



Dirección General de Servicios Sociales
CONSEJERÍA DE ASUNTOS SOCIALES

Comunidad de Madrid

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD Y ENFERMEDAD MENTAL

RED PÚBLICA DE ATENCIÓN SOCIAL A PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y DURADERA

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL
CONTRATO DE SERVICIOS TITULADO: “GESTIÓN DE CENTRO DE
REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL, CENTRO DE REHABILITACIÓN LABORAL y
CENTRO DE DIA DE SOPORTE SOCIAL PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD
MENTAL GRAVE Y DURADERA EN TORREJÓN DE ARDOZ”.**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1239409268610443015035**

MARZO 2014



Comunidad de Madrid

PRIMERA: OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben de ser asumidas y desarrolladas por la Entidad o Empresa que puedan ser adjudicataria del Contrato de Servicios titulado: **“GESTIÓN DE CENTRO DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL, CENTRO DE REHABILITACIÓN LABORAL y CENTRO DE DÍA DE SOPORTE SOCIAL PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y DURADERA EN TORREJON DE ARDOZ”**

Este Contrato de Servicios tiene por objeto la gestión conjunta y funcionamiento de un Centro de Rehabilitación Psicosocial (65 plazas), un Centro de Rehabilitación Laboral (55 plazas) y un Centro de Día de soporte social (35 plazas) para personas con enfermedad mental grave y duradera situados en el municipio de Torrejón de Ardoz que están ubicados Avda de Madrid nº 37 (28850 Torrejón de Ardoz) de los que la Consejería ostenta la titularidad de uso de los mismos.

Los Centros incluidos en el objeto de este Contrato de Servicios son centros propios de la Consejería de Asuntos Sociales y que están integrados en la **Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera** de la Dirección General de Servicios Sociales. El régimen jurídico básico de los centros y recursos de esta Red se regula por el Decreto 122/1997, de 2 de Octubre de 1997 (B.O.C.M. del 9 de Octubre de 1997), 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*; en el que se establecen los objetivos, tipología de centros y prestaciones de los mismos, perfil de los usuarios, procedimientos de acceso y otros elementos que configuran el régimen jurídico del citado Servicio.

Mediante el presente contrato de servicios, la entidad adjudicataria del contrato se hará cargo de la gestión conjunta y funcionamiento de estos Centros de atención social a personas con enfermedad mental en Torrejón de Ardoz con un total de 155 plazas que incluyen que incluyen un Centro de Rehabilitación Psicosocial de 65 plazas, un Centro de Rehabilitación Laboral de 55 plazas y un Centro de Día de soporte social de 35 plazas, de acuerdo a las indicaciones establecidas en el presente pliego de prescripciones técnicas y a las instrucciones que en su momento se establezcan desde la Consejería de Asuntos Sociales.

SEGUNDA: DEFINICIÓN DEL SERVICIO: Objetivos y funciones de los Centros , Características y ubicación de los centros.

2.1.- DEFINICION Y OBJETIVOS DE LOS CENTROS

En el presente contrato de servicios se incluye la gestión conjunta de 3 Centros de Atención Social a personas con enfermedad mental en Torrejón de Ardoz que incluyen: Un Centro de Rehabilitación Psicosocial de 65 plazas, un Centro de Día de soporte social de 35 plazas y un Centro de Rehabilitación Laboral de 55 plazas.

Veamos la definición y objetivos de cada uno de ellos:





Comunidad de Madrid

• CENTRO DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL

El Centro de Rehabilitación Psicosocial de 65 plazas incluido en el presente contrato de servicios se definen y organizan de acuerdo al diseño establecido por la Consejería de Asuntos Sociales en el marco de la *Red Pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera*, los **Centros de Rehabilitación Psicosocial (CRPS)** que se conciben como un tipo de Centros diurnos de atención psicosocial especializada destinados a personas con discapacidad derivada de enfermedades mentales graves y duraderas (esquizofrenia, psicosis maniaco-depresivas, trastornos paranoides, otras psicosis, etc.) que presentan dificultades en su funcionamiento psicosocial autónomo e integración. Ofrecen programas individualizados de rehabilitación psicosocial y apoyo a la integración comunitaria y actividades de apoyo social, para ayudarles a recuperar el máximo grado de autonomía personal y social y promover su mantenimiento e integración en la comunidad, así como apoyar y asesorar a sus familias.

De acuerdo a lo establecido en el decreto 122/1997 de Régimen jurídico arriba reseñado, este tipo de centros ofrecerán como mínimo las siguientes prestaciones: rehabilitación psicosocial, apoyo personal y social, apoyo a la integración social, seguimiento y soporte comunitario, así como apoyo y asesoramiento a las familias.

La gestión de la entidad adjudicataria deberá asegurar el idóneo desarrollo de los objetivos y las funciones que son responsabilidad de los Centros de Rehabilitación Psicosocial respecto a su población diana: las personas con enfermedades mentales graves y duraderas que presentan dificultades en su funcionamiento psicosocial y en su integración social.

Los **OBJETIVOS** que guiarán el trabajo y actividades que desarrollarán los Centros de Rehabilitación Psicosocial serán los siguientes:

- Favorecer y posibilitar la adquisición o recuperación del conjunto de destrezas, habilidades y competencias necesarias para el funcionamiento en la comunidad en las mejores condiciones de normalización y calidad de vida que sea posible.
- Potenciar la integración social dentro de la comunidad, apoyando y fomentando un funcionamiento lo más autónomo, integrado e independiente que sea posible así como el desempeño de roles sociales valiosos y normalizados.
- Ofrecer el seguimiento, apoyo y soporte social que cada persona necesite para asegurar su mantenimiento en la comunidad del modo más autónomo y normalizado que sea posible en cada caso. Trabajando para ello en coordinación con los Centros de Día de soporte social que existan en su zona de referencia.
- Prevenir o disminuir el riesgo de deterioro psicosocial, marginación y/o institucionalización.

Para la consecución de estos objetivos generales, se desarrollarán las siguientes **FUNCIONES**:

:- Desarrollar procesos de rehabilitación psicosocial individualizados e integrales que favorezcan y posibiliten la adquisición o recuperación y utilización de aquellas habilidades y competencias personales y sociales que cada uno de los usuarios requiera para desenvolverse con la mayor autonomía posible en su medio familiar y social.





Comunidad de Madrid

- Posibilitar el mayor grado posible de ajuste e integración social de cada usuario en su entorno comunitario ofreciéndole el apoyo flexible que necesite durante el tiempo que necesite. Así como posibilitar el mantenimiento del nivel de autonomía y funcionamiento psicosocial alcanzado facilitando el seguimiento y apoyo comunitario necesario.

- Apoyar, asesorar y entrenar a las familias tanto individualmente como a través de programas de psicoeducación, de manera que puedan ser más competentes en el manejo de los problemas de cuidado, comunicación y convivencia con su familiar enfermo mental crónico, así como promover su implicación y colaboración activa en el proceso de rehabilitación e integración social de su familiar. Se apoyará asimismo el desarrollo de asociaciones y grupos de auto-ayuda entre las familias.

- Apoyar, colaborar y coordinarse con los Servicios de Salud Mental de referencia y con los Servicios Sociales Generales para favorecer y articular una atención integral a los usuarios que posibilite procesos de rehabilitación psicosocial y soporte comunitario ajustados a las necesidades de cada usuario.

- Apoyar y coordinarse con los recursos socio-comunitarios en los que puedan participar los usuarios o que puedan ser útiles de cara a su integración social de acuerdo con el principio de normalización.

- Apoyar, colaborar y coordinarse con otros recursos de la Red de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera de la Consejería de Asuntos Sociales, que existan o se creen en la zona cubierta por el Centro de Rehabilitación Psicosocial.

• CENTRO DE DÍA DE SOPORTE SOCIAL

El Centro de Día de soporte social de Torrejón de Ardoz de 35 plazas se organiza de acuerdo al diseño establecido por la citada Red para los **Centros de Día de soporte social (CD)** que se conciben como un tipo de Centro de Día especializado en los que se ofrecen programas y actividades de apoyo y soporte social, para ayudar a las personas con enfermedad mental severa y persistente con mayores niveles de dificultades de funcionamiento, aislamiento y dependencia, a alcanzar un mínimo de autonomía y apoyar su mantenimiento en la comunidad en las mejores condiciones posibles.

Los CD se dirigen específicamente a las personas con discapacidad derivada de enfermedades mentales graves y duraderas (esquizofrenia, psicosis maniaco-depresivas, trastornos paranoides, otras psicosis, etc.) que presentan mayores dificultades en su funcionamiento psicosocial autónomo e integración y por tanto, mayor riesgo de deterioro, aislamiento y dependencia. Por ello necesitan un apoyo específico y una estructuración de su vida cotidiana, para alcanzar un mínimo de autonomía y puedan mantenerse en la comunidad en las mejores condiciones posibles. Los Centros de Día de soporte social se conciben también como un recurso social específico complementario de los Centros de Rehabilitación Psicosocial (CRPS) de la citada Red. La meta esencial de los Centros de Día de soporte social, es ofrecer un conjunto de actividades con funciones de apoyo y soporte social, dirigido a usuarios con trastornos mentales graves y crónicos, especialmente de aquellos con mayores dificultades de funcionamiento e integración y por tanto, mayor riesgo de deterioro, aislamiento y marginación.

En los Centros de Día se ofrecerá un abanico de *programas para el mantenimiento y mejora de la autonomía personal y social así como de actividades de día de apoyo y soporte social* (ocupacionales, culturales, sociales, deportivas, de ocio, etc.) para facilitar la estructuración





Comunidad de Madrid

de la vida cotidiana y ofrecer el soporte social que los usuarios puedan necesitar. Asimismo ofrecerán servicios complementarios como el de apoyo de comedor para aquellos usuarios que lo puedan necesitar. La atención que se presta en los Centros de Día se articulará de un modo muy flexible e individualizado y en estrecha coordinación con los programas de rehabilitación y continuidad de cuidados de los Servicios de Salud Mental, responsables del tratamiento, seguimiento y derivación de los usuarios de referencia de la zona, a fin de asegurar una adecuada coherencia, complementariedad y continuidad de cuidados, pero sin perder de vista el proceso global de rehabilitación de cada usuario.

El Centro de Día se organizará como un recurso comunitario de soporte social y apoyo a la mejora del funcionamiento psicosocial, al que acceden usuarios que son pacientes derivados de los Servicios de Salud Mental, que debido a sus dificultades de funcionamiento y deterioro psicosocial asociado necesitan una atención de soporte y estructuración de la vida cotidiana.

Los **objetivos** que guían el trabajo y actividades que desarrollan los Centros de Día de soporte social son los siguientes:

- ☐ Ofrecer soporte social que favorezca el mantenimiento en la comunidad.
- ☐ Estructuración de la vida cotidiana del paciente.
- ☐ Desarrollo y potenciación de habilidades sociales básicas.
- ☐ Mantener o conseguir un nivel mínimo de auto-cuidados y autonomía.
- ☐ Incremento de las redes sociales.
- ☐ Fomentar las actividades de ocio y tiempo libre.

En el marco del presente Contrato se establece este Centro de Día que funcionara como recurso complementario del CRPS. Por tanto la entidad adjudicataria deberá asegurar la organización de un Centro de Día vinculado al CRPS del que dependerá y al que complementará, desarrollando funciones específicas de soporte social con los usuarios atendidos que lo necesiten.

• CENTRO DE REHABILITACION LABORAL

Por otra parte e incluido en el presente contrato, se asegurará la gestión y funcionamiento de un Centro de Rehabilitación Laboral de 55 plazas que ofrecerá programas orientados a la rehabilitación laboral y el apoyo a la integración sociolaboral.

De acuerdo al diseño establecido por la Consejería de Asuntos Sociales en el marco de la *Red pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera*, los **Centros de Rehabilitación Laboral (CRL)** se conciben como un recurso social específico cuya misión fundamental es la de favorecer la rehabilitación vocacional-laboral de las personas con trastornos psiquiátricos crónicos que se encuentran viviendo en la comunidad, de modo que propicie su integración laboral en la empresa ordinaria, o bien en fórmulas de empleo protegido (Centros Especiales de Empleo), o, en su caso, sistemas de auto-empleo.

Ofrecen programas de rehabilitación laboral para ayudar a aquellas personas con enfermedad mental que han alcanzado un buen nivel de autonomía, a aprender o recuperar los hábitos y capacidades laborales necesarias para acceder al mundo laboral y apoyar su integración y mantenimiento en el mismo.





Comunidad de Madrid

Está dirigido a aquellas personas con trastornos mentales graves y duraderos que por diversas razones no estén en condiciones de acceder directamente al mundo laboral ni de enfrentarse o manejar de un modo autónomo las diferentes exigencias que implica la integración laboral en sus diferentes componentes de elección, búsqueda, obtención y mantenimiento de un empleo y que por tanto requieren un proceso de rehabilitación laboral que les prepare para el trabajo.

La organización de un Centro de Rehabilitación Laboral y los programas y actividades que en él se desarrollarán buscan servir a la consecución de los siguientes objetivos:

- Posibilitar la rehabilitación laboral, dotando a los usuarios de los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para acceder y manejarse adecuadamente en el mundo laboral.
- Propiciar y apoyar la inserción laboral en fórmulas de empleo protegido, autoempleo y preferentemente en la empresa ordinaria de aquellos usuarios que tras un proceso de rehabilitación estén en condiciones de realizar actividades laborales productivas.
- Articular y organizar el contacto y la coordinación con los recursos de formación profesional y con el mercado laboral existente.
- Fomentar la colaboración de empresarios, asociaciones o instituciones en la tarea de aumentar las oportunidades de inserción laboral de las personas con trastornos psiquiátricos crónicos.

2.2. CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN DE LOS CENTROS

Los Centros en Torrejón (Centro de Rehabilitación Psicosocial, Centro de Rehabilitación Laboral y Centro de Día de soporte social) incluidos en el objeto de este Contrato de Servicios son centros propios de la Consejería de Asuntos Sociales y que están integrados en la *Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera* de la Dirección General de Servicios Sociales.

Estos centros están ubicados en el municipio de Torrejón de Ardoz en unos locales situados en la Avda de Madrid nº 37 (28850 Torrejón de Ardoz), de los que la Consejería ostenta la titularidad de uso de los mismos.

El local es de planta baja con una superficie total de 800 m² aproximadamente y se distribuye en forma de H, con una entrada común y una zona de recepción distribución que da paso a las dos alas que conforman el edificio. Una de las alas, la más amplia, del edificio sirve para ubicar el CRPS y Centro de Día y en ella se distribuyen un total de 6 salas de actividades de entre 23 y 27 m² cada una, 7 despachos para los distintos profesionales del CRPS y Centro de Día, así como un despacho para zona de administración, zona de almacén, zona de archivo, cocina para entrenamientos de hábitos domésticos y de cocina, y aseos y vestuarios. La otra ala acoge al Centro de Rehabilitación Laboral y cuenta con 3 salas para talleres pre-laborales de 35 m² cada una, 4 despachos para profesionales así como aseos y vestuarios.

Aunque estos Centros tienen funciones diferenciadas como centros independientes pero de hecho estarán relacionados y se complementarán entre sí y por tanto se dará uso compartido de los distintos espacios cuando sea necesario.





Comunidad de Madrid

TERCERA: PERFIL DE LA POBLACIÓN A ATENDER Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN.

A continuación se indicara el perfil general de la población a atender y el proceso de acceso y derivación a los Centros de Atención Social de Torrejón de Ardoz (Centro de Rehabilitación Psicosocial, Centro de Rehabilitación Laboral y Centro de Día de soporte social) incluidos en el presente contrato:

- Perfil General de la población a atender en el Centro de Rehabilitación Psicosocial

El perfil y características, problemática y necesidades de las personas a atender en el Centro de Rehabilitación Psicosocial será el siguiente:

- Personas, de edad entre 18 y 65 años de ambos sexos, con enfermedades mentales graves y duraderas que presenten deterioros o dificultades importantes en su funcionamiento psicosocial y en su integración social.
- Estar siendo atendido y ser derivado desde uno de los Servicios de Salud Mental del área o distritos sanitarios de referencia asignadas al Centro.
- Estar en una situación psicopatológica estabilizada y por tanto no estar en una situación de crisis psiquiátrica.
- No presentar patrones comportamentales agresivos o peligrosos para si mismo o para los demás, ni problemas graves de alcoholismo o toxicomanía que dificulten gravemente o impidan el trabajo de rehabilitación a desarrollar en el Centro.

Este perfil general podrá ser adaptado o ajustado a las necesidades específicas que se planteen en el marco de la coordinación con los Servicios de Salud Mental y siempre bajo las directrices y la aprobación de la Consejería de Asuntos Sociales desde su Red pública de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera dependiente de la Dirección General de Servicios Sociales.

- Proceso de acceso y derivación al Centro de Rehabilitación Psicosocial.

La empresa adjudicataria deberá atender a los usuarios que serán derivados al Centro de Rehabilitación Psicosocial (CRPS) por los Servicios de Salud Mental del distrito de referencia de la zona asignados al Centro. Los usuarios deberán presentar enfermedad mental grave y duradera y tener déficit significativo en su funcionamiento psicosocial y por tanto dificultades en su integración socio-comunitaria. Todos los usuarios deberán estar siendo atendidos en su Servicio de Salud Mental de referencia, el cual a través de un informe que justifique la problemática de funcionamiento psicosocial del usuario y la necesidad de una intervención específica de apoyo psicosocial y soporte comunitario, propondrá su derivación al Centro de Rehabilitación Psicosocial.

