

Centro Concertado con:
Dirección General de Servicios Sociales
CONSEJERÍA DE FAMILIA Y ASUNTOS SOCIALES
Comunidad de Madrid

MEMORIA



2010



Equipo de Apoyo Social Comunitario PARLA

El EASC de Parla, es un dispositivo 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 Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

lealtad ONG
infórmate para donar
www.fundacionlealtad.org

AENOR
R
Empresa Registrada
UNE-EN ISO 9001
ER/0909/2010



FUNDACIÓN
Manantial

MEMORIA

**EQUIPO DE APOYO SOCIAL COMUNITARIO PARLA
2010**

INDICE

1	PRESENTACIÓN	03
2	DATOS GLOBALES DE ATENCIÓN.....	09
3	INGRESOS PSIQUIÁTRICOS.....	13
4	PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO Y CLÍNICO-PSIQUIÁTRICO DE LOS USUARIOS INCORPORADOS	14
5	DATOS DE OCUPACIÓN	23
6	DATOS DEL PROCESO DE REHABILITACIÓN.....	25
7	USO DE RECURSOS COMUNITARIOS FORMALES	30
8	INTEGRACIÓN LABORAL	35
9	UTILIZACIÓN DE OTROS RECURSOS DEL PLAN.....	36
10	DATOS DE COORDINACIÓN.....	37
11	RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN	39
12	OTRAS ACTIVIDADES.....	47
13	VALORACIÓN Y COMENTARIOS	49
14	OBJETIVOS PARA EL AÑO SIGUIENTE.....	53

1. PRESENTACIÓN

El Equipo de Apoyo Social Comunitario Parla 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 del recurso 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 Equipo de Apoyo Social Comunitario (EASC) se puso en funcionamiento en Diciembre del 2006, y está integrado dentro de la red de recursos públicos del Plan de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Crónica dependiente de la Subdirección General de Asistencia Técnica y Coordinación 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 citada Consejería se plantea la creación y puesta en marcha de los EASC como forma de brindar apoyo en la comunidad y domicilio sobre todo a usuarios con dificultades de vinculación al CSM u otros dispositivos de rehabilitación, así como a usuarios que viven solos o bien que por las características del caso requieran este tipo de apoyo.

El Equipo de Apoyo Social Comunitario Parla dispone de 30 plazas y atiende a usuarios del distrito de Parla (del AREA 10) y pueblos mancomunados (Pinto, Griñón, Torrejón de Velasco, Torrejón de la Calzada) con aproximadamente 100.000 habitantes entre 18-65 años. Trabaja de forma coordinada y

complementaria con los Programas de Continuidad de Cuidados de los Servicios de Salud Mental.

Las 30 plazas están destinadas exclusivamente a usuarios derivados por el CSM Parla.

2. FUNCIONES Y OBJETIVOS GENERALES

Este recurso denominado **Equipo de Apoyo Social Comunitario (EASC)** del Plan de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Crónica se constituye como un...

“... equipo social multiprofesional, asertivo, ágil y práctico, estrechamente coordinado, dentro de una lógica de complementariedad y trabajo en red, con el Plan de Rehabilitación y Continuidad de Cuidados de los Servicios de Salud Mental con los que trabaje, capaz de proporcionar atención domiciliaria y apoyo social en su entorno a 30 personas que eviten situaciones de marginalidad, deterioro progresivo o institucionalización...”

El Equipo de Apoyo Social Comunitario establecerá las líneas generales de actuación con cada usuario en las reuniones que se mantendrán con los profesionales de los diferentes Programas de Rehabilitación y Continuidad de Cuidados de los Servicios de Salud Mental de los distritos de referencia de los usuarios atendidos.

Las funciones básicas que desarrollará el EASC son:

1.- La atención social domiciliaria

2.- El enlace con los servicios sociosanitarios y comunitarios especializados y generales

3.- El apoyo a las familias

4.- Prevención del deterioro y de la marginalidad de quienes viven solos

5.- El apoyo al uso de recursos comunitarios normalizados existentes en su entorno más próximo

LOS SERVICIOS BÁSICOS QUE PRESTARÁ EL EQUIPO DE APOYO SOCIAL COMUNITARIO

Las funciones y objetivos de este Equipo se materializan en servicios concretos que prestarán a los usuarios adscritos al mismo. Son los siguientes

1. **Acudir al domicilio de los usuarios** cuando estos no acudan a los centros especializados para recibir atención a su enfermedad con el objetivo de **ayudarles a enfrentar sus tareas diarias y de brindarle el soporte emocional** que necesite.

