir al centro y averiguar en qué puede éste ayudar. En otras ocasiones, se produce un cambio de objetivos en el proceso de rehabilitación del usuario. Este apartado también hace referencia a aquellos casos de usuarios que se niegan a ser derivados a este recurso y tras un intento del CSM y del CRPS por engancharle el usuario sigue negándose a acudir y su CSM termina cursando la baja de este recurso.

En el 2010 mantenemos el mismo número de bajas de este tipo que el año pasado, a pesar de habernos marcado como objetivo para este año mejorar esta cifra. Por ello seguiremos planteando estrategias de cara a mejorar las coordinaciones con salud mental y los procesos de derivación y enganche.

Por otro lado, este año tres usuarios han sido derivados a otros recursos, uno a la Unidad de Larga Estancia del Hospital Rodríguez Lafora, otro al CRPS Barajas y uno al CD Ciudad Lineal. Entendemos que la derivación a un recurso más adecuado beneficia tanto al usuario como al recurso.



3. INGRESOS PSIQUIÁTRICOS

Este apartado recoge información sobre los usuarios ingresados por motivos psiquiátricos y sobre los ingresos de este tipo producidos durante el año al que hace referencia la memoria.

Tabla 9. Ingresos psiquiátricos de los usuarios atendidos durante el último año.

	n	%*
Nº de usuarios con ingresos	5	4,5
Nº de ingresos	9	

*% sobre el total de atendidos.

De estos 5 usuarios, 4 han tenido un solo episodio de ingreso, y 1 usuario ha tenido 5 ingresos.

Este año se ha reducido el número de personas ingresadas y de ingresos, pasando de 14 usuarios ingresados en 2008, a 10 en 2009 y 5 este año 2010.



4. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO Y CLÍNICO-PSIQUIÁTRICO DE LOS USUARIOS QUE SE HAN INCORPORADO EN EL AÑO

En este apartado de la memoria se recoge los datos sobre el perfil sociodemográfico y clínico-psiquiátrico de las **personas que se han incorporado al centro** a lo largo del año al que hace referencia la memoria (no sobre el total de usuarios atendidos).

4.1. Datos sociodemográficos:

Tabla 10. Sexo de los usuarios incorporados durante el último año.

Sexo	n	%*
Varones	10	66,66
Mujeres	5	33,33
Total	15	

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

Tabla 11. Edad de los usuarios incorporados durante el último año.

	Media	
Edad	38,33	
Edad:	N	%*
Entre 18 – 30	4	26,66
Entre 31 – 50	8	53,33
Entre 51 - 65	3	20,00
Total	15	100

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

La media de edad de los usuarios que se han incorporado este año es similar a la del año anterior (media de 37,6 años en 2009).

Tabla 12. Estado civil de los usuarios incorporados durante el último año.

Estado civil	n	%*
Solteros	10	66,67
Casados / pareja de hecho	2	13,33
Separados o divorciados	3	20,00
Viudos	0	0
No se conoce	0	0
Total	15	100

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

Tabla 13. Nivel educativo de los usuarios incorporados durante el último año.

Nivel educativo**	n	%*
Analfabeto	0	0
Sin estudio (lee y escribe)	0	0
Educación especial	0	0
Enseñanza primaria. E.G.B. (1ª etapa): 6º de EGB	2	13,33
Bachiller elemental, E.G.B. (2ª etapa), 8º de EGB, ESO.	7	46,67
Bachiller superior, BUP, COU, Bachillerato	3	20,00
F.P. 1º grado.	0	0
F.P. 2º Ciclo de grado medio.	2	13,33
3º grado. Ciclo de grado superior.	0	0
Título de graduado medio universitario	1	6,67
Título de graduado superior universitario	0	0
Se desconoce	0	0
Total	15	100

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

**Hace referencia a estudios terminados.

Tabla 14. Tipo de convivencia de los usuarios incorporados durante el último año.

Tipo de convivencia	n	%*
Solo	3	20,00
Con el cónyuge	1	6,67
Con padres	3	20,00
Con padre o madre	6	40,00
Con otros familiares	2	13,33
Con los hijos	0	0
Miniresidencia, piso protegido o pensión (supervisada)**	0	0
Otros (especificar)	0	0
No se conoce	0	0
Total	15	100

NOTA: En caso de que la convivencia sea con más miembros que los que figuran a continuación, se indica sólo aquellos sobre los que recae el peso de la atención.

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

** Sólo si la estancia es indefinida, de lo contrario, se consignará la convivencia habitual.

Tabla 15. Usuarios con hijos.

Usuarios con hijos	n	%*
Sí	3	20,00
No	12	80,00
No se conoce	0	0
Total	15	100

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

Tabla 16. Ingresos económicos de los usuarios incorporados durante el último año.

	n	%*
Usuarios con ingresos propios		
Sí	13	86,66
No	1	6,67
No se conoce	1	6,67
Nivel de ingresos		
Menos de 300 euros	2	13,33

	n	%*
De 301 euros a 600 euros	5	33,34
De 601 euros a 900 euros	3	20,00
Más de 901 euros	2	13,33
No se conoce	3	20,00
Procedencia de los ingresos		
Pensión no contributiva	1	6,67
Pensión contributiva	6	40,00
RMI	0	0
Trabajo	0	0
Orfandad	1	6,67
Hijo a cargo	2	13,33
Otros (desempleo, baja laboral...)	3	20,00
No se conoce	2	13,33

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

Tabla 17. Profesión de los usuarios incorporados durante el último año.

Profesión	n	%*
Sin profesión	5	33,33
Trabajadores no cualificados	5	33,33
Trabajadores cualificados	3	20,00
Estudiantes	0	0
Amas de casa	1	6,67
Ocupaciones marginales	0	0
Otros	0	0
No se conoce	1	6,67
Total	15	100

Tabla 18. Situación laboral de los usuarios incorporados durante el último año.

Situación laboral	n	%*
Trabajando (incluye actividad marginal e ILT)	1	6,67
Buscando su primer empleo (no es necesario estar inscrito en la ORE)	0	0
Parado (no es necesario estar inscrito en la ORE)	1	6,67
Estudiante	0	0
Jubilado, pensionista (no incluir los que perciben PNC)	7	46,66
Labores del hogar	1	6,67
Otros	0	0

Situación laboral	n	%*
No activo	5	33,33
No se conoce	0	0
Total	15	100

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

Tabla 19. Declaración de minusvalía de los usuarios incorporados durante el último año.

Declaración de minusvalía	n	%*
Sí	7	46,67
No**	5	33,33
No se conoce	3	20,00
Total	15	100

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

** Incluye los que la están tramitando.

Tabla 20. Situación jurídica de los usuarios incorporados durante el último año

Situación jurídica	n	%*
Ninguna	13	86,66
Curatela/Tutela patrimonial	1	6,67
Tutela	1	6,67
No se conoce	0	0
Total	15	100

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

El perfil sociodemográfico obtenido este año no varía mucho de años anteriores. El perfil tipo sería: varón, con una media de edad de 38 años, soltero, sin hijos, vive con uno de sus padres (en el domicilio familiar). Con estudios de bachiller elemental (2ª etapa EGB), sin profesión o no cualificada, y con unos ingresos de entre 301 a 600 euros procedentes de una pensión contributiva. No está en activo, tiene declaración de minusvalía y no está tutelado.

Consideramos un dato a tener presente que un 40% de los usuarios incorporados viven con uno de sus dos progenitores.

4.2. Datos clínico-psiquiátricos:

4.2.1. Diagnóstico principal.

Tabla 21. Diagnóstico principal de los usuarios incorporados durante el último año.