Los usuarios que acudan al Centro seguirán siendo atendidos por su Servicio de Salud Mental en el marco de su programa de rehabilitación y continuidad de cuidados que es responsable de su atención, tratamiento psiquiátrico y seguimiento. De cara al trabajo de mejora del funcionamiento psicosocial y soporte comunitario del usuario ambos recursos trabajarán en estrecha colaboración de acuerdo a una lógica de complementariedad, coordinación y continuidad de cuidados. La coordinación entre el Centro y los Servicios de Salud Mental especialmente a través de sus programas de rehabilitación y continuidad de cuidados es una dimensión esencial para asegurar una adecuada atención integral a la población enferma mental crónica y la optimización de los procesos de rehabilitación psicosocial y apoyo comunitario a desarrollar con cada usuario.





Comunidad de Madrid

- ***Perfil general de la población a atender en el Centro de Día de soporte social:***

El perfil y características, problemática y necesidades de las personas a atender en el Centro de Día de soporte social será el siguiente:

- Personas, de entre 18 y 65 años de ambos sexos, con enfermedades mentales graves y duraderas que presenten deterioros o dificultades en su funcionamiento psicosocial y en su integración social.
- Estar siendo atendido y ser derivado desde los programas de rehabilitación y continuidad de cuidados de los Servicios de Salud Mental del distrito o distritos sanitarios de referencia asignados al Centro.
- Personas con enfermedad mental severa o grave de curso crónico, que presentan un significativo nivel de deterioro cognitivo y psicosocial y/o aislamiento social.
- Pacientes con dificultades de integración en recursos socio-comunitarios e importantes necesidades de soporte social y familiar.
- Estar en una situación psicopatológica estabilizada y por tanto no estar en una situación de crisis psiquiátrica. No presentar patrones comportamentales agresivos o peligrosos para si mismo o para los demás, ni problemas graves de alcoholismo o toxicomanía que dificulten gravemente o impidan el trabajo de atención social y soporte a desarrollar en el Centro.

- ***Proceso de acceso y derivación al Centro de Día de soporte social.***

La empresa adjudicataria deberá atender a los usuarios que serán derivados al Centro de Día de soporte social por los Servicios de Salud Mental del distrito de referencia de la zona asignados al Centro. Los usuarios deberán presentar enfermedad mental grave y duradera y tener déficit significativo en su funcionamiento psicosocial y por tanto dificultades en su integración socio-comunitaria. Todos los usuarios deberán estar siendo atendidos en su Servicio de Salud Mental de referencia, el cual a través de un informe que justifique la problemática de funcionamiento psicosocial del usuario y la necesidad de una intervención específica de apoyo psicosocial y soporte comunitario, propondrá su derivación al Centro de Día.

Los usuarios que acudan al Centro de Día seguirán siendo atendidos por su Servicio de Salud Mental en el marco de su programa de rehabilitación y continuidad de cuidados que es responsable de su atención, tratamiento psiquiátrico y seguimiento. De cara al trabajo de mejora del funcionamiento psicosocial y soporte comunitario del usuario ambos recursos trabajarán en estrecha colaboración de acuerdo a una lógica de complementariedad, coordinación y continuidad de cuidados.

La coordinación entre el Centro de Día y los Servicios de Salud Mental especialmente a través de sus programas de rehabilitación y continuidad de cuidados es una dimensión esencial para asegurar una adecuada atención integral a la población enferma mental crónica y la optimización de los procesos de rehabilitación psicosocial y apoyo comunitario a desarrollar con cada usuario.





Comunidad de Madrid

- **Perfil general de la población a atender en el Centro de Rehabilitación Laboral:**

El perfil y características, problemática y necesidades de las personas a atender en el Centro de Rehabilitación Laboral será el siguiente:

- Tener una enfermedad mental grave y duradera (esquizofrenia, trastornos maniaco-depresivos, trastornos depresivos graves y recurrentes, trastornos paranoides y otras psicosis)
- Tener una edad entre 18 y 50 años, con toda la flexibilidad necesaria respecto al límite superior de edad.
- Los usuarios han de estar atendidos por los Servicios de Salud Mental de referencia que se encargan de su atención psiquiátrica y seguimiento.
- No estar en una situación psicopatológica activa no controlada.
- No tener ningún impedimento legal que imposibilite su inserción laboral.
- Tener un nivel mínimo de autonomía personal y social.
- Presentar un nivel mínimo de motivación respecto a la integración laboral.

Este perfil general podrá ser adaptado o ajustado a las necesidades específicas que se planteen en el marco de la coordinación con los Servicios de Salud Mental y siempre bajo las directrices y la aprobación de la Consejería de Asuntos Sociales desde su Red pública de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera dependiente de la Dirección General de Servicios Sociales.

- **Proceso de acceso y derivación al Centro de Rehabilitación Laboral (CRL)**

La empresa adjudicataria deberá atender a los usuarios que serán derivados al Centro de Rehabilitación Laboral (CRL) incluido en el objeto del presente contrato, por los Servicios de Salud Mental de los distritos de referencia de la zona asignados a dicho Centro. Todos los usuarios deberán estar siendo atendidos en su Servicio de Salud Mental de referencia, el cual a través de un informe que justifique la problemática de funcionamiento laboral del usuario y la necesidad de una intervención específica de rehabilitación laboral, propondrá su derivación al Centro de Rehabilitación Laboral. Asimismo, en su caso y bajo indicación de la Consejería, deberá atender a aquellos usuarios que sean derivados desde otros Centros de Rehabilitación Laboral dependientes de la *Red pública de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera* dependiente de la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Asuntos Sociales.

Los usuarios que se propongan para su acceso a las plazas del CRL deberán presentar enfermedades mentales graves y crónicas y tener déficit en sus hábitos y capacidades de funcionamiento laboral y por tanto dificultades en su integración en el mercado laboral. Los usuarios que acudan al CRL seguirán siendo atendidos por su Servicio de Salud Mental de referencia que es responsable de su atención, tratamiento psiquiátrico y seguimiento. De cara al trabajo de rehabilitación laboral y de inserción en el mundo del trabajo del usuario ambos recursos trabajarán en estrecha colaboración de acuerdo a una lógica de complementariedad, coordinación y continuidad de cuidados a fin de optimizar dicho proceso de rehabilitación e integración laboral.





Comunidad de Madrid

CUARTA: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL, CENTRO DE DÍA Y CENTRO DE REHABILITACIÓN LABORAL EN TORREJON DE ARDOZ.

A continuación se describen los servicios y/o áreas de actuación que se desarrollarán en los distintos centros de atención social a personas con enfermedad mental en Torrejón de Ardoz, incluidos en el presente contrato: Un Centro de Rehabilitación Psicosocial de 65 plazas un Centro de Día de soporte social de 35 plazas y un Centro de Rehabilitación Laboral de 55 plazas; y que la empresa o entidad adjudicataria del Contrato objeto del presente Pliego de prescripciones técnicas, deberá asegurar e implementar.

Por un lado, ***en el Centro de Rehabilitación Psicosocial (CRPS) incluido en el presente contrato se ofrecerán y desarrollarán los siguientes servicios o áreas de actuación:***

- **Rehabilitación psicosocial y Apoyo a la Integración social:** Se desarrollará con cada usuario un proceso individualizado de intervención encaminado a facilitar la recuperación o adquisición del conjunto de capacidades y habilidades personales y sociales que le permitan un funcionamiento lo más autónomo y normalizado posible en la comunidad, apoyando su mantenimiento en las mejores condiciones posibles de calidad de vida, fomentando el desempeño de roles sociales normalizados y su progresiva integración social en su entorno socio-comunitario.

- **Seguimiento y soporte comunitario:** Asimismo se ofrecerá el apoyo, soporte comunitario y seguimiento necesario en cada caso para asegurar el mantenimiento del nivel de funcionamiento psicosocial y de integración alcanzado y evitar, en la medida de lo posible, procesos de deterioro, aislamiento o marginación especialmente de aquellos usuarios con mayores niveles de déficit o deterioros psicosociales o de dificultades de integración comunitaria. Asimismo en esta línea, se optimizará, lo máximo posible, la utilización de recursos socio-comunitarios normalizados. Para ello, desde cada CRPS se trabajará en estrecha colaboración y coordinación con los Servicios de Salud Mental de referencia, así como con los Servicios Sociales Generales y cuantos otros recursos comunitarios sean relevantes.

- **Apoyo a las Familias:** Desde cada CRPS se ofrecerá a las familias información, formación, asesoramiento y apoyo a fin de mejorar su capacidad de manejo y convivencia con su familiar enfermo mental crónico y contribuir a mejorar la situación y calidad de vida de la propia familia. Asimismo se buscará implicar a la familia como un recurso activo en el proceso de rehabilitación e integración de la persona con enfermedad mental grave. Además desde el Centro se fomentará y apoyará el desarrollo de grupos de autoayuda y asociaciones entre los familiares y afectados por enfermedades mentales graves.

Por otro lado, ***en el Centro de Día de soporte social (CD) se ofrecerán y desarrollarán los siguientes servicios o áreas de actuación:***

- **Mejora del Funcionamiento Psicosocial:** Se desarrollará con cada usuario un proceso individualizado de intervención encaminado a facilitar la recuperación o adquisición del conjunto de capacidades y habilidades personales y sociales que le permitan un funcionamiento lo más autónomo y normalizado posible en la comunidad, apoyando su mantenimiento en las mejores condiciones posibles de calidad de vida, fomentando el desempeño de roles sociales normalizados y su progresiva integración social en su entorno socio-comunitario.





Comunidad de Madrid

- **Actividades de día de apoyo y soporte social:** Como complemento al proceso de mejora del funcionamiento psicosocial y apoyo a la integración social, en el Centro de Día, se organizarán y promoverán un abanico de actividades de día de apoyo y soporte social (culturales, sociales, deportivas, ocupacionales, de ocio, etc.) para facilitar la estructuración de la vida cotidiana y ofrecer el soporte social que los usuarios puedan necesitar, especialmente con aquellos con mayores dificultades de funcionamiento e integración y por tanto mayor riesgo de dependencia, aislamiento y marginación. Estas actividades se desarrollarán tanto dentro como fuera del centro fomentando el uso de recursos socio-comunitarios.

- **Seguimiento y apoyo comunitario:** Asimismo se ofrecerá el apoyo, soporte comunitario y seguimiento necesario en cada caso para asegurar el mantenimiento del nivel de funcionamiento psicosocial y de integración alcanzado y evitar, en la medida de lo posible, procesos de deterioro, aislamiento o marginación especialmente de aquellos usuarios con mayores niveles de déficit o deterioros psicosociales o de dificultades de integración comunitaria. Asimismo en esta línea, se optimizará, lo máximo posible, la utilización de recursos socio-comunitarios normalizados. Para ello, desde el Centro de Día se trabajará en estrecha colaboración y coordinación con los Servicios de Salud Mental de referencia, así como con los Servicios Sociales Generales y cuantos otros recursos comunitarios sean relevantes.

- **Apoyo a las Familias:** Desde el Centro de Día se ofrecerá a las familias información, formación, asesoramiento y apoyo a fin de mejorar su capacidad de manejo y convivencia con su familiar enfermo mental crónico y contribuir a mejorar la situación y calidad de vida de la propia familia. Asimismo se buscará implicar a la familia como un recurso activo en el proceso de rehabilitación e integración de la persona enferma mental crónica. Además desde el Centro se fomentará y apoyará entre los familiares el desarrollo de grupos de autoayuda y la participación en asociaciones de familiares y enfermos mentales crónicos.

Por su parte en el Centro de Rehabilitación Laboral (CRL) se ofrecerán y desarrollarán los siguientes servicios o áreas de actuación:

- **Programas individualizados de Rehabilitación Laboral:** Encaminados a preparar y capacitar a cada usuario para estar en condiciones de manejar y enfrentarse a las demandas y exigencias que supone la búsqueda, acceso y mantenimiento de un empleo en el mercado laboral. Incluyen un amplio abanico de actividades: Orientación vocacional, entrenamiento de hábitos básicos de trabajo, entrenamiento de habilidades sociales de ajuste laboral, apoyo a la formación y cualificación laboral, entrenamiento en habilidades de búsqueda de empleo, etc. Dichas actividades se ajustarán a las necesidades de cada caso de acuerdo lo establecido en su plan individualizado. Las diversas actividades que componen cada una de las fases del proceso de rehabilitación profesional-laboral constituirán el núcleo esencial del proceso de intervención en un CRL. Esquemáticamente estas actividades incluirán:

- Evaluación funcional vocacional-laboral.
- Orientación vocacional.
- Diseño y programación del plan individualizado de rehabilitación profesional-laboral.
- Entrenamiento en hábitos básicos de trabajo.
- Entrenamiento en habilidades de ajuste laboral.
- Apoyo a la Formación profesional.
- Entrenamiento en habilidades de búsqueda de empleo.
- Apoyo a la inserción laboral y seguimiento.





Comunidad de Madrid

- **Apoyo a la Integración laboral y seguimiento:** Una vez finalizado el proceso específico de rehabilitación laboral y/o alcanzados los principales objetivos establecidos en el plan individualizado de cada usuario, se desarrollará un proceso flexible y específico de apoyo a la integración laboral, especialmente en el mercado laboral ordinario. Así como un seguimiento y apoyo que asegure el mantenimiento en el puesto de trabajo obtenido.

- **Contacto y coordinación:** Se desarrollará complementariamente un trabajo específico de contacto y coordinación tanto con los recursos de formación laboral existentes (Centros de Formación para el empleo, Escuelas-Taller, Casas de Oficios...) para favorecer y apoyar el acceso de los usuarios a los mismos de cara a mejorar su cualificación laboral, como con el tejido laboral para facilitar y fomentar la contratación laboral de este colectivo.

Asimismo de un modo conjunto para los 3 centros incluidos en el presente contrato se ofrecerán Servicios complementarios de comidas y de apoyo al transporte::

Servicio complementario de comidas para aquellos usuarios que lo puedan necesitar por razones sociales, de lejanía de su domicilio y para facilitar los procesos de asistencia e implicación en las actividades de apoyo a la autonomía, soporte social e integración. Se ofrecerá por tanto de lunes a viernes, un servicio de comidas a través de acuerdos con restaurantes de la zona o en su caso mediante un sistema de cathering, para al menos 30 de los usuarios atendidos en los 3 centros objeto del presente contrato. Los menús serán variados y asegurarán el aporte calórico y dietético adecuado.

Asimismo se ofrecerá servicio complementario de apoyo al transporte para facilitar la accesibilidad de aquellos usuarios de los centros con mayores dificultades por lejanía de su domicilio o necesidades. Este apoyo se concretaría en función de las circunstancias específicas de cada caso y del transporte existente desde su domicilio de residencia y la zona de donde se ubica este centro. Las medidas de apoyo serán flexibles y se ajustarán en cada caso y pueden consistir, preferentemente en pago de gastos de viajes (abono transporte) en la red de transporte público que permitan y faciliten el adecuado acceso a cada Centro y el regreso a sus domicilios de los usuarios necesitados de dicho apoyo. Este apoyo al transporte se ofrecerá a aquellos usuarios de los Centros que lo puedan necesitar de acuerdo a criterios técnicos que serán establecidos por el equipo técnico de los Centros objeto del presente Contrato y habrán de ser consensuados con los responsables técnicos de la *Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera* en la Consejería de y Asuntos Sociales. Como mínimo se asegurara que al menos 30 usuarios de los 3 centros incluidos en este contrato puedan tener de modo gratuito el abono de transporte.





QUINTA: PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN

En relación con los servicios o principales áreas de actuación, arriba indicados, a desarrollar en cada uno de los Centros de Atención Social en Torrejón de Ardoz incluidos en el presente contrato: Un Centro de Rehabilitación Psicosocial de 65 plazas un Centro de Día de soporte social de 35 plazas y un Centro de Rehabilitación Laboral de 55 plazas; la empresa o entidad adjudicataria deberá organizar y desarrollar con cada usuario y con su familia, un proceso de atención e intervención que se realizará de acuerdo a las indicaciones y especificaciones siguientes:

A) PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL (CRPS):

La atención que se ofrezca en cada CRPS debe tener siempre presente la necesidad de trabajar con una visión global del usuario y de su entorno así como de su problemática, demandas, y posibilidades, y actuar siempre desde una orientación de rehabilitación comunitaria comprometida con apoyar de un modo relevante a cada persona (de acuerdo a sus necesidades y posibilidades) para la mejora de su autonomía y de su funcionamiento psicosocial y para ayudarle a alcanzar el mayor grado posible de integración y calidad de vida en su entorno social.

Con cada usuario, por tanto, se desarrollará un proceso individualizado e integral de rehabilitación psicosocial y soporte comunitario encaminado a favorecer la adquisición o recuperación del mayor grado posible de autonomía personal y social y a asegurar su mantenimiento en el entorno comunitario en las mejores condiciones posibles de normalización y calidad de vida promoviendo y potenciando su integración social.

