

alimara

COL·LECCIÓ «IMAS»

Innovació i Metodologia en Afers Socials

Núm. 60. Gener 2019

ISSN: 2659-5273

El servei d'acolliment per a persones adultes de l'Ajuntament de Palma

Catalina Juan Garau

Cap de la Secció de Serveis d'Inclusió
Regidoria de Benestar i Drets Socials

Ajuntament de Palma



Resum

El Centre Residencial d'Atenció Temporal (CRAT) de l'ajuntament de Palma és un servei que està adreçat a l'atenció social integral de les persones adultes de Palma que es troben en situació de risc d'exclusió social per manca o insuficiència de recursos i d'allotjament i/o habitatge. Aquest article aborda la finalitat i particularitats d'aquest recurs que intenta donar resposta a les necessitats bàsiques en matèria d'allotjament de manera immediata.

Paraules clau

Acolliment social, exclusió social, vulnerabilitat social.

Introducció

Parlar dels dispositius d'acolliment implica, d'alguna manera, parlar de l'evolució que han tingut en les darreres dècades. L'any 1993, en el monogràfic de la revista *Alimara*, es plantejaven, entre d'altres, els reptes de futur següents:

- La necessitat d'una coordinació interinstitucional estable i operativa.
- La importància de definir la singularitat dels dispositius, dels criteris d'accés, de les seves metodologies.
- La necessitat d'una unitat de valoració i accés que establís l'ajust entre necessitat/recurs amb visió de conjunt.¹

En les darreres dècades hi ha hagut una evolució important. El 2018, vint-i-cinc anys després, es pot constatar el següent:

- La consolidació de la Xarxa i la coordinació entre els diferents serveis i les institucions que en formen part.
- L'existència d'un espai de regulació estable entre els serveis i les institucions de la Xarxa d'Inclusió, que ha permès definir circuits d'accés i perfils de persones per atendre. Uns serveis més específics i adaptats als grups de població atesos.
- La creació d'una unitat de valoració, tant per part de l'IMAS com per part de l'Ajuntament de Palma, que regula l'accés als serveis d'acolliment.
- La difusió dels criteris d'accés i dels perfils d'atenció a les entitats i les institucions derivants.
- El canvi del perfil de persones ateses al servei de transeünts, de transeünts a persones que resideixen a Palma i que mantenen factors de protecció social.

1 Colom Colom, Antoni X. «El dispositiu d'acolliment per a persones sense Llar a Palma». *Alimara* 32, 1993

Per tant, podem destacar que alguns dels reptes de fa vint-i-cinc anys ja s'han assolit o, almanco, s'hi ha millorat molt.

L'Ajuntament de Palma disposa dels serveis d'acolliment següents: servei d'acolliment de víctimes de violència de gènere, servei d'acolliment per a famílies de curta estada, servei d'acolliment per a famílies de llarga estada i Centre Residencial d'Atenció Temporal.

En les darreres dècades, s'ha produït un increment de l'oferta de places d'un 40 %.

Per accedir als serveis d'acolliment, cal que els serveis derivants presentin una sol·licitud i que aquesta sigui valorada per l'EVA² (equip de valoració d'acolliment municipal). En situacions d'urgència i/o emergència, la valoració de l'EVA pot ser posterior a l'ingrés. Aquest quedarà condicionat a la valoració posterior per garantir la necessitat bàsica d'allotjament de manera immediata.

Els serveis d'acolliment atenen diferents perfils de persones i famílies en funció de les característiques. Comparteixen la metodologia de treball i la filosofia de la participació de les persones en la resolució de les dificultats. La participació, com a implicació de les persones en el procés de canvi, és un dels punts essencials.

Centre residencial d'atenció temporal (CRAT)

El CRAT ha evolucionat des del servei d'acolliment per a transeünts, de 1993, al servei d'acolliment i promoció sociolaboral, que va posar l'accent en la inserció laboral de les persones acollides. Entremig va ser un servei d'acolliment per a persones adultes i, actualment, el Centre Residencial d'Atenció Temporal.

En la primera etapa exercí, entre d'altres, funcions de porta d'entrada als serveis d'acolliment. En la mesura que els altres serveis evolucionaven, els criteris d'accés i els perfils de les persones per atendre també es modificaven.

El CRAT es defineix com un servei adreçat a l'atenció social integral de les persones adultes de Palma que es troben en situació de risc d'exclusió social per manca o insuficiència de recursos i d'allotjament i/o habitatge. També disposa de serveis d'atenció diürna, adreçats a persones que disposen d'habitatge, però que necessiten suport en l'alimentació, la higiene personal o la neteja de roba.