2. **Acudir al domicilio cuando los familiares necesitan apoyo, consejo y ayuda.**
3. Prestar soporte y **apoyo social a los usuarios en su propio barrio y entorno.**
4. **Ayudar a los usuarios a acudir a las citas** en los recursos especializados y generales de salud y de servicios sociales.
5. **Acompañar a los usuarios a realizar gestiones** burocráticas, sobre todo cuando no cuenten con otros apoyos “naturales” para hacerlo y en todos los casos buscando que logre la mayor autonomía posible.
6. **Acompañar a los usuarios en el uso y disfrute de recursos normalizados.**
7. **Buscar y gestionar los apoyos especializados** que precise el usuario cuando se detecten situaciones de abandono y marginalidad.
8. **Asesorar jurídicamente** (en coordinación con el Programa de Continuidad de Cuidados del CSM) tanto al usuario y a sus familiares como a los profesionales de la red de atención que trabajen con él, utilizando los recursos jurídicos de la Fundación Manantial.
9. **Cuantas actividades de apoyo social se determinen en las Comisiones de Área y de Coordinación** con los distintos recursos especializados sociales y de salud mental que atiendan al usuario y que estén en consonancia con los objetivos y criterios que establece la Consejería de Familia y Asuntos sociales para este recurso EASC.

3. HORARIO

De lunes a viernes no festivos, de 9:00 a 18:00 hs.

4. UBICACION

C/ Laura Esquivel, nº 2 – 28980 – Parla

5. PLANTILLA

1 Director-Psicólogo
1 Psicólogo
1 Trabajador Social
2 Educadores Sociales

6. DERIVACIÓN Y ACCESO

La derivación y acceso al EASC Parla se da exclusivamente a través del CSM de Parla.

7. PERFIL DE LOS USUARIOS

Este es un dispositivo que **se dirige prioritariamente a aquellos usuarios con importantes necesidades de atención domiciliaria o con grandes dificultades de vinculación a la red de atención y, por tanto, con riesgo de abandono o deterioro**, que estén siendo atendidos por los Programas de Continuidad de Cuidados de Salud Mental del Distrito de Parla.

- Personas, de edad entre 18 y 65 años de ambos sexos, con enfermedades mentales graves y crónicas que presenten deterioros o dificultades en su funcionamiento psicosocial y en su integración social.

- Personas con enfermedad mental severa o grave de curso crónico con dificultades de integración en recursos socio-comunitarios e importantes necesidades de soporte social y familiar; que necesitan una atención flexible y cercana en su propio domicilio a fin de prevenir situaciones de abandono y marginación y sobre todo ayudarles en la medida de lo posible a mantenerse en adecuadas condiciones en su propia vivienda y/o en su entorno familiar y social.
- Usuarios con enfermedad mental severa o grave de curso crónico detectados por los servicios de Salud Mental pero que presentan importantes dificultades para mantenerse en contacto o en seguimiento regular o continuado en los Servicios de Salud Mental con un nivel importante de deterioro psicosocial y/o gran aislamiento social. En estos casos el EASC servirá de apoyo y complemento a la labor que desarrolle el programa de rehabilitación y continuidad de cuidados responsable del caso, en el acompañamiento y apoyo para fomentar y facilitar la vinculación regular y adecuada del usuario con el SSM y con otros recursos específicos de atención social y con recursos comunitarios que faciliten la mejora de su situación, calidad de vida y posibilidades de integración comunitaria.

Usuarios con buenos niveles de funcionamiento podrían encontrar en este tipo de atención domiciliaria y *sobre el terreno* que ofrece el EASC un tipo de atención muy adecuado a su situación: no tendrían que acudir a lugares donde la mayoría de las personas presentan deterioros muy marcados y con los que le resulta difícil relacionarse e identificarse, hecho este que explica muchas veces que algunos usuarios con escaso deterioro abandonen la atención en los dispositivos de atención y rehabilitación.

2. DATOS GLOBALES DE ATENCIÓN

En este apartado se recogen datos sobre diversos aspectos de la atención llevada a cabo por el equipo de apoyo durante el año al que hace referencia la memoria: derivaciones, atenciones, lista de espera, incorporaciones y salidas producidas.

2.1. Derivaciones último año

Tabla 1. Derivaciones recibidas durante el último año

	Hombres	Mujeres	Total
Nº de derivaciones*	4	2	6

*Derivación implica la existencia de un informe cumplimentado de derivación (con la necesaria flexibilidad)

2.2. Número de derivaciones no aceptadas en el último año

Tabla 2. Personas derivadas no aceptadas

	n
Nº de personas no aceptadas	0

*Para incluir como persona no aceptada tendrá que haber un informe de derivación o al menos los datos básicos que permitan rellenar la ficha mensual. También se puede aceptar en una entrevista.

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)	41,6
--	------

*Tiempo entre derivación y la fecha de la primera cita (aunque no acuda)

Tabla 4. Lista de espera en el último año

	n
Personas en lista de espera 1/1	5
Personas en lista de espera 31/12	4
Bajas de la lista de espera	0
Por no acudir a primera cita	
Por decisión de salud mental	
Por fallecimiento	
Otros	

2.4. Usuarios atendidos

a) Personas que acceden al equipo

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

	n
Nº total de personas que han accedido al equipo	7
Inicios*	6
Reinicios**	1

* Nº de usuarios que han accedido al equipo y que no habían sido atendidos en ninguna ocasión anterior.