El proceso de rehabilitación psicosocial y apoyo comunitario se organizarán de un modo flexible, continuado y progresivo adaptándose a las características, problemáticas y necesidades específicas de cada usuario y de su entorno socio-comunitario concreto. Y se desarrollará a través de un proceso articulado esquemáticamente en 3 fases estrechamente relacionadas: Evaluación, Intervención y Seguimiento. Dichas fases no deben entenderse ni ejecutarse de un modo consecutivo rígido sino más bien como diferentes momentos en el proceso global de atención, intervención y apoyo.

Asimismo en relación con este proceso individualizado, es importante destacar que la intervención con los distintos usuarios ira combinando los programas y actividades específicas del CRPS con las actividades de día de soporte social de aquellos usuarios que lo necesiten.

A continuación se describirán los objetivos y actividades que componen el proceso global de atención e intervención en sus diferentes fases o momentos, y que configuran las obligaciones técnicas que debe de realizar la empresa adjudicataria en relación con el CRPS:

1.- ACOGIDA Y ENGANCHE:

Desde el CRPS se trabajará activa y específicamente para asegurar el adecuado **enganche** de los usuarios que les sean derivados desarrollando para ello las actividades que resulten pertinentes (información, acogida, asesoramiento, acompañamiento, visitas a domicilio, apoyo social, etc.), buscando siempre su progresiva implicación y participación activa en su propio proceso de rehabilitación y apoyo comunitario.





Comunidad de Madrid

Con cada usuario con el que se tenga un primer contacto se le ofrecerá un proceso de acogida que permita al usuario conocer el centro, los objetivos del mismo y la ayuda que desde el centro se le puede ofrecer al usuario en relación a su autonomía e integración social y con vista a facilitar su enganche se le ofrecerán actividades abiertas (grupo de acogida, actividades de enganche, actividades abiertas de ocio, u otras pertinentes, etc) que faciliten su enganche y vinculación al Centro. Y de un modo complementario se iniciará el proceso de evaluación.

En aquellos caso de usuarios que presentan grandes dificultades de enganche y que plantean resistencias para acudir al centro, ni a las sesiones de evaluación ni a actividades abiertas de acogida y soporte, se diseñaran para estos casos un proceso específico e individualizado de enganche en el que se hagan los intentos pertinentes (y como mínimo al menos 3) de contacto individualizado bien en el domicilio del usuario o en su entorno comunitario (cafeterías, parques, recursos, etc.).

2.- EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN:

La **evaluación** será una pieza clave de todo el proceso de rehabilitación, no solo en el momento inicial sino a lo largo de todo el proceso de intervención y seguimiento. Se desarrollará una evaluación funcional conductual y social que permita conocer de un modo global las características, problemáticas, dificultades y habilidades que presenta el usuario en las diferentes áreas del funcionamiento personal y social así como sus demandas, objetivos y expectativas; asimismo se tratará de conocer las características, exigencias, posibilidades y demandas de su medio familiar y social.

La evaluación no deberá realizarse, de un modo rígido, sólo como una fase previa a la intervención sino que deberá articularse como una dimensión esencial de todo el proceso de intervención guiando, orientando y sirviendo de criterio de reajuste de las diferentes estrategias de intervención y apoyo.

La metodología de evaluación se servirá de cuantos métodos o instrumentos (entrevistas, cuestionarios, escalas, observación en contextos naturales, etc.) resulten útiles y relevantes de acuerdo a las características del usuario y su medio y a los objetivos del proceso de rehabilitación psicosocial. En el desarrollo de la evaluación participarán específicamente el psicólogo y el trabajador social del equipo del Centro pero contarán con la colaboración activa del resto de los profesionales.

El proceso inicial de evaluación que permita obtener la información fundamental para poder establecer los principales objetivos y el plan inicial de rehabilitación individualizado, se realizará en el menor tiempo posible y en todo caso en un tiempo máximo de 45 días desde el primer contacto del usuario con el centro.

Durante el proceso de evaluación será fundamental conocer el entorno familiar y comunitario en el que vive el usuario y los problemas, dificultades y apoyos que en él se plantean. Para ello durante el proceso inicial de evaluación como mínimo se realizara una visita al domicilio en el que convive el usuario.

El proceso de intervención se estructurará a través del diseño de un **plan individualizado de rehabilitación** que establecerá de un modo concreto y relevante los objetivos a alcanzar en las diferentes áreas de trabajo dentro del proceso global de rehabilitación psicosocial y soporte comunitario de cada usuario, así como articulará el tipo de intervenciones a desarrollar. Este plan deberá realizarse por escrito y ser presentado y consensuado con el





Comunidad de Madrid

usuario y su familia. El psicólogo responsable de cada usuario deberá enviar por escrito al Servicio de Salud Mental de referencia un informe donde se resuma la evaluación realizada y se especifique el plan individualizado de rehabilitación psicosocial y apoyo comunitario propuesto. Todo ello sin perjuicio de cuantos contactos personales o telefónicos se realicen para una adecuada coordinación. En esta línea, se enviará copia también de los informes que se realicen para valorar el proceso de rehabilitación que esté realizando el usuario. Cada usuario tendrá asignado un “tutor” que será su profesional de referencia (preferentemente uno de los psicólogos, aunque no exclusivamente) encargándose de la supervisión y coordinación global de todas las actividades implicadas en su plan individualizado, de las intervenciones individuales necesarias, de su seguimiento así como de las actuaciones de apoyo y asesoramiento puntual a la familia.

Una vez establecido el plan individualizado e iniciada la intervención, se desarrollará una evaluación continuada de la misma que se irá realizando como mínimo cada 6 meses, en función de la que se reajustará de un modo flexible el plan individualizado de rehabilitación reorientado y adaptando el proceso de intervención. El Plan individualizado de rehabilitación establecerá asimismo el itinerario de intervención específico de cada usuario en el CRPS.

3.- INTERVENCIÓN: Metodología, áreas de trabajo y actividades:

3.1.- Metodología

La intervención en el CRPS se realizará utilizando diferentes estrategias tanto con el usuario (psicoeducación, entrenamiento y recuperación de habilidades y capacidades, orientación y asesoramiento, acompañamiento y apoyo social, actividades de soporte social, etc.), con su familia (asesoramiento, psico-educación, entrenamiento en habilidades de comunicación, manejo y solución de problemas, desarrollo de grupos de auto-ayuda y promoción del asociacionismo) como con (y en) el entorno social en el que vive o puede vivir el usuario (información, apoyo comunitario, utilización y coordinación de recursos socio-comunitarios, ampliación y mejora de las redes sociales de apoyo, soporte social, etc.).

Todas estas estrategias de intervención se irán combinando y organizando específicamente de acuerdo a las características y necesidades de cada usuario a través de su plan individualizado de rehabilitación psicosocial y apoyo comunitario, con el fin primordial de mejorar su autonomía y competencia personal y social y de posibilitar y avanzar en su integración social normalizada, ofreciéndole el apoyo necesario para optimizar su nivel de funcionamiento y desempeño psicosocial y su mantenimiento en la comunidad.

La intervención se realizará tanto de un modo individual como en grupos teniendo en cuenta lo establecido en el plan individualizado de rehabilitación de cada usuario.

Asimismo y en la medida de lo posible se llevará a cabo en los diferentes contextos reales de la vida cotidiana y comunitaria del usuario o, si ello no fuera factible, se programará la generalización a las situaciones reales en las que el usuario presenta problemas o dificultades, de los aprendizajes o resultados de las intervenciones realizadas. Asimismo y en la medida de lo posible se llevará optimizando el uso y la integración de los usuarios en recursos sociocomunitarios normalizados.





3.2.- Áreas de Intervención y actividades:

3.2.1.- Rehabilitación Psicosocial y Apoyo a la Integración Social.

Esta será un área esencial y característica de la atención e intervención a desarrollar desde cada CRPS. El proceso de rehabilitación psicosocial y apoyo a la integración social tiene como principal objetivo facilitar que los usuarios mejoren su nivel de funcionamiento psicosocial a través de la recuperación del conjunto de capacidades y habilidades que les permiten desenvolverse en la comunidad con el mayor grado posible de autonomía personal y social, asimismo se pretende apoyar su integración en su entorno social del modo más normalizado posible.

La intervención en esta área, por tanto, deberá cubrir todos los aspectos del funcionamiento psicosocial. En este sentido desde el centro se trabajarán al menos las siguientes áreas, adaptándose específicamente a las necesidades de cada usuario y a los objetivos establecidos:

- **Prerrequisitos y Rehabilitación cognitiva:** Su objetivo es desarrollar repertorios conductuales básicos (capacidad de atención, comprensión, imitación, seguimiento de instrucciones, lecto-escritura, etc.) necesarios para poder adquirir nuevos comportamientos más complejos; así como trabajar para mejorar los déficit cognitivos (atención, memoria, discriminación, orientación, etc.) que los usuarios puedan presentar.
- **Ejercicios Motóricos y Psicomotricidad:** Se busca favorecer la movilidad, coordinación psicomotriz, desinhibición motora, expresión corporal, etc, a través del entrenamiento y la práctica de los ejercicios adecuados.
- **Autocuidado y Actividades de la Vida Diaria:** Se trata dotar de conocimientos y habilidades que les permitan mejorar y manejar de un modo autónomo e independiente aspectos como: vestido, higiene personal, manejo de tareas domésticas, manejo de dinero, realización de compras, gestiones y trámites, uso de transportes; así como desarrollar hábitos saludables (nutrición, sueño, ejercicio físico, detección y prevención de enfermedades, etc.).
- **Psicoeducación, Automedicación y Prevención de Recaídas:** Se trata de ofrecer información clara y asequible sobre su problemática psiquiátrica crónica y su condición de vulnerabilidad, a enseñarles a conocer factores de riesgo que inciden en la probabilidad de aparición de recaídas así como a informales sobre la medicación neuroléptica como factor protector, educándoles en su seguimiento y toma regular, así como en la detección y manejo de sus efectos secundarios.
- **Manejo y Enfrentamiento a la Ansiedad y el Estrés:** Se pretende favorecer la adquisición de habilidades y estrategias que les permitan controlar y manejar las respuestas de ansiedad y las situaciones vitales estresantes que pueden influir en la aparición de crisis y recaídas.
- **Relaciones Sociales/Habilidades Sociales:** Se busca entrenar y/o promover aquellas habilidades de conversación, comunicación, asertividad, expresión de emociones, etc, que favorezcan el desenvolvimiento adecuado de los usuarios en situaciones de interacción social.
- **Integración Comunitaria:** Tratando de favorecer una mayor autonomía en su comportamiento social, fomentando su participación social, así como el uso de recursos sociales normalizados.





Comunidad de Madrid

- **Ocio y Tiempo libre:** Buscará ayudar a cada usuario a organizar y ocupar su ocio de un modo significativo y relevante, fomentando y apoyando su participación en actividades de ocio normalizadas que favorezcan su socialización y su integración.

- **Orientación e Inserción Laboral:** Se tratará de promover la inserción laboral a través de la orientación vocacional, el entrenamiento en habilidades de ajuste laboral y búsqueda de empleo, el apoyo a la formación profesional y el apoyo a la integración laboral, especialmente con aquellos usuarios que no requieran un proceso de rehabilitación laboral específico, intensivo y estructurado como el que se ofrece desde los Centros de Rehabilitación Laboral, con los que, en su caso, se trabajará en coordinación.

Para cada una de estas áreas la empresa adjudicataria diseñará una guía, que estructure globalmente el proceso de intervención. Estas guías así como la guía del proceso de evaluación, que también tendrán que diseñar, serán presentadas a los responsables técnicos de la Consejería para su conocimiento y valoración. El anterior listado no debe entenderse como una relación de programas específicos estructurados por los que tengan que pasar necesariamente todos los usuarios sino como un conjunto de áreas relevantes en el ámbito del funcionamiento psicosocial que se deberán desarrollar o no de acuerdo a la problemática y necesidades específicas de cada usuario y a lo establecido en su plan individualizado. Asimismo las actividades de entrenamiento y recuperación de habilidades psicosociales en esas áreas deberán siempre tener presentes los criterios generales que antes indicábamos de globalidad, relevancia y orientación comunitaria. **Lo que implica que la atención no solo se centra en la enseñanza o entrenamiento habilidades sino que se facilita y promueve el desempeño de las mismas en su entorno de un modo relevante y útil a las necesidades del usuario y adecuado a su contexto a fin de mejorar su funcionamiento psicosocial, su calidad de vida y su integración social.**

La intervención en el medio comunitario será otro eje esencial del trabajo del CRPS, complementando y dando sentido a la intervención psicosocial que se desarrolla con el usuario y con su familia, a fin de asegurar la efectiva integración social del usuario. Así se trabajará para facilitar la colaboración e implicación del conjunto de recursos sociales y comunitarios que puedan facilitar el proceso de rehabilitación e integración social de los usuarios, para ello se realizarán las actividades de contacto, coordinación y apoyo con dichos recursos que sean necesarias, así como, se apoyará y si es necesario se acompañará a los usuarios para promover su incorporación en el conjunto de recursos comunitarios (sociales, culturales, educativos, etc) que sean útiles para impulsar su normalización y su rehabilitación e integración comunitaria. Del mismo modo, se fomentará el desarrollo de las redes sociales de los usuarios. De igual modo, se promoverá la organización y se apoyará el desarrollo de grupos de autoayuda entre los usuarios.

3.2.2.-- Apoyo a las Familias.

La intervención con las familias que conviven con los usuarios será un eje importante del trabajo de cada Centro de Rehabilitación Psicosocial. En este ámbito se combinará la información, asesoramiento y apoyo individualizado con cada familia de cada usuario, con el trabajo con grupos de familias a través de un programa de *Psicoeducación o Escuela de Familias*:





Comunidad de Madrid

- **Programa de Escuela de Familias:** destinado a los familiares y/o personas responsables de los usuarios del centro. Su objetivo será informar y educar sobre la problemática psiquiátrica crónica (etiología, evolución, tratamiento, condición de vulnerabilidad, factores de protección, factores de riesgo, etc.) así como entrenar y enseñar estrategias que mejoren la capacidad de comunicación y el clima emocional familiar y que les doten de recursos para el manejo y solución de problemas, y para apoyar el proceso de rehabilitación e integración social de su familiar con problemas psiquiátricos crónicos. Asimismo este programa servirá como marco de apoyo para las familias y fomentará la creación y desarrollo de grupos de autoayuda y asociaciones entre los familiares.

4.- SEGUIMIENTO Y SOPORTE COMUNITARIO:

Es evidente que para asegurar el adecuado mantenimiento e integración en la comunidad de gran parte de las personas con enfermedad mental grave es necesario articular un sistema de apoyo social y seguimiento, flexible y continuado, ajustado a sus necesidades. Una vez finalizada la intervención o alcanzados los principales objetivos del plan individualizado, cada CRPS deberá organizar, en colaboración y coordinación con los Servicios de Salud Mental, Servicios Sociales Generales y cuantos otros recursos sean necesarios, el adecuado seguimiento y apoyo comunitario encaminado a asegurar el mantenimiento de los objetivos conseguidos y a apoyar el nivel de funcionamiento psicosocial e integración comunitaria logrado por el usuario y su mantenimiento en su entorno en las mejores condiciones posible de autonomía y calidad de vida.

Este proceso de seguimiento y apoyo comunitario será un elemento importante del trabajo del CRPS, ofreciendo el nivel de apoyo y supervisión que cada usuario requiera para mantener y mejorar su autonomía, independencia y calidad de vida, a la vez, que permitirá detectar e intervenir precozmente ante las dificultades que se presenten en la vida del usuario y puedan suponer un riesgo de recaída o deterioro. Para ello se desarrollarán cuantas actividades permitan ofrecer y realizar el seguimiento y apoyo comunitario que cada usuario requiera, entre estas actividades se incluirán: contactos telefónicos, visitas domiciliarias, reuniones de seguimiento en el propio centro, actividades de apoyo social con el usuario y su familia, etc. La periodicidad de estas actividades se ajustará a las necesidades de cada usuario y en todo caso, al menos cada 3 meses. La duración de este seguimiento será flexible y se realizará durante todo el tiempo que sea necesario en relación con la situación, evolución y necesidades de cada caso.

El Centro deberá organizar este seguimiento trabajando en estrecha coordinación y colaboración, especialmente, con los programas de rehabilitación y seguimiento de los Servicios de Salud Mental, así como con Servicios Sociales Generales y cuantos otros recursos sean necesarios. Aunque el CRPS asuma un papel preponderante en los primeros momentos de este proceso, el seguimiento y soporte comunitario a largo plazo de los usuarios no puede ni debe descansar exclusivamente sobre el CRPS, sino que se deben implicar muy especialmente los Servicios de Salud Mental de referencia de cada uno, a través de sus programas de rehabilitación y seguimiento, con los que el CRPS se coordinará estrechamente. Asimismo se debe trabajar para que en el seguimiento y soporte continuado se impliquen las redes sociales relacionadas con el usuario en su propio entorno.





Comunidad de Madrid

B) PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EL CENTRO DE DÍA DE SOPORTE SOCIAL.

En relación con los servicios o principales áreas de actuación, arriba indicados, a desarrollar en el Centro de Día, la entidad adjudicataria deberá organizar y desarrollar con cada usuario y con su familia, un proceso de atención e intervención que se realizará de acuerdo a las indicaciones y especificaciones siguientes:

La atención que se ofrezca en el Centro de Día como recurso de soporte social, debe tener siempre presente la necesidad de trabajar con una visión global del usuario y de su entorno así como de su problemática, demandas, y posibilidades, y actuar siempre desde una orientación de rehabilitación comunitaria comprometida con apoyar de un modo relevante a cada persona (de acuerdo a sus necesidades y posibilidades) para la mejora de su autonomía y de su funcionamiento psicosocial y para ayudarle a alcanzar el mayor grado posible de integración y calidad de vida en su entorno social.