Diagnóstico principal	n	%*
Esquizofrenia paranoide	12	80,00
Otros trastornos psicóticos	0	0
Trastornos de personalidad	1	6,67
Trastornos del estado de ánimo	1	6,67
Trastornos de ansiedad	0	0
Trastorno delirante	1	6,67
No disponible	0	0
Total	15	100

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

4.2.2. Diagnóstico de trastorno asociado.

Tabla 22. Existencia de diagnóstico asociado en los usuarios incorporados durante el último año.

Diagnóstico asociado	n	%*
Sí	2	13,33
Trastornos de dependencia o abuso de sustancias	2	13,33
No	13	86,67
No se conoce	0	0
Total	15	100

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

4.2.3. Tiempo de evolución desde el primer contacto con salud mental.

Tabla 23. Tiempo de evolución desde el primer contacto con los Servicios de Salud Mental hasta la incorporación al centro*.

	Meses
Tiempo medio de evolución	72

*Primer ingreso psiquiátrico en su defecto.

Este año el tiempo de evolución de la enfermedad en las personas que se han incorporado al centro es mucho menor que en otros años. En el 2009, el tiempo medio era de 192 meses. Este año la media es de 72 meses (6 años) el tiempo que pasa desde el primer contacto con Salud Mental hasta su incorporación en este dispositivo de rehabilitación.

4.2.4. Usuarios con ingresos psiquiátricos previos a su incorporación al centro.

Tabla 24. Ingresos psiquiátricos previos a la incorporación de los usuarios al centro.

	N	%*
Usuarios con ingresos previos a su incorporación al centro	13	86,67

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

El perfil clínico del usuario incorporado este año es una persona con diagnóstico de Esquizofrenia paranoide, con un tiempo de evolución de enfermedad de 72 meses (6 años) y con ingresos previos a su incorporación en el CRPS.

Se manifiesta una disminución en el tiempo de evolución de la enfermedad hasta ser derivados a nuestro dispositivo respecto de años anteriores (16 años en 2009, 11 años en el 2008 y 13 años aproximadamente en el 2007). Consideramos éste un dato positivo para el pronóstico y éxito de un proceso de rehabilitación psicosocial.

5. DATOS DE OCUPACIÓN

En este apartado se señala el porcentaje de ocupación a finales del año y la duración de la estancia en el centro tanto de los usuarios en atención a 31 de diciembre como de los usuarios que han finalizado su estancia durante el año al que hace referencia la memoria.

5.1. Porcentaje de ocupación a 31 de diciembre del último año.

Tabla 25. Ocupación a final del último año.

Porcentaje de ocupación a 31 / 12	83,3
-----------------------------------	------

A 31 de diciembre de 2010 estaban ocupadas 75 plazas.

5.2. Duración de la estancia en el centro.

5.2.1. Duración de la estancia de los usuarios en atención a 31 de diciembre.

Tabla 26. Duración de la estancia de los usuarios en atención a final de año.

Duración de la estancia de los usuarios en atención a 31 / 12	n	%*
Menos de 1 año	15	20,00
De 1 a 2 años	10	13,33
De 2 a 3 años	9	12,00
De 3 a 4 años	5	6,67
De 4 a 5 años	12	16,00
De 5 a 6 años	10	13,33
De 6 a 7 años	14	18,67

*% sobre los usuarios en atención a 31/12.

No se reflejan estancias superiores a siete años puesto que el CRPS Hortaleza inició su atención a usuarios en enero de 2004.

5.2.2. Duración de la estancia de los usuarios dados de alta en el último año.

Tabla 27. Duración de la estancia de los usuarios dados de alta en el último año.

Duración de la estancia de los usuarios dados de ALTA en el último año	n	%*
De 4 a 5 años	3	60
De 5 a 6 años	2	40

*% sobre los usuarios dados de alta en el último año.

6. DATOS DEL PROCESO DE REHABILITACIÓN

En este caso la información recogida hace referencia a la descripción de las diferentes fases de proceso de rehabilitación: evaluación, intervención y seguimiento.

6.1. Fase de evaluación

Consideramos la fase de evaluación (aunque ésta es flexible, continúa y permanente) desde la primera cita del usuario al centro hasta la junta de evaluación realizada por el equipo. Desde el momento que el usuario llega al recurso, se solapan la fase de enganche y la de evaluación, iniciando varios grupos de apoyo y soporte social, que le permitirán al usuario irse integrando en la "vida del centro" y que facilitarán su adaptación.

Tabla 28. Usuarios y familias en fase de evaluación.

	n
Nº de usuarios evaluados*	16 **
Nº de usuarios en fase de evaluación a 31/12	2
Nº de familias evaluadas	13
Nº de PIR realizados	13

* Evaluaciones finalizadas.

En ocasiones encontramos dificultades para realizar una evaluación completa de todas las áreas funcionales, por lo que se diseña un PIR inicial en el que se establecen las primeras líneas de intervención, que previsiblemente tendrán que estar centradas en el adecuado enganche del usuario al

centro y en realizar una evaluación funcional adaptada a las características del usuario. En este caso, el primer PIR está realizado y queda pendiente completar la evaluación, dentro del proceso de intervención. Por esto se computa como PIR realizado, pero no como evaluación finalizada.

**Dentro del dato de usuarios evaluados incluimos aquellas evaluaciones completas finalizadas en el 2010 que quedaron pendientes el año anterior.

Tabla 29. Tiempo entre primer contacto y junta de evaluación.

	Días
Tiempo medio entre 1er contacto y la junta de evaluación (días)	48

Durante el año 2010 nos planteamos como objetivo reducir el tiempo entre la entrada del usuario y la Junta de Evaluación. Hemos conseguido reducir de 60 días en el 2009 a 48 días en 2010.

Tabla 30. Sesiones de evaluación (sesiones individuales).

	n	%
Nº total de sesiones de evaluación	196	
Sesiones con el usuario (1)		
<i>Nº total de sesiones de evaluación llevadas a cabo con los usuarios*</i>	159	81,12
Nº de sesiones por lugar en el que se realizan:		
Nº de sesiones llevadas a cabo con los usuarios en el centro**	149	93,71
Nº de sesiones llevadas a cabo con los usuarios fuera del centro**	10	6,28
En el domicilio***	7	62,5
Fuera del domicilio***	3	37,5
Sesiones con la familia (2)		
<i>Nº total de sesiones de evaluación en las que han participado familias*</i>	35	19,3
Nº de sesiones por lugar en el que se realizan:		
Nº de sesiones llevadas a cabo con las familias en el centro****	29	82,85
Nº de sesiones llevadas a cabo con las familias fuera del centro****	8	22,8
En el domicilio*****	8	100
Fuera del domicilio*****	0	0

*%sobre el total de sesiones de evaluación.

**% sobre las sesiones de evaluación llevadas a cabo con los usuarios.

***%sobre las sesiones de evaluación llevadas a cabo con los usuarios fuera del centro.

****% sobre las sesiones de evaluación llevadas a cabo con las familias.

*****%sobre las sesiones con las familias fuera del centro.

(1) Sólo con el usuario.

(2) Sólo con la familia o con usuario y familia.

Tabla 31. Sesiones medias realizadas con el usuario y con la familia.

Media sesiones / usuario*	12
Media de sesiones / familia**	2,6

*Media calculada sobre aquellos usuarios cuya evaluación ha sido iniciada y terminada en el último año.

**Media calculada sobre los familiares de aquellos usuarios cuya evaluación ha sido iniciada y terminada en el último año.

