



DOCUMENTO DE TRABAJO

Servicios de orientación y apoyo al empleo



Fundación Andaluza para la
Integración Social del Enfermo Mental

Andalucía
al máximo

Documento de Trabajo N° 3:
Servicio de Orientación y Apoyo al Empleo
1ª edición

Elaboración:

© Fundación Andaluza para la Integración Social del Enfermo Mental,
Octubre 2006

Edita:

Fundación Andaluza para la Integración Social del Enfermo Mental

Depósito Legal:

SE-5034-06

ISBN:

84-931879-7-6

Diseño:

ugeycía

Impresión:

Escandón Impresores

ÍNDICE

Introducción	pág. 5
• Políticas de empleo para personas con especiales dificultades	pág. 5
• Actividad productiva y empleo de personas con Trastorno Mental Severo	pág. 8
• Características básicas del Programa Ocupacional-Laboral de FAISEM	pág. 9
El servicio de orientación y apoyo al empleo (SOAE)	pág. 11
• La necesidad de una estructura de coordinación	pág. 11
• Definición	pág. 11
• Objetivos	pág. 11
• Áreas de actuación	pág. 12
• Estructura Interna	pág. 13
La orientación laboral de personas con Trastorno Mental Severo (TMS)	pág. 14
• La derivación	pág. 16
• Información. La entrevista en profundidad	pág. 16
• Acciones de orientación y asesoramiento	pág. 17
• Análisis de la información y puesta en común con Salud Mental	pág. 18
• Programación individualizada de la búsqueda	pág. 19
• Acciones de entrenamiento	pág. 20
• Acompañamiento y Apoyo	pág. 20
El seguimiento	pág. 21
• Talleres Ocupacionales	pág. 21
• Cursos de Formación para el Empleo	pág. 23
• Empresas Sociales	pág. 25
• Programas de Formación y Empleo en otras organizaciones	pág. 28
Coordinación	pág. 29
Registro de Actividades	pág. 31
Anexo 1. Protocolo de derivación	pág. 33
Anexo 2. Ficha de registro de usuarios/as	pág. 39
Anexo 3. Ficha de registro de actividades diarias	pág. 51
Anexo 4. Inventario de conducta laboral	pág. 57
Anexo 5. Cuestionario de satisfacción del usuario/a	pág. 63
Anexo 6. Propuesta de coordinación Servicio de Orientación - Empresa Social	pág. 71

INTRODUCCIÓN

Como hemos presentado en el Documento de Trabajo nº 2 Criterios para el Desarrollo del Programa Ocupacional-Laboral, el interés por el empleo de personas con enfermedades mentales graves y, especialmente, de aquellas con diagnóstico de esquizofrenia está creciendo de manera significativa, ganando un progresivo reconocimiento profesional y ciudadano como una de las áreas a cubrir en la atención socio-sanitaria a dichas personas. Reconocimiento e interés en los que confluente una doble perspectiva, según se contemple como un derecho ciudadano o como un componente más de los programas de rehabilitación. De ahí que los programas destinados a facilitar la adquisición y mantenimiento del empleo de personas con Trastorno Mental Severo sean, a la vez, parte de los programas de apoyo al empleo de colectivos desfavorecidos y parte de los programas de atención sanitaria y social en salud mental.

Por ello, desde FAISEM, se han impulsado un conjunto de actuaciones orientadas a favorecer el acceso y/o mantenimiento en el empleo de personas con este tipo de problemas. Dentro de ellas, juegan un papel clave los Servicios de Orientación y Apoyo al Empleo (SOAE, en adelante), dispositivos de reciente creación pero que han ido afianzando su estructura y funcionamiento en estos años.

El presente Documento pretende servir de guía para el desarrollo futuros de estos dispositivos aprendiendo de la experiencia de estos años y situándolos en el marco de las políticas públicas para personas con discapacidad y, más en general, con todas aquellas que tienen dificultades especiales de acceso al empleo.

POLÍTICAS DE EMPLEO PARA PERSONAS CON ESPECIALES DIFICULTADES.

Los indicadores relativos al empleo de las personas con discapacidad en Andalucía¹ hacen imprescindible la adopción de medidas específicas que favorezcan las posibilidades de empleo y fortalezcan la conexión entre las personas con discapacidad y el mercado de trabajo.

Por ello, En el marco de los Acuerdos de Concertación Social y de las líneas establecidas por la Estrategia Europea para

¹

Tasa de Actividad: 30%.
Tasa de Desempleo: 37%.

el Empleo, la Consejería de Empleo ha impulsado el desarrollo de medidas específicas que persiguen la integración laboral de colectivos con especiales dificultades de acceso al empleo.

La creación del Servicio Andaluz de Empleo (SAE, en adelante) y la culminación de las transferencias de las Políticas Activas de Empleo a la Comunidad Autónoma andaluza desde el Gobierno de la nación han favorecido el diseño y puesta en práctica de líneas de acción oportunas, evitando la dispersión de las actuaciones previstas. Básicamente, se trata de intervenir en:

- a) La mejora de la empleabilidad: en este grupo, incluimos todas aquellas estrategias que tienen como objetivo el incremento de las condiciones y características que hacen que la persona demandante de empleo sea más atractiva para las dinámicas del mercado. Incluye actuaciones como:
 - Formación para el empleo: acciones destinadas a dotar a los demandantes de la cualificación profesional necesaria para que puedan buscar empleo con mayores posibilidades de lograrlo. Estas actuaciones se recogen dentro de los distintos Programas de Formación Profesional Ocupacional del SAE así como en los de Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de Empleo.
 - Orientación profesional: actividades que tienen que ver con el asesoramiento especializado acerca de la búsqueda de empleo y de las opciones a seleccionar en la construcción del itinerario personal de inserción. Estas acciones están integradas en el Programa denominado “Andalucía Orienta”, promovido por el SAE y desarrollado por Unidades de Orientación creadas para colectivos específicos o territorios concretos.
 - Experiencias profesionales para el empleo: actividades que persiguen que los demandantes de empleo entren en contacto – aún sin relación contractual con la empresa – con el mercado de trabajo. Dentro de ellas se incluyen acciones como la realización de Prácticas Profesionales, visitas concertadas a empresas y entrevistas con profesionales activos en el mercado laboral.
 - Acciones experimentales: actuaciones que persiguen el desarrollo de proyectos innovadores en materia de creación de empleo.
 - Acompañamiento a la inserción: acciones de apoyo en el proceso de inserción de los demandantes de co-

lectivos con especiales dificultades para conseguir y mantener empleo. Dicho apoyo se prevé tanto integral como parcial o no presencial.

Acciones a las que se añade un programa más orientado a la realización de actividades que permitan un mayor y mejor conocimiento del funcionamiento del mercado de trabajo o de determinados colectivos en él.

- b) El desarrollo de incentivos a la contratación, en general con actuaciones que persiguen reforzar el logro del empleo de calidad por parte de los demandantes de empleo en situación de mayor fragilidad. En ellos incentivos se incluyen:
- Fomento del empleo en Centros Especiales de Empleo: para la creación de Centros Especiales de Empleo como fórmula empresarial específica para la integración laboral de personas con discapacidad, para la creación de puestos en dichos centros de trabajo, para la adaptación de los mismos y eliminación de barreras, etc.
 - Fomento del empleo en empresas ordinarias de personas con dificultades: con ayudas para las nuevas contrataciones realizadas en estas empresas así como incentivos a los centros especiales de empleo que faciliten la transición de sus trabajadores con discapacidad a empresas del mercado abierto.
- c) Incentivos al autoempleo: acciones encaminadas a fomentar la creación y consolidación de empresas autónomas por parte de los demandantes de empleo como fórmula alternativa al proceso de inserción como trabajador por cuenta ajena. Dentro de estas actuaciones se prevén ayudas al inicio de la actividad, bonificaciones en las operaciones de préstamos, apoyo técnico a los proyectos, etc.
- d) Acceso al empleo público: acciones como el incremento de la cuota de reserva al 5% y la promoción de convenios de colaboración con entidades de discapacidad para la realización de experiencias profesionales en el sector público para personas con especiales dificultades de acceso.

Estas políticas de ámbito general crean un marco común en el que trabajar de un modo coordinado con las personas que padecen Trastorno Mental Severo, con un modelo en el que se aseguren diferentes actuaciones integradas en un proceso de inserción personalizado y que mejoren de un modo cuantificable las probabilidades de lograr un empleo y de mantenerlo posteriormente.

ACTIVIDAD PRODUCTIVA Y EMPLEO DE PERSONAS CON TRASTORNO MENTAL SEVERO

En relación con este colectivo específico, el Documento de Trabajo nº 2 resumía algunas de las características que le dan especificidad desde el punto de vista del empleo. Son las siguientes:

Dentro de las personas con diagnóstico de Esquizofrenia (el diagnóstico más frecuente cuantitativamente hablando dentro del grupo de los Trastornos Mentales Severos) existe una problemática muy importante en materia de empleo en las sociedades occidentales:

- Alrededor del 90 % de estas personas no tienen empleo.
- La mayoría de las personas con esquizofrenia² que consigue un empleo suele perderlo en un plazo no superior a 6 meses, como media.
- Existe una dificultad adicional a las dos primeras que hace referencia a que un número importante de las personas con esquizofrenia que actualmente no tiene empleo, nunca lo tuvo.

Estas dificultades dependen fundamentalmente de:

- La propia enfermedad, afectando a áreas muy diversas de la persona (cognitivas, perceptivas, afectivas, relacionales, etc.) con evoluciones muy diversas y, muy a menudo, impredecibles.
- Las repercusiones que la enfermedad tiene en la historia personal de cada uno de ellos sobre determinadas precondiciones básicas para la futura actividad laboral, determinando carencias educativas, ausencia de habilidades sociales y actitudes, valores y aspiraciones habitualmente inadecuadas.
- Los efectos derivados del propio tratamiento, incluyendo efectos secundarios de la medicación, estrategias inadecuadas de rehabilitación, interferencias temporales entre empleo y atención sanitaria, etc.
- El conjunto de barreras sociales desarrolladas a lo largo del tiempo y que incluyen aspectos que van desde el habitual efecto desincentivador de las pensiones a todo el complejo de actitudes articulado por el estigma social y que afecta a los propios sujetos, a su familia, a los profesionales y a otros agentes sociales como empresarios, sindicatos, compañeros de trabajo, etc.

²

Conviene especificar que el riesgo de padecer Esquizofrenia parece afectar a un 1% de la población general, siendo la cifra de los que la padecen en un momento dado cercana al 0.3/1000. En Andalucía alrededor de 20.000 personas están siendo atendidas anualmente por este tipo de problemas por los Servicios públicos de Salud Mental.

Para estas personas, como para la mayoría de nosotros, el empleo juega un triple papel:

- Actividad productiva: que puede servir por sí misma como estímulo al desarrollo cognitivo, como elemento organizador de la vida cotidiana y como vehículo de relaciones sociales, funciones todas ellas que pueden resultar de especial importancia en la vida de estas personas.
- Actividad retribuida: que permite la autonomía necesaria para desempeñar un rol social activo,
- Actividad socialmente valorada: que aumenta la autoestima a través del rol social de trabajador y del reconocimiento social que implica, en proporción directa a la valoración social concreta del tipo de empleo ejercido (imagen de la empresa, calidad del producto, nivel del puesto, etc.)

Podemos decir, por tanto, por una parte, que el trabajo es un componente fundamental de la rehabilitación en casos de personas que padecen Trastorno Mental Severo, y por otra que este es un colectivo con especiales dificultades en este área, lo que justifica apoyos específicos para el mismo.

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL PROGRAMA OCUPACIONAL-LABORAL DE FAISEM

FAISEM incluye, dentro del Programa Ocupacional-Laboral, todo un conjunto de recursos y actividades que persiguen la integración social y laboral de personas que padecen Trastorno Mental Severo, impulsando la actividad productiva y el empleo.

En el momento actual cuenta con los siguientes tipos de dispositivos:

- Talleres Ocupacionales, con distintas orientaciones:
 - Actividades de ocio, manejo y organización de la vida cotidiana, actividades de rehabilitación e inicio de actividades ocupacionales.
 - Actividades ocupacionales específicas con una cierta orientación productiva.
 - Actividades ocupacionales claramente orientadas a la producción que cumplen con un objetivo facilitar una plena integración laboral.
- Cursos de Formación para el Empleo, como actividades de corta o media duración que se dirigen a la capacitación profesional para obtener un empleo.

- Empresas Sociales, que facilitan oportunidades de empleo remunerado al tiempo que ofrecen un marco idóneo para el desarrollo de prácticas profesionales como contacto con el mundo del trabajo. IDEA, S.A. ofrece orientación y apoyo técnico a estas empresas sociales, coordinando y apoyando su gestión.
- Programas de Apoyo al Empleo en empresas ordinarias, concebidos para dar oportunidades de trabajo real y remunerado fuera de las empresas sociales, contando los participantes con el apoyo y seguimiento necesario en el propio entorno laboral.
- Servicios Provinciales de Orientación y Apoyo al Empleo, que funcionan como estructura de coordinación del Programa a nivel provincial y que ofrecen orientación y asesoramiento sobre empleo y formación, ayudan a establecer y apoyan el itinerario de inserción de los usuarios.