Con cada usuario, por tanto, se desarrollará un proceso individualizado e integral de atención psicosocial y soporte comunitario encaminado a favorecer la adquisición o recuperación del mayor grado posible de autonomía personal y social y a asegurar su mantenimiento en el entorno comunitario en las mejores condiciones posibles de normalización y calidad de vida promoviendo y potenciando su integración social.

El proceso de atención psicosocial, soporte social y apoyo comunitario se organizarán de un modo flexible, continuado y progresivo adaptándose a las características, problemáticas y necesidades específicas de cada usuario y de su entorno socio-comunitario concreto. Y se desarrollará a través de un proceso articulado esquemáticamente en 3 fases estrechamente relacionadas: Evaluación, Intervención y Seguimiento. Dichas fases no deben entenderse ni ejecutarse de un modo consecutivo rígido sino más bien como diferentes momentos en el proceso global de atención, intervención y apoyo.

A continuación se describirán los objetivos y actividades que componen el proceso global de atención e intervención en sus diferentes fases o momentos, y que configuran las obligaciones técnicas que debe de realizar la entidad adjudicataria en relación con el Centro de Día objeto del presente concierto:

1.- ACOGIDA Y ENGANCHE:

Desde el Centro de Día se trabajará activa y específicamente para asegurar el adecuado **enganche** de los usuarios que les sean derivados desarrollando para ello las actividades que resulten pertinentes (información, acogida, asesoramiento, acompañamiento, visitas a domicilio, apoyo social, etc.), buscando siempre su progresiva implicación y participación activa en su propio proceso de atención psicosocial y apoyo comunitario.

2.- EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN:

La **evaluación** será una pieza clave de todo el proceso de atención, no solo en el momento inicial sino a lo largo de todo el proceso de intervención y seguimiento. Se desarrollará una evaluación funcional conductual y social que permita conocer de un modo global las características, problemáticas, dificultades y habilidades que presenta el usuario en las diferentes áreas del funcionamiento personal y social así como sus demandas, objetivos y expectativas; asimismo se tratará de conocer las características, exigencias, posibilidades y demandas de su medio familiar y social, para lo cual durante el proceso de evaluación se realicen cuantas visitas domiciliarias sean necesarias.





Comunidad de Madrid

La evaluación no deberá realizarse, de un modo rígido, sólo como una fase previa a la intervención sino que deberá articularse como una dimensión esencial de todo el proceso de intervención guiando, orientando y sirviendo de criterio de reajuste de las diferentes estrategias de intervención y apoyo.

La metodología de evaluación se servirá de cuantos métodos o instrumentos (entrevistas, cuestionarios, escalas, observación en contextos naturales, etc.) resulten útiles y relevantes de acuerdo a las características del usuario y su medio y a los objetivos del proceso de atención psicosocial y soporte. En el desarrollo de la evaluación participarán específicamente el psicólogo del equipo del Centro de Día pero contarán con la colaboración activa del resto de los profesionales.

El proceso de intervención se estructurará a través del diseño de un **plan individualizado de atención** que establecerá de un modo concreto y relevante los objetivos a alcanzar en las diferentes áreas de trabajo dentro del proceso global de atención psicosocial y soporte comunitario de cada usuario, así como articulará el tipo de intervenciones a desarrollar. Este plan deberá realizarse por escrito y ser presentado y consensuado con el usuario y su familia. El psicólogo y/ o profesional del centro, responsable de cada usuario deberá enviar por escrito al Servicio de Salud Mental de referencia un informe donde se resuma la evaluación realizada y se especifique el plan individualizado de atención psicosocial y apoyo comunitario propuesto. Todo ello sin perjuicio de cuantos contactos personales o telefónicos se realicen para una adecuada coordinación. En esta línea, se enviará copia también de los informes que se realicen para valorar el proceso de atención psicosocial y de soporte social que esté realizando el usuario. Cada usuario tendrá asignado un “tutor” que será su profesional de referencia encargándose de la supervisión y coordinación global de todas las actividades implicadas en su plan individualizado, de las intervenciones individuales necesarias, de su seguimiento así como de las actuaciones de apoyo y asesoramiento puntual a la familia. **Como mínimo habrá una sesión mensual de tutoría para el seguimiento de las intervenciones desarrolladas y la coordinación y ajuste del proceso de atención**

Una vez establecido el plan individualizado e iniciada la intervención, se desarrollará una evaluación continuada de la misma que se irá realizando como mínimo cada 6 meses, en función de la que se reajustará de un modo flexible el plan individualizado de atención reorientado y adaptando el proceso de intervención. El Plan individualizado establecerá asimismo el itinerario de intervención específico de cada usuario en el Centro de Día.

3.- INTERVENCIÓN: Metodología, áreas de trabajo y actividades del Centro de Día de soporte social:

3.1.- Metodología

La **intervención** en el Centro de Día se realizará utilizando diferentes estrategias tanto con el usuario (psicoeducación, entrenamiento y recuperación de habilidades y capacidades, orientación y asesoramiento, acompañamiento y apoyo social, actividades de soporte social, etc.), con su familia (asesoramiento, psicoeducación, entrenamiento en habilidades de comunicación, manejo y solución de problemas, desarrollo de grupos de auto-ayuda y promoción del asociacionismo) como con (y en) el entorno social en el que vive o puede vivir el usuario (información, apoyo comunitario, utilización y coordinación de recursos socio-comunitarios, ampliación y mejora de las redes sociales de apoyo, soporte social, etc.).





Comunidad de Madrid

Todas estas estrategias de intervención se irán combinando y organizando específicamente de acuerdo a las características y necesidades de cada usuario a través de su plan individualizado de atención psicosocial y apoyo comunitario, con el fin primordial de mejorar su autonomía y competencia personal y social y de posibilitar y avanzar en su integración social normalizada, ofreciéndole el apoyo necesario para optimizar su nivel de funcionamiento y desempeño psicosocial y su mantenimiento en la comunidad.

La intervención se realizará tanto de un modo individual como en grupos teniendo en cuenta lo establecido en el plan individualizado de atención de cada usuario. Asimismo y en la medida de lo posible se llevará a cabo en los diferentes contextos reales de la vida cotidiana y comunitaria del usuario o, si ello no fuera factible, se programará la generalización a las situaciones reales en las que el usuario presenta problemas o dificultades, de los aprendizajes o resultados de las intervenciones realizadas. Así pues, la intervención con cada usuario, en la medida de lo posible, se llevará optimizando el uso y la integración de los usuarios en recursos sociocomunitarios normalizados.

3.2.- Áreas de Intervención y actividades:

3.2.1.- Mejora del Funcionamiento Psicosocial : Se desarrollará con cada usuario un proceso individualizado de intervención encaminado a facilitar la recuperación o adquisición del conjunto de capacidades y habilidades personales y sociales que le permitan un funcionamiento lo más autónomo y normalizado posible en la comunidad, apoyando su mantenimiento en las mejores condiciones posibles de calidad de vida, fomentando el desempeño de roles sociales normalizados y su progresiva integración social en su entorno socio-comunitario.

La intervención en esta área, por tanto, deberá cubrir todos los aspectos del funcionamiento psicosocial. En este sentido desde el centro se trabajarán al menos las siguientes áreas, adaptándose específicamente a las necesidades de cada usuario y a los objetivos establecidos:

- **Rehabilitación cognitiva:** Su objetivo es desarrollar para mejorar los déficit cognitivos (atención, memoria, discriminación, orientación, etc.) que los usuarios puedan presentar.
- **Ejercicios Motóricos y Psicomotricidad:** Se busca favorecer la movilidad, coordinación psicomotriz, desinhibición motora, etc, a través del entrenamiento y la práctica de los ejercicios adecuados.
- **Autocuidado y Actividades de la Vida Diaria:** Se trata dotar de conocimientos y habilidades que les permitan mejorar y manejar de un modo autónomo e independiente aspectos como: vestido, higiene personal, manejo de tareas domésticas, manejo de dinero, realización de compras, gestiones y trámites, uso de transportes; así como desarrollar hábitos saludables (nutrición, sueño, ejercicio físico, detección y prevención de enfermedades, etc.).
- **Psicoeducación, Automedicación y Prevención de Recaídas:** Se trata de ofrecer información clara y asequible sobre su problemática psiquiátrica crónica y su condición de vulnerabilidad, a enseñarles a conocer factores de riesgo que inciden en la probabilidad de aparición de recaídas así como a informales sobre la medicación neuroléptica como factor protector, educándoles en su seguimiento y toma regular, así como en la detección y manejo de sus efectos secundarios.





Comunidad de Madrid

- **Relaciones Sociales/Habilidades Sociales:** Se busca entrenar y/o promover aquellas habilidades de conversación, comunicación, asertividad, expresión de emociones, etc., que favorezcan el desenvolvimiento adecuado de los usuarios en situaciones de interacción social.
- **Integración Comunitaria:** Tratando de favorecer una mayor autonomía en su comportamiento social, fomentando su participación social, así como el uso de recursos sociales normalizados.
- **Ocio y Tiempo libre:** Buscará ayudar a cada usuario a organizar y ocupar su ocio de un modo significativo y relevante, fomentando y apoyando su participación en actividades de ocio normalizadas que favorezcan su socialización y su integración.

Para cada una de estas áreas la empresa adjudicataria diseñará una guía, que estructure globalmente el proceso de intervención. Estas guías así como la guía del proceso de evaluación, que también tendrán que diseñar, serán presentadas a los responsables técnicos de la Consejería para su conocimiento y valoración.

El anterior listado no debe entenderse como una relación de programas específicos estructurados por los que tengan que pasar necesariamente todos los usuarios sino como un conjunto de áreas relevantes en el ámbito del funcionamiento psicosocial que se deberán desarrollar o no de acuerdo a la problemática y necesidades específicas de cada usuario y a lo establecido en su plan individualizado. Asimismo las actividades de entrenamiento y recuperación de habilidades psicosociales en esas áreas deberán siempre tener presentes los criterios generales que antes indicábamos de globalidad, relevancia y orientación comunitaria. **Lo que implica que en el centro no solo se enseñan o entrenan habilidades sino que se facilita y promueve su desempeño en su entorno de un modo relevante y útil a las necesidades del usuario y adecuado a su contexto a fin de mejorar su funcionamiento psicosocial, su calidad de vida y su integración social.**

La **intervención en el medio comunitario** será otro eje esencial del trabajo del Centro de Día, complementando y dando sentido a la intervención de mejora del funcionamiento psicosocial que se desarrolla con el usuario y con su familia, a fin de asegurar la efectiva integración social del usuario. Así se trabajará para facilitar la colaboración e implicación del conjunto de recursos sociales y comunitarios que puedan facilitar el proceso de rehabilitación e integración social de los usuarios, para ello se realizarán las actividades de contacto, coordinación y apoyo con dichos recursos que sean necesarias, así como, se apoyará y si es necesario se acompañará a los usuarios para promover su incorporación en el conjunto de recursos comunitarios (sociales, culturales, educativos, etc) que sean útiles para impulsar su normalización y su rehabilitación e integración comunitaria. Del mismo modo, se fomentará el desarrollo de las redes sociales de los usuarios. Asimismo el centro se implicará y colaborará en las actividades que desde la Consejería se establezcan para la divulgación de la problemática de esta población y la mayor sensibilización social de cara a la aceptación y apoyo a la integración social de este colectivo. De igual modo, se promoverá la organización y se apoyará el desarrollo de grupos de autoayuda entre los usuarios.

3.2.2.- Apoyo y soporte social.

El desarrollo del proceso de mejora del funcionamiento psicosocial y apoyo a la integración social, arriba indicado, se llevará a cabo, además, sin perder de vista las necesidades de apoyo y soporte social específicas de cada usuario asegurando su adecuada atención tanto dentro como fuera del centro, especialmente con aquellos con mayores dificultades de funcionamiento e integración y por tanto mayor riesgo de deterioro, aislamiento y marginación.





Comunidad de Madrid

Para ello el **Centro de Día** organizará y promoverá un abanico de **actividades de día de apoyo y soporte social** (ocupacionales, sociales, culturales, deportivas, de ocio, etc.) que sirvan de contexto de socialización y estructuración de la vida cotidiana, así como de apoyo y soporte para los usuarios que lo puedan necesitar, especialmente aquellos con mayores niveles de deterioro y dificultades de integración. **Así pues, se organizará en el centro de día un conjunto de actividades de día que durante la mañana y la tarde permita desarrollar un conjunto amplio y flexible de actividades ajustadas a las necesidades de apoyo y soporte de los usuarios atendidos en el centro.** Estas actividades serán variadas incluyendo, entre otras, algunas como las siguientes: manualidades, pintura, juegos de mesa, tertulias, elaboración de periódico, taller de lectura y escritura, taller de creatividad, expresión corporal, gimnasia, actividades de ocio, y cuantas otras actividades sociales, ocupacionales o culturales puedan resultar relevantes y de interés. Las actividades se organizarán y programarán de acuerdo a las necesidades, intereses y objetivos de los usuarios en el marco de su plan individualizado de intervención. **Se desarrollaran como mínimo 5 actividades grupales a la semana con esta función de soporte social.**

Estas actividades de apoyo y soporte social se desarrollarán no solo en el propio Centro de Día sino también fuera del mismo optimizando, de acuerdo al principio de normalización, el uso de recursos socio-comunitarios y la implicación y potenciación de las redes sociales comunitarias, así como trabajando en estrecha coordinación con los programas de rehabilitación y seguimiento de los Servicios de Salud Mental de referencia, de igual modo se trabajará en coordinación con los Servicios Sociales Generales y con cuantos otros recursos sociocomunitarios (centros sociales, centros culturales, etc.) sean relevantes.

3.2.3.- Apoyo a las Familias.

La **intervención con las familias** que conviven con los usuarios será un eje importante del trabajo del Centro de Día. En este ámbito se combinará la información, asesoramiento y apoyo individualizado con cada familia de cada usuario, con el trabajo con grupos de familias a través de un programa de Psicoeducación o Escuela de Familias:

- **Programa de Escuela de Familias:** destinado a los familiares y/o personas responsables de los usuarios del centro. Su objetivo será informar y educar sobre la problemática psiquiátrica crónica (etiología, evolución, tratamiento, condición de vulnerabilidad, factores de protección, factores de riesgo, etc.) así como entrenar y enseñar estrategias que mejoren la capacidad de comunicación y el clima emocional familiar y que les doten de recursos para el manejo y solución de problemas, y para apoyar el proceso de rehabilitación e integración social de su familiar con problemas psiquiátricos crónicos. Asimismo este programa servirá como marco de apoyo para las familias y fomentará la creación y desarrollo de grupos de autoayuda y la participación en asociaciones de familiares.

4.- SEGUIMIENTO Y SOPORTE COMUNITARIO:

Es evidente que para asegurar el adecuado mantenimiento e integración en la comunidad de gran parte de los enfermos mentales crónicos es necesario articular un sistema de apoyo social y seguimiento, flexible y continuado, ajustado a sus necesidades. Una vez finalizada la intervención o alcanzados los principales objetivos del plan individualizado, el Centro de Día deberá organizar, en colaboración y coordinación con los Servicios de Salud Mental, Servicios Sociales Generales y cuantos otros recursos sean necesarios, el adecuado **seguimiento y apoyo comunitario** encaminado a asegurar el mantenimiento de los objetivos conseguidos y a apoyar el nivel de funcionamiento psicosocial e integración





Comunidad de Madrid

comunitaria logrado por el usuario y su mantenimiento en su entorno en las mejores condiciones posible de autonomía y calidad de vida.

Este proceso de seguimiento y apoyo comunitario será un elemento importante del trabajo del Centro de Día, ofreciendo el nivel de apoyo y supervisión que cada usuario requiera para mantener y mejorar su autonomía, independencia y calidad de vida, a la vez, que permitirá detectar e intervenir precozmente ante las dificultades que se presenten en la vida del usuario y puedan suponer un riesgo de recaída o deterioro. Para ello se desarrollarán cuantas actividades permitan ofrecer y realizar el seguimiento y apoyo comunitario que cada usuario requiera, entre estas actividades se incluirán: contactos telefónicos, visitas domiciliarias, reuniones de seguimiento en el propio centro, actividades de apoyo social con el usuario y su familia, etc. La periodicidad de estas actividades se ajustará a las necesidades de cada usuario y en todo caso, al menos cada 3 meses. La duración de este seguimiento será flexible y se realizará durante todo el tiempo que sea necesario en relación con la situación, evolución y necesidades de cada caso. El Centro deberá organizar este seguimiento trabajando en estrecha coordinación y colaboración, especialmente, con los programas de rehabilitación y seguimiento de los Servicios de Salud Mental, así como con Servicios Sociales Generales y cuantos otros recursos sean necesarios. Asimismo se debe trabajar para que en el seguimiento y soporte continuado se impliquen las redes sociales relacionadas con el usuario en su propio entorno.

C) PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN LABORAL.