Se consideran sesiones de evaluación aquellas que se realizan desde el día de Acogida a la Junta de Evaluación. En los casos en que el enganche pueda verse afectado o el usuario no acepte bien sentirse evaluado, los profesionales realizan la evaluación "buscando" al usuario en otro ámbito más informal, recogiendo la información por observación o de una forma más indirecta, lo que complica el proceso de evaluación. Este método requiere muchas más citas "informales" que una evaluación "tipo", con entrevistas de evaluación más o menos estructuradas.

6.2. Fase de intervención.

6.2.1. Datos globales de intervención en el último año.

Tabla 32. Usuarios en fase de intervención en el último año.

Nº de usuarios que han estado en fase de intervención	74
Nº de usuarios en fase de intervención a 31/12	63

6.2.2. Tutorías.

Tabla 33. Tutorías en el último año.

	n	%
Nº total de tutorías totales realizadas	1296	
<i>Nº de tutorías por participantes:*</i>		
Nº de tutorías con usuarios	1131	87,27
Nº de tutorías en las que han participado familiares (1)	165	12,73
<i>Nº de tutorías por lugar:*</i>		
Nº de tutorías que se han llevado a cabo en el centro (2)	1228	94,75
Nº de tutorías que se han llevado a cabo fuera del centro	68	5,25
Domicilio**	6	8,82
Otros**	62	91,18
<i>Nº de tutorías por profesional:</i>		
Psicólogos	859	66,28
Otros	437	33,72

*%sobre el total de tutorías.

**%sobre las tutorías que se han llevado a cabo fuera del centro.

(1) Incluye las realizadas con ambos.

(2) Se incluyen las telefónicas.

En 2010 sigue aumentado respecto a otros años el número de tutorías con las familias.

6.2.3. Atención individual / entrenamiento individual.

Tabla 34. Intervención individual.

	n	%
Nº de personas que ha recibido atención individual	54	
Nº de sesiones individuales		
Nº total de atenciones individuales realizadas	699	
Nº de sesiones individualizadas realizadas por lugar:		
Nº de sesiones individualizadas que se han llevado a cabo en el centro(1)	630	90,13
Nº de atenciones individualizadas que se han llevado a cabo fuera del centro	69	9,87
En el domicilio**	10	14,5
Otros recursos de Rehabilitación	1	1,45
Otros (medio)**	58	84,05

*% sobre el total de atenciones individuales realizadas.

**% sobre las atenciones individualizadas que se han llevado a cabo fuera del centro.

(1) Incluye las telefónicas.

Este año incluimos una tabla con datos sobre intervenciones realizadas con familias. No las consideramos tutorías ya que la intervención es llevada a cabo por otro profesional distinto al tutor, como el trabajador social y/o psicólogo de referencia.

	n
Nº familias que han recibido atención individual	21
Nº intervenciones familiares	83

6.2.4. Atención grupal.

Tabla 35. Atención grupal realizada durante el último año.

	n
Nº total de usuarios que han participado en grupos a lo largo del año	64
Nº de programas realizados en el último año	41

Tabla 36. Programas de atención grupal llevados a cabo durante el último año.

PROGRAMAS DE ATENCIÓN GRUPAL (invierno)	Nº grupos	Nº sesiones	Nº total de participantes
Ritmos	1	12	7
Llega el fin de semana	1	8	13
Salidas	1	24	10
Grupo de montaña	1	10	9
Cuidado personal	1	8	8
Juegos de mesa	1	11	3
Cocina	2	17	8
Identidad	1	6	11
"Si lo sé no vengo"	1	6	8
Habilidades Sociales	1	9	6
Paseo	3	21	16
Chi kun	1	7	12
Teatro	1	37	18
Autoestima	1	7	9

PROGRAMAS DE ATENCIÓN GRUPAL (invierno)	Nº grupos	Nº sesiones	Nº total de participantes
Desarrollo cognitivo	1	6	7
Liga de fútbol (Partidos)	1	8	4
Entrenamiento equipo fútbol	1	11	7
Deportes	1	32	7
Emociones	1	24	6
Afrontamiento	1	5	4
Conocer la enfermedad	1	24	7
Debate	1	36	15
Crearte	1	36	13
XXL	1	36	10
Grupo de familias	1	9	10
Total	28	410	228

PROGRAMAS DE OCIO Y SOPORTE (verano)	Nº grupos	Nº sesiones	Nº total de participantes
Piensa jugando	1	10	8
Bicis	1	8	5
Corrillo deportivo	1	12	14
Grupo de mujeres	1	12	7
Crearte	1	11	11
Debate	2	21	17
Cocina de verano	1	8	8
Salidas	1	10	8
Juegos de mesa	1	9	7
Ping pong	1	12	9
Cine	1	7	18
Piscina	1	9	12
Total	13	129	124

Durante todo el año se ha mantenido la misma estructura del horario, manteniendo el grueso de actividades de septiembre a junio, sin paradas ni cambios en navidad o semana santa. En este año se han mantenido talleres anuales mientras que a lo largo del año se han ido poniendo en marcha talleres mas cortos, con objetivos muy concretos y limitados en el tiempo, tal y como lo planteamos en los objetivos para este año. Así, durante todo el año han ido surgiendo nuevos talleres, dando cierto dinamismo y flexibilidad al funcionamiento del centro.

Durante este año se ha venido desarrollando de forma transversal el Programa de Voluntariado, ya descrito en años anteriores. En el 2010 se ha trabajado desde este programa con cinco usuarios que han estado desarrollando actividades de voluntariado. Además, se han desarrollado diferentes campañas solidarias de forma puntual, una de apoyo a las víctimas de Haití y otra de recogida de juguetes en Navidad. En estas campañas han podido participar todos los usuarios del centro y sus familias.

De especial importancia son las **actividades complementarias** de apoyo al proceso de rehabilitación que el CRPS viene desarrollando mediante **becas de comida y becas para la integración comunitaria** en recursos normalizados. Estas becas siempre se conceden a través de la valoración de cada caso, teniendo en cuenta determinados criterios como la situación económica y el apoyo que supone esta ayuda en el proceso de rehabilitación de la persona.

En el 2010 han sido beneficiarios de la beca de comida 19 personas y 1 persona de la beca de integración comunitaria.

Los programas que este año se han desarrollado con carácter novedoso y adaptados a las necesidades e intereses específicos de la población del CRPS se presentan a continuación.

GRUPO DE IDENTIDAD: ¿quién soy? ¿a donde voy? ¿de donde vengo?

Justificación

El significado de la ocupación en la identidad

A través del hacer y de sus resultados el individuo forma su autoconcepto y autoestima llegando finalmente a crear su propia "identidad" de la que toma conciencia a través de su relación con los demás.

El trabajar la identidad personal a través de creencias personales, preferencias, deseos... ayuda a configurar cómo una persona toma decisiones relacionadas con las ocupaciones. A menudo nos encontramos personas con enfermedad mental con graves desajustes en su estructura diaria y con serios problemas de motivación para la participación. Para poder establecer una rutina de vida es

necesario tener la capacidad para hacerlo pero también es necesario que la persona sea capaz de mantenerla.

Objetivos

Objetivos generales

- Aumentar el conocimiento de las capacidades ocupacionales (potencialidades y limitaciones) y conocer de que manera afectan a su desempeño ocupacional
- Aumentar el sentido de eficacia en las circunstancias vitales ocupacionales.
- Aumentar la percepción de si mismo al darse cuenta de valores importantes, desarrollando estándares realistas para evaluar a la propia persona y a otros
- Desarrollar valores que sostengan elecciones ocupacionales positivas y que sean compatibles con el contexto.
- Facilitar el contacto con la satisfacción o el placer en hacer cosas que ayude en la capacidad de elección y en la participación en los intereses.