Dispositivos y actuaciones cuya dotación cuantitativa en el año 2005 puede verse en el siguiente cuadro.

CUADRO 1. Dispositivos y Actuaciones incluidas en el Programa Ocupacional-Laboral. Datos del año 2005

Provincia	Talleres Ocu.		Cursos FPO.		Empresas Soc.		SOAE	
	disp.	plazas	disp.	plazas	disp.	trabaj.*	disp.	atenciones* contratos
Almería	6	86	7	32	1	13	1	138 9
Cádiz	12	178	10	60	1	28	1	226 69
Córdoba	9	249	3	14	1	5	1	106 17
Granada	11	268	8	47	1	20	1	470 24
Huelva	11	143	4	18	1	8	1	150 58
Jaén	11	161	8	40	1	17	1	307 56
Málaga	16	294	9	37	1	61	1	333 120
Sevilla	23	490	5	27	2	61	1	200 56
	99	1869	54	275	9	213	8	1930 409

(*) Personas que padecen Trastorno Mental Severo atendidas o incluidas en el dispositivo

EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y APOYO AL EMPLEO (SOAE)

LA NECESIDAD DE UNA ESTRUCTURA DE COORDINACIÓN

Como se puede suponer, los dispositivos del Programa no deben constituir islas, independientes las unas de las otras. Muy al contrario, debe existir un nexo que de sentido a la participación de los usuarios en cada uno de los recursos sobre la base de un proceso previamente diseñado en función de las características y condiciones de cada persona.

El Servicio de Orientación y Apoyo al Empleo es la estructura responsable de diseñar este proceso, al que conocemos como itinerario, y es también quien realiza la supervisión de su cumplimiento.

Además, el SOAE coordina el funcionamiento de los distintos dispositivos del Programa:

- Evaluando las necesidades periódicamente junto con la persona responsable.
- Asesorando al personal en aspectos de su trabajo diario.
- Evaluando el funcionamiento del recurso.
- Supervisando y apoyando la gestión económica.
- Apoyando el cumplimiento de los objetivos previstos.

DEFINICIÓN

Como decimos, el SOAE constituye una estructura que coordina los diferentes dispositivos integrados dentro del Programa Ocupacional-Laboral de FAISEM en cada una de las provincias andaluzas, al tiempo que orienta, asesora y apoya a los usuarios/as derivados/as a el.

OBJETIVOS

El SOAE, como estructura de reciente creación, aparece para conseguir los siguientes objetivos generales:

- Coordinar el funcionamiento de los diferentes recursos, dispositivos y programas integrados en el Programa Ocupacional-Laboral en una misma provincia.

- Apoyar, en diferente medida según cada caso, el proceso de rehabilitación e integración laboral de las personas con Trastorno Mental Severo.
- Servir de nexo de unión con otros interlocutores importantes para el Programa.

Estos objetivos generales dan lugar a las siguientes funciones, enmarcadas en varias áreas de actuación.

ÁREAS DE ACTUACIÓN

Área de Atención al Usuario:

- Recepción de la demanda-derivación realizada por Salud Mental.
- Evaluación y diseño de una programación de actividades personalizada.
- Orientación vocacional-profesional.
- Formación en habilidades de búsqueda de empleo.
- Apoyo en la toma de decisiones del Usuario.
- Seguimiento y apoyo de los usuarios en los recursos propios y externos.
- Intervención en situaciones especiales.

Área de Gestión de Recursos:

- Evaluación de necesidades.
- Diseño y orientación de los dispositivos y recursos del Programa.
- Gestión directa o apoyo a la misma.
- Evaluación periódica del funcionamiento.
- Registro de información y mantenimiento de la misma.

Área de Coordinación:

- Del Programa en su conjunto y con la Dirección Regional de FAISEM.
- Con los Servicios de Salud Mental.
- Con el Servicio Andaluz de Empleo.
- Con otras organizaciones e instituciones.

ESTRUCTURA INTERNA

En la actualidad, existe un Servicio de Orientación y Apoyo al Empleo en cada una de las ocho provincias de Andalucía y, aunque sus dotaciones de personal son diferentes, el modelo considera un equipo básico compuesto por:

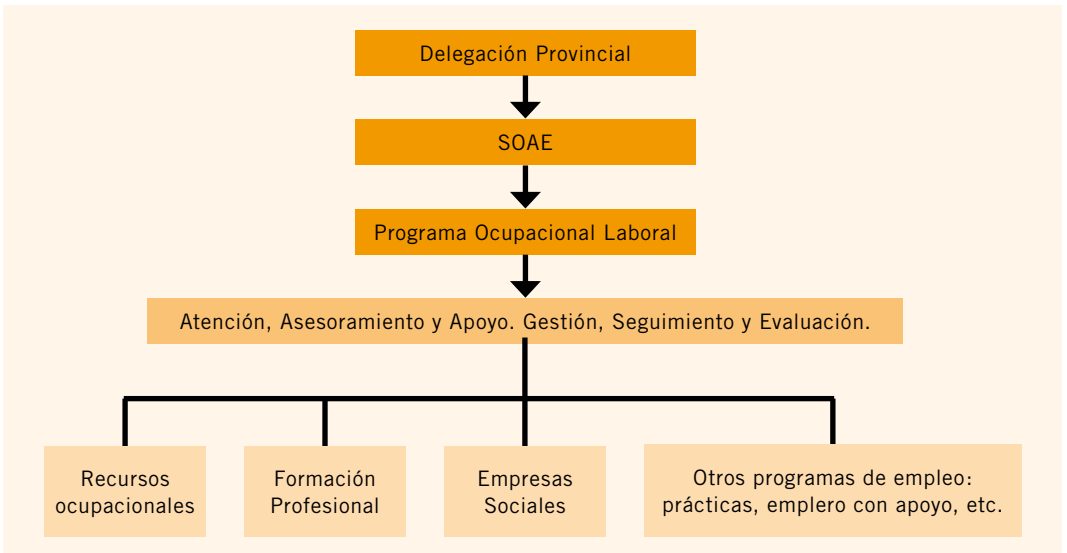
- 2-4 Técnicos/as
- 1-2 Monitores/as de Apoyo
- 1 Auxiliar Administrativo

Asimismo, se prevé la necesidad de coordinación interna que cada Servicio debe tener y que debe ser ejercida por uno de los técnicos del propio Servicio, designado por la Gerencia de FAISEM.

En líneas generales, el técnico de coordinación del Servicio debe, además de poder realizar actividades de orientación y apoyo como el resto de técnicos, encargarse, bajo la dirección del Delegado/a Provincial, de tres actividades fundamentales:

- La coordinación del trabajo del Servicio y la asignación de tareas concretas entre los miembros del SOAE.
- La evaluación del funcionamiento del SOAE y la corrección de desviaciones.
- La información y coordinación con la Dirección del Programa y también con otras entidades externas a FAISEM.

Figura 1. Programa ocupacional-laboral. Estructura de coordinación.



LA ORIENTACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON TRASTORNO MENTAL SEVERO (TMS)

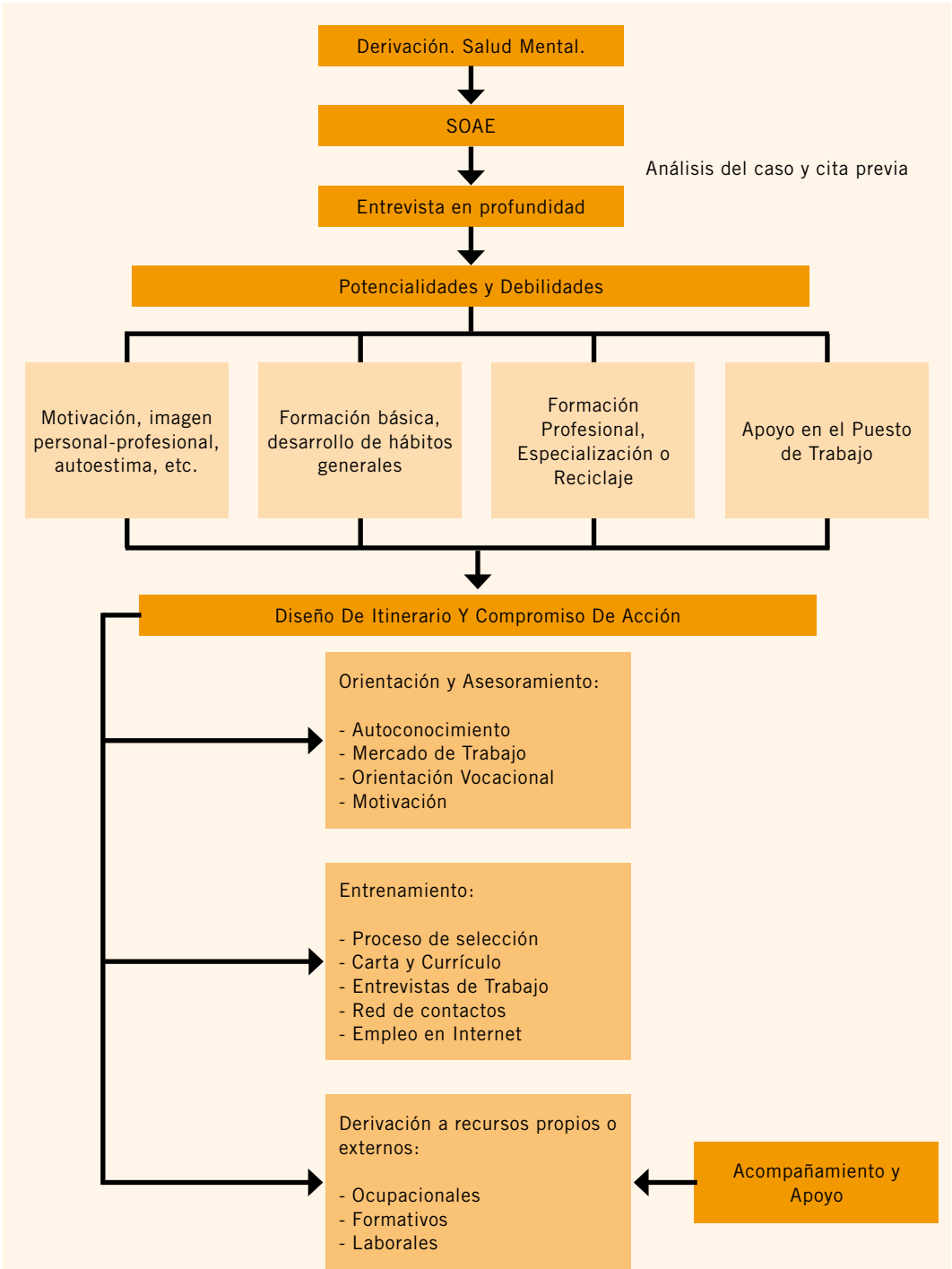
Aunque el interés inicial por hacer algún tipo de orientación vocacional-profesional recayó en profesionales del ámbito sanitario –trabajadores sociales, fundamentalmente– estudios recientes están demostrando que las Unidades o Servicios especializados en orientación laboral tienen mayor eficacia en cuanto al logro del objetivo del empleo en personas que padecen TMS que otro tipo de agencias o profesionales de ámbitos de trabajo distintos.

El proceso de Orientación Laboral de personas con TMS tiene algunas particularidades que la hacen especial y diferente a la que tiene lugar con otros colectivos:

- Intensiva, incluye seguimiento y apoyo en los recursos.
- Personalizada, adaptada a las características de cada persona.
- Dependiente de la coordinación con los Servicios de Salud Mental.
- Con acompañamiento real en muchos casos.
- Centrada en aspectos básicos, a menudo superados por otros colectivos: clarificación personal, habilidades sociales, hábitos laborales básicos, motivación, etc.
- Con retrocesos.
- Con mayor dedicación temporal, muy variable según el caso.
- Con implicaciones éticas importantes debidas al manejo de información clínica del/la usuario/a.
- Fundamentalmente cara a cara.
- Que pospone en algunos casos el objetivo de empleo.

A continuación exponemos gráficamente en la Figura 2 el esquema que sigue habitualmente el proceso de orientación con personas que padecen TMS:

Figura 2. Esquema del Proceso de Orientación Laboral.



LA DERIVACIÓN

La derivación desde Salud Mental es el primer paso del proceso de orientación laboral con personas que padecen TMS en Andalucía. Para iniciar dicho proceso, el SOAE necesita que la derivación sea realizada de manera explícita y formalizada por parte de un Dispositivo de la Red Sanitaria Pública de Andalucía.

Este procedimiento garantiza que:

- Los profesionales responsables de la rehabilitación de la persona estiman oportuna su inclusión en el Programa Ocupacional-Laboral.
- Dichos profesionales se comprometen a los contactos necesarios para realizar el seguimiento.
- La persona se encuentra en un momento estable y terapéuticamente idóneo para participar en el Programa.