** Nº de usuarios que han accedido al equipo en el último año y que habían sido atendidos previamente por el equipo en alguna ocasión desde el comienzo del funcionamiento del mismo

b) Personas atendidas en el último año

Tabla 6. Personas atendidas por el equipo en el último año

	Hombres	Mujeres	Total
Nº de personas atendidas	19	19	38

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	28

2.5. Usuarios que han finalizado su intervención con el equipo de apoyo.

Tabla 8. Salidas producidas durante el último año

	N 38	%*
Nº usuarios que han finalizado su atención	10	
<i>Altas(1)</i>		
Nº de usuarios	3	7.90
<i>Bajas(2)</i>		
Nº de usuarios	4	10.53
Nº de usuarios baja por:		
Cambio de domicilio	1	2.63
Abandono por decisión familiar		
Expulsión		
Fallecimiento	1	2.63
Suicidio		
Derivación a otro recurso	2	5.26
Otros (especificar)		
<i>Abandonos(3)</i>		
Nº de usuarios	3	7.90

*% sobre el total de de usuarios atendidos

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

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

(3) Abandono. Finalización de la intervención por decisión del usuario

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 38	%*
Nº de usuarios con ingresos	10	26,32
Episodios:	19	

*% sobre el total de atendidos

Comentario: respecto al número de ingresos, ver comentarios en el apartado 13

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 han comenzado a ser atendidas por el equipo** 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	N7	%*
Varones	4	57.14
Mujeres	3	42.86
Total		100

*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	
	N7	%*
Edad:		
Entre 18 – 30	1	14.28
Entre 31 – 50	3	42.86
Entre 51 - 65	3	42.86
Total		100

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

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

Estado civil	N7	%*
Solteros	3	42.86
Casados / pareja de hecho		
Separados o divorciados	3	42.86
Viudos		
No se conoce	1	14.28
Total		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**	N7	%*
Analfabeto		
Sin estudio (lee y escribe)		
Educación especial		
Enseñanza primaria. E.G.B. (1ª etapa): 6º de EGB	2	28.56
Bachiller elemental, E.G.B. (2ª etapa), 8º de EGB, ESO.	1	14.28
Bachiller superior, BUP, COU, Bachillerato	2	28.56
F.P. 1º grado.		
F.P. 2º Ciclo de grado medio.		

3º grado. Ciclo de grado superior.		
Titulo de graduado medio universitario		
Titulo de graduado superior universitario		
Otros		
Se desconoce	2	28.56
Total		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	N7	%*
Solo	2	28.56
Con el cónyuge		
Con padres		
Con padre o madre	1	14.28
Con otros familiares	2	28.56
Con los hijos		
Miniresidencia, piso protegido o pensión (supervisada).**	1	14.28
Otros (especificar)	1	14.28
No se conoce		
Total		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	N7	%*
Sí	4	57.14
No	3	42.86
No se conoce		

Usuarios con hijos	N7	%*
Total		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

	N7	%*
Usuarios con ingresos propios		
Sí	6	85.71
No		
No se conoce	1	14.29
Nivel de ingresos		100
Menos de 300 euros		
De 301 euros a 600 euros	3	42.86
De 601 euros a 900 euros		
Más de 901 euros	2	28.56
No se conoce	2	28.56
Procedencia de los ingresos		100
Pensión no contributiva	2	28.56
Pensión contributiva	1	14.28
RMI	1	14.28
Trabajo	1	14.28
Orfandad		
Hijo a cargo		
Otros	1	14.28
No se conoce	1	14.28
Total		100

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

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

Profesión	N7	%*
Sin profesión		
Trabajadores no cualificados	2	28.56
Trabajadores cualificados	2	28.56

Profesión	N7	%*
Estudiantes		
Amas de casa	1	14.28
Ocupaciones marginales		
Otros	1	14.28
No se conoce	1	14.28
Total		100

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

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

Situación laboral	N7	%*
Trabajando (incluye actividad marginal e ILT)	1	14.28
Buscando su primer empleo (no es necesario estar inscrito en la ORE)		
Parado (no es necesario estar inscrito en la ORE)	1	14.28
Estudiante		
Jubilado, pensionista (no incluir los que perciben PNC)	1	14.28
Labores del hogar		
Otros	1	14.28
No activo	3	42.86
No se conoce		
Total		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	N7	%*
Sí	3	42.86
No**	4	57.14
No se conoce		
Total		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	N7	%*
Ninguna	5	71.44
Curatela/Tutela patrimonial	1	14.28
Tutela	1	14.28
No se conoce		
Total		100

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

4.2. Datos clínico-psiquiátricos:

4.2.1. Diagnóstico principal

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

Diagnóstico principal	N7	%*
Esquizofrenia	5	71.44
Otros trastornos psicóticos	1	14.28
Trastornos de personalidad		
Trastornos del estado de ánimo	1	14.28
Trastornos de ansiedad		
Otros (especificar)		
No disponible		
Total		100

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

NOTA: es opcional especificar los tipos

4.2.2. Diagnóstico de trastorno asociado. Existencia de un diagnóstico asociado.

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

Diagnóstico asociado	N7	%*
Sí		
Trastornos de dependencia o abuso de sustancias		
Trastorno de personalidad		
Retraso mental		
Otros		
No	4	57.14
No se conoce	3	42.86
Total		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 equipo de apoyo*