Objetivos específicos

- Identificar potencialidades personales y debilidades
- Analizar su rutina diaria, discriminando el tiempo de trabajo, el tiempo libre y el tiempo de las actividades diarias.
- Reconocer el uso de sus recursos personales para afrontar situaciones
- Identificar logros personales y situaciones de fracaso

Población

Usuarios del CRPS de Hortaleza con dificultades a nivel volitivo, con cierta motivación hacia el cambio y capacidad de insight.

Metodología

Programa de ocho sesiones semanales de hora y media de duración. Se incluirán este tipo de dinámicas

- Dinámicas grupales

- Ejercicios individuales
- Trabajos de creatividad y relajación
- Visualización de videos
- Lecturas de reflexión

Contenidos

VOLICIÓN: proceso por el cual la persona experimenta, interpreta, anticipa y elige comportamientos ocupacionales. Es un conjunto de sentimientos y pensamientos relacionados con el sentido de eficacia, el placer y la satisfacción y con lo que es importante y significativo.

- HISTORIA DE VIDA: acontecimientos relevantes
- FORTALEZAS Y DEBILIDADES
- INTERESES
- VALORES
- ESTILO DE VIDA Y EQUILIBRIO OCUPACIONAL
- RESILIENCIA: CAPACIDADES PARA AFRONTAR SITUACIONES DIFICILES

Evaluación

Encuesta de satisfacción al final del taller.

Bibliografía

- Kielhofner G. Modelo de ocupación humana. Teoría y Aplicación. 3ed. 2003. Ed. Panamericana, Madrid.
- García Margallo, P. Manual de dinámica grupal en Terapia Ocupacional. Ed. Aytón Editores, 2008

GRUPO "SI LO SE NO VENGO"

Breve Justificación

Las personas con problemas de salud mental presentan dificultades a nivel de competencias sociales básicas que dificultan seriamente su integración en la comunidad.

El descuido en su cuidado personal, vestido y actividades básicas provoca un rechazo real en el contexto social cercano. A ello podemos añadirle las dificultades comportamentales que, individual y grupalmente, afectan a la interacción interpersonal teniendo en cuenta tanto los escenarios del ambiente como las expectativas del encuentro. Todo ello provoca un "efecto rebote", ciertas partes del denominado estigma asociado a las personas con enfermedad mental se confirman y terminan traducándose en conductas evitativas y excluyentes hacia este colectivo.

Población (perfil de usuario)

Personas usuarias del CRPS de Hortaleza que reconozcan dificultades en sus estrategias sociales básicas. También se invitará a participar a personas que tengan incluidos los objetivos de este taller dentro de su PIR

Objetivos

Objetivo general

- Modificar formas ocupacionales en distintos contextos para permitir un mejor desempeño y una mayor participación en y con el entorno social y físico

Objetivos específicos

- Entrenar con escenas específicas de mayor conflictividad para adquirir competencias sociales adaptadas a cada situación.
- Trabajar e interactuar con los otros cooperativamente.
- Identificar y experimentar conductas prosociales
- Valorar las consecuencias y las respuestas ante las actitudes y la expresión de las mismas.

Metodología y Descripción de la Actividad

Se trabajará cada día un "escenario temido", pudiéndose entrenar primeramente en el contexto grupal para posteriormente experimentarlo en su entorno comunitario. La organización rutinaria de una sesión es la siguiente:

- Presentación del escenario temido. Posibilidades de encontrar situaciones conflictivas o problemáticas. Organización de la salida.
- Salida comunitaria al lugar donde se desarrolla la sesión en el contexto real. Vuelta al centro
- Reflexión sobre lo ocurrido en la salida

En las sesiones en las que aparezcan oportunidades de reflexión se escenificarán las "escenas" con las diferentes posibilidades de actuación.

Las sesiones tendrán una duración de hora y treinta minutos, incluyendo la salida. La sesión se tratará de que se realice en el mismo horario de la actividad, si no es posible se realizará otro día. El taller se llevará a cabo en un formato grupal, con sesiones teórico-prácticas de una hora y cuarto de duración con el fin de consolidar los objetivos planteados y observar dificultades que puedan plantearse.

Contenidos

Sesión 1: Presentación del taller. Expectativas sobre el mismo. En una cafetería o restaurante

Sesión 2: En el transporte público

Sesión 3: De compras

Sesión 4: En una entrevista de trabajo o en un curso de formación

Sesión 5: En la consulta del médico

Sesión 6: En el cine o en el teatro

Evaluación

a) Indicadores de eficacia del taller

Encuesta de satisfacción del taller

Número de situaciones problemáticas identificadas para cada situación.

Evaluación de salidas

Bibliografía

- Verdugo Alonso, M.A. Programa de habilidades de la vida diaria para la mejora de la conducta autodeterminada en personas con enfermedad mental grave y prolongada, ED. Inico, Salamanca, 2006
- Caballo, V. E., Manual de Evaluación y Tratamiento de las Habilidades Sociales, Ed. Siglo XXI, Madrid, 2002

GRUPO DE MONTAÑA

Justificación del taller.

La creación del grupo de montaña surge como respuesta a la demanda de los usuarios en una de las asambleas que se realizan en el centro.

Objetivos.

Generales

- Fomentar alternativas de ocio saludables para los usuarios.
- Ampliar su red social y fomentar sus relaciones sociales, a través de su relación con los participantes del grupo, creando un clima de respeto, compañerismo y ayuda.

Específicos

- Fomentar el sentimiento de pertenencia a un grupo con un objetivo común.
- Mejorar su capacidad física a través de actividades deportivas en el medio natural.
- Aumentar su conocimiento del medio natural que nos rodea, a través de ofrecer conceptos sencillos pero útiles tanto para conocer la naturaleza como para desenvolverse en ella.
- Fomentar el espíritu de conservación y cuidado del medio natural.

Población (perfil de usuario).

El grupo va dirigido a los usuarios del CRPS Hortaleza que tienen interés por realizar actividades al aire libre relacionadas con la naturaleza.

Metodología y Descripción de la actividad

Se desarrollará durante los meses de Septiembre a Mayo. A lo largo de las sesiones, los participantes recibirán información relacionada con las actividades en la montaña para luego ponerlo en práctica en las diferentes excursiones que se van a realizar. Por esta razón, se abordarán dos aspectos:

- Conceptos para acceder de forma segura a la montaña y preparación de la excursión (donde se va a ir, como llegar, qué llevar, etc).
- La excursión.

Contenidos:

A-Preparación de las excursiones.

- Material básico para llevar a la montaña.
- Caminando por la naturaleza.
- Aprende a orientarte.
- Meteorología basada en la naturaleza
- La acampada
- Sobrevivir en la naturaleza. "La naturaleza es sabia"
- Conoce a los árboles y los animales (relacionado con el hábitat que vamos a ver)

B-Excursiones

Evaluación.

Al finalizar cada excursión se pasará un cuestionario a los participantes para saber el grado de satisfacción y viabilidad de la actividad. También y cuando finalice el grupo se evaluará el taller.

Bibliografía

- "Manual del joven aventurero" J. Calleja. ESPASA 2010

6.3. Fase de seguimiento.

Tabla 37. Fase de seguimiento durante el último año.

	n
Usuarios que han estado en esta fase en el último año	14
Usuarios en fase de seguimiento a 31/12 del último año	11
Usuarios que han pasado a seguimiento en el último año	10
Sesiones de seguimiento (1):	75
En el centro (2)	75
Fuera del centro	0
Domicilio	
Otros (medio)	
Sesiones de seguimiento con familias	3

(1) Se computan sólo las sesiones individuales.