La derivación debe realizarse por escrito en el Protocolo de Derivación (ver Anexos). En dicho Protocolo se indica por escrito la información sociodemográfica, clínica y formativo-laboral de la persona derivada.

Una vez analizada la derivación en el seno del SOAE (reunión semanal) y vista su oportunidad, se contacta por teléfono con la persona demandante y se le asigna una cita con alguno de los Técnicos.

INFORMACIÓN. ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

La entrevista es la piedra de toque del proceso de orientación, es la técnica más empleada en el proceso. Se trata de un encuentro cara a cara e individual Orientador-Cliente o Usuario.

En un primer encuentro se cumplen varias funciones:

- Presentación y conocimiento mutuo.
- Establece un clima de confianza propicio.
- Recoge información necesaria para encauzar el proceso.

La duración del primer encuentro viene marcada por la necesidad de obtener una determinada información y las características de la persona entrevistada, pudiendo ir desde los 45 minutos hasta las dos horas. En ocasiones, por no hacerlo demasiado largo, se deja por recopilar la información para un segundo encuentro.

Como base para ese registro de información tomamos la Ficha de Registro de Usuarios/as de FAISEM (Ver anexos) aunque es necesario recoger alguna información que no se incluye en dicho protocolo. Esquemáticamente, estas son las áreas a cubrir en el desarrollo de la entrevista en profundidad:

- Datos identificativos y de contacto del Usuario.
- Datos socio-demográficos.
- Datos Clínicos y Terapéuticos.
- Datos de la Derivación al Programa.
- Datos Académicos y Formativos.
- Datos Laborales.
- Datos motivacionales y relativos a la búsqueda de empleo.

A partir de la información obtenida en la/s entrevista/s, se detectan las potencialidades y las debilidades o necesidades que plantea la persona. Unas y otras deben guiar el itinerario diseñado en el SOAE y el proceso de rehabilitación sociolaboral iniciado. Por ejemplo, en el caso de personas que padecen TMS es habitual que el proceso de formación académica/profesional haya quedado interrumpido por el inicio de la enfermedad. Esta circunstancia, unida a otros factores, suele tener como consecuencia una minusvaloración de la propia imagen personal y profesional. En estos casos, en las sesiones individuales conviene trabajar la confianza en uno mismo al mismo tiempo que se propone a la persona que cubra las lagunas formativas participando en algún programa formativo.

ACCIONES DE ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO

Habitualmente individuales aunque pueden organizarse grupos para cumplir un objetivo de orientación que sea compartido por varios/as demandantes. Los objetivos que cumplen estas acciones son los siguientes:

- Que la persona conozca mejor cuáles son sus aspectos positivos o valorados en el mercado de trabajo y cuáles son los que debe mejorar durante el proceso.
- Que la persona conozca las dinámicas habituales del mercado de trabajo: puestos y ocupaciones más demandadas, fórmulas de acceso, etc.
- Que la persona construya una imagen profesional clara de sí misma que le ayude a enfocar correctamente la búsqueda.
- Que la persona fortalezca su motivación para buscar empleo.

En este tipo de acciones y trabajando con personas que padecen TMS, la primera pregunta a contestar por la persona que comienza el proceso de orientación es: ¿a qué tipo de empleo puedo aspirar en función de mi perfil? En muchas ocasiones, esta imagen está desenfocada en la persona, bien porque opina que puede buscar empleos que, en realidad, están muy por encima de sus competencias o bien por todo lo contrario, es decir, la persona piensa que no puede trabajar o que no puede mejorar su perfil profesional.

Una vez trabajado este primer aspecto, el siguiente requisito a cumplir es que la persona conozca qué ocupaciones se demandan en el contexto laboral en el que desea trabajar.

Básicamente, habiendo resuelto estas dos dudas, la persona y el orientador están ya en disposición de marcarse unas metas que guíen el proceso de inserción iniciado.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y PUESTA EN COMÚN CON LOS PROFESIONALES DE SALUD MENTAL

Como paso previo al inicio del itinerario, la información obtenida en los contactos iniciales debe someterse al análisis conjunto con los profesionales del dispositivo de salud mental de referencia. Precisamente en este análisis nos será más fácil determinar si las expectativas que la persona nos ha transmitido en las entrevistas son ajustadas o no y si la estrategia de acción a proponerle es la que más se adapta a sus características y a su situación personal.

Este contacto se realizará preferiblemente en persona, fijando un encuentro con los profesionales en el dispositivo en cuestión o en nuestras instalaciones para trabajar sobre las derivaciones de varias personas. Así, además cumplir con el objetivo fundamental de determinar cuáles serán los pasos a seguir en el proceso de rehabilitación vocacional de cada usuario, alcanzaremos otras metas adicionales:

- Completaremos la información necesaria para guiar el proceso de orientación y que no aparezca en la derivación inicial.
- Fortaleceremos el compromiso de los profesionales de Salud Mental con dicho proceso.

PROGRAMACIÓN INDIVIDUALIZADA DE LA BÚSQUEDA

En función de la valoración inicial del perfil de cada usuario y del análisis pormenorizado de cada caso con los profesionales de Salud Mental, se diseña, negocia y acuerda un itinerario de rehabilitación sociolaboral en el que se propone el paso por diferentes tipos de dispositivo según el caso:

- Acciones de Entrenamiento Específicas en el propio SOAE: se destinan para cubrir lagunas específicas que tienen que ver con algún aspecto concreto de la búsqueda.
- Taller o centro ocupacional de FAISEM.
- Curso de Formación para el Empleo de FAISEM o externo.
- Empresa Social o empleo normalizado.
- Otros programas de empleo propios o externos.

En los Anexos, incluimos un sencillo modelo en el que el orientador puede ir formalizando las actividades y los plazos acordados previamente con la persona que van a servir de guía para el proceso de orientación.

Esta programación es absolutamente personal ya que depende en gran medida de las características de la persona en diferentes aspectos: situación clínica, perfil formativo, experiencia laboral, etc. Por tanto, no podemos hacer mención a un proceso o recorrido habitual de las personas dentro del Programa Ocupacional-Laboral. Lo importante es que cada uno de estos recursos constituya una respuesta razonable en función de las necesidades de la persona, evitando en la medida de lo posible que se conviertan en dispositivos estanco en los cuales la persona se deposite sin objetivos de mejora y corriendo un importante riesgo de institucionalización.

Además, los objetivos de la programación cumplen el papel de motivadores de la persona y de su voluntad por buscar empleo. Esto es especialmente importante para el éxito del proceso de rehabilitación laboral. La evidencia parece apuntar a que el elemento que más peso tiene a la hora de predecir dicho éxito es, precisamente, el que la persona quiera trabajar.

ACCIONES DE ENTRENAMIENTO

En muchas ocasiones, las dificultades para insertarse no están ni en la motivación ni en el perfil requerido. En estas acciones, de manera individual o en grupos, se trabajan aspectos puramente técnicos que tienen que ver con una mayor destreza o habilidad a la hora de buscar y encontrar empleo. En general, las acciones organizadas tienen que ver con:

- La importancia de la red de contactos.
- La auto-candidatura.
- La carta y el currículum, como herramientas habituales para la búsqueda.
- Las Entrevistas de trabajo.
- Modalidades de contrato y otros aspectos administrativos del empleo.
- Búsqueda de empleo en Internet.

ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO

Se prevé que desde el SOAE se acompañe y apoye a los/as usuarios/as que son derivados a los recursos del Programa, de modo que su proceso de rehabilitación sociolaboral no quede en un mero “abandono o colocación” de la persona en el dispositivo correspondiente.

Dentro de estas acciones se incluyen:

- Reuniones de seguimiento con Salud Mental.
En estas reuniones (que suelen desarrollarse según la disponibilidad de tiempo y espacio, tanto en las instalaciones propias como en las de Salud Mental) se analiza individualmente cada caso derivado y su proceso de rehabilitación laboral en el recurso asignado. Estas reuniones deberían celebrarse al menos una vez al mes de manera ordinaria. Estas reuniones continúan un proceso de comunicación-coordinación SOAE-Salud Mental que debe comenzar con el protocolo de derivación (ver Anexos) debidamente cumplimentado. De no existir este primer paso se inicia a ciegas el proceso e intervenciones posteriores pierden eficacia.
- Visitas de evaluación y seguimiento de las personas en los dispositivos.

Una de las especificidades que tiene el proceso de orientación y apoyo a la integración laboral de personas que padecen

TMS con respecto a la de otros colectivos de desempleados es que, en nuestro caso, es necesaria una mayor presencia en los recursos por parte de los orientadores para comprobar in situ en nivel de ajuste de la persona al recurso.

De manera general en todos los recursos y especialmente en el caso de usuarios que trabajan en empresas, ya sean éstas empresas sociales o empresas del mercado abierto, estas visitas o reuniones suelen concertarse previamente con la persona responsable del recurso de modo que provoquen la menor interferencia posible con la actividad diaria. En estos contactos se evalúa el nivel de cumplimiento de los objetivos, las actividades y los plazos acordados en la programación. Según las necesidades de cada caso, pueden fijarse las visitas más o menos frecuentes.

- Apoyo en el puesto de trabajo (tutores en programas específicos). En el caso de Programas de Acompañamiento a la Inserción o Empleo con Apoyo se prevé la figura del tutor laboral, cuya función más importante es apoyar directamente a la persona en su puesto de trabajo, para que el ajuste al entorno sea lo más eficiente posible.

Dentro de esta función de apoyo se incluirán, con mayor o menor peso específico según el caso, las siguientes acciones:

- Formación para el desarrollo y consolidación de hábitos laborales generales.
- Asesoramiento sobre aspectos laborales básicos.
- Formación profesional en el puesto de trabajo.
- Mediación con compañeros y supervisores.

EL SEGUIMIENTO

Veamos a continuación que actividades de seguimiento desarrolla el SOAE en función del tipo de recurso al que afectan:

EN TALLERES O CENTROS OCUPACIONALES

- Recepción, análisis de las derivaciones y toma de decisiones sobre la inclusión de la persona en un Taller o Centro determinado.

A partir de la información indicada en la derivación, contrastada en entrevista –en un primer contacto, la persona

siempre pasa por una o varias sesiones de orientación en el SOAE– se analiza el caso y se toman en consideración diversos aspectos para decidir sobre qué tipo de recurso resulta de mayor conveniencia para esa persona en ese momento determinado.

En coordinación con Salud Mental, deben acordarse unos objetivos de trabajo para cada persona.

Generalmente los dispositivos ocupacionales se reservan para aquellos casos en los que la prioridad es trabajar aspectos básicos de la rehabilitación laboral como, por ejemplo, actitudes como la constancia, la higiene, la colaboración con otros, etc. Este tipo de recursos no tiene un objetivo inmediato de empleo.

- Seguimiento de la asistencia a los Talleres así como de las incidencias.

El monitor del Taller es quien se encarga de supervisar la asistencia de los diferentes participantes, apoyándose en herramientas como la Ficha de Uso de Servicios, que incorpora un control de asistencia (Ver Anexos).

No obstante, el SOAE se encarga de recibir estos controles y de analizarlos, interviniendo cuando existen incidencias importantes, por ejemplo, ausencias prolongadas y/o injustificadas.

- Intervención ante problemas detectados.

Niveles bajo de asistencia, desmotivación, problemas de relación con compañeros o monitores, o de rendimiento, son puntos en los que la intervención por parte del SOAE resulta clave para la continuidad del proceso de rehabilitación.

- Evaluación de la participación de los usuarios.

Asimismo, el SOAE evalúa si la persona ha alcanzado los objetivos de trabajo o no, y qué circunstancias han contribuido y obstaculizado dicho logro. En este trabajo, nos resultará de gran utilidad la programación realizada con la persona previa incorporación al dispositivo.

Además, podemos revisar dos parámetros más:

- Satisfacción de los usuarios (CSU)
- Consumo de Servicios (FUS)

- Análisis de las salidas de usuarios.

En el caso de usuarios que pueden salir del Taller, el SOAE debe analizar las razones (frustración, situación clínica inadecuada, paso a otro recurso de mayor autonomía, etc.) y las evaluaciones realizadas serán de gran utilidad en este análisis.

Será el SOAE, siempre en coordinación con Salud Mental, quien propondrá el paso de la persona, por ejemplo, a un curso de formación para el empleo o quien podrá evitar la salida del taller si, en algún caso, considera que una situación de inadaptación por parte del usuario puede resolverse con un trabajo específico y algo más de tiempo.

- Coordinación con la Delegación Provincial de FAISEM:
A varios niveles y en diferentes actividades.
 - Información sobre los usuarios para el SIF.
 - Trámites de personal.
 - Aspectos logísticos del Taller.
 - Organización de actividades en función de las necesidades.
- Coordinación con Salud Mental:
 - Derivación.
 - Diseño de objetivos y estrategias de acción.
 - Seguimiento.
- Coordinación con otras entidades: Ayuntamientos, Asociaciones, etc.

