

**alimara**

**COL·LECCIÓ «IMAS»**

Innovació i Metodologia en Afers Socials

Núm. 60. Gener 2019

ISSN: 2659-5273

---

# **El servei d'allotjament alternatiu de baixa exigència. Programa de suport a les necessitats bàsiques de les persones usuàries de Ca l'Ardiaca**

---

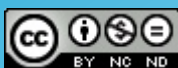
**Estíbaliz Nanclares Sáez De Cámara**

**Dulce Jaime Zovko**

Educadores socials de l'Alberg de Ca L'Ardiaca

**Biel Gelabert Noguera**

Director del centre de Ca l'Ardiaca (IMAS)



## Resum

Amb aquest article es vol transmetre l'evolució i el procés que ha seguit l'alberg de Ca l'Ardiaca des de l'any 2002 fins ara. Es volen donar a conèixer els procediments i la metodologia actuals emprats pels professionals a l'hora de d'intervenir amb les persones que arriben a l'alberg demanant acollida.

El centre de Ca l'Ardiaca es caracteritza per ser un alberg de baixa exigència. Això significa que no es penalitza els residents per no voler fer cap procés d'inserció, a diferència d'altres centres residencials que també treballen amb persones en situació d'exclusió, però que exigeixen una sèrie de requisits per poder accedir al seu servei.

## Paraules clau

Persones sense sostre, inclusió social, centre de primera acollida, marginació.

## Introducció

L'atenció a les persones sense sostre en la nostra illa ha sofert grans transformacions, però també a l'Estat espanyol i als diferents països europeus. D'aquesta manera, a nivell europeu l'any 2011 s'aprovà la resolució B7-0474/2011 que insta els països membres a eradicar el sensellarisme extrem l'any 2020. A nivell nacional hi ha, a part dels «Planes nacionales de acción para la inclusión social», l'«Estrategia nacional integral para personas sin hogar 2015-2020». Tots aquests plans i estratègies, que actualment estan en vigor, fan una sèrie de recomanacions que canvien amb el temps, ja que, com la pròpia exclusió, el sensellarisme extrem té unes fronteres ben mòbils. Per tant, el primer motiu pel qual s'ha d'adequar l'atenció a les persones sense sostre a la nostra illa, és la d'adaptar-nos a les recomanacions que, constantment, fan les institucions nacional i europees.

Una de les característiques pròpies de l'exclusió social en la nostra societat és el dinamisme. Les fronteres de l'exclusió social, el fet de quedar-se al carrer, son canviants, molt canviats. D'aquesta manera, podem veure els canvis en els darrers anys en la pròpia Xarxa que disposa l'IMAS per atendre a aquest col·lectiu: creació de nous centres d'atenció amb característiques diferents (Alberg de Manacor i Centre de primera acollida), desaparició de centres (Turmeda), canvi amb la metodologia de feina (Sa Placeta i Casa de Família).

## Algunes dades

A Ca L'Ardiaca també hem pogut observar aquest dinamisme. A mode d'exemple donarem una sèrie de dades extretes del sistema d'informació de l'IMAS:

- La mitjana d'estada de les persones al centre l'any 2005 era de 11,49 dies, i l'any 2017 va ser de 48,38 dies; és a dir, s'ha multiplicat per 4 en un període de 12 anys. Aquest fet ens indica la dificultat que tenen les persones que arriben al centre per poder sortir-ne. Darrera aquesta dada hi ha l'increment de places que ha sofert el centre en aquest mateix període, que ha passat de 42 l'any 2005 a 130 a l'any 2017.

Només aquest fet ja ens serveix també per parlar de metodologia de feina, ja que implica: obertura de nous espais al centre; reorganització del personal; contractació de nous treballadors per tal de professionalitzar les d'intervencions i plantejar estratègies d'intervenció. Establir projectes d'intervenció individualitzats, dur a terme un seguiment dels casos i valorar cada situació per poder plantejar acords de sortida, derivacions als recursos o permanència a l'alberg.