(2) Incluye las atenciones realizadas por teléfono.

Este año incluimos también un apartado de contactos con las familias en fase de seguimiento.

7. USO DE RECURSOS COMUNITARIOS FORMALES

Este apartado muestra los datos relativos al uso de recursos comunitarios de diferente tipo (recursos de formación, laborales, de ocio) por parte de los usuarios del centro a lo largo del año.

7.1. Formación académica.

Tabla 38. Uso de recursos de formación académica por los usuarios del centro durante el último año.

	n	%
Usuarios que han participado en recursos educativos en el último año*	19	20,9
Usuarios que han finalizado algún curso de formación académica en el último año**	4	21,05
Usuarios que se encuentran realizando cursos de formación académica a 31 de diciembre***	13	17,3
Nº de cursos de formación académica en los que han participado usuarios del centro	26	

*% sobre el total de usuarios atendidos.

**% sobre el total de usuarios que han participado en algún curso de formación (n=19).

***% sobre los usuarios en atención a 31 de diciembre.

7.2. Formación laboral.

7.2.1. Recursos normalizados:

Tabla 39. Uso de recursos normalizados de formación laboral por los usuarios del centro durante el último año.

	n	%
Usuarios que han participado en cursos de formación laboral en el último año*	2	2,19
Usuarios que han finalizado cursos de formación laboral en el último año**	1	50
Usuarios que se encuentran realizando cursos de formación laboral a 31 de diciembre	0	0
Nº de cursos de formación laboral en los que han participado los usuarios durante el último año.	2	

* Porcentaje sobre el total de usuarios atendidos.

** Porcentaje sobre el total de usuarios que han participado en algún curso de formación (total=2).

*** Porcentaje sobre los usuarios en atención a 31 diciembre.

7.2.2. Recursos específicos para personas con enfermedad mental:

Tabla 40. Uso de recursos específicos de formación laboral para personas con enfermedad mental por los usuarios del centro durante el último año.

	n	%
Usuarios que han participado en cursos de formación laboral específicos en el último año*	2	2,19
Usuarios que han finalizado cursos de formación laboral específicos en el último año **	2	100
Usuarios que se encuentran realizado cursos de formación laboral específicos a 31 de diciembre***	0	0
Nº de cursos de formación laboral específicos en los que han participado los usuarios durante el último año.	2	

* Porcentaje sobre el total de usuarios atendidos.

**Porcentaje sobre el total de usuarios que han participado en algún curso de formación

*** Porcentaje sobre los usuarios en atención a 31 diciembre.

7.3. Actividades de ocio.

7.3.1. Recursos normalizados:

Tabla 41. Uso de recursos de ocio normalizados por los usuarios del centro durante el último año.

	n	%
Usuarios que han participado en actividades "regladas" de ocio(1) fuera del centro *	9	9,9
Usuarios que se encuentran realizado actividades regladas de ocio fuera del centro a 31 de diciembre**	5	6,66
Nº de actividades regladas de ocio fuera del centro en las que han participado los usuarios.	10	

(1) Las que exigen una inscripción, horario, monitor, etc.

*Porcentaje sobre el total de usuarios atendidos.

** Porcentaje sobre los usuarios en atención a 31 / 12.

7.3.2. Recursos específicos para personas con enfermedad mental.

Tabla 42. Uso de recursos de ocio específicos para personas con enfermedad mental por los usuarios de los centros durante el último año.

	n	%
Usuarios que han participado en actividades regladas de ocio fuera del centro *	11	12,08
Usuarios que se encuentran realizado actividades regladas de ocio fuera del centro a 31 / 12**	2	2,66
Nº de actividades regladas de ocio fuera del centro en los que han participado los usuarios.	15	

*Porcentaje sobre el total de usuarios atendidos.

** Porcentaje sobre los usuarios en atención a 31 / 12.

7.4. Otros recursos normalizados.

Tabla 43. Uso de otros recursos normalizados por los usuarios del centro durante el último año.

	n
-Gimnasio	10
-Piscina municipal	3
-Polideportivo municipal	3
-Actividades de ocio en grupo de Iglesia	2
-Centro cultural	4
-Asociación de Ajedrez	1
-Asociaciones deportivas	4
-Albergues	1
-Plaza Toros	4
-Exposiciones	2
- Centro Hispano-africano	1
Nº total de usuarios que han participado en otros recursos normalizados	27
Nº de actividades en otros recursos normalizados	27
Nº de usuarios que no han finalizado actividades en otros recursos normalizados	3
Nº de usuarios que se encuentran realizado otros recursos normalizados a 31 de diciembre.	18

Casi la totalidad de los usuarios del CRPS han utilizado tiendas, bares, cines, centros comerciales, centros de ocio, bibliotecas, bibliobús...

8. INTEGRACIÓN LABORAL

En este apartado se recoge información sobre la actividad laboral llevada a cabo por los usuarios del centro durante el año al que hace referencia la memoria, concretamente: número de usuarios con actividad laboral, número de empleos y motivo de finalización de los mismos.

Tabla 44. Integración laboral de los usuarios del centro en el último año.

	n	%
Nº de usuarios con actividad laboral en el último año*	4	4,39
Nº de usuarios con actividad laboral con contrato	3	75
Nº de empleos	4	
Con contrato**	3	75
Sin contrato**	1	25
En empresa ordinaria**	2	50
Empresa protegida**	2	50
Actividad marginal	0	0
Empleos finalizados por:		
Abandono**	0	0
Despido**	0	0
Finalización de contrato**	1	25
Mejora de contrato	0	0
Otras		
Nº de usuarios trabajando a 31 de diciembre ***	3	4

*% sobre el total de usuarios atendidos.

**% sobre número total de empleos.

***% sobre el número de usuarios con actividad laboral.

9. UTILIZACIÓN DE OTROS RECURSOS DEL PLAN

El *Plan de atención social a personas con enfermedad mental grave y crónica* incluye diferentes tipos de recursos y en ocasiones los usuarios lo son de más de uno de ellos.

En este apartado se recoge información sobre la utilización por parte de los usuarios del centro de otros recursos de Plan durante el año al que hace referencia la memoria.

Tabla 45. Utilización de otros recursos del Plan por parte de los usuarios durante el último año.

Usuarios atendidos que a la vez eran usuarios de:	n	%*
Miniresidencias	9	9,89
Centros de Rehabilitación Laboral.	8	8,79
Centros de día.	3	3,29
EASC	9	9,89
Pisos supervisados**	4	4,39
Plazas de pensiones supervisadas	0	0
Otros recursos del Plan (especificar).	0	0

*% sobre el total de usuarios atendidos.

**En general estos pisos supervisados son los vinculados a miniresidencias

Con todos estos recursos existe una coordinación frecuente, con reuniones periódicas para unificar criterios de intervención y obtener información del funcionamiento del usuario en los mismos.

10. DATOS DE COORDINACIÓN

El CRPS Hortaleza asiste a las **Comisiones de Rehabilitación del área 4**, que se celebran todos los terceros lunes de mes (excepto en julio y agosto). En estas reuniones participan los jefes de los Centros de Salud Mental del área, los trabajadores sociales de éstos, representantes de la Unidad de Hospitalización Breve del Ramón y Cajal, de la UHTR San Miguel y de la Unidad de Larga Estancia del Hospital Rodríguez Lafora, junto con los directores de todos los recursos de rehabilitación de la Red que pertenecen al área (MR, EASC, CD, CRL Y CRPS).

También estamos presentes en las **Comisiones de Derivación** del área, que se realizan todos los primeros miércoles de mes. Estas dos reuniones se celebran en las propias instalaciones del CRPS Hortaleza.