CURSOS DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

- Recepción, análisis de las derivaciones y toma de decisiones sobre la inclusión de la persona en un Curso de Formación para el Empleo determinado.

Al igual que sucede en el caso de los talleres, a partir de la información recogida en la derivación y contrastada en la entrevista, el SOAE decide sobre la conveniencia de la participación del usuario en un curso de formación para el empleo.

Muchas veces, la persona ha pasado previamente por un taller ocupacional o procede de otro recurso del Programa. En estos casos, en los que además el SOAE no recibe derivación oficial por parte de Salud Mental la decisión, generalmente, se toma sobre la base de la información recogida en la entrevista con la persona interesada y siempre contrastando la decisión con el profesional de Salud Mental de referencia.

Los cursos de formación para el empleo se destinan a la adquisición por parte de la persona de las competencias de una profesión concreta de la que, cabe esperar, existe necesidad en el mercado de trabajo. Por lo tanto, los cursos tienen una finalidad de empleo a corto plazo.

- Seguimiento de la asistencia a los Cursos así como de las incidencias.

El monitor del curso es quien se encarga de supervisar la asistencia de los diferentes participantes, apoyándose en herramientas como el control de asistencia (GEFOC) y de la Ficha de Uso de Servicios (Ver Anexos).

No obstante, el SOAE se encarga de recibir estos controles y de analizarlos, interviniendo cuando existen incidencias importantes, por ejemplo, ausencias prolongadas y/o injustificadas.

- Intervención ante problemas detectados.

Al igual que en los Talleres, en cursos pueden presentarse incidencias en las que es necesaria la intervención del SOAE que, siempre en coordinación con el dispositivo de salud mental de referencia, pondrá en práctica las medidas más razonables en virtud de las características de cada situación particular.

- Evaluación de la participación de los usuarios.

Asimismo, el SOAE evalúa si la persona ha alcanzado los objetivos de trabajo o no, y qué circunstancias han contribuido y obstaculizado dicho logro. En este trabajo, nos resultará de gran utilidad la programación realizada con la persona previa incorporación al recurso y pueden crearse instrumentos específicos en función del tipo y de la materia del curso.

Dentro del Estudio Evaluación de los Programas de Integración Laboral para personas con Trastorno Mental Severo en Andalucía (cofinanciado por el Fondo de Investigación Sanitaria) se ha validado la versión en castellano del Work Behavior Inventory (WBI) desarrollado en los Estados Unidos por Bryson G, Bell M D, Lysaker P, & Zito W (1997), que puede servirnos en este tipo de contextos para comprobar el desarrollo de determinadas actitudes y comportamientos de base necesarios para un buen ajuste laboral.

Además, podemos revisar dos parámetros más:

- Satisfacción de los usuarios (CSU)
- Consumo de Servicios (FUS)
- Análisis de las salidas de usuarios, registro de los contratos realizados.

En el caso de usuarios que pueden salir del curso antes de que éste finalice, el SOAE debe analizar las razones (frus-

tración, situación clínica inadecuada, paso a otro recurso de mayor autonomía, etc.) y las evaluaciones realizadas serán de gran utilidad en este análisis.

Asimismo, y dado que un objetivo central de estos cursos es el logro de un empleo, el SOAE realizará un registro de las contrataciones hechas a alumnos del programa de formación profesional sea cual sea el momento en el que éstas se produzcan.

- Coordinación con la Dirección Regional de FAISEM:
 - Información sobre los usuarios para el SIF.
 - Trámites de personal.
 - Seguro de alumnos.
 - Supervisión de aspectos logísticos.
 - Organización de actividades en función de las necesidades.
- Coordinación con Salud Mental:
 - Derivación.
 - Diseño de objetivos y estrategias de acción.
 - Seguimiento.
- Coordinación con Delegación de Empleo:
 - Reuniones para presentar la programación, para resolver incidencias concretas y de cierre de los cursos.
 - Entrega de documentación relativa al seguimiento (GEFOC).
- Coordinación con otras entidades: Ayuntamientos, Asociaciones, Empresas, etc.

EMPRESAS SOCIALES³

- Análisis de las derivaciones y asesoramiento a la empresa sobre la inclusión de determinados usuarios.
El SOAE funciona como puerta de entrada de las personas con TMS en las empresas sociales participadas por FAISEM. Al igual de lo visto con cursos y talleres, el SOAE debe analizar la demanda de inclusión realizada por los Servicios de Salud Mental y en completa coordinación con éstos y con la empresa, decidir sobre la entrada de los usuarios en la ésta. Esta decisión debe ser consensuada con la empresa social.
En ocasiones, la decisión de proponer a una persona a la empresa social no parte de Salud Mental sino que procede del cumplimiento del itinerario de inserción que diseña el

³

Se incluye en los Anexos, un documento de propuestas de coordinación SOAEs – empresas sociales.

SOAE con la colaboración del propio interesado. No obstante, cualquier movimiento en dicho itinerario que suponga, como en este caso, un previsible incremento del nivel de exigencia debe ser consultado con los profesionales de referencia en la red sanitaria.

La entrada en una empresa social se reserva para los/as usuarios/as que se encuentran en un momento avanzado de su proceso de rehabilitación sociolaboral, en el que ya cuentan con hábitos laborales básicos razonablemente consolidados, algún tipo de especialización profesional por mínimo que sea y sobre todo, interés por trabajar y todo lo que ello supone.

- Gestión y mantenimiento de una bolsa de empleo de usuarios-candidatos para cubrir vacantes en la empresa social. Por desgracia, ni siquiera las empresas sociales muchas veces pueden adaptar su ritmo a las diferentes situaciones que los usuarios demandantes de empleo puedan tener en cada momento. Por este motivo, el SOAE debe cumplir la función no sólo de preparador laboral de los usuarios sino de “mantenedor” de esa condición prelaboral óptima que asegure una respuesta rápida para la empresa social y una integración sin traumas para la persona.
- Seguimiento de la asistencia así como de las incidencias. En especial, en la empresa social, el SOAE supervisa también aspectos administrativos, por ejemplo, el que los usuarios tengan actualizado el certificado de minusvalía. También como en cursos y talleres, el SOAE es responsable del proceso de integración laboral de las personas que se encuentran tutorizadas por el Servicio en dicho proceso. En este papel, el SOAE no se limita a “adjudicar” personas a empresas sino que, muy al contrario, debe conocer en cada momento cómo se desarrolla dicho proceso. Generalmente, este tipo de información es mejor y más puntualmente conocida por la propia empresa que debe facilitarla al Servicio de Orientación y así favorecer la coordinación entre ambos contextos.
- Intervención ante problemas detectados y en coordinación con la propia empresa social. Generalmente, a propuesta de la empresa o del propio trabajador, El SOAE interviene ante problemas de adaptación, rendimiento, etc. de las personas insertadas. Ante estos problemas, la actuación del SOAE sigue siempre unas pautas ya conocidas:

- Entrevistar a la persona.
- Contrastar la información con la empresa.
- Solicitar la participación y el informe de Salud Mental cuando sean necesarios.
- Elaborar y negociar una estrategia de acción tanto con la persona como con la empresa y con Salud Mental.
- Evaluación de la participación de los usuarios.
 Periódicamente, el SOAE mantiene entrevistas de seguimiento con los usuarios derivados. En ellas, se obtiene información sobre la marcha del proceso de integración laboral y se refuerzan o corrigen determinadas actuaciones. En algunos casos, esta evaluación puede apoyarse en el uso de herramientas específicas:
 - Inventario de Conducta Laboral.
 - Cuestionario de Satisfacción Laboral.
 - Ficha de uso de Servicios.
- Análisis de las salidas de usuarios.
 Ante la posibilidad de que un trabajador con problemas de salud mental termine su relación contractual con la empresa social, el SOAE debe actuar como en el resto de las incidencias antes mencionadas. Así, el procedimiento a seguir es el mismo:
 - Entrevistar a la persona.
 - Contrastar la información con la empresa.
 - Solicitar la participación y el informe de Salud Mental cuando sea necesaria.
 - Elaborar y negociar una estrategia de acción tanto con la persona como con la empresa y con Salud Mental.

Si al final se acuerda la salida del usuario de la empresa social, el SOAE debería mantener el contacto con éste a fin de poder trabajar con él en nuevas líneas de acción alternativas (p.ej. búsqueda de empleo en empresas del exterior, fortalecer la competencia profesional pasando por formación, etc.)
- Coordinación con otras entidades.
 También aquí, el SOAE juega el papel de mediador con otras entidades y organizaciones importantes en el proceso de inserción laboral de las personas tutorizadas. La coordinación con la empresa es crucial, en particular la comunicación con las personas que supervisan el trabajo diario de los usuarios insertados y en seguimiento. Es una relación bi-direccional en la cual, la empresa aporta infor-

mación relevante acerca del rendimiento y el ajuste de la persona al entorno laboral (p.ej. asistencia, puntualidad, cumplimiento de tareas, etc.) y el SOAE aporta asesoramiento a la empresa en lo que al trabajo con personas que padecen TMS se refiere.

Con Salud Mental, la coordinación se establece en los momentos ya señalados anteriormente:

- Derivación.
- Diseño de objetivos y estrategias de acción.
- Seguimiento.

Y finalmente, con la Dirección Regional la participación del SOAE con respecto a los usuarios que trabajan en las empresas sociales se reduce fundamentalmente al envío de información relativa a los usuarios para el mantenimiento del Sistema de Información de FAISEM así como la colaboración en estudios de campo realizados por el Departamento de Programas.

PROGRAMAS DE EMPLEO Y FORMACIÓN EN OTRAS ORGANIZACIONES

- Análisis de las derivaciones y toma de decisiones sobre la inclusión de la persona en el programa.
Como en el resto de recursos del Programa, el SOAE funciona con filtro a la entrada de los usuarios. En ocasiones, después de haber realizado un análisis exhaustivo de la candidatura, puede considerarse que la persona debe orientar su búsqueda hacia recursos externos a FAISEM: formación profesional ocupacional, formación profesional reglada, empleo ordinario con o sin apoyo en la empresa.
- Seguimiento de la asistencia así como de las incidencias.
En estos casos, aparte de la derivación el seguimiento de estos casos consiste en un asesoramiento periódico en entrevistas personales en las instalaciones del Servicio de Orientación. No obstante, sí que existe un programa de apoyo directo a los usuarios en las empresas ordinarias (Programa de Acompañamiento a la Inserción) que forma parte del Programa Ocupacional-Laboral y que sí prevé presencia real de equipos de apoyo al empleo en las empresas en las que trabajar los usuarios asignados.
- Intervención ante problemas detectados.
Salvo en el programa de acompañamiento a la inserción,

4
Instrumentos desarrollados en el marco del estudio de investigación citado anteriormente y que figuran en los anexos.

no existe demasiada capacidad de intervenir en los recursos de formación y empleo ordinarios por parte del SOAE. No obstante, éste sí que debe ser una referencia para estos recursos con la que poder contar ante incidencias o problemas detectados en la participación de los usuarios.

- Evaluación de la participación de los usuarios.
Como en el caso de los trabajadores de las empresas sociales, el SOAE realizará el seguimiento de la participación de los usuarios en programas externos. Este seguimiento se articulará en encuentros SOAE-usuario en las instalaciones del Servicio, y, siempre que sean posibles y recomendables, en visitas del SOAE a dichos recursos.
En algunos casos, esta evaluación puede apoyarse en el uso de instrumentos específicos⁴:

- Inventario de Conducta Laboral.
- Cuestionario de Satisfacción Laboral.

- Coordinación entidades, con la Dirección Regional y Servicios de Salud Mental.

Nuevamente, la coordinación en estos programas debe mantenerse por parte del SOAE a varios niveles.

Con Salud Mental tanto en la derivación del usuario como en el establecimiento de los objetivos y de la estrategia de intervención y para realizar el seguimiento tanto periódicamente como de manera puntual ante determinadas incidencias, con la Dirección Regional recogiendo información sobre los recursos y los usuarios asignados y, sobre todo, con las entidades implicadas, funcionando, como decíamos en el punto anterior, como referencia para el seguimiento de las personas.

COORDINACIÓN

- Del Programa en su conjunto, dentro de la Delegación Provincial, y con la Dirección Regional de FAISEM.
Como indicamos anteriormente, los recursos integrados dentro del Programa Ocupacional-Laboral no deben concebirse como islas independientes sino como un conjunto de posibilidades que pueden ofrecerse a la persona en función de la situación que presente en cada momento y que deberían organizarse dentro de un itinerario lógico de rehabilitación sociolaboral previsto de antemano.

El SOAE es el encargado de dar sentido a este itinerario organizando el flujo de personas entre los diferentes recursos en virtud de una evaluación rigurosa de la situación de cada usuario en cada momento.

Además, la función del SOAE hace posible que el Programa Ocupacional-Laboral y los dispositivos integrados en él no estén al margen de las líneas de trabajo marcadas desde FAISEM, en los niveles regional y provincial, favoreciendo la transmisión de información referente a los usuarios registrados y al funcionamiento de ellos y de los propios recursos.