En relación con los servicios o principales áreas de actuación, arriba indicados, a desarrollar en el Centro de Rehabilitación Laboral (CRL) incluido dentro del presente contrato, la entidad adjudicataria deberá organizar y desarrollar con cada usuario y en su caso con su familia, un proceso de atención e intervención específico que se realizará de acuerdo a las indicaciones y especificaciones siguientes:

Con cada usuario, por tanto, se desarrollará un proceso individualizado de rehabilitación vocacional-laboral y apoyo a la integración en el mercado laboral, encaminado a favorecer la adquisición o recuperación del mayor grado posible de hábitos y capacidades laborales y a favorecer su acceso y mantenimiento en un puesto de trabajo dentro del mercado laboral. El proceso de rehabilitación laboral y apoyo a la integración en el mercado laboral se organizará de un modo flexible, continuado y progresivo adaptándose a las características, problemáticas y necesidades específicas de cada usuario y de su entorno socio-comunitario concreto. Y se desarrollará a través de un proceso articulado esquemáticamente en 3 fases estrechamente relacionadas: Evaluación, Intervención y Seguimiento. Dichas fases no deben entenderse ni ejecutarse de un modo consecutivo rígido sino más bien como diferentes momentos en el proceso global de atención, intervención y apoyo.

A continuación se describirán los objetivos y actividades que componen el proceso global de atención e intervención en el CRL en sus diferentes fases o momentos, y que configuran las obligaciones técnicas que debe de realizar la entidad adjudicataria:

1.- ACOGIDA Y ENGANCHE:

Desde el CRL se trabajará activa y específicamente para asegurar el adecuado **enganche** de los usuarios que les sean derivados desarrollando para ello las actividades que resulten pertinentes (información, acogida, asesoramiento, acompañamiento, visitas a domicilio, apoyo social, etc.), buscando siempre su progresiva implicación y participación activa en su propio proceso de rehabilitación vocacional-laboral.





2.- EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN:

La **evaluación** será, igualmente, una pieza clave de todo el proceso de rehabilitación vocacional-laboral, no solo en el momento inicial sino a lo largo de todo el proceso de intervención y seguimiento. Para diseñar y planificar con cada sujeto un programa de actividades y entrenamiento encaminados a mejorar su funcionamiento laboral es necesario conocer con precisión información concreta y operativa acerca de sus problemas, déficit y habilidades, nivel de cualificación, historia laboral previa, intereses vocacionales, y cuantos otros resulten relevantes.

Esta fase de evaluación recogerá la información a través de entrevistas estructuradas, cuestionarios, observación in vivo, role playing, etc.; respecto a los diferentes aspectos relevantes para la rehabilitación laboral del sujeto, permitiendo así, especificar los problemas y déficit que presenta, de tal modo que se pueda establecer un proceso de intervención individualizado ajustado a sus características y necesidades.

Sin ánimo de ser exhaustivos, esta fase de evaluación funcional recabará información sobre:

- Historia laboral previa (trabajos realizados, duración, nivel de competencia y cualificación logrados, problemas, etc.).
- Intereses vocacionales y objetivos laborales actuales.
- Hábitos de trabajo (asistencia, puntualidad, concentración en el trabajo, organización y realización de tareas, uso y cuidado de herramientas y equipamiento, seguimiento de instrucciones, etc.).
- Habilidades sociales en ambientes laborales (interacción con compañeros y supervisores, inicio y mantenimiento de conversaciones, aceptación de críticas, expresión de críticas y sentimientos negativos, peticiones, ofrecimiento de ayuda, etc.).
- Habilidades de búsqueda de empleo.
- Otros problemas psicológicos que afecten al desempleo laboral (baja autoestima, problemas de atención, baja tolerancia al estrés, etc.).
- Opciones laborales existentes en las que podría integrarse el sujeto (características, perfil y exigencias del puesto, nivel de apoyo y supervisión necesarios o que ofrecen, etc.).
- Recursos económicos de que dispone.
- Apoyo socio-familiar con el que cuenta (características, expectativas, demandas, etc.).

La evaluación no deberá realizarse, de un modo rígido, sólo como una fase previa a la intervención sino que deberá articularse como una dimensión esencial de todo el proceso de intervención guiando, orientando y sirviendo de criterio de reajuste de las diferentes estrategias de intervención y apoyo. La metodología de evaluación se servirá de cuantos métodos o instrumentos (entrevistas, cuestionarios, escalas, observación en contextos naturales, etc.) resulten útiles y relevantes de acuerdo a las características del usuario y su medio y a los objetivos del proceso de rehabilitación laboral. En el desarrollo de la evaluación participarán específicamente el psicólogo y el terapeuta ocupacional del equipo del CRL pero contarán con la colaboración activa del resto de los profesionales.

El proceso de intervención se estructurará a través del diseño de un **plan individualizado de rehabilitación laboral** que establecerá de un modo concreto y relevante los objetivos a alcanzar en las diferentes áreas de trabajo dentro del proceso global de rehabilitación laboral y apoyo a la integración en el mercado laboral de cada usuario, así como articulará el tipo de intervenciones a desarrollar. Este plan deberá realizarse por escrito y ser presentado y consensuado con el usuario y su familia.





Comunidad de Madrid

El psicólogo o profesional del equipo responsable de cada usuario deberá enviar por escrito al Servicio de Salud Mental de referencia un informe donde se resuma la evaluación realizada y se especifique el plan individualizado de rehabilitación laboral y apoyo a la inserción en el mundo del trabajo propuesto. Todo ello sin perjuicio de cuantos contactos personales o telefónicos se realicen para una adecuada coordinación. En esta línea, se enviará copia también de los informes que se realicen para valorar el proceso de rehabilitación laboral que esté realizando el usuario.

Cada usuario tendrá asignado un “tutor” que será su profesional de referencia, encargándose de la supervisión y coordinación global de todas las actividades implicadas en su plan individualizado, de las intervenciones individuales necesarias, de su seguimiento así como de las actuaciones de apoyo y asesoramiento puntual a la familia. Una vez establecido el plan individualizado e iniciada la intervención, se desarrollará una evaluación continuada de la misma que se irá realizando como mínimo cada 6 meses, en función de la que se reajustará de un modo flexible el plan individualizado de rehabilitación reorientado y adaptando el proceso de intervención.

3.- INTERVENCIÓN: Metodología, áreas de trabajo y actividades:

3.1.- Metodología

La intervención con los usuarios se realizará utilizando diferentes estrategias tanto con el usuario (orientación vocacional, entrenamiento y recuperación de hábitos laborales básicos y capacidades de ajuste al entorno laboral, apoyo a la formación ocupacional, orientación y asesoramiento laboral, acompañamiento y apoyo a la inserción en el mercado laboral, actividades de apoyo al mantenimiento del empleo), como con (y en) el entorno laboral en el que puede insertarse el usuario (información, sensibilización, coordinación con recursos de formación profesional-ocupacional para mejorar la cualificación de los usuarios, coordinación y apoyo con el tejido laboral para favorecer la contratación de los usuarios, acciones de apoyo y fomento de empleo.).

Todas estas estrategias de intervención se irán combinando y organizando específicamente de acuerdo a las características y necesidades de cada usuario a través de su plan individualizado de rehabilitación laboral y apoyo a la integración en el mercado de trabajo, con el fin primordial de mejorar sus capacidades y habilidades laborales y de posibilitar y avanzar en su integración laboral normalizada, ofreciéndole el apoyo necesario.

La intervención se realizará tanto de un modo individual como en grupos teniendo en cuenta lo establecido en el plan individualizado de rehabilitación laboral y apoyo a la integración en el mercado de trabajo de cada usuario.

3.2.- Áreas de Intervención y actividades a desarrollar:

3.2.1.- Rehabilitación Laboral.

La rehabilitación vocacional-laboral es el ámbito fundamental del trabajo a desarrollar con los usuarios atendidos en el marco del presente contrato. Con ella nos estamos refiriendo a un proceso complejo encaminado a preparar y capacitar a las personas con problemas psiquiátricos graves para su integración y/o reinserción laboral. Aunque la población con trastorno mental grave presenta una problemática general compartida: desempleo, dificultades laborales y un objetivo común de lograr la máxima integración en actividades





Comunidad de Madrid

productivas remuneradas y lo más normalizadas posibles; la problemática concreta varía de un individuo a otro en función de múltiples factores, algunos ya mencionados, de tal suerte que las necesidades, déficit, recursos y objetivos serán también diferentes de un individuo a otro. Por ello, todo proceso de rehabilitación ha de ser diseñado y ajustado a los problemas y necesidades concretas de cada individuo.

Este proceso individualizado de rehabilitación implica una serie de actividades que han de ser entendidas como un continuo de elementos necesarios para alcanzar un objetivo final, sin que ello quiera decir que todos los sujetos pasen por todos ellos ni reciban las mismas intervenciones.

La intervención en esta área, por tanto, deberá cubrir todos los aspectos del funcionamiento laboral. En este sentido desde el centro se trabajarán al menos las siguientes áreas, adaptándose específicamente a las necesidades de cada usuario y a los objetivos establecidos:

- Orientación vocacional.
- Entrenamiento en hábitos básicos de trabajo y habilidades de ajuste laboral.
- Apoyo a la Formación profesional
- Entrenamiento en habilidades de búsqueda de empleo.
- Apoyo a la inserción laboral y seguimiento.

Antes de pasar a describirlas sintéticamente, indicar que no todas se desarrollarán dentro del C.R.L en el que se concierten las plazas; algunas como por ejemplo las actividades de formación se impartirán fundamentalmente en los recursos de formación existentes en la comunidad (Cursos INEM, Centros de Formación para el empleo, Escuelas-Taller, Centros de F.P. etc). Siempre y en la medida de lo posible optimizará la utilización de recursos normalizados; no obstante desde el CRL. se organizará todo el proceso de rehabilitación profesional-laboral de cada sujeto en el que algunas actividades o entrenamientos se llevarán a cabo en el CRL y otras en otros recursos se llevarán a cabo en el CRL y otras en otros recursos de formación o laborales existentes y disponibles.

Orientación vocacional

Un paso necesario de cara al proceso de rehabilitación laboral es definir con claridad los intereses y objetivos laborales de los usuarios. En muchos casos y por diversas razones (escasa historia laboral, poco conocimiento de opciones relacionadas con su nivel de formación, expectativas no realistas, falta de motivación, etc.) los usuarios requerirán un trabajo de información y orientación vocacional que permita aclarar y definir sus preferencias laborales así como delimitar el tipo de trabajos disponibles y posibles que se ajustan a su nivel de formación, competencia y funcionamiento. Esto permitirá definir objetivos laborales lo más ajustados a la realidad y posibilidades de cada sujeto y a las oportunidades del mercado laboral. Es fundamental evitar plantearse metas demasiado difíciles o excesivamente alejadas de la realidad del usuario y del contexto laboral existente.

Esta labor de orientación vocacional no se limitará a la utilización de las tradicionales baterías de test de aptitudes o intereses sino que implicará un proceso de información y valoración acerca de las áreas laborales y ocupacionales más ajustadas a las posibilidades y nivel de cada sujeto, puestos disponibles y/o con mayor futuro laboral, visitas a centros de trabajo, charlas con trabajadores, etc. Tratando no sólo de perfilar los intereses y objetivos más o menos confusos que tenga cada uno, sino también de desarrollar nuevos intereses en áreas con mayor probabilidad de integración laboral según sus características y posibilidades.





Entrenamiento en hábitos básicos de trabajo y habilidades de ajuste laboral

En muchas ocasiones los problemas y dificultades en el funcionamiento laboral de los sujetos con trastornos psiquiátricos crónicos están relacionados no tanto con su competencia técnica como con los déficit que presentan en lo que podríamos llamar habilidades de ajuste laboral.

Estas implican, por un lado, **hábitos básicos de trabajo**, es decir, el conjunto de habilidades necesarias para adecuarse a las normas y requerimientos de una situación laboral. Aunque puede haber variaciones dependiendo de los diferentes puestos de trabajo, en general incluyen: asistencia y puntualidad, apariencia y presentación personal, seguimiento de instrucciones específicas, comenzar y completar tareas, capacidad de iniciar nuevas tareas, trabajar de un modo independiente, concentración en el trabajo, cuidado del equipo y herramientas, etc.

Y por otro lado, las **habilidades sociales** necesarias para interactuar con compañeros y supervisores así como manejar los problemas y situaciones interpersonales que se presenten. Entre estas habilidades sociales de manejo en el mundo laboral se incluyen entre otras las siguientes: interacción con compañeros, capacidad para iniciar y mantener conversaciones, capacidad para solicitar y ofrecer ayuda, habilidad para recibir y expresar críticas, afrontamiento y manejo de situaciones de tensión o estrés, asertividad laboral, etc.

Diversos estudios han puesto de relieve la importancia de estas habilidades de ajuste laboral en relación con el funcionamiento laboral y han evidenciado, junto con la historia laboral previa, que son los mejores predictores del desempeño y ajuste laboral futuro.

El entrenamiento y recuperación de hábitos y capacidades en estas dos áreas se desarrollará en el marco del CRL a través de diversos talleres pre-laborales de carácter polivalente que permitan ofrecer un contexto laboral simulado apropiado para la intervención individualizada con cada usuario en hábitos básicos de trabajo y en habilidades sociales de ajuste al entorno laboral. Estos **talleres de rehabilitación laboral** tienen un carácter diferente de los habituales talleres ocupacionales, su función no es meramente ocupacional sino rehabilitadora **como contexto de entrenamiento de los hábitos y capacidades que cada usuario necesite para avanzar en su proceso de preparación para la inserción laboral**. En los talleres de rehabilitación laboral o talleres pre-laborales se organizan actividades que por su polivalencia puedan servir a estos objetivos. Como indicación general se organizarán en este CRL al menos 3 talleres en distintas áreas laborales que por su interés y polivalencia puedan resultar apropiadas como: *Ofimática/Nuevas Tecnologías* (informática, Internet, páginas Web, grabación de datos, manejo ofimática, etc), *Jardinería/Medio Ambiente*; o *Mantenimiento/Oficios* (carpintería, electricidad, pintura, restauración, mantenimiento edificios etc), y/o cualquier otra Área laboral que se considere relevante y útil de cara al proceso de preparación e inserción laboral de los usuarios

Su dimensión específicamente rehabilitadora se fundamenta en una condición básica de su funcionamiento: la tareas que en ellos se realizan se ajustan siempre a las necesidades individuales de cada usuario en su proceso de rehabilitación laboral. Ello además, es posible gracias a que los talleres no tienen un carácter productivo por lo que se evita el condicionamiento derivado de la necesidad de cumplir ritmos de producción o exigencias de rendimiento.





Comunidad de Madrid

De todos modos las tareas que cada persona realice en el contexto de los talleres deben tener un planteamiento verosímil, a pesar de no ser productivos, deben organizarse de manera que tengan un sentido específico para cada usuario, un por qué y un para qué desde el momento mismo de iniciar el proceso de intervención en rehabilitación laboral. El usuario requiere que la utilidad de la tarea o tareas se establezca en dos direcciones: Una interior hacia si mismo como protagonista de su propio proceso, como un paso necesario para avanzar en su rehabilitación laboral; y Otra exterior, en la que la tarea concreta se realiza con un fin verosímil y práctico relevante para el usuario. Esta segunda dirección, la esencia de lo útil, gracias a la cual "yo realizo un trabajo, una tarea que sirve para algo", es lo que ofrece al usuario el estímulo diario y le permite sentirse verdaderamente participe de un ámbito laboral desde el momento de iniciar el proceso de rehabilitación.

Apoyo a la Formación laboral

Es evidente que un aspecto importante para facilitar la integración laboral de este colectivo es mejorar su formación y cualificación laboral que en gran parte de los casos es bastante escasa. La formación profesional-ocupacional habrá de facilitar la mejora y adaptación de la cualificación laboral de cada usuario en relación con su objetivo laboral (establecido en su plan individualizado de rehabilitación laboral) que deberá ser realista y vinculado a las posibilidades reales del mercado laboral.

Las diferentes actividades y talleres que se desarrollarán en el CRL no tienen una función específicamente formativa. No se trata de ofrecer a los diferentes usuarios la formación profesional-ocupacional que cada uno precise en relación a su objetivo laboral concreto, lo cual resultaría, entre otras cosas, imposible. La formación que cada usuario necesite debe realizarse, en la medida de los posible, utilizando la oferta de formación ocupacional normalizada existente (INEM, Centros de Formación para el empleo, Escuelas taller, Casas de Oficios, etc.).

La función del CRL a través del proceso de rehabilitación laboral es la de servir de apoyo y complemento a la formación laboral. A través de la rehabilitación se podrá ayudar al usuario a elegir la oferta formativa más idónea a sus posibilidades y preferencias y a la realidad del mercado; asimismo se entrenarán aquellos hábitos de trabajo, habilidades sociales y destrezas cognitivas necesarias para la adecuada realización y aprovechamiento de la formación y se apoyará al usuario durante todo el proceso formativo.

Así pues, en el CRL objeto del presente contrato, se favorecerá que la mayor parte de sus usuarios reciban su formación profesional laboral en opciones normalizadas de formación: cursos de los Servicios públicos de empleo, Centros de Formación para el empleo, Escuelas taller, Casas de Oficios, Cursos de la Fundación ONCE, Centros de formación profesional, etc. Esta labor es de gran importancia para permitir a los usuarios recibir la formación que más se ajuste a sus intereses y objetivos, así como para fomentar una mayor normalización de su atención, al propiciar el uso de recursos de formación profesional existentes en la propia comunidad. El equipo del CRL. establecerá una coordinación concreta con el recurso de formación al que acceda el sujeto ofreciendo el apoyo y supervisión necesarios.