	Meses
Tiempo medio de evolución	149

*primer ingreso psiquiátrico en su defecto

4.2.4. Usuarios con ingresos psiquiátricos previos a su incorporación al equipo de apoyo.

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

	N7	%*
Usuarios con ingresos previos	6	85.71

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

5. DATOS DE OCUPACIÓN

En este apartado se señala el porcentaje de ocupación a finales del año y la duración de la atención por el equipo de apoyo tanto de los usuarios en atención a 31 de diciembre como de los usuarios que han finalizado dicha atención 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	93,33
--	--------------

5.2. Duración de la atención del equipo de apoyo

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

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

Duración de la atención de los usuarios en atención a 31 / 12	N 28	%*
Menos de 1 año	5	17.86

Duración de la atención de los usuarios en atención a 31 / 12	N 28	%*
De 1 a 2 años	5	17.86
De 2 a 3 años	6	21.42
De 3 a 4 años	12	42.86
De 4 a 5 años		
Más de 5 años		

*% sobre los usuarios en atención a 31/12

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 3	%*
Menos de 1 año	1	33.33
De 1 a 2 años	1	33.33
De 2 a 3 años	1	33.33
De 3 a 4 años		
De 4 a 5 años		
Más de 5 años		

*% sobre los usuarios datos 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 e intervención.

6.1. Fase de evaluación (antes del PIASC)

Tabla 28. Usuarios y familias en fase de evaluación

	N 7
Nº de usuarios evaluados*	6
Nº de usuarios en fase de evaluación a 31/12	1
Nº de familias evaluadas	4
Nº de PIASC realizados	6

* Evaluaciones finalizadas

Tabla 29. Tiempo entre primer contacto y junta de evaluación

	Días
Tiempo medio entre 1er contacto y la junta de evaluación (días)	98,2

Tabla 30. Sesiones de evaluación

	n	%
Nº total de sesiones de evaluación	75	
Sesiones con el usuario (1)		
<i>Nº total de sesiones de evaluación llevadas a cabo con los usuarios</i>	65	* 86.67
<i>Nº de sesiones por lugar en el que se realizan:</i>		
En el domicilio	35	**53.85
Fuera del domicilio	30	**46.15
<i>Nº de sesiones por profesional</i>		
Sesiones en las que ha participado un trabajador social	45	** 69.23
Sesiones en las que ha participado un psicólogo	7	**10.77
Sesiones en que ha participado un educador social	13	**20
Sesiones con la familia (2)		
<i>Nº total de sesiones de evaluación en las que han participado familias</i>	10	* 15.38
<i>Nº de sesiones por lugar en el que se realizan:</i>		
En el domicilio	10	***100
Fuera del domicilio	0	***0
<i>Nº de sesiones por profesional</i>		
Sesiones en las que ha participado un trabajador social	8	*** 80
Sesiones en las que ha participado un psicólogo	2	*** 20
Sesiones en las que ha participado un educador social	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 las familias

(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*	10,83
Media de sesiones / familia**	2.5

*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

6.2. Fase de intervención. Se computa como intervención a partir de la junta de evaluación.

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	35
Nº de usuarios en fase de intervención a 31/12	29

6.2.2. Atención individual / entrenamiento individual

Tabla 33. Intervención individual

	n	%
Nº total de sesiones individuales realizadas	1.575	
Sesiones con el usuario (1)		
<i>Nº total de sesiones llevadas a cabo con los usuarios</i>	1.170	* 74.29
Nº de sesiones por lugar en el que se realizan:		
En el domicilio	557	** 47.60
Fuera del domicilio	613	**52.4
Nº de sesiones por profesional		
Sesiones en las que ha participado un trabajador social	192	** 16.41
Sesiones en las que ha participado un psicólogo	416	** 35.55
Sesiones en las que ha participado un monitor	562	** 48.03
Nº total de intervenciones telefónicas	334	
Sesiones con la familia (1)		
<i>Nº total de sesiones individuales con las familias</i>	405	* 25,71
Nº de sesiones por lugar en el que se realizan:		
En el domicilio	358	*** 88,39
Fuera del domicilio	47	***

	n	%
		11,60
Nº de sesiones por profesional		
Sesiones en las que ha participado un trabajador social	76	*** 18,76
Sesiones en las que ha participado un psicólogo	176	*** 43,46
Sesiones en las que ha participado un monitor	153	*** 37,77

*% sobre el total de atenciones individuales realizadas

**% sobre las atenciones individualizadas que se han llevado a cabo con usuarios

***% sobre las atenciones individualizadas que se han llevado a cabo con la familia

(1) Incluye las telefónicas

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 equipo de apoyo a lo largo del año.