- Con los Servicios de Salud Mental.

Fundamentalmente para garantizar un proceso de derivación óptimo, en el que se facilite toda la información útil para el SOAE por parte del dispositivo de salud mental de referencia y también para asegurar el compromiso para realizar el seguimiento conjunto de la participación de los usuarios en el Programa.

Un buen grado de coordinación entre el SOAE y Salud Mental contribuye a incrementar las probabilidades de ajuste entre la persona y el recurso.

Pensamos que la próxima implantación del Proceso Asistencial Trastorno Mental Grave va a suponer además una oportunidad común para reforzar esa coordinación.

Como hemos mencionado anteriormente, la coordinación con Salud Mental necesita de dos instrumentos básicos: el protocolo de derivación – en el cual el dispositivo sanitario de referencia solicita al SOAE la inclusión de un usuario en el Programa Ocupacional-Laboral e indica por escrito toda aquella información que debe conocer el SOAE para poder trabajar con él o ella y las reuniones periódicas – en las cuales no sólo se analizan las derivaciones sino que se acuerdan objetivos de acción y se evalúan las estrategias adoptadas.

La derivación puede realizarse por muchos canales – fax, correo, reunión presencial o telefónica – no obstante, el hecho central es que se cumplan los dos elementos básicos:

- La información útil sobre la persona.
 - El compromiso del profesional para el seguimiento.
- Con el SAE.

A excepción de los Talleres Ocupacionales, en el resto de dispositivos del Programa Ocupacional-Laboral (Orien-

tación Profesional, Formación para el Empleo, Empresas Sociales y Acompañamiento a la Inserción en empresas ordinarias) es necesario mantener un nivel elevado de comunicación y coordinación con las Delegaciones de Empleo del SAE. El Servicio de Orientación y Apoyo al Empleo es el encargado de mantener dichos contactos que habitualmente implican:

- Reuniones para presentar la programación de actividades, para resolver incidencias o para cerrar los programas.
- Realización y entrega de documentación y trámites administrativos diversos.
- Con otras organizaciones e instituciones.
En este caso, se trata de contactos menos explorados con organizaciones que pueden prestar un apoyo puntual para desarrollar alguna acción concreta. Por ejemplo, coordinación con empresas en las cuales están realizando prácticas un grupo de personas con TMS en seguimiento por parte del SOAE.

REGISTRO DE ACTIVIDADES

- Sistema de Información de FAISEM.
FAISEM cuenta con un sistema de información que recoge datos personales de cada usuario y usuaria de los distintos programas así como de los dispositivos adscritos. Desde cada SOAE se recoge la información correspondiente y se remite a la unidad central.
Adicionalmente, las personas que se integran en programas de formación y empleo de la Consejería de Empleo, requieren del registro de información específica en sistemas y aplicativos dispuestos por el propio Servicio Andaluz de Empleo y que están disponibles en Internet. A continuación se describen los 2 más relevantes.
- GEFOC.
El Servicio de Orientación, como estructura de coordinación del Programa Ocupacional-Laboral, es el responsable de la gestión administrativa y técnica de la formación profesional que se desarrolla en su provincia. Dicha gestión debe realizarse utilizando la herramienta informática dispuesta por el SAE para tal fin: GEFOC.
En dicho sistema se incluye alguna información relativa

a los usuarios, fundamentalmente en lo que tiene que ver con su formación y experiencia laboral, y sobre todo mucha información sobre el curso y su desarrollo (p.ej. asistencias, incidencias, monitores, contenidos, etc.)

- Sistema Telemático de Orientación.

El Servicio de Orientación y Apoyo al Empleo forma parte de la red creada por el programa de Unidades de Orientación Andalucía Orienta del SAE. En consecuencia, deben registrar la información relativa a los usuarios/as en el Sistema Telemático que el SAE dispone para tal fin (STO). Este sistema permite grabar información personal relativa al usuario y de las atenciones realizadas. No obstante, es limitado con respecto a otros datos de especial importancia en nuestro trabajo (p.ej. información aportada por salud mental) y nos obliga a utilizar un sistema de información adicional en los que indicar toda la información relevante para el proceso.



Protocolo de derivación Programas de Apoyo Social

Datos del servicio de salud mental que efectúa la derivación

Provincia: Área de Salud Mental:

Dispositivo de Salud Mental de referencia:

Facultativo de referencia:

Programa y tipo de dispositivo de apoyo social que se propone inicialmente:

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Programa residencial | <input type="checkbox"/> Programa ocupacional-laboral | <input type="checkbox"/> Programa de estancia diurna |
| <input type="checkbox"/> Casa hogar | <input type="checkbox"/> Taller/centro ocupacional | |
| <input type="checkbox"/> Vivienda superv. con presencia nocturna | <input type="checkbox"/> Curso de formación para el empleo | |
| <input type="checkbox"/> Vivienda superv. con presencia parcial | <input type="checkbox"/> Empresa social | |
| <input type="checkbox"/> Subprograma de atención domiciliaria | <input type="checkbox"/> Subprograma de apoyo al empleo | |
| <input type="checkbox"/> Pensión concertada | <input type="checkbox"/> Curso de garantía social | |
| <input type="checkbox"/> Residencia concertada | | |
- Señalar si la plaza es de Respiro Familiar

Datos de identificación

Nombre: Apellido 1: Apellido 2:

Provincia: DNI: Tarjeta Sanitaria:

Domicilio actual:

C.P.: Localidad:

Teléfono: Pasaporte/Tarj. residente:

Datos de sociodemográficos, académicos y laborales

Fecha de nacimiento: Sexo:

Estado civil

- Soltero/a
 Casado/a, pareja de hecho
 Separado/a, divorciado/a
 Viudo/a

Situación jurídica

- Capacitado
 Incapacitado (rellenar datos del tutor)

Fecha de incapacitación:



Protocolo de derivación

Programas de Apoyo Social

• Datos del tutor

Nombre del tutor / Entidad tutelar:

Teléfono: DNI:

Dirección:

Modalidad de tutor:

Tutor institucional

Entidad tutelar

Tutor familiar u otros allegados

Padre / Madre

Hermanos

Cónyuge / Pareja

Hijos

Otros allegados:

• Datos familiares y de convivencia

Padre / Madre

Padre y madre

Solo madre

Solo padre

Ninguno

Nº de hermanos:

Cónyuge / Pareja (sí / no):

Nº de hijos:

Tipo de convivencia

Solo/a

Con familia propia

Con familia de origen

Con familia propia y de origen

Otros familiares y amigos

Instituciones

Hospital psiquiátrico

Nº de años ingresado en hospital psiquiátrico:

Otros

Otro tipo de convivencia:

Familiar de referencia (sí / no):

Nombre del familiar de referencia:

Teléfono:

Parentesco familiar de referencia:

Padre / Madre

Hermanos

Cónyuge / Pareja

Hijos

Otros allegados:



Protocolo de derivación Programas de Apoyo Social

• Datos académicos y laborales

Nivel educativo:

- No sabe leer ni escribir
- Sabe leer y escribir
- Estudios primarios incompletos
- Estudios primarios o 5º E.G.B
- Graduado escolar, 2º E.S.O., E.G.B., bachillerato elemental
- Bachiller superior, F.P. o similar
- Estudios universitarios medios
- Estudios universitarios superiores

Titulación Académica:

Situación laboral en la actualidad

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Trabajo remunerado <input type="checkbox"/> Trabajo remunerado sin cobertura legal <input type="checkbox"/> Trabajo no remunerado <input type="checkbox"/> Sin trabajo | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Por cuenta propia sin asalariados <input type="checkbox"/> Por cuenta propia con menos de 10 asalariados <input type="checkbox"/> Por cuenta propia con 10 o más asalariados <input type="checkbox"/> Directivo empresa con menos de 10 empleados <input type="checkbox"/> Directivo empresa con más de 10 empleados <input type="checkbox"/> Capataz, supervisor o encargado <input type="checkbox"/> Por cuenta ajena con trabajo fijo <input type="checkbox"/> Por cuenta ajena con trabajo eventual
 <input type="checkbox"/> Por estar estudiando <input type="checkbox"/> Por ser ama de casa <input type="checkbox"/> En paro sin subsidio <input type="checkbox"/> En paro con subsidio <input type="checkbox"/> En regimen de jubilación <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Incapacidad parcial profesión habitual <input type="checkbox"/> Incapacidad total profesión habitual <input type="checkbox"/> Incapacidad absoluta todo tipo de trabajo <input type="checkbox"/> Por edad <input type="checkbox"/> Con pensión no contributiva y/o asistencial <input type="checkbox"/> Otros |
|--|--|

• Datos económicos

Rendimientos del trabajo:

Rendimientos del capital mobiliario:

Pensiones, subsidios, prestaciones por desempleo, becas, ayudas:

Total ingresos mensuales



Protocolo de derivación Programas de Apoyo Social

Datos del servicio de salud mental que efectúa la derivación

Diagnóstico psiquiátrico principal CIE-10: Cód.

Diagnóstico psiquiátrico secundario CIE-10: Cód.

Edad de comienzo de la enfermedad:

Certificado de minusvalía (sí / no): Porcentaje de minusvalía reconocida:

Necesidad de revisión (sí / no): Fecha de revisión:

Necesidad de atención especial por problemas somáticos (sí / no):

Especificar:
.....
.....

• Escala Honos

Fecha	Agresividad	Auto lesión	Drogas	Cognitivo	Físico	Alucinaciones	Depresión
.....
Otros	F. Asociado	Relaciones	Funcionamiento general	Entorno doméstico		Ocupación	
.....	

• Tratamiento

Tratamiento farmacológico (sí / no):

Tratamiento psicosocial (sí / no):

Adherencia al tratamiento farmacológico

- No tiene tratamiento prescrito
- Toma medicación regularmente de manera autónoma
- Toma medicación regularmente con supervisión
- No toma la medicación indicada

Adherencia al tratamiento psicosocial

- No se ha indicado
- Asiste regularmente y de manera autónoma
- Asiste regularmente con supervisión
- No asiste a las sesiones de tratamiento indicado

Modalidad/es de tratamiento psicosocial

- Psicosocial - orientación
- Psicosocial - apoyo psicológico
- Psicosocial - psicoterapia reglada
- Psicosocial técnicas específicas de rehabilitación



Fundación Andaluza para la
Integración Social del Enfermo Mental

Protocolo de derivación Programas de Apoyo Social

Datos clínicos y de atención sanitaria

• Consumo de servicios de salud mental en los 12 últimos meses

Días de asistencia a ESMD:

Días de hospitalización en USM - HG:

Días de asistencia a hospital de día:

Días en programa día de CT:

Días de hospitalización en CT:

Nº de ingresos USM - HG:

Nº de ingresos CT:

Objetivos de la derivación

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

En a de de

Fdo. Coordinador/a del dispositivo

Fdo. Coordinador/a de Área



Ficha de registro de usuarios

Programas de Apoyo Social

Datos de identificación

Código:

Nombre: Apellido 1: Apellido 2:

Provincia: DNI: Tarjeta Sanitaria:

Domicilio actual: (para usuarios que no residen en dispositivos de FAISEM)

C.P.: Localidad:

Teléfono: Pasaporte/Tarj. residente:

Datos de sociodemográficos, académicos y laborales

Fecha de nacimiento: Sexo:

Estado civil

- Soltero/a
 Casado/a, pareja de hecho
 Separado/a, divorciado/a
 Viudo/a

Situación jurídica

- Capacitado
 Incapacitado (rellenar datos del tutor)

Fecha de incapacitación:

• Datos del tutor

Nombre del tutor / Entidad tutelar:

Teléfono: DNI:

Dirección:

Modalidad de tutor:

- Tutor institucional
 Entidad tutelar
 Tutor familiar u otros allegados
 Padre / Madre
 Hermanos
 Cónyuge / Pareja
 Hijos
 Otros allegados:



Ficha de registro de usuarios

Programas de Apoyo Social

• Datos familiares y de convivencia

Padre / Madre

- Padre y madre
- Solo madre
- Solo padre
- Ninguno

Nº de hermanos:

Cónyuge / Pareja (sí / no):

Nº de hijos:

Tipo de convivencia previa

(para usuarios que residen en alojamientos de FAISEM)

- Solo/a
- Con familia propia
- Con familia de origen
- Con familia propia y de origen
- Otros familiares y amigos
- Instituciones
- Hospital psiquiátrico

Nº de años ingresado en hospital psiquiátrico:

- Otros:
- Desconocida

Tipo de convivencia previa

(para usuarios que no residen en alojamientos de FAISEM)

- Solo/a
- Con familia propia
- Con familia de origen
- Con familia propia y de origen
- Otros familiares y amigos
- Instituciones
- Hospital psiquiátrico

Nº de años ingresado en hospital psiquiátrico:

- Otros:
- Desconocida

Familiar de referencia (sí / no):

Nombre del familiar de referencia:

Teléfono:

Parentesco familiar de referencia:

- Padre / Madre
- Hermanos
- Cónyuge / Pareja
- Hijos
- Otros allegados:



Ficha de registro de usuarios

Programas de Apoyo Social

• Datos académicos y laborales

Nivel educativo:

- No sabe leer ni escribir
- Sabe leer y escribir
- Estudios primarios incompletos
- Estudios primarios o 5º E.G.B
- Graduado escolar, 2º E.S.O., E.G.B., bachillerato elemental
- Bachiller superior, F.P. o similar
- Estudios universitarios medios
- Estudios universitarios superiores
- Desconocido

Titulación Académica:

Situación laboral en la actualidad

- Trabajo remunerado
- Trabajo remunerado sin cobertura legal
- Trabajo no remunerado
- Sin trabajo
- Por cuenta propia sin asalariados
- Por cuenta propia con menos de 10 asalariados
- Por cuenta propia con 10 o más asalariados
- Directivo empresa con menos de 10 empleados
- Directivo empresa con más de 10 empleados
- Capataz, supervisor o encargado
- Por cuenta ajena con trabajo fijo
- Por cuenta ajena con trabajo eventual
- Desconocido
- Por estar estudiando
- Por ser ama de casa
- En paro sin subsidio
- En paro con subsidio
- En regimen de jubilación
 - Incapacidad parcial profesión habitual
 - Incapacidad total profesión habitual
 - Incapacidad absoluta todo tipo de trabajo
 - Por edad
- Con pensión no contributiva y/o asistencial
- Otros
- Desconocido



Ficha de registro de usuarios

Programas de Apoyo Social

Datos económicos

Rendimientos del trabajo:

Rendimientos del capital mobiliario:

Rendimientos del capital inmobiliario:

Pensiones, subsidios, prestaciones por desempleo, becas, ayudas:

Total ingresos mensuales

Aportación mensual Programa residencial:

Aportación mensual del familiar:

Entidad bancaria donde se realiza la aportación:

Datos clínicos

Diagnóstico psiquiátrico principal CIE-10: Cód.