Entrenamiento en habilidades de búsqueda de empleo

Antes de acceder al mercado laboral, muchos de los sujetos requerirán un proceso de entrenamiento de habilidades de búsqueda de empleo. Ser capaz de buscar empleo implica un amplio y heterogéneo conjunto de habilidades y conocimientos de los que muchos de los enfermos crónicos carecen o presentan diversos déficit. Por ello, se ofrecerá un programa





Comunidad de Madrid

de entrenamiento, ajustado a las necesidades y nivel de cada individuo, que lo haga más competente y autónomo en la compleja tarea de buscar trabajo. En dicho programa se entrenarán, entre otros, los siguientes aspectos:

- Identificar y usar las fuentes de información existentes sobre ofertas de trabajo.
- Discriminar y seleccionar las ofertas que más se ajusten a sus intereses y posibilidades.
- Aprender a elaborar curriculums laborales.
- Escribir cartas de presentación y cumplimentar solicitudes.
- Identificar y realizar los trámites pertinentes (inscripción en el registro del Servicio público de Empleo, etc.).
- Presentación y manejo de entrevistas laborales (explicar cualidades y méritos, responder a preguntas, hacer preguntas, solicitar aclaraciones, etc.).

En suma, con el entrenamiento en búsqueda de empleo se pretende que el usuario adquiera las habilidades, conocimientos y destrezas necesarios para encontrar y acceder a un empleo.

Para cada una de estas áreas la empresa adjudicataria diseñará una guía, que estructure globalmente el proceso de intervención. Estas guías así como la guía del proceso de evaluación, que también tendrán que diseñar, serán presentadas a los responsables técnicos de la Consejería para su conocimiento y valoración. El anterior listado no debe entenderse como una relación de programas específicos estructurados por los que tengan que pasar necesariamente todos los usuarios sino como un conjunto de áreas relevantes en el ámbito del funcionamiento laboral que se deberán desarrollar o no de acuerdo a la problemática y necesidades específicas de cada usuario y a lo establecido en su plan individualizado de rehabilitación laboral.

3.2.2.- Apoyo a la inserción laboral y seguimiento

Tras el proceso de intervención y entrenamiento en rehabilitación profesional-laboral muchos de los sujetos podrán estar en condiciones de desempeñar actividades laborales productivas de un modo más o menos normalizado. El CRL desde su ámbito de actuación concreto, desarrollará una labor dinámica que maximice las oportunidades de inserción laboral de los usuarios que tras pasar un proceso activo y estructurado de rehabilitación profesional-laboral estén en condiciones de implicarse en actividades laborales.

Así pues, el CRL, basándose, cuando sea posible, en una metodología de “empleo con apoyo”, ofrecerá apoyo y supervisión a los usuarios que hayan podido integrarse en alguna opción laboral con el fin de facilitar su adaptación al puesto de trabajo y ayudar a manejar los diferentes problemas que se planteen. Realizará, también, un seguimiento periódico de los usuarios a fin de valorar el mantenimiento de los logros obtenidos tras el proceso de rehabilitación y contribuir a solventar los problemas y dificultades que aparezcan. Como apoyo a los procesos de apoyo a la inserción laboral contarán con la figura del preparador laboral como elemento específico para el desarrollo de esta tarea y para la organización de procesos de inserción y mantenimiento en el puesto de trabajo basado en el modelo de “empleo con apoyo”. Esta labor de seguimiento no se circunscribirá sólo a los que se integren en algún trabajo, sino también a aquellos que no hayan podido hacerlo, de modo que les permita mantener lo conseguido y ofrecerles ayuda continuada en la tarea de buscar alguna oportunidad laboral que se ajuste a sus posibilidades.





3.2.3.- Contacto y coordinación con el tejido laboral

Asimismo el CRL, objeto del presente contrato, habrá de contactar con los recursos laborales de la zona para conocer los puestos de trabajo que se ofertan y facilitar la coordinación que permita mejorar la incorporación laboral de los usuarios. Además, informará a las distintas empresas y entidades de la capacidad laboral de los usuarios, de las ayudas, subvenciones y exenciones de las que se podrían beneficiar aquellos empresarios que contraten a personas con enfermedad mental crónica con calificación de discapacidad. También prestará apoyo y asesoramiento para la creación de iniciativas empresariales que faciliten la contratación e integración laboral de enfermos mentales crónicos. En suma, desde el CRL se propiciarán y fomentarán todas las posibilidades que fomenten la integración laboral de las personas con enfermedad mental grave

Estas actividades se pueden concretar en:

- Creación de un banco de datos actualizado con las ofertas laborales existentes en la zona de referencia y en el resto de la Comunidad de Madrid, útiles o relevantes para la integración laboral de enfermos mentales crónicos.
- Contacto, información y coordinación con organizaciones empresariales, cámaras de comercio, cooperativas, sindicatos, Oficinas de Empleo, Agencias de colocación, Fundación ONCE, etc., para fomentar vías de contratación e integración laboral.
- Contacto y coordinación con Centros Especiales de Empleo.
- Apoyo a la creación de fórmulas de autoempleo.
- Apoyo a la creación por parte de asociaciones u otras entidades sociales de cooperativas, centros especiales de empleo u otras opciones laborales en las que se puedan integrar los enfermos mentales crónicos.

SEXTA: COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS COMUNITARIOS

La entidad adjudicataria deberá asegurar que desde los Centros (CRPS, CD y CRL) incluidos en el presente contrato, se participe y promueva la coordinación con todos aquellos servicios o recursos (Servicios de Salud Mental, Servicios Sociales Generales, Recursos sociocomunitarios) que puedan estar implicados en la atención de los usuarios y resulten necesarios o relevantes para promover su rehabilitación e integración a fin de favorecer la adecuada continuidad de cuidados y un proceso integral de atención, rehabilitación apoyo social e integración comunitaria. Para ello se seguirán en todo momento las directrices que se establezcan desde la Consejería a través de los responsables técnicos de la *Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera*.

Por un lado, se deberá participar activamente, tanto el director como, si es necesario, otros profesionales de los Centros como el psicólogo, trabajador social u otros, y en las reuniones de coordinación que se establezcan a nivel de área o de distrito, con los Servicios de Salud Mental de referencia como responsables de la atención y seguimiento psiquiátrico y de la derivación de los usuarios al Centro, a fin de asegurar la adecuada complementariedad y coordinación de actuaciones. Asimismo esta labor de coordinación se desarrollara con los servicios sociales generales para favorecer el proceso de atención psicosocial y la integración social normalizada de los usuarios, participando en las reuniones de las comisiones de coordinación establecidas o que se puedan establecer.





Comunidad de Madrid

Por otro lado, se deberá contactar y establecer coordinaciones, así como, asesorar y apoyar a aquellos recursos sociales comunitarios (Centros sociales, Escuelas de Adultos, Centros de F.P., Servicios Públicos de Empleo o formativos, Asociaciones culturales, Polideportivos, etc.), en los que se puedan integrar los usuarios de cara a favorecer su rehabilitación e inserción social. Asimismo y a instancia de los responsables técnicos de la Consejería, y en atención a su relevancia, participará en las labores de formación que sobre problemática psicosocial de las personas con enfermedad mental grave y sobre el proceso de rehabilitación psicosocial e integración comunitaria puedan impartirse para asociaciones existentes en la comunidad, profesionales de los servicios sociales generales, líderes y agentes comunitarios, etc. De otra parte, también desde estos Centros, se deberá apoyar y en su caso colaborar con los otros recursos sociales específicos de la Consejería (a través de la Red pública de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera), que existan o se creen en la zona de referencia de estos Centros en Torrejón de Ardoz .

Asimismo cada centro se implicará y colaborará en las actividades que desde la Consejería se promuevan para la divulgación de la problemática de esta población y la mayor sensibilización social de cara a la aceptación y apoyo a la integración social de este colectivo, a tal efecto se organizarán desde cada Centro en su zona de referencia **actividades de sensibilización y lucha contra el estigma** en todos los ámbitos que sean pertinentes (Institutos de Secundaria y Bachillerato y Formación profesional, facultades universitarias, asociaciones de vecinos y sociocomunitarias, policía, ámbito judicial, servicios sociales, centros de salud, centros sociales y culturales, etc.) organizando y promoviendo para ello distintas actividades y acciones (charlas de sensibilización en institutos y con otros agentes sociales, elaboración de murales y grafitis, realización de audiovisuales, páginas web, elaboración de comics, jornadas de puertas abiertas, programas de radio protagonizados y liderados por usuarios, exposiciones de fotografía y pintura, acciones solidarias, jornadas de dedicadas a la promoción de la lucha contra el estigma y la discriminación, coordinación con centros culturales y comunitarios para la organización de actividades de sensibilización, etc., etc.) y fomentando además, en el desarrollo de las mismas, la activa participación y protagonismo de los usuarios; y también buscando la cooperación y el trabajo en red con otros centros, entidades y agentes sociales para fomentar acciones inclusivas en la sensibilización social u la lucha contra el estigma y la discriminación de las personas con enfermedad mental .

SÉPTIMA: EXPEDIENTE INDIVIDUAL

Cada usuario que sea atendido en cada uno de los centros en Torrejón de Ardoz (Centro de Rehabilitación Psicosocial, Centro de Día de soporte social y Centro de Rehabilitación Laboral) incluidos en el presente contrato, deberán contar con un expediente individual que recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención y rehabilitación. La empresa adjudicataria quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes que estarán guardados en lugar seguro, respetándose en todo momento la confidencialidad de la información en ellos recogida.

OCTAVA: EVALUACIÓN

La entidad adjudicataria deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas en el Centro de Rehabilitación Psicosocial, Centro de Día de soporte social y Centro de Rehabilitación Laboral, tanto respecto a la eficiencia y competencia del personal, como respecto a la adecuación y efectividad de las intervenciones y actividades que se realicen. Estas tareas de evaluación y valoración del funcionamiento de estos recursos serán planificadas conjuntamente con los responsables técnicos de la Consejería.





NOVENA: MEMORIAS

La empresa adjudicataria deberá presentar anualmente una memoria sobre el funcionamiento de cada uno de los centros incluidos en el contrato (Centro de Rehabilitación Psicosocial, Centro de Día de soporte social y Centro de Rehabilitación Laboral) donde se ofrecerán los datos sobre población atendida y características de la misma, actividades desarrolladas, resultados obtenidos, etc. En la elaboración de estas memorias anuales deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Asuntos Sociales en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir.

Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente las hojas y estadillos sobre el movimiento asistencial y otras actividades realizadas en el Centro de Rehabilitación Psicosocial, en el Centro de Día de soporte social y en el Centro de Rehabilitación Laboral, que la Consejería tiene establecidas. En cualquier momento y a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería de Asuntos Sociales, la entidad adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos, estadísticos o sobre el proceso de rehabilitación psicosocial de los usuarios, se le soliciten.

DÉCIMA: COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, a través de la Subdirección General de Atención a la Discapacidad y Enfermedad Mental, como responsables técnicos de la *Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera*, ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio y su adecuado funcionamiento. En esta línea, la empresa adjudicataria de la gestión de los Centros incluidos en el presente contrato, habrá de mantener de forma periódica reuniones con los responsables técnicos de la Consejería, para informar de la gestión llevada a cabo y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices y órdenes que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde la Consejería.

A tal efecto se establece lo siguiente:

1. El adjudicatario designará un Responsable del Servicio a su cargo, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y llevará a cabo las indicaciones que la Consejería de Asuntos Sociales estime oportuno impartir en relación con la prestación del Servicio y deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo.
2. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de Asuntos Sociales, a través del Responsable citado en el punto anterior, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación del Servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.
3. Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este contrato, se desarrollarán desde los responsables técnico de la Consejería, con la participación en su caso del responsable de la entidad adjudicatarias, todas las acciones y gestiones que sean necesarias para:





Comunidad de Madrid

- La supervisión de la correcta ejecución del contrato y la propuesta, en su caso, de las modificaciones que convenga introducir.
- El control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos en el contrato.
- El análisis y resolución de las posibles incidencias que se produzcan a lo largo del contrato.
- La propuesta de medidas dirigidas a la mejora de la calidad de la prestación.

DECIMOPRIMERA: PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS

Las guías de evaluación y de los programas de intervención psicosocial, los videos que se realicen sobre los diferentes aspectos del proceso de atención psicosocial y soportes de los usuarios y demás fichas, materiales o documentos producidos en el Centro de Rehabilitación Psicosocial, Centro de Día de soporte social y Centro de Rehabilitación Laboral incluidos en el objeto del presente Contrato serán propiedad de la Consejería de Asuntos Sociales, y deberán estar a disposición de la misma.

DECIMOSEGUNDA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRESCRIPCIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO.

La Empresa adjudicataria y el personal encargado de realizar las tareas guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del presente contrato, y específicamente no podrá dar información sobre los usuarios atendidos ni sobre las actividades realizadas a ninguna persona o entidad sin el permiso explícito de los responsables técnicos de la Consejería de Asuntos Sociales.

El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación de servicios a los usuarios de los Centros previstos en este Pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en su Reglamento de desarrollo aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen. Igualmente se compromete a la aplicación de las normas de desarrollo de la legislación antedicha en vigor en el momento de adjudicación de este contrato o las que se dicten durante su ejecución.

La puesta en marcha de estas medidas de protección de datos no afectarán en ningún caso a la necesidad de que toda la información estadística manejada de personas usuarias implicadas esté desagregada por sexo.

El adjudicatario creará un fichero informático en el que se registre la información necesaria para la correcta prestación de la atención en los Centros objeto del presente Contrato, que tendrá el máximo nivel de protección. El adjudicatario se responsabilizará de la custodia y administración de este fichero de acuerdo con lo previsto al respecto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en su Real





Comunidad de Madrid

Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre de desarrollo. Asimismo, el adjudicatario deberá comunicar a la Administración tras el inicio de la ejecución del contrato, la persona que será responsable del fichero, una memoria sobre las medidas de seguridad adoptadas en el manejo del mismo, una copia del "Documento de Seguridad" preceptivo y la persona o personas que serán directamente responsables de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.

La documentación que la Consejería de Asuntos Sociales entregue al adjudicatario para la ejecución de este contrato, se destinará al exclusivo fin de la realización de las tareas y prestación de atención de las áreas objeto del mismo, quedando prohibido, para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.

Todos los datos e información manejados por el adjudicatario a causa del desarrollo de su actividad, incluyendo los soportes utilizados, ya sea en papel, fichas, o magnéticos u ópticos, serán propiedad de la Consejería de Asuntos Sociales, sin que el adjudicatario pueda conservar copia o utilizarlos con fin distinto al que figura en el presente contrato, estando obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

A la finalización de la ejecución del contrato dicha información permanecerá y quedará a disposición de la Consejería de Asuntos Sociales. El adjudicatario se obliga a comunicar e informar a la Consejería de Asuntos Sociales dónde se encuentran los soportes físicos o lógicos en lo que está depositada la información relacionada con la atención a los usuarios del centro objeto del presente Contrato. Si el adjudicatario usase algún equipo informático de su propiedad para almacenar dicha información, una vez finalizada la ejecución del contrato deberá facilitar copia de la misma a la Consejería en el soporte que le indique, procediéndose seguidamente al borrado de dicha información del equipo que la contiene, mediante el formateo del disco duro y destruyéndose en el caso de existir copia en soporte de papel.

DECIMOTERCERA: INDICACIÓN DE LA TITULARIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN. INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN.

La entidad adjudicataria deberá indicar en lugar visible, mediante la señalización oportuna que habrá de seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería, la vinculación de los centros incluidos en el contrato (Centro de Rehabilitación Psicosocial, Centro de Día de soporte social y Centro de Rehabilitación Laboral), en su calidad de centros propios dependientes de la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Asuntos Sociales, y cuya gestión se articula a través del presente Contrato.

Asimismo todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento del centro deberán editarse en el papel que la Consejería establezca en el que se indicará la dependencia de dichos centros propios de la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Asuntos Sociales, en el marco de la Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera y también se podrá indicar que su gestión técnica y funcionamiento se realiza por la entidad adjudicataria de cada uno de los centros mediante el presente contrato.

De otra parte, cuando el equipo técnico de la empresa adjudicataria encargado de la atención en cada centro, elaboren alguna publicación como artículos en revistas científicas, o participen con ponencias o comunicaciones en Seminarios, Congresos o Jornadas, en los





Comunidad de Madrid

que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo en el marco del presente concierto, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería así como reseñar de un modo claro, visible y específico la vinculación del centro y de su equipo con la Consejería de Asuntos Sociales mediante el presente contrato y que dichos centros propios cuya gestión se ha contratado forman parte y se integran dentro de la Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera dependiente de la Consejería de Asuntos Sociales.

Asimismo en todo caso y a estos efectos de señalización e indicación de la vinculación, la entidad adjudicataria del presente contrato deberá seguir las instrucciones e indicaciones que se establezcan desde la Consejería de Asuntos Sociales y hacerse cargo de los costes de adquisición, colocación y reposición de los carteles o placas institucionales de señalización que se indiquen.