- La mitjana d'edat de les persones ateses al centre l'any 2005 era de 37'75 anys i l'any 2017 va ser de 45,16, això vol dir que ha augmentat quasi en vuit anys la mitjana d'edat de les persones. Crida molt l'atenció l'augment, espectacular, de les persones majors de 65 anys els darrers anys. Concretament l'any 2017 va augmentar de manera significativa.

Amb la incorporació d'un nou model d'intervenció s'agilitzen els processos dels casos, dels canvis de serveis i de les derivacions als recursos més adients en cada cas.

A finals de l'any 2002 es va posar en marxa l'Alberg de Baixa Exigència de Ca l'Ardiaca, amb una capacitat de 12 llits per a les mateixes persones, i amb dos treballadors que obrien i tancaven el centre. Al llarg d'aquests quasi 15 anys, l'alberg no ha aturat de créixer fins a les 100 places actuals i 20 persones treballadores en plantilla.

L'objectiu del centre sempre ha estat el mateix: cobrir les necessitats bàsiques de les persones sense sostre de la nostra illa que volen pernoctar a l'alberg.

A partir de l'any 2009, amb l'entrada en vigor de la Llei de Serveis Socials de la Comunitat Autònoma, aquest objectiu del centre s'ha vist reforçat per l'article 25, que dona drets subjectius a les persones que viuen a les Illes Balears.

### **Es consideren necessitats bàsiques:**

1. L'allotjament, l'alimentació i el vestit.
2. L'accessibilitat a la informació i als recursos del sistema dels serveis socials, sense que la mancança de recursos econòmics ni les limitacions físiques ni intel·lectuals de la persona puguin impedir-ho.

## **El programa experimental**

Per aconseguir aquests nous objectius i la nova missió de Ca l'Ardiaca, fa tres anys ja es va fer un Programa experimental perquè ens servís de prova i es varen contractar quatre professionals amb perfil d'educació social per a fer torns de matí i capvespre, de dilluns a divendres.

Aquest programa ens ha servit per poder constatar que els canvis introduïts han millorat no només la qualitat del servei, sinó que ens ha permès treballar les noves tipologies de persones sense sostre que han arribat aquests anys al servei: persones amb més edat, persones que han sofert processos de deteriorament personal molt intensos, persones immigrants sense cap tipus de documentació, joves amb nul·la capacitació professional, persones en situació d'atur, majors de 50 anys, persones que han estat desnonades, persones que, malgrat cobrin una prestació, no poden llogar una habitació, així com situacions puntuals de sensellarisme per pèrdua del treball i que presenten dificultats per poder trobar un habitatge assequible degut a l'augment desmesurat dels preus dels lloguers a Palma.

El programa també ha ajudat a assignar professionals de referència a les persones que viuen a l'alberg. Aspecte de vital importància pels processos que s'han pogut seguir aquests anys al centre.

També s'ha de fer notar que aquests anys s'ha pogut treballar un aspecte fonamental en el sensellarisme, el dinamisme de les persones que el pateixen. Aquest dinamisme ens dur a veure aquestes característiques:

- Augment del nombre total de persones sense sostre a la nostra illa. Aquí hauríem de recordar els dos recomptes de persones sense sostre que ha duit a terme la nostra institució els anys 2015 i 2017. L'any 2015 es varen comptabilitzar 156 persones vivint al carrer i al 2017 varen ser 209 les persones comptabilitzades.
- Augment del col·lectiu femení que pateix sensellarisme. Hem pogut constatar que aquests darrers tres anys ha augmentat la demanda per part del col·lectiu femení. Quan s'inicià el programa al 2015, normalment quedaven places lliures. A dia d'avui, a més de tenir totes les places cobertes, hi ha una major demanda.
- Augment del sensellarisme per pèrdua de treball, impagaments o pèrdua d'habitatge.
- Persones que cobren una prestació econòmica que abans podien llogar una habitació però que en l'actualitat és molt difícil degut a l'increment dels preus dels lloguers i la manca de habitatges disponibles.
- Major cronificació de les situacions de sensellarisme. Com ja hem fet referència al principi d'aquest article, la mitjana d'estada dels residents s'ha multiplicat per quatre en un període de dotze anys i el nombre de places que s'ofereixen en aquest mateix període ha passat de 42 l'any 2005 a 130 l'any 2017.
- Situació sanitària de les persones sense sostre. De cada vegada arriben persones més deteriorades al centre que necessiten empadronar-se per poder tenir accés a un metge de la sanitat pública, així com poder tenir possibilitats de regularitzar la seva situació administrativa.
- Persones sense sostre amb característiques demogràfiques cada vegada més similars a les persones integrades dins la societat. De manera progressiva es donen canvis sobre el concepte i la idea que es tenia damunt la imatge de les persones sensellaristes.

## Concretant la metodologia

A partir del 15 de juliol de l'any 2015 s'inicia el programa que dota de personal tècnic l'alberg de Ca l'Ardiaca, canviant la metodologia de feina i d'intervenció amb els residents de l'alberg. El fet de professionalitzar les intervencions genera canvis substancials en les respostes d'aquests. De fet, s'ha observat una major valoració, subjectiva, per part de les persones sense sostre a la «professionalització» de l'atenció que reben del centre.

El treball fet per les educadores socials es caracteritza per assumir les següents funcions:

- a) Tenir cura de les persones residents al centre, procurant la cobertura de les seves necessitats bàsiques:

Donar resposta a les demandes del dia a dia de les persones que resideixen al centre. Des de facilitar un servei d'higiene, a un de bugaderia (rentar la seva roba), de menjador, de rober (on poden obtenir roba) o de consigna (a on guardar les seves pertinències). Informar dels horaris i funcionament del centre, sempre tenint en compte una atenció individualitzada dins un marc de convivència.

b) Programar, avaluar i emetre informes del Projecte d'Intervenció Individual de les persones al seu càrrec, informant i implicant l'equip educatiu, coordinant-se amb la resta de serveis i recursos implicats per a la consecució dels objectius.

Quan una persona arriba al centre de Ca l'Ardiaca a demanar acollida, automàticament se li facilita una cita per a una entrevista de valoració inicial amb un educador social. Aquesta figura serà el seu referent durant la seva estada al centre. A partir d'aquesta entrevista inicial, es planteja l'elaboració d'un Projecte d'Intervenció Individualitzada (PII). Es comença una feina de coordinació i vinculació amb cada una de les persones que arriben a Ca l'Ardiaca. Es proposa treballar cap a una serie d'objectius en funció de les necessitats de cada persona . Aquests objectius es plantegen i elaboren conjuntament amb la persona concreta. Aquest PII és dinàmic i es va revisant a mesura que es va coneixent la realitat de la situació personal i dels canvis que es van donant mitjançant les intervencions que es van duent a terme.

A partir dels objectius plantejats, se'ls orienta als diferents recursos depenent del perfil de l'usuari. Conjuntament amb l'Equip de Valoració i Diagnòstic de l'IMAS es fan valoracions i derivacions a recursos de la xarxa: el centre de Casa de Família, l'Alberg de Manacor i el centre de Sa Placeta.

Altres recursos utilitzats per l'equip educatiu són els destinats a la recerca activa de feina (*Palma Activa* de l'Ajuntament de Palma, *Patronat Obrer*, el *Centre d'Informació i Assessorament Sociolaboral per a Immigrant - CIASI* del sindicat UGT-, *ADECCO*, *Consorti Ribas*). Un recurs residencial al qual es fan derivacions per a les persones que tenen com a objectiu prioritari la inserció al món laboral, és el Centre Residencial d'Atenció Temporal (CRAT).