Diagnóstico psiquiátrico secundario CIE-10: Cód.

Edad de comienzo de la enfermedad:

Certificado de minusvalía (sí / no):

Porcentaje de minusvalía reconocida:

Rango de minusvalía reconocida

Hasta 32: Discapacidad no reconocida

De 33 a 64: Discapacidad reconocida sin derecho a PNC

De 65 a 74: Discapacidad reconocida con derecho a PNC

Desde 75: Discapacidad reconocida con derecho a PNC y a complemento de ayuda a terceras personas

Necesidad de revisión (sí / no):

Fecha de revisión:

Necesidad de atención especial por problemas somáticos (sí / no):

Especificar:

.....

.....



Fundación Andaluza para la Integración Social del Enfermo Mental

Ficha de registro de usuarios

Programas de Apoyo Social

• Escala Honos

Fecha	Agresividad	Auto lesión	Drogas	Cognitivo	Físico	Alucinaciones	Depresión
.....
Otros	F. Asociado	Relaciones	Funcionamiento general		Entorno doméstico	Ocupación	
.....	

Datos de atención primaria y salud mental

Centro de atención primaria de referencia:

Médico de familia:

Área de salud mental de referencia:

Dispositivo sanitario de referencia para el seguimiento en el Prog. Residencial:

Profesional sanitario de referencia para el seguimiento en el Prog. Residencial:

Categoría profesional*:

Dispositivo sanitario de referencia para el seguimiento en el Prog. Ocup/Laboral:

Profesional sanitario de referencia para el seguimiento en el Prog. Ocup/Laboral:

Categoría profesional*:

* Categoría del profesional de referencia:

- 1 Psiquiatra
- 2 Psicólogo
- 3 Trabajador social
- 4 Terapeuta ocupacional
- 5 Diplomado en enfermería
- 6 Auxiliar de enfermería
- 7 Monitor



Fundación Andaluza para la Integración Social del Enfermo Mental

Ficha de registro de usuarios Programas de Apoyo Social

• Datos de derivación de salud mental

Cumplimentación completa Protocolo Derivación*:
 Cumplimentación datos sociodemográficos*:
 Cumplimentación datos clínicos y atención sanitaria*:
 Cumplimentación Objetivos Prog. Ocup./Laboral*:

Cumplimentación datos de identificación*:
 Cumplimentación datos de económicos*:
 Cumplimentación Objetivos Prog. Residencial*:

* Datos del Protocolo de derivación:

- 1 Completo
- 2 Faltan algunos datos
- 3 Faltan todos los datos

Objetivos de la derivación al Prog. Residencial:

.....

Objetivos de la derivación al Prog. Ocup./Laboral:

.....

Adherencia al tratamiento farmacológico

- No tiene tratamiento prescrito
- Toma medicación regularmente de manera autónoma
- Toma medicación regularmente con supervisión
- No toma la medicación indicada
- Desconocida

Adherencia al tratamiento psicosocial

- No se ha indicado
- Asiste regularmente y de manera autónoma
- Asiste regularmente con supervisión
- No asiste a las sesiones de tratamiento indicado
- Desconocida

Modalidad/es de tratamiento psicosocial

- Psicosocial - orientación
- Psicosocial - apoyo psicológico
- Psicosocial - psicoterapia reglada
- Psicosocial técnicas específicas de rehabilitación
- Desconocida

Área de salud mental:

Facultativo de referencia:

Dispositivo de derivación para el Prog. Residencial:

Dispositivo de derivación para el Prog. Ocup./Laboral:

.....

.....



Ficha de registro de usuarios Programas de Apoyo Social

• Consumo de servicios de salud mental en los 12 últimos meses

Días de asistencia a ESMD:

Días de hospitalización en USM - HG:

Nº de ingresos USM - HG:

Días de asistencia a hospital de día:

Días en programa día de CT:

Días de hospitalización en CT:

Nº de ingresos CT:

• Datos de tratamiento actual

Tratamiento farmacológico (sí / no):

Tratamiento psicosocial (sí / no):

Adherencia al tratamiento farmacológico

- No tiene tratamiento prescrito
- Toma medicación regularmente de manera autónoma
- Toma medicación regularmente con supervisión
- No toma la medicación indicada
- Desconocida

Adherencia al tratamiento psicosocial

- No se ha indicado
- Asiste regularmente y de manera autónoma
- Asiste regularmente con supervisión
- No asiste a las sesiones de tratamiento indicado
- Desconocida

Modalidad/es de tratamiento psicosocial

- Psicosocial - orientación
- Psicosocial - apoyo psicológico
- Psicosocial - psicoterapia reglada
- Psicosocial técnicas específicas de rehabilitación
- Desconocida

Observaciones

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Fundación Andaluza para la
Integración Social del Enfermo Mental

Ficha de registro de usuarios

Programas de Apoyo Social

Datos de programas

Programas de FAISEM de los que se beneficia el usuario:

Programa residencial (pág. 9)

Programa ocupacional-laboral (pág. 10)

Programa de ocio (pág. 11)

En a de de

Fdo.

Vº. Bº. Responsable del programa / Delegado/a provincial



Fundación Andaluza para la Integración Social del Enfermo Mental

Registro de actividades diarias

Dpto. de Programas, evaluación e investigación

Dispositivo: Código: Mes: Año:

Apellidos y nombre: Código:

Programa Residencial: Sí No N° de hoja:

USO DE SERVICIOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	T	Nº Ingresos		
Al. Primaria																																			
E.S.M.D.																																			
Hosp. USM-HG																																			
U.R.A.																																			
H.D.																																			
Prog. día C.T.																																			
Hosp. C.T.																																			
Otras actividades																																			
Club Social																																			
Control de Asistencia																																			

Fecha	Incidencias
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Fundación Andaluza para la
Integración Social del Enfermo Mental

Registro de actividades diarias

Dpto. de Programas, evaluación e investigación

FINALIDAD

Con la implantación de la Ficha de Registro de Actividad Diaria y Uso de Servicios se pretende unificar la recogida diaria de información referida al seguimiento de los/as usuarios/as, el uso de servicios y el índice de frecuentación del taller ocupacional.

INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN

Mensualmente, a cada usuario/a se le abrirá una nueva ficha (primera hoja en la que se recogen incidencias diarias a destacar, el uso de servicios y la asistencia personalizada por usuario/a). Si las incidencias ocuparan más espacio que el permitido en dicha hoja, se utilizarán tantas hojas adicionales (segunda hoja en la que sólo se recogen las incidencias diarias) como fuera necesario. Una vez finalizado el mes, se procederá a la suma de usos de servicios y días de asistencia de cada usuario/a. El/la responsable del taller ocupacional enviará los totales de cada usuario/a recogidos en la tercera hoja (en la que se recoge los datos cuantitativos totales de los/as usuarios/as que asisten al taller en cuestión) al Dpto. de Programas, Evaluación e Investigación. La primera y segunda hoja permanecerá en el taller dentro de los expedientes individuales de cada usuario/a.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Alta	Para usuarios/as nuevos, anotar fecha de incorporación.
Baja m	Para los usuarios/as que causan baja, anotar fecha y motivo, en función de la siguiente referencia: 1. Mayor Autonomía, 2. Dispositivo similar, 3. Menor Autonomía, 4. Abandono sin motivo, 5. Fallecimiento, 6. Abandono no satisfecho, 7. Actividad concluida, 8. Salida inadaptación, 9. Otros motivos.
At. Primaria.	Atención recibida en los dispositivos de Atención Primaria (Centro de Salud y Ambulatorio).
E.S.M.D.	Atención recibida en el Equipo de Salud Mental de Distrito.
Hosp. USM-HG.	Días de ingreso hospitalario en la Unidad de Salud Mental del Hospital General.
U.R.A.	Atención recibida en la Unidad de Rehabilitación de Área.
H.D.	Atención recibida en la Unidad de Día.
Prog. Día C.T.	Atención recibida en el Programa de Día de la Comunidad Terapéutica.
Hosp. C.T.	Días de ingreso en la Comunidad Terapéutica.
Otras actividades.	Asistencia a otras actividades ocupacionales, formativas, laborales y de ocio incluidas las deportivas, planificadas y organizadas por entidades y/o organizaciones ajenas al taller ocupacional.
Club Social.	Asistencia a club social de la red de FAISEM.
Nº ingresos.	Nº de ingresos mensuales. No contabilizar el ingreso, cuando éste se haya producido durante el mes anterior.
Asistencia Teórica.	Días previstos de asistencia mensual al taller ocupacional de cada usuario/a.
Asistencia Real.	Asistencia al taller ocupacional.
Prog. Residencial	Señalar si el/la usuario/a es atendido/a por alguno de los dispositivos residenciales de FAISEM

Se entiende por atención recibida tanto la asistencia de los usuarios/as a los dispositivos, como la visita de estos últimos al taller ocupacional y/o domicilio de los usuarios/as. También se incluye como atención recibida la asistencia del monitor/a a los dispositivos para tratar asuntos relacionados con el/la usuario/a en cuestión, aunque éste/a último/a no acuda.

Inventario de Conducta Laboral
Adaptación al castellano de la versión original:
Work Behavior Inventory (WBI)
Bryson G, Bell MD Lysaker P, & Zito W (1997)

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS

El Inventario de Conducta Laboral es una adaptación al castellano del Work Behavior Inventory (WBI), una escala breve que valora el funcionamiento en el trabajo y que ha sido específicamente diseñado para ser empleado con personas que padecen trastorno mental severo en proyectos de integración laboral.

Consta de 5 áreas, cada una de ellas con 7 ítems, más una de valoración global.

INSTRUCCIONES

La escala debe ser cumplimentada mediante una entrevista del evaluador con la persona responsable del usuario/a a valorar (monitores/as en talleres ocupacionales, supervisores/as en empresas sociales y monitores/as en acciones de formación profesional ocupacional) y debe ser puntuada siguiendo las siguientes instrucciones.

En la entrevista mantenida con la persona informante deben realizarse preguntas referidas a un período de tiempo no superior a las dos semanas anteriores.

Cada ítem debe puntuarse en una escala de cinco niveles:

- 5 = área de rendimiento superior en la mayoría de los casos.
- 4 = área de rendimiento superior en algunos casos.
- 3 = rendimiento adecuado en este área.
- 2 = área a mejorar en algunos casos.
- 1 = área a mejorar en la mayoría de los casos.

En general, las conductas deberían considerarse “rendimiento superior” siempre que se refieran a un comportamiento muy valioso en el empleo competitivo, “a mejorar” si reflejan un comportamiento obligado o mínimo en el empleo competitivo, y “rendimiento adecuado” cuando se refieran a conductas que no podrían ser consideradas ni muy valiosas ni mínimas en el empleo competitivo.

Es especialmente importante el hecho de que las evaluaciones realizadas con el WBI deberían realizarse teniendo en cuenta en todo momento el nivel de rendimiento esperado en un contexto laboral ordinario.

Durante la entrevista con el/la supervisor/a, deben incluirse las siguientes cuestiones generales:

“¿Qué tal es [el/la participante] haciendo su trabajo?”

“¿Cuáles son sus puntos fuertes y débiles como trabajador/a?”