Las coordinaciones telefónicas con los CSM y otros recursos del Plan son muy frecuentes, formando parte importante de nuestro trabajo cotidiano. De forma periódica se establecen **reuniones de coordinación** (seguimiento de casos) con todos los centros de Salud Mental:

CSM San Blas: cada 4 meses

CSM Barajas, Hortaleza y Ciudad Lineal: cada 6 meses.

Existen también **coordinaciones periódicas** con el resto de recursos de la Red (EASC; MR Y CRL generalmente) y con la AMTA y/o el departamento de tutela de la Fundación Manantial para coordinar los distintos procesos que a veces simultaneamos. Y aunque no están fijadas, la coordinación es muy frecuente con la UHTR San Miguel.

A continuación se refleja una muestra de las coordinaciones que día a día se establecen con los distintos recursos, centros o profesionales para abordar nuestro trabajo:

- CAID San Blas
- CAF 2
- Agencia Madrileña de Tutela del Adulto.
- CEE Manantial Integra.
- Distintos CRPS de la red
- Asociación Candelita.
- FEMASAM
- Asociación Empresas Sector Social
- Impulso Solidario
- Mesa social de Hortaleza
- Espacio de género (Hortaleza)
- Centros Culturales: "Hortaleza", "Teresa de Calcuta", "Príncipe de Asturias", "Gloria Fuertes", "Villa de Barajas", "Buero Vallejo", "Antonio Machado", "Federico Chueca", "Carril del Conde"
- CC La Vaguada, CC Palacio del Hielo, CC Alcalá Norte
- Polideportivo de Barajas
- Polideportivo Triángulo de Oro
- Polideportivo Luis Aragonés
- HUMANA
- IFEMA
- Museo del Prado

- Museo de Ciencias Naturales
- Planetario de Madrid
- Cines la Vaguada
- Templo de Debod
- Museo Reina Sofía
- Museo del ferrocarril
- Empresa de autobuses Lucitur
- Alquiler de vehículos PepeCar y Lidercar
- Liga de Fútbol Por salud Mental

11. RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN

De forma sistemática se aplican en los Centros de Rehabilitación Psicosocial algunos instrumentos de evaluación que hacen referencia a diferentes áreas o dominios: calidad de vida, funcionamiento y satisfacción. Los instrumentos utilizados para ellos son:

- Calidad de vida – Cuestionario modificado a partir de Cuestionario de Calidad de Vida de Baker e Intagliata.
- Funcionamiento: DAS-I y EEAG
- Satisfacción: Cuestionario de Evaluación de Satisfacción de Usuarios

La calidad de vida y el funcionamiento de los usuarios se evalúan a la incorporación de los usuarios en el centro, a su salida y a final de año a todos usuarios que permanecen en el centro a final de año. En este apartado se recogen los datos relativos a la evaluación de los usuarios que están en atención a final de año.

11.1. Satisfacción.

11.1.1. Satisfacción de los usuarios.

Tabla 46. Aplicación del cuestionario de satisfacción a los usuarios del centro durante el último año.

	n	%
Nº de usuarios a los que se ha aplicado el cuestionario para la evaluación de la satisfacción*	49	53,8
Usuarios a los que no se les ha aplicado		
Nº total de usuarios a los que no se les ha aplicado*	42	46,2
Motivos:		
La persona no está en condiciones de contestar el cuestionario**	2	4,76
No aceptan**	3	7,14
No se les localiza/no acuden**	18	42,85
Bajas del centro	16	38,10
Otros**	3	7,15

*% sobre el total de usuarios atendidos durante el año.

**% sobre el número de usuarios a los que no se les ha aplicado.

Dentro del apartado (no se les localiza/ no acuden) se incluyen tres usuarios que a final de año se encuentran ingresados y dos personas que se encuentran trabajando.

Tabla 47. Datos sobre los ítems del cuestionario de satisfacción.

	Media ítem
¿Está usted satisfecho...	
en general, con los servicios que presta este centro?	5,16
con el tutor que le atiende en este Centro?	5,22
en general, con las actividades en las que participa cuando acude a este centro?	5,00
con la frecuencia con la que debe acudir a este centro para realizar actividades?	5,10
con la limpieza e higiene de este centro?	5,20
con el nivel de información que recibe por parte de los profesionales?	5,04
con la temperatura habitual que hace en el centro?	4,96
con los objetivos y metas que se persiguen con las actividades que lleva a cabo este Centro?	4,88
con el interés que muestran y el apoyo que recibe por parte de los profesionales que	5,04

	Media ítem
¿Está usted satisfecho... le atienden en este Centro?	
en general con las instalaciones de este Centro?	5,20
con el horario en que es citado para acudir a este Centro a realizar las distintas actividades?	5,08
con los profesionales que le atienden en este Centro?	5,23
con el entorno físico, el espacio y la luminosidad de este Centro?	5,18
con el nivel de participación que le permiten en este Centro?	5,14

Tabla 48. Datos sobre las subescalas del cuestionario de satisfacción.

	Media
Satisfacción con la intervención	5,02
Satisfacción con los profesionales	5,13
Satisfacción con las instalaciones	5,14

11.2. Calidad de vida subjetiva.

Nº de personas evaluadas en CDV	40
---------------------------------	----

Tabla 49. Puntuación en el cuestionario de calidad de vida de los usuarios en atención a 31 de diciembre.

	Media
¿Qué cara se acerca a cómo se siente con respecto:	
a su vida en general?	4,51
a su hogar / piso / lugar de residencia?	5,38
a su barrio como un sitio para vivir?	5,35
a la comida que come?	5,65
a la ropa que lleva?	5,33
a su salud general?	4,72
a su forma física?	4,25
a su estado de ánimo?	4,43
a la tranquilidad que hay en su vida?	4,55
a su problema / trastorno de salud mental?	3,67
a las personas con quien convive?	5,10

	Media
¿Qué cara se acerca a cómo se siente con respecto:	
a sus amigos?	4,81
En caso de no tener amigos, ¿qué cara se acerca a cómo le hace sentir esto?	3,48
a su relación con su familia?	4,63
a su relación con su pareja?	3,46
En caso de no tener pareja ¿qué cara se siente acerca a cómo le hace sentir esto?	3,26
a su vida sexual?	3,69
a su relación con otras personas?	4,92
a su trabajo o actividad laboral?	4,71
En caso de no realizar actualmente ninguna actividad laboral ¿qué cara le hace sentir eso?	4,45
a los estudios o cursos de formación que realiza?	4,91
a sus actividades de ocio?	5,37
a los servicios e instalaciones en su zona de residencia?	5,53
a su situación económica?	4,18
a sí mismo?	5,53
a su vida en general?	4,87
Puntuación media total	

11.3 Funcionamiento

Escala breve de evaluación de la discapacidad de la OMS (DAS-I).

Nº de personas evaluadas en DAS-I	50
-----------------------------------	----

Tabla 50. Puntuación en el DAS-I de los usuarios en atención a 31 de diciembre.

Puntuación media en Cuidado personal	1,10
Nº de usuarios con funcionamiento con asistencia	10
Puntuación media en Ocupación	2,26
Nº de usuarios con funcionamiento con asistencia	12
Puntuación media en Familia y hogar	1,98
Nº de usuarios con funcionamiento con asistencia	9
Puntuación media en funcionamiento en el contexto social	2,12
Nº de usuarios con funcionamiento con asistencia	5
Duración total de la discapacidad	
Menos de 1 año (nº de usuarios)	0
Un año o más (nº de usuarios)	50
Desconocida (nº de usuarios)	0

Escala de Evaluación de Actividad Global (EEAG).