Se'ls orienta també a recursos d'informació de la seva situació administrativa i se'ls demada cites previs com el SOIB, padró municipal, centre de salut i serveis sanitaris, estrangeria, consolat, etc.

Tot això implica una coordinació amb altres serveis externs a la xarxa: SEAP Creu Roja, CRAT, Unitats de Conductes Addictives (UCA), Oficina d'Atenció a la persones Immigrants (OFIM), Pastoral, Grup d'Educadors de Carrers i Treball amb Menors (GREC), Caritas, Llar d'Ancians, Estrangeria, Casal Petit, Caritas, Fundació Aldaba, Serveis d'Atenció Primària, Coordinadora Balear de Persones amb Discapacitat, etc.

Al començament d'aquest itinerari, que s'aconsella a la entrevista inicial, es procedeix a fer un seguiment dels moviments duits a terme per la persona usuària. Es va donant un *feed-back* de la seva activitat i possible transformació de la seva situació, compartint experiències, intencions i/o voluntat de canvis. Aquest *feed-back* es pot donar mitjançant entrevistes acordades o trobades informals a l'espai de l'alberg, segons les necessitats i característiques de cada cas.

El mes de maig del 2018, es posa en marxa el nou programa de *Primera Acollida*, situat a Ca l'Ardiaca. Aquest fet implica uns certs canvis a l'hora de donar acollida a les persones que mai han estat en situació d'exclusió. Abans de l'existència de *Primera Acollida*, Ca l'Ardiaca donava acolliment a aquests nous usuaris i a dia d'avui és el centre de *Primera Acollida*, qui fa les primeres valoracions i derivacions. Aquest fet fa que des del nostre centre es pugui du a terme una feina de seguiment dels processos més exhaustiva.

Per altra part, cal dir que Ca l'Ardiaca assumeix quatre places per als casos que fan procés amb la UMES. Ca l'Ardiaca i la UMES mantenen contacte diari per regular i gestionar acollides d'emergència. Fins a l'any 2018 la UMES estava ubicada a la Creu Roja i actualment comparteix espai a Ca l'Ardiaca, juntament amb el centre de *Primera Acollida*. El canvi d'ubicació de la UMES i el nou programa de *Primera Acollida* han facilitat la coordinació entre els serveis.

Pel que fa als perfils de les persones residents a Ca l'Ardiaca, aquest són molt diferents i la intervenció i el projecte individual s'ajustarà a les seves característiques i necessitats. Al començament de la temporada d'estiu, a partir dels mesos entre març i abril, arriben molts d'estrangers amb la documentació reglada i sense regular. El seu objectiu és trobar feina. Normalment aquest col·lectiu resol aviat la seva situació amb prou autonomia, però no per això deixen de necessitar suport a les gestions de padró, inscripció al SOIB, orientació als recursos de suport i orientació laboral o qualsevol altre demanda o necessitat personal. Hi ha casos que necessiten ser derivats a un servei especialitzat d'inclusió i dur a terme el seu procés des d'allà. També es donen situacions a on es temporalitza la seva estada a l'alberg, segons les seves necessitats i possibilitats de sortida.

Els col·lectius que tenen la mateixa intenció d'inclusió al món laboral, però que es troben en una situació irregular, feina il·legal i ingressos irregulars, tenen més dificultats per sortir de l'alberg i sense establir acords la seva situació es pot tornar crònica amb més facilitat.

Els darrers anys ha augmentat significativament el nombre de residents majors de 65 anys. Normalment, aquestes persones, cobren prestacions molt baixes o tenen dificultats d'autonomia i no poden accedir a un habitatge. Amb ells, es planteja una feina de conscienciació de la seva realitat perquè acceptin un ingrés a la Llar d'Ancians. Així es comença a fer una recopilació de la documentació requerida per poder accedir a una plaça de prioritat social. Alguns necessitaran acompanyament per manca d'autonomia per recollir la documentació requerida. I fer els tràmits oportuns. D'aquí la necessitat de l'acompanyament professional.