Cuando sea necesario, deben proponerse también preguntas más específicas con el objetivo de puntuar bien cada ítem de la escala.

Además, con el tiempo los/as supervisores/as pueden tender a contestar simplemente que “no hay novedad” con respecto a determinados participantes. En esos casos, es útil hacer preguntas como:

“¿Ha mostrado el participante alguna mejora últimamente?”

“¿Existen áreas susceptibles de mejora en su conducta laboral?”

PRINCIPIOS BÁSICOS DE PUNTUACIÓN

- Recuerda que los niveles de respuesta de la escala se refieren a la frecuencia con que se desarrollan comportamientos problemáticos o destacables, y no a la severidad o la intensidad de éstos.
- Si en un ítem pueden seleccionarse dos niveles de respuesta, debe seleccionarse el más bajo.
- Es necesario considerar que algunos ítems, por su propia definición, limitan el rango de respuestas susceptibles de ser seleccionadas. Por ejemplo, un/a participante que muestra un embotamiento severo nunca podría puntuar por encima de 3 en el ítem “no se pone nervioso ni agresivo.” En este caso, es cierto que la persona no se pone nerviosa ni agresiva, pero la razón de este comportamiento es que carece en realidad de respuesta emocional. Su conducta no puede ser valorada como un área destacable.
- Cuando un ítem no parece ser aplicable o no hemos recogido suficiente información como para poder puntuarlo, debe seleccionarse el nivel 3.
- Debe reservarse la puntuación 5 para valorar únicamente aquel comportamiento laboral que destaque como superior en un contexto laboral competitivo



Inventario de conducta laboral

Usuario/a: Código:

Dispositivo: Código:

Informante: Código:

Entrevistador/a: Código:

Fecha entrevista:

ESCALA A: Habilidades Sociales

A1 No parece demasiado distante o aislado	1	2	3	4	5
A2 Parece cómodo cuando otros se le acercan.....	1	2	3	4	5
A3 Se integra en grupos siempre que puede.....	1	2	3	4	5
A4 Parece interesado en los demás	1	2	3	4	5
A5 Expresa sentimientos positivos de un modo adecuado.....	1	2	3	4	5
A6 Mantiene relaciones positivas con compañeros.....	1	2	3	4	5
A7 Expresa sentimientos negativos de un modo adecuado.....	1	2	3	4	5

ESCALA B: Cooperación

B1 Trabaja con comodidad en presencia de otros	1	2	3	4	5
B2 Acepta críticas constructivas sin enfadarse.....	1	2	3	4	5
B3 Escucha atentamente las instrucciones	1	2	3	4	5
B4 Sigue las instrucciones recibidas sin resistencia	1	2	3	4	5
B5 Escucha sin interrumpir las instrucciones.....	1	2	3	4	5
B6 Cooperera con los compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
B7 Pregunta cuando no entiende algo	1	2	3	4	5

ESCALA C: Hábitos Laborales

C1 Acude puntual al trabajo	1	2	3	4	5
C2 Comienza las tareas con prontitud	1	2	3	4	5
C3 Sigue las normas establecidas para el trabajo.....	1	2	3	4	5
C4 Sólo hace los descansos que están determinados	1	2	3	4	5
C5 Realiza las tareas individuales en el plazo establecido.....	1	2	3	4	5
C6 Mantiene el ritmo de trabajo una vez que comienza	1	2	3	4	5
C7 Tiene iniciativa en el trabajo siempre que es posible.....	1	2	3	4	5



Inventario de conducta laboral

ESCALA D: Calidad en el Trabajo

D2 Realiza con precisión el trabajo.....	1	2	3	4	5
D3 Realiza el trabajo con eficacia.....	1	2	3	4	5
D1 La calidad de los productos es adecuada.....	1	2	3	4	5
D4 Busca e identifica sus propios errores.....	1	2	3	4	5
D5 No necesita de estímulos frecuentes.....	1	2	3	4	5
D6 Corrige sus propios errores.....	1	2	3	4	5
D7 Aprende en el plazo dado a hacer las tareas.....	1	2	3	4	5

ESCALA E: Imagen Personal

E1 No se pone nervioso ni agresivo.....	1	2	3	4	5
E2 No parece cansarse con facilidad.....	1	2	3	4	5
E3 Evita hacer chistes o bromas inapropiadas.....	1	2	3	4	5
E4 Su higiene personal es adecuada.....	1	2	3	4	5
E5 Acude al trabajo vestido apropiadamente.....	1	2	3	4	5
E6 Evita hacer comentarios sin relevancia.....	1	2	3	4	5
E7 Se muestra atento en el trabajo.....	1	2	3	4	5

ESCALA F: Valoración Global de la Conducta Laboral

F1 Puntuación Global.....	1	2	3	4	5
---------------------------	---	---	---	---	---

Cuestionario de satisfacción del usuario/a

Elaborado a partir de la
Escala de Impacto Ambiental para el Trabajo (WEIS)
Moore-Corner R, et al (Versión original)
De las Heras CG (Versión en castellano)

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS

El Cuestionario de Satisfacción del Usuario/a es una escala breve que valora el grado de satisfacción de los/as participantes en Programas de Integración Laboral (Empresas Sociales, Cursos de Formación Profesional Ocupacional y Talleres Ocupacionales) con respecto al contexto en el que se desarrolla su actividad (empleo, formación y actividad ocupacional).

Está elaborado a partir de las dimensiones que valora la Escala de Impacto Laboral para el Trabajo (WEIS), habiendo colaborado en su desarrollo el Grupo MOHO-Andalucía.

El cuestionario consta de 30 preguntas.

INSTRUCCIONES

Se pide al usuario/a que responda a cada uno de los ítems que se proponen, debiendo efectuarse por parte del entrevistador/a una valoración tomando como referencia una escala de 1 a 5, donde 1 significa una valoración o influencia muy negativa de ese ítem sobre la satisfacción en su trabajo, actividad ocupacional o formativa, y 5 una valoración o influencia muy positiva sobre el mismo.

- 1: Valoración muy negativa
- 2: Valoración negativa
- 3: Valoración indiferente
- 4: Valoración positiva
- 5: Valoración muy positiva

De cada uno de los ítems, si es preciso, se efectuará una aclaración extendiendo el nivel de concreción hasta donde sea necesario para la mayor comprensión de la pregunta por parte del usuario/a.

Las valoraciones de las respuestas dadas por los/as usuarios/as se recogerán en la hoja de respuestas

Cuando no sea posible una respuesta, bien porque el/la usuario/a no se decida, no se consiga que comprenda el significado de la pregunta o el contenido de la misma sea material alucinatorio y/o delirante, la pregunta no se valorará.

En el caso de que la mayoría de las preguntas no se hayan valorado (más del 50%), el cuestionario se anulará.



Fundación Andaluza para la
Integración Social del Enfermo Mental

Questionario de satisfacción del usuario

Questionario

Vamos a realizar una pequeña entrevista mediante la cual pretendemos valorar tu grado de satisfacción respecto a tu trabajo, actividad ocupacional o formativa. Para ello, hemos tenido en cuenta varios aspectos, como por ejemplo el esfuerzo físico, horario, interés y atractivo de las tareas, etc., en los que valoraremos como influye cada uno de ellos en tu nivel de satisfacción. Si no entiendes lo que se pregunta, podemos aclararlo utilizando algunos ejemplos.

Los aspectos a los que nos referimos son los siguientes:

1. El tiempo del que dispones para el desempeño de tu actividad.
2. El esfuerzo físico que tienes que realizar en dicha actividad en relación a tu capacidad o preparación.
3. El esfuerzo intelectual que requiere la actividad.
4. La repercusión emocional de la actividad.
5. La importancia que tiene tu actividad para ti y para los demás.
6. El interés y atractivo de las tareas que realizas.
7. El horario de tu trabajo en relación a tus necesidades y responsabilidades fuera del mismo.
8. El grado de aceptación y tolerancia hacia tus necesidades de atención sanitaria (consultas, tratamientos, ...)
9. La relación con los/as compañeros/as para trabajar en equipo.
10. La relación personal con el/la supervisor/a - monitor/a.
11. Las instrucciones que te da el/la supervisor/a - monitor/a para realizar tu actividad.
12. La importancia que se da a la calidad en el desarrollo de tu actividad.
13. El nivel de exigencia o competitividad que existe en tu trabajo.
14. El reconocimiento de tus opiniones y aportaciones.
15. La autonomía de que dispones para tomar decisiones.
16. La necesidad de relación y comunicación con clientes y/o público.
17. El ambiente entre las personas de tu trabajo en general.
18. La retribución económica que recibes (para los/as trabajadores/as de las empresas)



Questionario de satisfacción del usuario

19. El reconocimiento y recompensa que recibes respecto al trabajo que realizas.
20. Las características físico-ambientales (ruido, olores, luz, temperatura, limpieza, orden, etc.).
21. Las condiciones de seguridad e higiene.
22. El equipamiento, material, maquinaria y/o herramientas con las que realizas tu actividad.
23. La arquitectura y distribución del espacio físico para realizar tus tareas y estar con los/as compañeros/as.
24. Los lugares de descanso y espacios para cubrir necesidades no relacionadas con tu actividad, como comedores, áreas tranquilas, baños, etc.
25. El grado de satisfacción y orgullo que te genera tu actividad en relación a la calidad y estética de los materiales, herramientas, servicios o productos elaborados.
26. Considerando tus expectativas de trabajo, ¿cómo valoras el sitio concreto (taller, curso, empresa) en el que estás?
 1. Valoración muy negativa
 2. Valoración negativa
 3. Valoración indiferente
 4. Valoración positiva
 5. Valoración muy positiva
27. ¿Preferirías estar en otro? Sí (1) No (5)
Si es así, elige uno entre los siguientes:
 - a. Taller Ocupacional
 - b. Curso de FPO
 - c. Empresa Social
 - d. Otra empresa
 - e. Otros (especificar)
28. Considerando tus expectativas iniciales en relación con este dispositivo concreto, ¿cual es tu valoración global?
 1. Valoración muy negativa
 2. Valoración negativa
 3. Valoración indiferente
 4. Valoración positiva
 5. Valoración muy positiva



Fundación Andaluza para la
Integración Social del Enfermo Mental

Questionario de satisfacción del usuario

29. ¿Cuáles de los siguientes aspectos consideras necesario cambiar para mejorar tu grado de satisfacción?

Ninguno (5) Alguno de los siguientes: (1)

- a. Ubicación
- b. Espacio físico
- c. Tipo de actividad
- d. Horario
- e. Ambiente de trabajo
- f. Retribuciones
- g. Estilo de dirección
- h. Otros (especificar)

30. En general y considerando todo lo anterior, dirías que tu asistencia al Taller / Curso / Empresa, ha contribuido a:

- 1. Empeorar mucho tu situación
- 2. Empeorar algo tu situación
- 3. Mantener igual tu situación
- 4. Mejorar algo tu situación
- 5. Mejorar mucho tu situación

Gracias por tu colaboración



Questionario de satisfacción del usuario

Usuario/a: Código:

Dispositivo: Código:

Entrevistador/a: Código:

Fecha entrevista:

	Muy negativa	Negativa	Indiferente	Positiva	Muy positiva
1 Tiempo disponible.....	1	2	3	4	5
2 Esfuerzo físico	1	2	3	4	5
3 Esfuerzo intelectual	1	2	3	4	5
4 Repercusión emocional	1	2	3	4	5
5 Importancia de la actividad.....	1	2	3	4	5
6 Interés y atractivo de las tareas	1	2	3	4	5
7 Horario.....	1	2	3	4	5
8 Aceptación y tolerancia necesidades sanitarias	1	2	3	4	5
9 Relación con los/as compañeros/as.....	1	2	3	4	5
10 Relación personal con supervisor/a - monitor/a	1	2	3	4	5
11 Instrucciones	1	2	3	4	5
12 Importancia a la calidad	1	2	3	4	5
13 Nivel de exigencia o competitividad	1	2	3	4	5
14 Reconocimiento de opiniones y aportaciones	1	2	3	4	5
15 Autonomía para tomar decisiones	1	2	3	4	5
16 Necesidad de relación y comunicación	1	2	3	4	5
17 Ambiente en general.....	1	2	3	4	5
18 Retribución económica (trabajadores/as empresas).....	1	2	3	4	5
19 Reconocimiento y recompensa	1	2	3	4	5
20 Características físico-ambientales	1	2	3	4	5
21 Condiciones de seguridad e higiene	1	2	3	4	5
22 Equipamiento, material, maquinaria	1	2	3	4	5
23 Arquitectura y distribución del espacio físico.....	1	2	3	4	5
24 Lugares de descanso y espacios varios	1	2	3	4	5
25 Grado de satisfacción y orgullo.....	1	2	3	4	5
26 Dispositivo / expectativas de trabajo.....	1	2	3	4	5
27 Preferencia por otro dispositivo	1				5
Dispositivo:	a	b	c	d	e

Especificar:



Questionario de satisfacción del usuario

Usuario/a: Código:

Dispositivo: Código:

Entrevistador/a: Código:

Fecha entrevista:

	Muy negativa	Negativa	Indiferente	Positiva	Muy positiva			
28 Dispositivo / expectativas iniciales.....	1	2	3	4	5			
29 Aspectos a cambiar	1				5			
Aspectos:	a	b	c	d	e	f	g	h
Orden:
Especificar:								
30 Repercusión en la situación personal.....	1	2	3	4	5			

FASE DE INCORPORACIÓN

BOLSAS DE EMPLEO

El primer paso para trabajar conjuntamente con la empresa social es poder ofrecer una lista de candidatos capaces de cubrir la oferta de puestos de trabajo.