DECIMOCUARTA: MEDIOS PERSONALES

Las entidades que resulten adjudicatarios la gestión de los centros de atención social a personas con enfermedad mental en Torrejón de Ardoz, incluidos en el presente contrato: Un Centro de Rehabilitación Psicosocial de 65 plazas, un Centro de Día de soporte social de 35 plazas y un Centro de Rehabilitación Laboral de 55 plazas, deberán contar para la ejecución del contrato, con el personal técnico y de atención directa suficiente para la prestación del servicio, de cada uno de los Centros incluidos en el contrato.

En estos centros, los profesionales de cada categoría profesional deberán desarrollar su trabajo de acuerdo a lo establecido en el presente pliego y a las actividades necesarias para la adecuada atención psicosocial, de apoyo social y de rehabilitación laboral de los usuarios y teniendo en cuenta como referencia las funciones que se reseñan más adelante. La relación de plantilla mínima en cada centro que a continuación se reseñara se ha realizado teniendo en cuenta la plantilla actual de dichos centros con los ajuste necesarios para su optimización

Por tanto los medios personales del equipo técnico que deberán aportar la entidades adjudicatarias para la adecuada prestación de los servicios y actividades a realizar en cada uno de los Centros incluidos en el presente contrato, será como mínimo el siguiente:

Se indicara en primer lugar la plantilla común a los 3 centros incluidos en el contrato y luego la plantilla específica en cada uno de los centros: Centro de Rehabilitación Psicosocial, Centro de Día de soporte social y Centro de Rehabilitación Laboral.

PLANTILLA COMUN A LOS CENTROS

En estos 3 centros de atención social a personas con enfermedad mental en Torrejón de Ardoz, incluidos en el presente contrato, se contara como plantilla común a los 3 centros con un Director para estos centros y con el personal administrativo y auxiliar de limpieza que será común a estos centros.

- Director

El Director/a será titulado universitario (psicólogo/a) y contara con la acreditación y formación adecuada para el ejercicio de la funciones de Director y deberá inscribirse en el Registro de Directores de Centros de Servicios Sociales existente en la Secretaría General Técnica de la Consejería de Asuntos Sociales.





Comunidad de Madrid

- **Auxiliar administrativo.**

Asimismo para el buen funcionamiento de estos centro la entidad adjudicataria contara con al menos una figura de auxiliar administrativo a jornada completa para el desarrollo de las tareas administrativas, de recepción, atención telefónica y otras tareas necesarias para el buen funcionamiento de los centros.

- **Auxiliar de limpieza.**

Por otro lado para la realización de la labores de limpieza del centro la entidad podrá contar con una figura de auxiliar de limpieza durante las horas necesarias o podrá en su caso contratar con una empresa el servicio de limpieza de los centros.

Se promoverá en la medida de lo posible que en la plantilla de los centros o en las empresas que en su caso se subcontraten puedan incorporarse personas con discapacidad por trastorno mental para facilitar sus procesos de inserción socio-laboral.

Las funciones de cada uno de esta plantilla común a los 3 centros se reseñan a continuación

Director/a:

Coordinación Técnica del CRPS, CD y CRL:

- Dirección y coordinación del personal
- Coordinación de los programas y actividades de los Centros
- Planificación y ajuste de horarios
- Supervisión, evaluación y valoración de los programas y demás actividades del CRPS y del Centro de Día y del CRL.
- Gestión de los aspectos administrativos y económicos.
- Facilitar y promover la formación continuada del personal así como el desarrollo de investigaciones relacionadas con temas de rehabilitación.

Coordinación externa:

- Organizar y mantener la colaboración y coordinación con los servicios de salud mental de referencia.
- Organizar y mantener la coordinación con los servicios sociales generales de la zona.
- Coordinación con los responsables técnicos de la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera de la Consejería.
- Coordinar el apoyo a otros recursos destinados a personas con enfermedad mental dependientes de la Consejería (a través de la Red citada) que le correspondan al Centro según su sectorización.
- Promover y organizar la formación, colaboración y apoyo a recursos comunitarios de la zona útiles para favorecer la integración social de los usuarios atendidos.

Auxiliar administrativo:

- Labores de recepción, administrativas y colaboración en el cuidado y mantenimiento de los centros.

Auxiliar de Limpieza y mantenimiento:

- Desarrollo de las labores de la limpieza general de los centros y colaboración en el cuidado y mantenimiento de los centros.





Comunidad de Madrid

PLANTILLA ESPECIFICA DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL

- **Psicólogos:**

Se asegurará la presencia de lunes a viernes de profesionales con la titulación de psicólogo: en el CRPS incluido en el presente contrato se contara como mínimo con dos psicólogos a jornada completa

- **Terapeuta Ocupacional:**

Se asegurará la actividad y presencia de al menos un profesional con la titulación de Terapeuta Ocupacional, de modo que este centro contara con un Terapeuta Ocupacional a jornada completa con presencia de lunes a viernes.

- **Trabajador Social:**

Se asegurará la actividad de al menos un profesional con la titulación de Trabajador Social. de modo que cada centro contara con un Trabajador Social a jornada completa con presencia de lunes a viernes.

- **Monitores/Educadores:**

Se asegurará la actividad y presencia de lunes a viernes de monitores/educadores con la titulación mínima de Bachillerato, antigua FP II, o con Formación Profesional de Grado superior como Técnico en Integración Social o equivalente. Se contara como mínimo con tres monitores/educadores a jornada completa.

Las **funciones principales** de cada figura del personal técnico específico del Centro de Rehabilitación Psicosocial arriba indicado se señalan a continuación:

→ **FUNCIONES DEL EQUIPO DE CENTRO DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL:**

- **Psicólogos(as):**

- Recepción de usuarios y preevaluación en colaboración con el/la Trabajador/a Social.
- Evaluación funcional de los usuarios y coordinación con el/la Trabajador/a Social en la evaluación de los aspectos sociales.
- Diseño de los planes individualizados de rehabilitación.
- Tutorización de usuarios.
- Diseño, programación e implementación de las diferentes actividades de rehabilitación y apoyo comunitario (programas de entrenamiento de habilidades, programa de escuela de Familias, actividades de apoyo social y comunitario, etc).
- Colaboración en la evaluación global del Centro y de la eficacia y relevancia de sus distintas actividades.
- Evaluación de cada usuario en las diferentes actividades y estrategias que conforman su proceso de rehabilitación y apoyo comunitario.
- Organización, coordinación y desarrollo del seguimiento y apoyo comunitario de los usuarios.
- Formación y supervisión de los otros profesionales del centro, así como de los recursos, profesionales y líderes comunitarios.





Comunidad de Madrid

- Terapeuta Ocupacional:

- Colaboración en la evaluación y programación de las áreas de autocuidado, actividades de la vida diaria, ejercicios motóricos y psicomotricidad, ocio y tiempo libre e integración comunitaria.
- Organización de la intervención en dichas áreas y en las actividades de apoyo.
- Apoyo a las labores de tutoría y a las actividades de utilización e integración en recursos comunitarios.
- Colaboración en las tareas de formación y sensibilización en la comunidad.
- Apoyo en el seguimiento y apoyo comunitario de los usuarios.

- Trabajador Social:

- Evaluación, en coordinación con el psicólogo y en su caso con los servicios sociales generales de la zona, de los aspectos sociales, familiares y económicos de los usuarios.
- Coordinación con los servicios sociales generales de la zona.
- Apoyo y colaboración en las tareas de autorización de los usuarios
- Colaboración y apoyo en el desarrollo del proceso de rehabilitación e integración social, y en las actividades de apoyo y soporte social. Así como en las tareas de información, psicoeducación y apoyo a las familias.
- Asesoramiento a usuarios y familiares sobre recursos y prestaciones sociales, en colaboración con los servicios sociales generales de la zona.
- Colaboración en el contacto, formación y utilización de otros recursos comunitarios.
- Colaboración, coordinación y apoyo en los procesos de seguimiento y apoyo comunitario

- Monitores/educadores

- Colaboración en las tareas de evaluación y programación, en las distintas áreas de intervención: auto-cuidado, actividades de la vida diaria, psicomotricidad, ocio y tiempo libre, integración comunitaria, etc.
- Colaboración en el desarrollo de los programas de entrenamiento e intervención a realizar con los usuarios y en el conjunto de actividades de apoyo social comunitario.
- Apoyo y colaboración en las tareas de tutorías.
- Apoyo y supervisión de los usuarios en los entrenamientos y actividades en la "calle" y en la utilización de recursos socio comunitarios.
- Colaboración en las tareas de formación y sensibilización en la comunidad.
- Colaboración y apoyo en el seguimiento y apoyo comunitario de los usuarios

Las funciones de cada profesional del Centro de Rehabilitación Psicosocial deben entenderse de una forma flexible y dinámica desde una lógica de trabajo interdisciplinar que optimice las posibilidades del equipo y asegure un proceso global y eficiente de atención psicosocial, soporte social y apoyo comunitario con cada usuario..





Comunidad de Madrid

PLANTILLA ESPECIFICA DEL CENTRO DE DIA DE SOPORTE SOCIAL

- **Psicólogo:**

Se asegurará la presencia de lunes a viernes al menos un profesional con la titulación de psicólogo: de modo que este centro contara con un Psicólogo a jornada completa con presencia de lunes a viernes.

- **Terapeuta Ocupacional:**

Se asegurará la actividad y presencia de al menos un profesional con la titulación de Terapeuta Ocupacional, de modo que este centro contara con un Terapeuta Ocupacional a jornada completa con presencia de lunes a viernes.

- **Monitores/Educadores:**

Se asegurará la actividad y presencia de lunes a viernes de monitores/educadores con la titulación mínima de Bachillerato, antigua FP II, o con Formación Profesional de Grado superior como Técnico en Integración Social o equivalente. Se contara como mínimo con dos monitores/educadores a jornada completa.

Las **funciones principales** de cada figura del personal técnico específico del Centro de Día de soporte social arriba indicado se señalan a continuación

→ **FUNCIONES DEL EQUIPO DE CENTRO DE DIA DE SOPORTE SOCIAL:**

- **Psicólogo(a):**

- Recepción de usuarios y preevaluación en colaboración con el/la Terapeuta Ocupacional y demás profesionales.
- Evaluación funcional de los usuarios
- Diseño de los planes individualizados de atención psicosocial y soporte social.
- Tutorización de usuarios.
- Diseño, programación e implementación de las diferentes actividades de mejora de la autonomía personal y social y de las actividades de soporte social e integración comunitaria.
- Formación y supervisión del resto de profesionales que componen la plantilla.

- **Terapeuta Ocupacional**

- Organización y desarrollo de los programas de mejora de la autonomía personal y social.
- Organización y desarrollo de los talleres y demás actividades de soporte social
- Organización y apoyo a la utilización e integración en recursos comunitarios
- Organización y apoyo del proceso de atención y soporte social

- **Monitores/educadores**

- Apoyo en el desarrollo de los programas de mejora de la autonomía personal y social.
- Desarrollo de los talleres y demás actividades de soporte social
- Apoyo a la utilización e integración en recursos comunitarios
- Colaboración y apoyo del proceso de atención y soporte social





Comunidad de Madrid

PLANTILLA ESPECIFICA DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN LABORAL

- **Psicólogo:**

Se asegurará la presencia de lunes a viernes al menos un profesional con la titulación de psicólogo: de modo que este centro contara con un Psicólogo a jornada completa con presencia de lunes a viernes.

- **Terapeuta Ocupacional:**

Se asegurará la actividad y presencia de al menos un profesional con la titulación de Terapeuta Ocupacional, de modo que este centro contara con un Terapeuta Ocupacional a jornada completa con presencia de lunes a viernes.

-**Técnico de Apoyo a la Inserción laboral**

Se asegurará la actividad de al menos un profesional que ejerza de Técnico de Apoyo a la Integración Laboral, con la titulación mínima de diplomatura universitaria, a jornada completa con presencia de lunes a viernes

-**Preparador Laboral**

Se asegurará la actividad y presencia de al menos un profesional que ejerza las funciones y tareas de Preparador laboral con la titulación mínima de Bachillerato, antigua FPII o FP de Grado superior o similar, a jornada completa en horario flexible de lunes a viernes.

-**Maestros de Taller**

Se asegurará la actividad y presencia de lunes a viernes de Maestros de Taller con la titulación mínima de Bachillerato, antigua FP II, o con Formación Profesional de Grado superior o similar. Se contara como mínimo con tres maestros de taller a jornada completa.

Las **funciones principales** de cada figura del personal técnico específico del Centro de Rehabilitación Laboral arriba indicado se señalan a continuación

→ **FUNCIONES DEL EQUIPO DE CENTRO DE REHABILITACIÓN LABORAL:**

- **Psicólogo/a**

- Evaluación funcional vocacional-laboral.
- Orientación vocacional.
- Diseño y programación del plan individualizado de rehabilitación profesional-laboral.
- Implementación de los entrenamientos en habilidades de ajuste laboral y búsqueda de empleo, en colaboración con los maestros de taller y terapeuta ocupacional.
- Estructuración y supervisión de las actividades de formación profesional en colaboración con los maestros de taller.
- Apoyo y supervisión a los recursos de formación profesional (Cursos, Servicios Públicos de Empleo y/o Formación, Centros de F.P., etc.) en los que se integren algunos de los usuarios.
- Evaluación de programas y actividades de rehabilitación profesional laboral y de los avances y progresos de los usuarios.
- Formación y supervisión del resto de profesionales que componen la plantilla.





Comunidad de Madrid

-Organización y coordinación del proceso de seguimiento y apoyo continuado de los usuarios que hayan finalizado su proceso de rehabilitación laboral.

- Técnico de Apoyo a la Inserción laboral:

- Contacto y coordinación con el mercado laboral.
- Detección, captación y análisis de puestos de trabajo.
- Apoyo al proceso de rehabilitación laboral, en especial en el área de la orientación vocacional, ajuste laboral y búsqueda de empleo.
- Participación y apoyo en la coordinación con recursos de formación.
- Apoyo en la búsqueda activa de empleo y el acceso y mantenimiento en el puesto de trabajo.
- Colaboración en tareas de divulgación y sensibilización en el mercado laboral.
- Asesoramiento técnico y apoyo a proyecto de autoempleo o creación de iniciativas laborales.

- Terapeuta Ocupacional:

- Colaboración en la evaluación y programación de las diferentes áreas del proceso de rehabilitación laboral y apoyo a la integración laboral.
- Participación y colaboración en las tareas de orientación vocacional, entrenamiento de hábitos laborales y habilidades de ajuste laboral y en los entrenamientos en búsqueda de empleo.
- Colaboración en el apoyo al acceso y mantenimiento de los usuarios en el mercado laboral.

- Preparador Laboral:

- Colaboración y apoyo en el análisis de puestos de trabajo y en el proceso de adecuación inicial persona-puesto de trabajo.
- Proporcionar el entrenamiento laboral en el propio puesto de trabajo.
- Enseñar las habilidades necesarias (socio-laborales y técnicas) para realizar las tareas específicas del puesto de trabajo.
- Apoyar la adaptación progresiva al puesto de trabajo.
- Asesorar y apoyar a los supervisores y compañeros de trabajo para facilitar la adaptación del enfermo mental a su puesto y al ambiente laboral de la empresa.
- Ayudar a la persona en el propio contexto las habilidades necesarias para mantener el puesto de trabajo.
- Favorecer y apoyar la integración social de la persona en el entorno social de la empresa y de sus compañeros de trabajo.
- Ofrecer apoyo continuado y seguimiento para asegurar el éxito en el mantenimiento del puesto de trabajo.
- Apoyar a la persona en la utilización y continuidad del seguimiento de su servicio de salud mental o centro de rehabilitación de referencia.
- Apoyar y colaborar, en coordinación con el resto de los profesionales del equipo, en las tareas de asesoramiento y apoyo con el entorno familiar de cada usuario para favorecer su implicación activa en el proceso de inserción laboral

- Maestros de Taller:

- Colaboración y desarrollo de actividades de orientación, entrenamiento de hábitos laborales, habilidades sociales de ajuste laboral y búsqueda de empleo.





Comunidad de Madrid

- Responsables de los talleres pre-laborales y de la organización de las tareas y actividades pertinentes para favorecer la adquisición de los hábitos laborales y habilidades de ajuste laboral.

Las funciones de cada profesional del Centro de Rehabilitación Laboral deben entenderse de una forma flexible y dinámica desde una lógica de trabajo interdisciplinar que optimice las posibilidades del equipo y asegure un proceso global y eficiente de rehabilitación laboral y apoyo al empleo con cada usuario.

La totalidad de la plantilla de personal de estos centros dependerá laboralmente de la entidad adjudicataria del presente contrato de servicios, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales.

Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que viniera prestando el servicio.

Las Empresa o Entidad adjudicataria enviará a la Consejería de Asuntos Sociales, a la Subdirección responsable de la *Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera*, la relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en cada de los Centros incluidos del presente contrato, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones y dará a conocer, con antelación, a la Consejería las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan.