7.1. Formación académica

Tabla 34. Uso de recursos de formación académica por los usuarios del equipo de apoyo durante el último año

	n	%
Usuarios que han participado en recursos educativos en el último año	3	* 10,71
Usuarios que han finalizado algún curso de formación académica en el último año	1	** 33.33
Usuarios que se encuentran realizando cursos de formación académica a 31 de diciembre	2	*** 7,14
Nº de cursos de formación académica en los que han participado usuarios del equipo	3	

*% sobre el total de usuarios atendidos

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

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

7.2. Formación laboral

7.2.1. Recursos normalizados:

Tabla 35. Uso de recursos normalizados de formación laboral por los usuarios del equipo de apoyo durante el último año

	n	%
Usuarios que han participado en cursos de formación laboral en el último año	0	* 0
Usuarios que han finalizado cursos de formación laboral en el último año	0	** 0
Usuarios que se encuentran realizando cursos de formación laboral a 31 de diciembre	0	*** 0

	n	%
Nº de cursos de formación laboral en los que han participado los usuarios durante el último año.	0	

* 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

7.2.2. Recursos específicos para personas con enfermedad mental:

Tabla 36. Uso de recursos específicos de formación laboral para personas con enfermedad mental por los usuarios del equipo de apoyo durante el último año

	n	%
Usuarios que han participado en cursos de formación laboral específicos en el último año	0	* 0
Usuarios que han finalizado cursos de formación laboral específicos en el último año	0	** 0
Usuarios que se encuentran realizando cursos de formación laboral específicos a 31 de diciembre	0	*** 0
Nº de cursos de formación laboral específicos en los que	0	0

	n	%
han participado los usuarios durante el último año.		

* 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 37. Uso de recursos de ocio normalizados por los usuarios del equipo de apoyo durante el último año

	n	%
Usuarios que han participado en actividades “regladas” de ocio(1)	0	*
Usuarios que se encuentran realizando actividades regladas de ocio a 31 de diciembre	0	**
Nº de actividades regladas de ocio en las que han participado los usuarios.	0	

(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 (asociaciones de familiares, clubes de ocio específicos, etc.):

Tabla 38. Uso de recursos de ocio específicos para personas con enfermedad mental por los usuarios del equipo de apoyo durante el último año

	N	%
Usuarios que han participado en actividades regladas de ocio	1	* 2,63
Usuarios que se encuentran realizando actividades regladas de ocio a 31 / 12	0	**
Nº de actividades regladas de ocio en los que han participado los usuarios.	1	

*Porcentaje sobre el total de usuarios atendidos

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

7.4. Otros recursos normalizados

Tabla 39. Uso de otros recursos normalizados por los usuarios del equipo durante el último año

	N 38	%
Enumeración de otros recursos normalizados utilizados. Indicar:		
Nº de usuarios que han participado en otros recursos normalizados (por recurso)	2	5.26
Nº de actividades en otros recursos normalizados	1	2.63
Nº de usuarios que han no han finalizado actividades en otros recursos normalizados-	0	
Nº de usuarios que se encuentran realizando otros recursos normalizados a 31 de diciembre.	0	

8. INTEGRACIÓN LABORAL

En este apartado se recoge información sobre la actividad laboral llevada a cabo por los usuarios del equipo de apoyo 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 40. Integración laboral de los usuarios del equipo de apoyo en el último año

	n	%
Nº de usuarios con actividad laboral en el último año	3	* 7.90
Nº de usuarios con actividad laboral con contrato	0	*** 0
Nº de empleos	3	
Con contrato	0	**0
Sin contrato	3	** 100
En empresa ordinaria	1	**33.33
Empresa protegida	0	**0
Actividad marginal	2	**66.66
Empleos finalizados por:		
Abandono	0	**100
Despido	1	**33.33
Finalización de contrato	0	**0
Mejora de contrato	0	**0
Otras	2	**66.66
Nº de usuarios trabajando a 31 de diciembre	0	*0

*% 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 equipo de apoyo de otros recursos de Plan durante el año al que hace referencia la memoria.

Tabla 41. 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 38	%*
Centros de Rehabilitación Psicosocial	3	7.89
Miniresidencias	6	15.79
Centros de Rehabilitación Laboral.	1	2.63
Plazas de pensiones supervisadas	0	0
Pisos supervisados.	1	2.63
Centros de día.	11	28,94
Otros recursos del Plan (especificar).		

*% sobre el total de usuarios atendidos

10. DATOS DE COORDINACIÓN

En este caso se recogen datos sobre coordinación del equipo de apoyo con otros recursos. Se incluye un listado de recursos, centros o servicios con los que se han mantenido reuniones de coordinación y el número de reuniones realizadas con cada uno de ellos.

COORDINACIÓN EXTERNA

° CSM Parla:	11	
° CD Parla	10	
° CRPS Getafe	10	
° MR Parla	8	
° UR Leganés	6	
° Planta de Psiquiatría de Getafe	10	
° Planta de psiquiatría de Parla	15	
° Comisión EASC Sur	04	
° Agencia Madrileña Para la Tutela de Adultos		04
° Comisión Técnica de Directores de EASC de la Fundación Manantial		04
° Reunión de Directores de la Fundación Manantial		11
° Grupo de Trabajo “Psicólogos de los EASC” de la Fund. Manantial		05

COORDINACIÓN INTERNA

° Reuniones de Equipo (con el Director)		40
° Reuniones de Coordinación (Equipo)		37
° Reuniones de “Mini-equipo” (seguimiento de casos)		
Psicólogo-Educador Social 1	24	
Psicólogo- Educador Social 2	24	
Psicólogo-Trabajador Social	22	
Trabajador Social- Educador Social 1	19	
Trabajador Social-Educador Social 2	19	
Educador Social 1-Educador Social 2	16	