Para ello en el Programa Ocupacional-Laboral deben tener cabida recursos que permitan la formación y/o evaluación de usuarios cuyas posibilidades laborales hayan sido valoradas positivamente por parte del Servicio de Orientación. En este sentido, estos recursos podrían ser:

- Para trabajar aspectos profesionales, los Cursos de FPO, aunque vemos la necesidad de vincularlos más a las actividades de las empresas sociales. Esta necesidad puede quedar cubierta con el programa de prácticas profesionales solicitado a la Consejería de Empleo.
- Un espacio donde trabajar aspectos prelaborales, contando con unos objetivos de intervención y donde se evite la institucionalización. Esta necesidad podría cubrirse con:
 - La figura del centro ocupacional vinculado a la empresa social.
 - Los talleres ocupacionales, una vez revisado su funcionamiento.

En cualquiera de estos recursos u otros que se creen es fundamental realizar una evaluación sobre el ajuste laboral de los candidatos en las tareas que se realicen, para ello es necesario disponer de una herramienta (soporte papel / informático) que permita ir registrando con una frecuencia, a determinar, la progresión de los candidatos. Pensamos que el Inventario de Conducta Laboral y el instrumento de valoración laboral utilizado en el CRL Vázquez de Mella (Madrid) podrían ser probados en este sentido.

En relación con este último aspecto, nuestra propuesta es:

- Que en los casos en que el candidato obtenga su primer empleo, la evaluación se realice al menos dos veces durante el primer mes de trabajo. Esta evaluación se mantendrá el tiempo necesario en aquellas áreas deficitarias y el SOAE realizará las intervenciones oportunas para la superación de las dificultades detectadas.

- Con personas que ya hayan trabajado anteriormente, esta evaluación mínima podría quedar reservada para problemas de adaptación y/o rendimiento.
- En caso de reincorporación tras IT de larga duración (5 meses o más).
- En los casos en los que un usuario sale de la empresa social, la evaluación se realizaría también a la salida.

La devolución de la información obtenida en esas evaluaciones que sea de interés para la empresa social se realizará al responsable directo o jefe de departamento en las intervenciones que se pongan en práctica.

La bolsa de trabajo tiene que estar mecanizada de forma que su acceso sea sencillo y operativo. Ha de estar constantemente actualizada a través de la información obtenida desde distintas fuentes: talleres, cursos, prácticas, dispositivos de salud mental, empresa social y cualquier otro contacto que aporte información sobre aspectos laborales relacionados con los candidatos (reciclaje, cualificación, situación laboral, situación de la enfermedad, etc.)

El SOAE ha de garantizar que cualquier candidato de la Bolsa tenga la documentación en regla para ser contratado en cualquier momento, así como que conoce aspectos básicos legales o procedimientos propios de la empresa.

Todos los candidatos en bolsa de trabajo tendrán información sobre cómo les afecta el salario a su pensión, en caso de tenerla, y cuáles son los trámites administrativos a poner en marcha en caso de iniciar un contrato.

DEMANDA PARA CUBRIR UN PUESTO DE TRABAJO EN LA EMPRESA SOCIAL

Ante la necesidad de cubrir un puesto de trabajo bien por aumento de plantilla, bien por interinidad pueden darse dos circunstancias respecto al perfil requerido:

1. Que la empresa considere que el perfil del puesto a cubrir no sea adecuado para un trabajador/a con un TMS.
En este caso el departamento de personal de la empresa o la persona de referencia en ella para el SOAE inicia la búsqueda y selección de lo/as candidato/as. Dada la importancia de la elección del candidato, ya que va a trabajar con un

colectivo con características especiales, la participación del SOAE en este caso será:

- Una vez que la empresa ha seleccionado a la persona, junto con su responsable directo, el SOAE le informará acerca de la estructura organizacional y objetivo de FAISEM, el grupo de empresas sociales, las características de la empresa en la que ingresa, y aspectos concretos relacionados con el contexto laboral más inmediato.
2. Si el perfil a cubrir en la empresa social se ajusta al de un trabajador con TMS el procedimiento sería el siguiente:
- a) La empresa solicita por escrito la necesidad de un trabajador/a en concreto, en el caso de que lo conozcan y consideren que ha funcionado correctamente en contratos anteriores, o de un perfil determinado, con la intención de que el SOAE proponga un candidato. En la solicitud se indicarán aspectos básicos sobre el puesto de trabajo:
 - Actividad y profesión/ cualificación
 - Categoría
 - Tipo y fechas del contrato
 - Si trabaja solo o en equipo
 - A quién sustituye, en caso de interinidad
 - Horario
 - Centro de trabajo.
 - b) El SOAE responde también por escrito con el nombre del candidato y adjunta un C.V. (para primer contrato), en el caso de que no lo hubiera también respondería informando de esta situación.

Antes de contestar, el SOAE se ha puesto en contacto con el candidato y ha contrastado que está disponible y dispuesto, le da una cita y se asegura de que tiene la documentación necesaria para la contratación lista para cuando la empresa se la requiera.

En caso de primera contratación, el SOAE participará en la presentación del candidato a la empresa. En ella, aparte de la recogida de la documentación y de la información sobre aspectos básicos del puesto, le pondrán en contacto con la persona responsable, que le concretará las tareas a realizar.

En el caso de trabajadores que ya han sido contratados en otras ocasiones, una vez hecho el contacto, la entrevista, contrastada su disponibilidad y que tiene la documentación en regla, puede evitarse por parte del SOAE tanto el acompañamiento a la empresa como la presencia en el contacto con el responsable.

FASE DE PERMANENCIA

SEGUIMIENTO DE TRABAJADORES

Durante el tiempo que está el trabajador con TMS en la empresa se dan distintos niveles de seguimiento según las circunstancias.

- a) Seguimiento ordinario: cita preestablecida con cada trabajador en la que se valora la marcha en el puesto de trabajo y se van realizando las intervenciones oportunas.
- b) Seguimiento extraordinario: cita que se establece a raíz de circunstancias anómalas: comportamiento extraño, conflicto, bajo rendimiento (ya tratado por el jefe de dpto. sin éxito), estrés laboral, malestar manifestado, etc. De aquí se deriva un seguimiento ordinario.
- c) Además de los casos anteriores, creemos oportuno que las personas que se incorporan en un nuevo contrato, sea el primero o no, así como las que se incorporan de una IT, sea cual sea la duración de ésta, pasen por una entrevista con el SOAE dentro de la primera semana de trabajo.
- d) Asimismo, en caso de reincorporación desde IT especialmente largas (5 meses o más) el seguimiento se realizará en los momentos que considere oportuno el SOAE, más allá de la primera semana, en virtud del estado en el que venga el trabajador.

Un buen nivel de coordinación permitiría que el trabajador que se va a incorporar después de un alta médica tenga una entrevista con el SOAE previa a su primer día de trabajo (en caso de IT por problemas de salud mental y de enfermedad común larga).

- Seguimiento de IT: en algunos casos, cuando la baja es por motivos de salud mental, se podrá hacer seguimiento directo con el trabajador (especialmente si han habido fac-

tores laborales implicados en la baja), en otros casos se realizará directamente a través de su ESM.

Para favorecer esta labor de seguimiento, la empresa notificará al SOAE las incidencias relacionadas con:

- Nuevas I.T.
- Altas médicas y reincorporaciones.
- Ausencias al puesto de trabajo
- Cambios de turno
- Cambios de puesto de trabajo (ésta y la anterior antes de hacerse efectivas)
- Propuestas de sanción.
- Cambios de categoría.

Otras intervenciones propias del SOAE son:

- Intermediación con los ESM ante crisis, desestabilización, IT, nuevos contratos.
- Visitas a domicilio cuando sea necesario, por ejemplo, en casos de ausencias sin justificar.
- Acompañamiento a gestiones administrativas cuando el trabajador lo requiera y no hay familiares que puedan hacerlo.
- Conseguir partes de baja o de confirmación cuando no haya familiares que puedan hacerlo.
- Contacto con familiares de referencia para el trabajador.

Para favorecer el seguimiento, se establece una periodicidad de una reunión mensual entre el gerente de la empresa social y el SOAE, de la que se levantará acta.

Por su parte, el SOAE informará a la empresa sobre aspectos laborales relevantes que surjan del seguimiento (por ejemplo, en caso de que el SOAE sepa que un usuario va a volver a incorporarse tras una IT debe informar a la empresa así como dar indicaciones al responsable directo que mejoren la adaptación del trabajador).

Como norma general, el seguimiento de los trabajadores de la empresa social deberá interferir lo menos posible en la jornada laboral de éstos. No obstante, cuando así sea necesario, podrán citarse a trabajadores en jornada laboral aunque el SOAE deberá emitir un justificante de la asistencia del participante.

La función del SOAE será en todo momento de información y asesoramiento a la empresa, que adoptará las medidas que crea oportunas para mejorar su funcionamiento.

FASE DE SALIDA DE TRABAJADORES

La fase de salida irá acompañada de una evaluación laboral por parte del SOAE en la que se valorará dicha situación. Antes de que se tramite la baja en la empresa, ésta comunicará al SOAE dicha intención de modo que permita la intervención de éste. En el plazo mínimo, el SOAE indicará a la empresa su valoración de la situación para que ésta adopte las medidas oportunas.

Existen varios casos de salida:

- Salida ordinaria por fin de contrato: en este caso no se han observado problemas de adaptación o rendimiento que motiven la salida. La intervención del SOAE es realizar una evaluación de salida y trabajar con el usuario la continuación de su itinerario profesional.
- Salida por no superación de periodo de prueba: en este caso, la empresa debe comunicar por escrito al SOAE cuáles son las causas que aconsejan la salida de la persona. Asimismo, el SOAE deberá emitir también por escrito un informe en el que se recojan:
 - Un diagnóstico de la situación.
 - Las intervenciones realizadas.
 - Unas conclusiones.
- Salida por baja voluntaria del trabajador: en este caso, la empresa deberá dar un plazo al SOAE para que éste pueda intervenir. Si el SOAE, en el plazo dado, indica que dicha intervención no es posible, la empresa podría continuar con el proceso de baja.
- Otras salidas: por ejemplo, salida aconsejada por la empresa por IT reiterada (en este caso nos remitimos a la fase de seguimiento en la cual comentamos la necesidad de que el SOAE está informado y muy pendiente de esta situación), por sanción, por ausencia, por problemas físicos, etc.
En caso de que la empresa aconseje la salida definitiva, al igual que en el punto anterior, deberá emitir un documento con las causas que el SOAE podrá valorar antes de que se produzca la baja definitiva y emitir el informe mencionado.

DOCUMENTOS Y CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:

- Convenio colectivo de la empresa social.
- Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- RD 1368/1985 de 17 de julio que regula la relación laboral de carácter especial de los trabajadores de los centros especiales de empleo.
- RD 427/1999 de 12 de marzo que modifica parte del anterior.
- RD 2273/1985 de 4 de diciembre que regula los centros especiales de empleo.

Documentos de trabajo

El desarrollo de recursos de apoyo social, a personas con trastorno mental severo y persistente, ha experimentado en Andalucía un impulso considerable a partir de la puesta en funcionamiento de la Fundación.

Así en el transcurso de los últimos 11 años y en estrecha colaboración con las administraciones autonómicas de Salud, Igualdad y Bienestar Social y Empleo, se han venido poniendo en marcha estructuras y programas residenciales, ocupacionales y de integración laboral, entre otros, que, junto a los servicios de salud mental del Sistema Sanitario Público de Andalucía, constituyen una nueva red pública para la atención comunitaria a este tipo de personas.

Todo este conjunto de programas necesita un impulso continuado que permita no solo su incremento cuantitativo sino, sobre todo, su progresiva adecuación, en términos de calidad y coordinación, a la evolución de las necesidades de sus usuarios.

Para ello es necesario mantener abierto un debate multiprofesional y ciudadano con respecto a distintos aspectos que van desde las previsiones de desarrollo y distribución territorial de los distintos tipos de intervenciones y recursos, hasta sus criterios de funcionamiento e interconexión con los distintos componentes de la red, tanto sanitarios como de apoyo social.

Contribuir a ese proceso es el objetivo fundamental de las publicaciones que, bajo el título genérico de “DOCUMENTOS DE TRABAJO”, pretende ir ofreciendo materiales orientativos para el desarrollo de los distintos programas de la Fundación, a modo de guías provisionales que faciliten ese debate y nos ayuden a mejorar de modo continuado nuestras actuaciones.