Asimismo las Empresas o entidades adjudicataria estará obligada a organizar y desarrollar un programa de formación inicial con una duración mínima de 20 horas, que se realizara al inicio de la ejecución del contrato y en la que participaran todos los profesionales de los centros, en el que se ofrecerá formación básica sobre filosofía y principios de atención en rehabilitación psicosocial, rehabilitación laboral y apoyo comunitario y sobre la organización, funcionamiento, metodología de intervención y coordinación con otros recursos. De igual modo deberán organizar un programa anual de formación continuada con una duración mínima de 20 horas cada año dirigido a todo el personal de atención de cada uno de los centros objeto del contrato cuyos contenidos estén relacionados con la atención psicosocial y el apoyo comunitario y con la rehabilitación laboral y apoyo al empleo o con avances técnicos y metodológicos de interés. La organización y contenidos de estas acciones de formación del personal tanto inicial como continuada deberán ser presentadas a la Consejería de Asuntos Sociales, para su conocimiento y oportuna aprobación debiendo a tal fin la entidad adjudicataria acatar las directrices e instrucciones que desde la Consejería se establezcan.

Desde la Consejería de Asuntos Sociales se podrán asignar voluntarios sociales para desarrollar tareas de acompañamiento, apoyo social y dinamización de actividades de ocio y tiempo libre; de igual modo desde la propia entidad se promoverá la incorporación de voluntarios con el conocimiento y aprobación desde la Consejería. Asimismo la entidad adjudicataria, previo conocimiento y aprobación desde la Consejería, podrá organizar, en el marco de los oportunos acuerdos con la Universidad (Facultad de Psicología, Escuelas de Trabajo Social, etc) periodos de prácticas en el Centro de estudiantes o graduados o licenciados; así como de acuerdo con el correspondiente Área de Salud Mental se podrán organizar en el centro períodos de rotación de M.I.R. de psiquiatría y P.I.R de psicología. Debiendo la entidad adjudicataria acatar las directrices e instrucciones que desde la Consejería se establezcan.





Comunidad de Madrid

DECIMOQUINTA: MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DE LOS CENTROS

1.- MEDIOS MATERIALES:

Los Centros en Torrejón (Centro de Rehabilitación Psicosocial, Centro de Rehabilitación Laboral y Centro de Día de soporte social) incluidos en el objeto de este Contrato de Servicios son centros propios de la Consejería de Asuntos Sociales y que están integrados en la *Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera* de la Dirección General de Servicios Sociales.

Estos Centros se ubican en un inmueble de los que la Consejería ostenta la titularidad de uso.

UBICACIÓN DE LOS CENTROS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS INMUEBLES:

Estos centros están ubicados en el municipio de Torrejón de Ardoz en unos locales situados en la Avda de Madrid nº 37 (28850 Torrejón de Ardoz), de los que la Consejería ostenta la titularidad de uso de los mismos.

El local es de planta baja con una superficie total de 800 m2 aproximadamente y se distribuye en forma de H, con una entrada común y una zona de recepción distribución que da paso a las dos alas que conforman el edificio. Una de las alas, la más amplia, del edificio sirve para ubicar el CRPS y Centro de Día y en ella se distribuyen un total de 6 salas de actividades de entre 23 y 27 m2 cada una, 7 despachos para los distintos profesionales del CRPS y Centro de Día, así como un despacho para zona de administración, zona de almacén, zona de archivo, cocina para entrenamientos de hábitos domésticos y de cocina, y aseos y vestuarios. La otra ala acoge al Centro de Rehabilitación Laboral y cuenta con 3 salas para talleres pre-laborales de 35 m2 cada una, 4 despachos para profesionales así como aseos y vestuarios.

EQUIPAMIENTO, MOBILIARIO Y OTROS MEDIOS MATERIALES:

Todos estos Centros de Atención Social en Torrejón de Ardoz (Centro de Rehabilitación Psicosocial, Centro de Rehabilitación Laboral y Centro de Día de soporte social) cuentan con las instalaciones, mobiliario, enseres y equipamiento adecuados incluyendo equipos informáticos para el funcionamiento de los centros según inventario que se entregará al adjudicatario tras la formalización del contrato.

La Consejería de Asuntos Sociales aporta pues el equipamiento y mobiliario necesario para el funcionamiento de los centros, asimismo se hará cargo de la reposición del mobiliario cuando éste resulte inservible o no sea factible su reparación.

En relación al equipamiento informático la entidad adjudicataria de la gestión de cada uno de los Centros incluidos en el presente contrato, se hará cargo del mantenimiento y reparación de los ordenadores e impresoras y de su renovación periódica así como de la contratación y mantenimiento de la conexión a internet. Así como de la adquisición, mantenimiento y oportunas renovaciones de las aplicaciones informáticas y programas necesarios para el adecuado funcionamiento de los equipos informáticos y de los centros.





Comunidad de Madrid

2.- MANTENIMIENTO DE LOS CENTROS: La entidad adjudicataria de la gestión de los Centros incluidos en el presente contrato se harán cargo del mantenimiento de los centros de acuerdo a las siguientes condiciones:

- La empresa o entidad adjudicataria de la gestión de cada uno de los centros incluidos en el presente contrato se hará cargo de los gastos correspondientes a luz, agua, gas, teléfono, limpieza y otros gastos de mantenimiento de los Centros y de los inmuebles en los que se ubican.
- De igual modo el adjudicatario se hará cargo de la reparación, reposición y conservación ordinaria de los locales, sus instalaciones y mobiliario para mantenerlos en condiciones normales de prestación de los servicios, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos y aquellos preceptivos que exija la legislación vigente en cada momento (tanto de tipo preventivo, como de tipo correctivo y técnico-legal).
- Los preceptivos contratos de mantenimiento deberá el adjudicatario suscribirlos con empresas debidamente acreditadas y autorizadas para realizar el mantenimiento de dichas instalaciones debiendo cumplir las mismas con los requisitos de habilitación y normativos como empresa mantenedora y para el ejercicio de la actividad que en cada momento estén en vigor. Los contratos para el mantenimiento del local y sus instalaciones se ajustarán a la legislación vigente. Los de mantenimiento de Protección contra Incendios (PCI) deberán incluir todos los equipos, que formen el sistema de PCI, incluidos, alumbrado de emergencia y funcionamiento de las puertas cortafuegos (RF) y de evacuación así como la señalización de la misma.
- Así mismo, el adjudicatario deberán realizar una desinsectación, desratización y desinfectación de los locales y espacios de los centros con una periodicidad anual.
- Todos los gastos relativos al mantenimiento del inmueble donde se ubican los centros objeto del presente Contrato, limpieza del mismo, conservación y reparación de mobiliario y equipamiento, seguros, suministros, arreglos, gastos de actividades y otros gastos necesarios para el mantenimiento y funcionamiento de los centros correrán a cargo del adjudicatario en el marco del presente contrato. En este sentido, la entidad adjudicataria de la gestión de los centros incluidos en presente Contrato, correrá a su vez con los gastos de compra y reposición de material de escritorio, material de papelería, fotocopias, aplicaciones informáticas, material para actividades, material para talleres, material bibliográfico y otros materiales fungibles, así como con los gastos de las actividades necesarias, incluidos gastos de desplazamientos o gastos de apoyo para el adecuado desarrollo de los procesos atención psicosocial y soporte social, rehabilitación laboral e inserción sociolaboral y de las demás actividades de apoyo social y comunitario. Además de los gastos derivados de actividades de apoyo, acompañamiento y seguimiento comunitario, incluidos aquellos relacionados con las actividades realizadas por voluntarios y otros colaboradores sociales incorporados los Centros objeto del contrato.
- El adjudicatario se hará cargo del mantenimiento preventivo del local y de sus instalaciones. Será responsable de que el mantenimiento de cada instalación y las reparaciones que en ella se realicen sean las adecuadas para garantizar el uso racional de la energía y salvaguardar la duración y seguridad de cada instalación. Deberá llevar un registro de las operaciones de mantenimiento en el que se incluirán





Comunidad de Madrid

datos relativos a las mediciones y demás resultados de las tareas realizadas de acuerdo con las distintas ITE y dentro del ámbito del RITE, o las equivalentes para otros componentes del Local.

- El registro podrá realizarse en un libro o en hojas de trabajo, numerando correlativamente las operaciones de mantenimiento de cada instalación, deberá describir brevemente la operación de mantenimiento realizada especificando equipo o sistema en la que se realiza la tarea, relacionará los materiales sustituidos cuando se hayan realizado operaciones de este tipo. Se incluirá fecha de realización de la operación y la periodicidad con la que se ha de realizar, quien la realiza, (empresa mantenedora acreditada o personal propio supervisado por empresa mantenedora acreditada, resultado conforme o disconforme, partes de trabajo/ factura de forma que se pueda acreditar la subsanación de la deficiencia así como firma de quien la realiza la tarea y sello de la empresa mantenedora. Cuando en cumplimiento de la normativa sea preceptivo contar con Certificados de Mantenimiento por empresa acreditada y/o certificado de inspección tendrán que ser archivados y custodiados en el centro y a disposición de la Consejería y organismos competentes.
- Tales documentos deberán custodiarse al menos durante cinco años, contados a partir de la fecha de ejecución de la correspondiente operación de mantenimiento. Estos documentos deben ser entregados a la Administración a la finalización del contrato. Si durante el periodo de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación de las tareas y operativa del mantenimiento, el adjudicatario se verá obligado a su cumplimiento. En los casos en que por imperativo legal de las revisiones periódicas tengan que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada, o por técnicos de la propia empresa mantenedora, el adjudicatario correrá con sus gastos.
- La limpieza del saneamiento se realizará con la frecuencia establecida en la normativa vigente. Además, el adjudicatario deberá realizar los trabajos necesarios, a su costa, para desemboces de bajantes y desatrancos de la red horizontal de saneamiento, incluidos trabajos de desatrasco con camiones-bomba, y se documentará la realización de, al menos una vez cada tres años, una limpieza de arquetas a pie de bajante, arquetas de paso y arquetas sifónicas.
- Asimismo el adjudicatario, se hará cargo del mantenimiento correctivo, y a tal efecto llevará a cabo sobre la totalidad de las instalaciones realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta de nuevo en servicio en los plazos más breves posibles. Cuando sea necesario sustituir equipos, piezas o materiales de una instalación achacables al propio funcionamiento de los Centros, los gastos correrán a cargo de la empresa adjudicataria siendo responsable de que los elementos nuevos que se instalen cumplan la normativa vigente en cuanto a nivel de calidad, homologación y aprobación o registro de tipos. La resolución de cualquier tipo de avería deberá quedar registrada en todo caso en un parte de averías. Si durante el periodo de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligará a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes, el adjudicatario vendrá obligado a informar en tipo y plazo de la modificación legislativa a la Consejería de Asuntos Sociales, siendo a cargo de ésta los gastos que ello origine.





Comunidad de Madrid

- El adjudicatario se verá obligado a mantener en perfecto estado de limpieza y cuidado las zonas verdes de la parcela en la que se ubican los centros así como las plantas de interior, y a realizar el mantenimiento debido para evitar su deterioro. Por consiguiente, el adjudicatario estará obligado a la sustitución, renovación o resiembra de las plantas permanentes o de temporada, árboles y arbustos que hubiera perdido o mermado considerablemente sus características ornamentales, o bien su precario estado botánico haga prever tal situación en un futuro inmediato. Para la reposición que se efectúen se utilizarán especies de idénticas características botánicas, edad, tamaño y conformación, a las que en el momento de la sustitución reúna el conjunto del que han de formar parte. Se dedicará atención a la limpieza de las zonas verdes que consistirá en la eliminación tanto de la vegetación de crecimiento espontáneo como de las hojas caídas; llevará a cabo las labores de siega, recortes, podas y recogidas de desperdicios y basuras que por cualquier procedimiento lleguen a esas zonas. El adjudicatario cuidará de que no se produzcan pérdidas de agua por bocas de riego mal cerradas, aspersores mal regulados o por cualquier otra causa.
- Correrán a cargo de la Consejería de Asuntos Sociales las obras o reparaciones que afecten a la estructura resistente del local o sean consecuencia de defectos no achacables al funcionamiento de los Centros o a su falta de mantenimiento, y los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones, cuando a juicio de los Servicios Técnicos de la Consejería resulte necesario. Correrán también a cargo de la Consejería los gastos de pintura cuando afecten a la totalidad del Centro así como la reforma que suponga modificación de la distribución interior. También correrá a cargo de la Consejería la dotación de equipamiento complementario del inicial del que se haya dotado a los Centros, así como la reposición de la maquinaria y equipos que, aun habiendo sido mantenidos convenientemente por el adjudicatario, finalicen su vida útil y no sean susceptibles de reparación para asegurar un funcionamiento ordinario y normal de los mismos, a juicio de los Servicios Técnicos de la Consejería de Asuntos Sociales. Además la Consejería se hará cargo de los gastos que origine la adecuación a normativa de las instalaciones.
- En relación al equipamiento informático la entidad adjudicataria de la gestión de cada uno de los Centros incluidos en el presente contrato, se hará cargo del mantenimiento y reparación de los ordenadores e impresoras, fax así como de su renovación periódica, de la contratación y mantenimiento de la conexión a internet, la adquisición, mantenimiento y oportunas renovaciones de las aplicaciones informáticas y de software que se estime necesario para el adecuado funcionamiento de los equipos informáticos y de los centros.
- De otra parte la entidad o empresa adjudicataria se hará cargo de todos los gastos y gestiones necesarias para la instalación, mantenimiento y funcionamiento de las líneas y sistemas de comunicación telefónica necesarios para el adecuado funcionamiento de los centros objeto del contrato. A la finalización del contrato la titularidad de las citadas líneas revertirá a la Comunidad de Madrid, debiendo la empresa adjudicataria realizar la entrega de todas las instalaciones en perfectas condiciones. El cambio de titularidad de las líneas a la finalización del contrato será tramitado directamente por la Comunidad de Madrid, afrontando ésta los gastos derivados de dicho cambio.
- Con ocasión de la finalización del contrato de servicios el adjudicatario deberá entregar los centros como sus instalaciones en perfectas condiciones. El adjudicatario deberá con una antelación de al menos cuatro meses de la finalización del contrato acometer la realización de un informe sobre el estado del local, sus instalaciones y





Comunidad de Madrid

equipamiento que deberá entregar a la administración tres meses antes de la fecha de finalización del Contrato. Dicho informe deberá versar sobre el estado de las instalaciones de suministro y distribución de agua, calefacción, climatización, agua caliente sanitaria, protección contra incendios, electricidad y alumbrado, y saneamiento, todo ello realizado por empresa de control de calidad homologada, realizando para ello, las pruebas y comprobaciones que se consideren adecuadas para su emisión; informe en el que se hará mención expresa de los aspectos analizados de las instalaciones y su conformidad, o no, sobre su estado y funcionamiento. estando obligado el adjudicatario a subsanar a dicha fecha, los defectos o anomalías observados.

- Asimismo el adjudicatario deberá entregar a la Administración los expedientes individuales y/o historiales de atención de todos los usuarios atendidos en los centros. Estos expedientes, que quedarían en propiedad de la Administración y en uso exclusivo de la misma, deberán ser entregados por los adjudicatarios completos y adecuadamente organizados, no pudiendo, en ningún caso, quedarse la empresa adjudicataria con ninguno de ellos ni con copias de los mismos.

DECIMOSEXTA: HORARIO

El funcionamiento de cada uno de los Centros (Centro de Rehabilitación Psicosocial, Centro de Día de soporte social y Centro de Rehabilitación Laboral) incluidos en el presente contrato, será de lunes a viernes, excepto festivos, en jornada partida, con, como mínimo, un horario de atención de 9 a 18 h, salvo los viernes que el horario podrá ser de 9 a 15 h.

El horario del personal garantizará el funcionamiento efectivo del centro durante todo su horario (salvo lógicamente el tiempo para la comida), por tanto el centro deberá desarrollar sus actividades de entrenamiento de habilidades y mejora del funcionamiento psicosocial, integración social y apoyo comunitario, o de rehabilitación laboral y apoyo al empleo no solo por las mañanas sino también por las tardes que constituyen asimismo un momento esencial para el trabajo de psicoeducación y apoyo a las familias, así como para el desarrollo de actividades, tanto dentro como fuera del centro, con usuarios como, entre otras, las de apoyo al ocio, integración en recursos socio-comunitarios, potenciación de las redes sociales, apoyo a la integración laboral o cualesquiera otras que resulten relevantes al proceso de autonomía e integración social y laboral de los usuarios de cada uno de los centros incluidos en el contrato.

Los usuarios de cada uno de los Centros asistirán el tiempo necesario (toda la mañana o todo el día) en función de sus objetivos y necesidades de rehabilitación, soporte e integración laboral, de acuerdo a su plan individualizado. Asimismo la duración de la estancia será estable y en todo caso la que sea precisa en relación con las necesidades de apoyo social e integración comunitaria de cada caso.

Los 3 Centros (Centro de Rehabilitación Psicosocial, Centro de Día de soporte social y Centro de Rehabilitación Laboral) funcionarán durante todo el año. Durante las vacaciones de verano (que se organizaran preferentemente entre 1 de julio al 31 de agosto) y previa consulta y aprobación de los responsables técnicos de la Consejería, la empresa podrá organizar las vacaciones del personal de tal manera que se cubra el servicio y se asegure el mantenimiento del funcionamiento de estos Centros sin que sea necesario contratar suplencias.





Comunidad de Madrid

DECIMOSEPTIMA: PREVISIONES EN CASO DE HUELGA LEGAL

En el caso de huelga legal, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informada a la Consejería de Asuntos Sociales sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio. La Consejería podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por el adjudicatario en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

Madrid, 13 de Marzo de 2014

LA DIRECTORA GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES

Fdo.: Carmen Pérez Anchuela