° **Reuniones Individuales con el Director**

Psicólogo	37
Trabajador Social	39
2 Educadores Sociales	79

11. RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN

De forma sistemática se aplican en los Equipos de apoyo 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 y familiares

La calidad de vida y el funcionamiento de los usuarios se evalúan a la incorporación de los usuarios al equipo, a su salida y a final de año a todos usuarios que permanecen siendo atendidos por el equipo de apoyo. 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 42. Aplicación del cuestionario de satisfacción a los usuarios durante el último año

	N38	%
Nº de usuarios a los que se ha aplicado el cuestionario para la evaluación de la satisfacción	15	* 39,47
Usuarios a los que no se les ha aplicado		
Nº total de usuarios a los que no se les ha aplicado	23	* 60,53
Motivos:		
La persona no está en condiciones de contestar el cuestionario	2	** 8,70
No sabe leer	0	**
No aceptan	12	** 52,17
Otros	9	** 39,13

*% sobre el total de usuarios atendidos durante el año

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

Tabla 43. Datos sobre los ítems del cuestionario de satisfacción

	Media ítem
¿Está usted satisfecho...	
Considerando sus necesidades particulares, ¿está satisfecho/a, en general, con el servicio que le presta el equipo de apoyo?	5,27
¿Está Ud. satisfecho/a con el profesional del equipo con el que tiene más trato?	5,47
¿Está satisfecho/a, en general, con las actividades que realiza con el equipo de apoyo (por ejemplo, acompañamientos, entrenamiento en habilidades de la vida diaria)?	4,80
¿Está satisfecho/a con la frecuencia con la que es atendido por el equipo de apoyo?	5,07
¿Está satisfecho/a con el nivel de información que recibe por parte de los profesionales del equipo de apoyo?	5,00
¿Está satisfecho/a con los objetivos y metas que se persiguen con las actividades que lleva a cabo con el equipo de apoyo?	5,13
¿Está satisfecho/a con el interés que muestran y el apoyo que recibe por parte de los profesionales del equipo de apoyo que le atienden?	5,40
¿Está satisfecho/a con el horario en que es citado para realizar las distintas actividades en las que Ud. participa con el equipo de apoyo?	4,87
¿Está satisfecho/a en general con los profesionales del equipo de apoyo?	5,47
¿Está satisfecho/a con el nivel de participación que le permite el equipo de apoyo? (p.e. dar su opinión sobre determinadas cuestiones, etc.)?	5,40
¿Está satisfecho/a con la participación de su familia en la intervención del equipo?	4,67
¿Está satisfecho/a con el ritmo con el que se desarrolla la intervención del equipo?	5,40
¿Está satisfecho/a con la forma en que se produjo su primer	5,27

	Media ítem
¿Está usted satisfecho...	
contacto con el equipo?	
¿Está satisfecho/a con que la intervención se desarrolle en su entorno próximo (por ejemplo, en su casa, en su barrio, etc.?)	5,47
¿Está satisfecho/a con la duración de las intervenciones llevadas a cabo por el equipo?	5,27
¿Está satisfecho/a con el respeto con el que es tratada la información sobre su caso por parte del equipo?	5,67
¿Está satisfecho/a con el respeto a su intimidad por parte del equipo?	5,53

11.1.2. Satisfacción de las familias

Tabla 44. Aplicación del cuestionario de satisfacción para familiares durante el último año

	N38	%
Nº de familias a las que se ha aplicado el cuestionario para la evaluación de la satisfacción	8	* 21.05

	N38	%
Familias a las que no se les ha aplicado		
Nº total de familias a los que no se les ha aplicado	30	* 78.95
Motivos:		
No sabe leer	0	**
No aceptan	18	** 60
Otros	12	** 40

Tabla 45. Datos sobre los ítems del cuestionario de satisfacción para familiares

	Media
¿Está usted satisfecho...	
Considerando las necesidades particulares de su familiar, ¿está satisfecho/a, en general, con el servicio prestado por el equipo de apoyo?	4,75

	Media
¿Está usted satisfecho...	
¿Está satisfecho/a, en general, con las actividades que realiza el equipo de apoyo?	5,00
¿Está satisfecho/a en general con los profesionales del equipo de apoyo?	5,00
¿Está satisfecho/a con su participación y la del resto de la familia en la intervención realizada por el equipo?	5,63
¿Está satisfecho con la frecuencia con la su familiar es atendido por el equipo?	5,63

Comentario:

Satisfacción media de los usuarios: 5,24

Satisfacción media de las familias: 5,20

1 - 1,5 – Muy insatisfecho

1,6 – 2,5 – Bastante insatisfecho

2,6 – 3,5 – Algo insatisfecho

3,6 – 4,5 – Algo satisfecho

4,6 - 5,5 – Bastante satisfecho

5,6 – 6 – Muy satisfecho

Según los datos obtenidos de los cuestionarios de satisfacción, los usuarios y familiares están Bastante Satisfechos con la atención recibida.