Nº de personas evaluadas en EEAG	49
----------------------------------	----

Tabla 51. Puntuación en el EEAG de los usuarios en atención a 31 de diciembre.

	Media
Puntuación media total en el EEAG	58,06

12 OTRAS ACTIVIDADES

Se incluyen en este apartado las actividades de formación continua del personal, las actividades de divulgación y de formación a otros profesionales, la participación en acciones de lucha contra el estigma, las comisiones de trabajo, etc.

FORMACIÓN DEL EQUIPO

Formación externa.

Con el objetivo de conseguir la mayor calidad en la atención prestada, el equipo del CRPS Hortaleza ha realizado las siguientes actividades de formación externa:

- ***Orientación Laboral.*** Organizado por el Colegio de Trabajo Social. Elena de Armiñán
- ***Intervenciones grupales en Salud Mental.*** Agencia Laín Entralgo. Carmen Prieto y Carlos Mestre
- ***Perspectiva de género y violencia en mujeres con enfermedad mental grave.*** Organizado por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales. Sara Bermúdez
- ***XVIII Jornadas de la Asociación Madrileña de Salud Mental: Eficacia y limitaciones de las intervenciones en psicosis.*** Elena de Armiñán y Paloma de Larrazabal

- *Danzando con las familias: abordaje familiar en primeros episodios psicóticos.* Agencia Laín Entralgo. Elisa Sesé y Elena de Armiñán
- *Jornadas estatales de Terapia Ocupacional. Salud Mental en el año europeo de lucha contra la pobreza y la exclusión social.* APETO. Elisa Sesé
- *Salud Mental y Diversidad Cultural.* Agencia Laín Entralgo. Pilar Alonso

Formación Interna.

Nos referimos en este apartado a la asistencia a cursos del Programa de Formación de la Fundación Manantial, organizados en exclusiva para la empresa. Los docentes de estos cursos han sido profesionales externos contratados o bien profesionales de la Fundación.

- *Ingredientes y filosofía de la Rehabilitación.* Elena de Armiñán
- *Habilidades de Comunicación y Empatía en el profesional.* Elena de Armiñán y Carlos Mestre
- *Autodeterminación y Calidad de Vida en Salud Mental.* Elena de Armiñán
- *“Recuperación: teoría y práctica”.* Angela González, Pilar Alonso y Sara Bermúdez
- *Las psicosis: su trato y su conocimiento.* Paloma de Larrazabal
- *Gestión del tiempo.* Paloma de Larrazabal
- *Planificación de reuniones efectivas.* Paloma de Larrazabal

Dentro de este programa, profesionales del CRPS Hortaleza han participado como docentes en los siguientes cursos de formación:

- *Formación básica del voluntariado* Sara Bermúdez y Angela González
- Sesión técnica: *“Aplicación de técnicas psicodramáticas en un grupo de habilidades sociales”.* Carlos Mestre

FORMACIÓN DE OTROS PROFESIONALES

Durante el año 2010 los diferentes profesionales que se han incorporado a nuestro centro son:

- Un psicólogo para la realización de las prácticas del Master de Psicología Clínica y de la Salud de la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid. Todo ello conforme al acuerdo establecido entre la Universidad Complutense y la Fundación Manantial.
- Una terapeuta ocupacional para la realización de prácticas perteneciente a la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid.
- Una psicóloga PIR del área 4.

ACTIVIDADES DE DOCENCIA, PRESENTACIÓN DE CRPS, DIVULGACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Tras varios años intentando dar a conocer el trabajo que realiza el grupo de teatro del CRPS Hortaleza en 2010 pudimos representar la obra *"4 canciones y un top manta"* en el Salón de Actos del Centro Cultural de Hortaleza. Fue una representación abierta al público, que supuso un gran paso tanto para el grupo de teatro como para el Centro.

Desde el CRPS se continúa con el Programa de Voluntariado, en el que se fomenta la integración comunitaria y es una clara acción contra el estigma, ya que las personas con enfermedad mental pasan de ser beneficiarios de servicios a voluntarios que se comprometen en la ayuda al otro.

También en el 2010, varios usuarios del taller de ritmos del CRPS viajaron a Almería para realizar una exhibición de percusión dentro de un acto de la Asociación Capacitarte, que trabaja con personas con discapacidad y con la que la Fundación mantiene relación.

Este grupo de ritmos hizo otra exhibición musical en un Encuentro de Profesionales que Fundación Manantial celebró este año.

Dos usuarios del CRPS participaron en el XIII Torneo de Fútbol 7 "Marco Cavallo" en Trieste (Italia) como integrantes del equipo AEDIR España junto con otros compañeros de recursos de la Red de atención social para personas EM de la CAM y de FAISEM.

13. VALORACIÓN Y COMENTARIOS

El equipo del CRPS valora de forma positiva el funcionamiento del centro durante el año 2010. El grado de satisfacción de los usuarios respecto a profesionales, centro y actividades es mayor que en el año anterior, por lo que podemos pensar que los usuarios han percibido una mejora en la calidad de la atención y están más satisfechos con este recurso.

En los últimos años la plantilla del CRPS ha sufrido varios cambios, por lo que se están tomando una serie de medidas para que el impacto que pueda suponer esto se minimice y se garantice la estabilidad en el funcionamiento del Centro. De hecho, a pesar de los cambios hemos conseguido mejorar aspectos como la reducción del tiempo de evaluación, una mayor atención a familias, el aumento de actividades grupales, etc. Todo esto genera en el equipo satisfacción por el trabajo hecho y el compromiso de mejorar en el 2011.

A continuación realizamos un repaso de los objetivos que propusimos para este año 2010 y los resultados alcanzados:

1. Obtener la certificación UNE EN-ISO 9001:2008 tras superar la auditoría de AENOR.

La Asociación Española de Normalización y Certificación ([AENOR](#)) certificó durante el año 2010 la conformidad del sistema de gestión de los recursos de rehabilitación gestionados por Fundación Manantial con la norma UNE-EN ISO 9001:2008.

Este certificado acredita que la Fundación Manantial ha desarrollado un servicio de referencia que incluye compromisos de calidad muy concretos y específicos en distintos ámbitos que afectan directamente a los usuarios y usuarias de nuestros recursos.

El alcance del certificado ISO 9001 cubre los servicios prestados por la Fundación a personas con trastornos mentales graves y persistentes: Miniresidencias, Pisos Supervisados, Centros de

Rehabilitación Laboral, Centros de Rehabilitación Psicosocial, Centros de Día, Equipos de Apoyo Social Comunitarios, Tutela, Servicio de Ocio, Servicio de Voluntariado y Programa de Apoyo y Mediación Comunitaria en el Ámbito Penitenciario.

Este proceso de certificación evidencia el compromiso de Fundación Manantial con la mejora continua y supone una apuesta por la calidad de los servicios que se prestan

2. Reducir el número de bajas que se producen en el centro por inadecuación al centro o por dificultades en el enganche en un 30%.

Durante este año hemos dedicado tiempo en el equipo para analizar y desarrollar estrategias con el fin de disminuir el número de bajas por inadecuación al recurso y dificultades en el enganche. En las Jornadas de Reflexión del equipo en este año el trabajo se centró en este aspecto, diseñando e implementando medidas para mejorar los procesos de derivación y acogida y enganche. A pesar de esto, no hemos conseguido reducir el número de bajas por este motivo, por lo que seguiremos buscando fórmulas para mejorar este aspecto.