També ens trobam amb persones que, normalment viuen al carrer i que, en un principi, l'únic objectiu és que pernoctin al centre. Així es minimitzen els riscos i el deteriorament que pateixen aquestes persones, cobrint la seves necessitats bàsiques amb un tracte de respecte. Com ja hem dit, Ca l'Ardiaca és un centre de baixa exigència i l'estada de les persones no està supeditada a cap procés.

Un altre perfil és el de persones amb conductes addictives que no reconeixen que tenen un problema de consum o addicció d'altra naturalesa. És una feina molt difícil la presa de consciència de la problemàtica que tenen, trobar el moment en què la persona vol fer el canvi i iniciar un tractament. Malgrat que el consum d'alcohol i altres substàncies estupefaents està prohibit dins el centre, no és necessari que la persona comenci un procés per poder romandre a l'Alberg.

Un altre col·lectiu que acudeix a demanar acollida és el de joves amb manca de qualificació professional i gaire suport familiar o sense xarxa social, en moltes ocasions procedents del sistema de protecció del Menor. És important que el temps d'estada a l'alberg sigui el mínim possible, d'aquí la importància de les intervencions cap a la motivació de la sortida.

També són atesos a Ca l'Ardiaca persones que surten de presó i no tenen recursos econòmics ni suport de xarxa familiar i social, les quals també vénen al centre a cercar allotjament. Els oferim ajuda en les gestions i tràmits per percebre el subsidi d'excarceració i s'inicia amb ells un procés d'inserció.

El col·lectiu més vulnerable i amb menys possibilitats de sortida amb el que es treballa és el col·lectiu femení moltes vegades associat a problemes de salut mental, amb fills tutelats per l'Administració, experiències de vida molt dures, víctimes de maltractament i procedents de la prostitució durant molts d'anys i sense cap experiència laboral. Molt poques estan capacitades per poder incorporar-se al món laboral i moltes duen anys a Ca l'Ardiaca.

- c) Complir amb les directrius dels manuals, protocols, reglaments i/o altres documents generats i aprovats pel propi equip o per la secció d'Inclusió de l'IMAS. L'elaboració de nous protocols i establir acords quant a canvis de dinàmiques es consensuen a les reunions d'equip.

- d) Fer intervencions educatives o re-educatives amb les persones acollides, tenint com a finalitat el seu benestar i el de la resta del grup.

Durant la dinàmica de la vida quotidiana, es donen espais que afavoreixen el vincle entre el professional i els residents, i així es facilita un treball de motivació cap a la implicació en el procés personal de cadascú. Per aconseguir-ho, les tasques quotidianes a Ca l'Ardiaca són determinants. Cada referent s'encarregarà d'implicar als residents de dur a terme aquestes, mitjançant les quals es crea un vincle de col·laboració i motivació del seu procés personal i, a la vegada, es converteix en una eina per a una educació en valors de manera transversal.

El personal educatiu intervindrà sempre actuant des de la prevenció de conflictes, amb propostes de mediació per evitar possibles conseqüències que puguin perjudicar el procés personal que està duent a terme la persona.

- e) Qualsevol altra que li pugui ser encomanada pels seus superiors jeràrquics en relació a les anteriors.

Estem davant un col·lectiu de persones que, per diferents motius, necessiten el suport i acompanyament en aquesta etapa de la seva vida. El fet de tenir un professional de referència amb el qui s'estableix una relació de confiança, disminueix el nivell d'angoixa i confusió per part de les persones que romanen al centre. Aquestes saben que poden dirigir-se al seu o la seva referent perquè els orienti, per poder compartir les seves inquietuds i preocupacions, facilitant la relativització de la seva situació.