11.3 Funcionamiento

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

Nº de personas evaluadas en DAS-I	38
--	-----------

Tabla 46. Puntuación en el DAS-I de los usuarios en atención a 31 de diciembre

Puntuación media en Cuidado personal	2.12
Nº de usuarios con funcionamiento con asistencia	1
Puntuación media en Ocupación	3.17
Nº de usuarios con funcionamiento con asistencia	0
Puntuación media en Familia y hogar	3.08
Nº de usuarios con funcionamiento con asistencia	0
Puntuación media en funcionamiento en el contexto social	3,12
Nº de usuarios con funcionamiento con asistencia	0
Duración total de la discapacidad	
Menos de 1 año (nº de usuarios)	
Un año o más (nº de usuarios)	38
Desconocida (nº de usuarios)	

Escala de Evaluación de Actividad Global (EEAG)

Nº de personas evaluadas en EEAG	38
---	-----------

Tabla 47. Puntuación en el EEAG de los usuarios en atención a 31 de diciembre

	Media
Puntuación media total en el EEAG	35.91

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 Recibida

ACTIVIDAD/CURSO	DOCENTE - ENTIDAD	HORAS	ASISTENTES
Educador social como vínculo	Fundación Manantial	15	ES1
Psicosis: su trato y conocimiento	Fundación Manantial	15	ES1 TS
Educador familiar	Asociación Juvenil Interactúa	30	ES1
Técnicas de regulación	Fundación Manantial	15	TS

emocional			
Trabajo social, salud mental y exclusión social	Agencia Laín Entralgo	18	TS
Acompañamiento terapéutico	Fundación Manantial	20	PS
Seminario de psicoanálisis	Pilar de Pablos	13,5	PS
Patología mental grave: tratamiento multifamiliar	Fundación Vasca para la investigación mental)	55	PS

Formación Impartida y Actividades

ACTIVIDAD/CURSO	ENTIDAD	HORAS	DOCENTE
Presentación de la Sesión Técnica: "Creando en grupo espacios de recuperación"	Fundación Manantial	2	PS
Comunicación en "Jornadas Aragonesas de Educación Social"	CEES Aragón	2	ES1
Trabajo Comunitario con pacientes psicóticos	Master en Psicoterapia Psicoanalítica de la UCM	4	Dtor
Idem	Escuela de Enfermería de Salud Mental de la Comunidad de Madrid	5	Dtor
Acompañamiento	Fundación Manantial	20	Dtor

Terapéutico			
Organización del “Concurso de Tortillas”			Equipo
Organización del “Certamen PINTXO Sur”	EASC Sur		Equipo

13. VALORACIÓN Y COMENTARIOS

Se realiza la valoración general sobre el funcionamiento del equipo de apoyo a lo largo del año al que hace referencia la memoria y sobre todo hará referencia al cumplimiento de los objetivos propuestos en la memoria del año anterior.

Durante este cuarto año de funcionamiento del EASC Parla, los datos revelan una relación positiva de **coordinación y cooperación con SM**. El número de **derivaciones** (6) disminuyó en relación al año anterior (15), pero se logró una ocupación interanual de las plazas del 103%, habiendo 4 usuarios en lista de espera a fin de año.

El **perfil** de los usuarios derivados ha sido adecuado (todas las derivaciones han sido aceptadas).

Se han incorporado 7 nuevos usuarios, y a lo largo del año se han producido 10 salidas: 3 por Alta, 4 por Baja (1 cambio de domicilio, 1 fallecimiento y 2 derivaciones a otro recurso) y 3 abandonos.

En lo que respecta a la Fase de Evaluación, se observa cierto retraso en la realización de la Junta de Evaluación (media de 98,2 días), aunque en algunos casos dicho retraso se debió a las dificultades de contactar con el usuario en las primeras citas.

Al igual que en años anteriores, los recursos del Plan más utilizados por los usuarios del EASC han sido el CD Parla (11) y la MR Parla (6), con los cuales ha habido una coordinación directa más estrecha.

Al igual que en años anteriores, se siguen produciendo un **número relativamente alto de usuarios ingresados (10) e ingresos (19)**.

Estos datos parecen deberse al perfil de los usuarios derivados; hipótesis que parece corroborarse si se compara estos datos con los datos de años anteriores, tanto del EASC como del CD Parla, a saber:

Nº Usuarios con Ingresos	EASC Parla	2007	2008	2009	2010
		6	10	12	10
Nº Usuarios con Ingresos	CD Parla	2007	2008	2009	2010
		8	2	6	8
Nº Usuarios con Ingresos	MR Parla				2010
					9

Ello apunta a que el perfil tipo de los usuarios derivados son usuarios con una fuerte tendencia a la desestabilización psíquica y psicosocial. Asimismo, se valora positivamente el que la mayoría de los ingresos llevados a cabo en el 2010 han sido voluntarios, lo cual convierte el ingreso psiquiátrico en una medida más terapéutica.

Según los cuestionarios de satisfacción, los usuarios y familias están Bastante Satisfechos con la atención recibida.