3. Potenciar las intervenciones grupales con la creación de un mayor número de talleres adaptados a los usuarios.

Se diseñarán grupos de intervención con objetivos muy concretos y con usuarios con niveles de autonomía parejos, conducidos por profesionales de distintas áreas. Nos planteamos como indicador de este objetivo un aumento del 20% de la intervención grupal en el centro

En 2010 se han llevado a cabo un total de 41 programas. Eso implica un aumento del 41,4%, frente al 20% que nos planteamos ampliar, por lo que este objetivo está cumplido.

Dentro de la oferta de actividades grupales se han desarrollado grupos cortos (3-4 meses de duración) y con objetivos muy concretos, como planteamos en este objetivo. Así se han puesto en marcha grupos como: Cuidado personal, cocina, autoestima, "si lo sé no vengo", desarrollo cognitivo, paseo y el grupo de familias.

Por otro lado, continuamos desarrollando grupos de mayor duración, que seguimos considerando beneficiosos.

Consideramos que ha aportado valor a estas intervenciones grupales el hecho de ser diseñados y dirigidos por dos profesionales de distintas áreas. La visión desde distintas disciplinas enriquece el

abordaje y el análisis del grupo. Por esta razón mantendremos este diseño de intervención siempre que se pueda.

4. Continuar fomentando la intervención dirigida a las familias.

En el 2010 vamos a poner en marcha al menos un grupo específico para familias. Plantemos como objetivo aumentar el número de intervenciones familiares tanto en un formato unifamiliar como multifamiliar y que éstas adopten un papel mas activo en el proceso de rehabilitación de su familiar con enfermedad mental. Aumentaremos un 20% los contactos con las familias, ya sea de forma presencial o telefónica para que nos sigan teniendo como lugar de referencia.

En el 2010 se puso en marcha un grupo de familias, con el objetivo principal de dar a conocer el recurso y la Rehabilitación Psicosocial y conseguir la implicación de las familias en la recuperación de su familiar, así como ofrecer el CRPS como claro lugar de asesoramiento y apoyo para las familias.

Se ha aumentado el número de familias evaluadas (13 familias frente a las 7 del año anterior), lo que facilita que ésta conozca y se implique desde un principio en el proceso de rehabilitación.

Por otra parte también ha aumentado el número de tutorías e intervenciones individuales (251 frente a 127 en el 2009), incluyendo a las familias tanto en el proceso de evaluación como de intervención y seguimiento. Los contactos con las familias se han visto aumentados en un 98% con respecto al año anterior.

Aunque este objetivo está cumplido, seguiremos trabajando para mejorar en cantidad y calidad el trabajo con las familias.

5. Ampliar el conocimiento de recursos de la zona y participar en actividades lúdicas y formales que se realicen dentro del distrito de Hortaleza para favorecer el conocimiento de nuestro recurso así como la integración socio-comunitaria de nuestros usuarios.

Durante el 2010 vamos a estar mucho mas presentes en la actividad de este distrito. Vamos a conocer y dar a conocer al CRPS Hortaleza al menos a un recurso socio-comunitario al mes, además de participar en una actividad que se organice en el distrito.

En el 2010 se realizaron visitas y nos pusimos en contacto con distintos recursos socio comunitarios fundamentalmente del distrito de Hortaleza. Gracias a este trabajo se ha hecho un directorio de recursos con información útil de éstos y nos hemos dado a conocer como recurso del distrito.

Algo a destacar es nuestra participación en las Mesas sociales de Hortaleza y San Blas así como la Mesa de género. Estas reuniones han sido de gran valor para el centro y seguiremos participando en éstas.

En cuanto a la integración socio comunitaria de los usuarios, vemos que ha aumentado el número de usuarios que han realizado acciones formativas, pasando de 6 usuarios en el 2009 a 19 usuarios en 2010. 13 usuarios de estos 19 continúan la formación en diciembre de 2010.

Por otra parte, usuarios del centro participaron este año en un Torneo de fútbol 7 realizado en el distrito de Hortaleza.

14. OBJETIVOS PARA EL AÑO SIGUIENTE

OBJETIVO	METODOLOGÍA	INDICADOR
1. Consolidar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Revisión del Sistema (procedimientos, indicadores, registros, etc.) Realización de auditorías piloto Procedimentar las áreas que faltan (DAF, selección, etc.) Realización de auditorías de seguimiento de la Certificación según la Norma UNE-EN ISO 9001:2008	Existencia de nuevas ediciones de procedimientos, indicadores, registros, etc. Nº de auditorías piloto realizadas (una por cada recurso) % de áreas procedimentadas (100% de la Fundación) Renovación de la Certificación UNE-EN ISO 9001:2008

OBJETIVO	METODOLOGÍA	INDICADOR
2. Consolidar y mejorar la acreditación de Fundación Lealtad	Preparación y envío de la documentación necesaria para el cumplimiento de los nuevos Principios Revisión del informe y aporte de sugerencias/observaciones	Nº de incumplimientos del informe (menos de 3)
3. Continuar conociendo los recursos socio-comunitarios de la zona, centrándonos en el distrito de San Blas	Participar en la Mesa Social de San Blas Realizar visitas a distintos recursos del distrito	Asistencia de al menos el 50% de las reuniones convocadas Visitar al menos un recurso socio-comunitario al mes
4. Dar a conocer el CRPS a recursos socio-comunitarios de la zona (Distritos Hortaleza y San Blas)	Participar en las mesas sociales de Hortaleza y San Blas Diseñar e implementar un programa de Integración Comunitaria, Sensibilización y Lucha contra el estigma	Asistencia al menos del 50% de las reuniones convocadas (mensuales) Número de objetivos cumplidos del Programa de Integración Comunitaria. Alcanzar al menos el 10% de éstos
5 Aumentar la participación de los usuarios en recursos socio-comunitarios	Informar y dar a conocer los recursos socio-comunitarios de la zona y las actividades que se realizan Apoyar en el proceso de vinculación a los recursos y mantenimiento en éstos	Número de usuarios que participan en actividades lúdicas o de ocio comunitarias. Aumentar en un 15% los datos del 2010 Número de usuarios que participan en actividades formativas. Aumentar el 5% sobre los datos del 2010

OBJETIVO	METODOLOGÍA	INDICADOR
<p>6. Mejorar el funcionamiento interno del equipo</p>	<p>Incorporación de supervisión externa de casos</p> <p>Sistematización de reuniones de trabajo</p> <p>Unificar registros</p> <p>Creación de espacios de estudio y reflexión</p>	<p>Asistencia del 100% de equipo a las sesiones de supervisión</p> <p>Número de reuniones realizadas según la planificación mensual.</p> <p>Cumplir con el 70% de las reuniones previstas</p> <p>Crear pautas concretas de registro</p> <p>Generar al menos 5 sesiones de estudio y reflexión en el equipo este año</p>

EQUIPO TÉCNICO QUE HA COLABORADO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

- Paloma de Larrazabal, Directora CRPS Hortaleza
- Carlos Mestre, Psicólogo CRPS Hortaleza
- Ángela González, Psicóloga CRPS Hortaleza
- Gretel Inés Varela, Psicóloga CRPS Hortaleza
- Elena de Armiñán, Trabajadora Social CRPS Hortaleza
- Elisa Sesé, Terapeuta Ocupacional CRPS Hortaleza
- Carmen Prieto, Terapeuta Ocupacional CRPS Hortaleza
- Sara Bermúdez, Educadora Social CRPS Hortaleza
- Alberto García, Educador Social CRPS Hortaleza
- Pilar Alonso, Educadora Social CRPS Hortaleza
- Miriam Gómez Prado, Educadora Social CRPS Hortaleza
- Beatriz Rodrigo, Auxiliar Administrativo CRPS Hortaleza

Madrid, 1 de marzo de 2011