VALORACIÓN DE LOS OBJETIVOS PARA EL AÑO 2010

OBJETIVO: Dado el grado de implantación del Sistema el objetivo principal para el año 2010 es obtener la certificación UNE EN-ISO 9001:2008 tras superar la auditoria de AENOR.

VALORACIÓN: 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.

OBJETIVO:

ESPACIO DE FAMILIAS Y ALLEGADOS: en la memoria del 2009 se marcó como objetivo “escribir por lo menos un artículo acerca del Espacio de Familias y Allegados”.

VALORACION: Dicho artículo se escribió en el 2010 y se publicará en el 2011. Además, el equipo ha presentado una Sesión Técnica sobre grupos, en la cual se habló, entre otros, del Grupo de Familias y Allegados.

OBJETIVO: Optimizar la regulación emocional del equipo:

- a) Seguir fomentando y facilitando la formación continua de los profesionales, enfocando parte de la formación en temas relacionados con la regulación emocional (Grupo de Estudios, lecturas, cursos): **CUMPLIDO**
- b) Supervisión externa. Programado para **empezar en febrero del 2011**
- c) Realizar dos Jornadas de Reflexión al año. **CUMPLIDO**

14. OBJETIVOS PARA EL AÑO SIGUIENTE

Para finalizar la memoria este apartado recoge los objetivos propuestos por el equipo para el año siguiente.

OBJETIVO	METODOLOGÍA	INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACION
Incrementar las actividades/salidas grupales (excursiones, viajes, salidas, concursos, talleres eventos)	1 Elaborar estrategias para incrementar la asistencia al RCSO (antiguo Café Manolillo *) 2 Organizar excursiones / salidas / concursos	1- Número de asistentes. Incrementar en un 20% (tomando por referencia la media del ultimo cuatrimestre del 2010) 2- Número de actividades realizadas. Realizar por lo menos 3 actividades grupales	1 Registros de asistencia al RCSO. 2- Registro de actividades Responsable: Cristina Gómez
Realizar una reunión mensual de	° Consensuar un día que convenga a ambos equipos. ° Buscar fecha alternativa si	Número de reuniones realizadas	Actas

coordinación con el CD Parla	surge alguna dificultad. ° Elaborar orden del día ° Elaborar actas	Realizar por lo menos el 70% de un total de 12 reuniones.	Responsable: Rosa M ^a Reyes
Mejorar la forma en la que se consensua el PIASC (y revisiones) con el usuario**	° Establecer la estrategia de consenso en la Junta de Evaluación. ° Consensuar fecha entre usuario y los 2 profesionales de referencia.	Número de PIASC formalmente consensuados con el usuario 60% de PIASC formalmente consensuados	Registro de control del PIASC. Responsable: Simón Sancho
OBJETIVO	METODOLOGÍA	INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACION
Disminuir ausencias de los usuarios y cancelaciones no justificadas de citas.	Análisis mensual de los casos con mayor índice de ausencias. Escribir y seguir pautas de actuación ante posibles ausencias o cancelaciones de citas.	Disminuir un 15% las ausencias y cancelaciones (tomando por referencia la media del ultimo trimestre de 2010)	Registro de ausencias. Responsable: Tania Farelo
Incrementar el número de usuarios y familias que rellenan los cuestionarios de satisfacción	° Establecer procedimientos de entrega y recogida (rutinario y finalización). ° Elaborar y utilizar un registro de control. ° Noviembre: planificar entrega y recogida de aplicación rutinaria.	Porcentaje de usuarios y familias que contestan el cuestionario. 60% de usuarios 50% de familiares (no cuenta usuarios que no tienen familiares de referencia mínimamente accesibles)	Registro de control de cuestionarios de satisfacción – usuarios / familias Responsable: Tania Farelo
Consolidar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Revisión del Sistema (procedimientos, indicadores, registros, etc.) Realización de auditorías piloto	Existencia de nuevas ediciones de procedimientos, indicadores, registros, etc. Nº de auditorías piloto realizadas	

	<p>Procedimentar las áreas que faltan (DAF, selección, etc.)</p> <p>Realización de auditorias de seguimiento de la Certificación según la Norma UNE-EN ISO 9001:2008</p>	<p>(una por cada recurso)</p> <p>% de áreas procedimentadas (100% de la Fundación)</p> <p>Renovación de la Certificación UNE-EN ISO 9001:2008</p>	
<p>Consolidar y mejorar la acreditación de Fundación Lealtad</p>	<p>Preparación y envío de la documentación necesaria para el cumplimiento de los nuevos Principios</p> <p>Revisión del informe y aporte de sugerencias/observaciones</p>	<p>Nº de incumplimientos del informe (menos de 3)</p>	

* El antiguo “Café Manolillo”, recientemente rebautizado por los usuarios como el “Ratito del Café sin Ostias” (RCSO), consiste en un espacio donde usuarios y profesionales se ven para tomar un café en una cafetería; espacio que se aprovecha, entre otras cosas, para fomentar la normalización, organizar actividades, etc.

** Aunque los PIASC se consensuan con los usuarios siempre que el Equipo lo valora pertinente, este objetivo apunta a una mayor formalización de este procedimiento, y por lo tanto a una mayor eficacia del mismo.