El centre està ubicat a l'edifici municipal del carrer de Felicià Fuster, 3, de Palma. Aquest edifici disposa de l'espai i les infraestructures adients per desenvolupar el servei.

2 Equip de valoració i acolliment: té com a finalitat revisar les sol·licituds, el compliment dels requisits i, si escau, fer una proposta de servei d'acolliment.

Són objecte d'atenció del servei els perfils següents:

- Persones soles o sense fills, de 18 a 65 anys, en situació administrativa regular, empadronades i que resideixen habitualment a Palma, que es troben en situació de dificultat social puntual, per manca de recursos econòmics, laborals i suport familiar, però mantenen factors de protecció social, capacitat d'inserció laboral i necessiten un allotjament.
- Persones soles o sense fills que perden la llar per incendis, enderrocaments i altres situacions d'emergència social que requereixen un allotjament d'urgència de caràcter temporal.

No són perfil d'aquest servei d'acolliment les persones que presenten alguna de les problemàtiques o circumstàncies individuals següents:

- Consum d'alcohol o tòxics, sense tractament
- Malalties de salut mental, sense tractament
- Persones majors de seixanta-cinc anys
- Persones amb manca greu d'autonomia
- Persones que no resideixen habitualment a Palma

Aquestes persones poden ser ateses per altres recursos de la Xarxa d'Inclusió.

Els programes bàsics del centre són:

1. Programa d'allotjament i convivència

Per accedir-hi, es trameta el full de derivació a l'equip de valoració i acolliment (EVA). Aquest revisa que es compleixen els requisits i, si escau, deriva la persona al servei per fer una entrevista de valoració. Valorada la situació, es fa una proposta per a cada cas acceptat.

L'horari d'aquest programa és continu; tots els dies de la setmana, les 24 hores del dia.

En el moment d'ingrés, es lliura la carpeta de benvinguda, que inclou la normativa de funcionament del centre, els drets i les obligacions de les persones acollides, així com les normes bàsiques de convivència.

El temps d'estada depèn de la situació de cada persona i de l'evolució. Com a màxim, l'estada al servei és de dotze mesos.

S'hi ofereixen els serveis següents:

- Habitació, roba de llit i tovalloles
- Dutes i productes bàsics d'higiene personal
- Berenar del matí, dinar i sopar
- Servei de consigna
- Estris de bugaderia i planxa

2. Programa d'atenció social

Aquest programa, adreçat a les persones que resideixen al centre, preveu, mitjançant un pla de feina individualitzat, els aspectes següents:

- Informació i orientació generals
- Diagnòstic social, valoració i treball sobre les problemàtiques socials
- Elaboració i seguiment del pla individual d'inserció social, en col·laboració amb professionals i recursos específics
- Gestió i tramitació de prestacions municipals i d'altres
- Derivació, suport i acompanyament a altres serveis
- Preparació i ajuda per a la reinserció social

Des d'aquest programa, es preveu la connexió, la coordinació, la derivació i el treball en xarxa amb altres recursos socials de la ciutat, centres municipals de serveis socials, serveis de salut, Institut Mallorquí d'Afers Socials, serveis i recursos d'habitatge, serveis d'altres àrees municipals... per aconseguir l'autonomia de les persones usuàries.

3. Programa d'atenció psicològica

Es treballa l'orientació i el suport psicològic individual i de grup, referit a la comprensió i a la superació de la situació, les relacions amb l'entorn, les habilitats personals, l'afrontament del projecte personal de futur i la relació de la persona atesa amb altres serveis, especialment d'atenció psicològica o de salut mental, si escau.

Aquest programa és voluntari.

4. Programa d'acompanyament per a la inserció social

El programa està adreçat a les persones acollides al centre que tenen dificultats per accedir al mercat laboral, per manca d'habilitats per a la recerca de feina, formació bàsica i específica.

S'hi atenen aquestes persones que necessiten feina com a condició per estabilitzar la seva situació econòmica, social i d'habitatge. També s'hi promou la creació de grups, de tallers o d'altres dinàmiques que faciliten la capacitat i les habilitats de les persones que participen en el programa.

Des d'aquest programa, s'utilitzen els recursos que hi ha al territori de Palma i es facilita l'accés de les persones ateses a l'oferta existent.

5. Programa de serveis de dia

Aquest programa s'adreça a les persones que no estan acollides al centre i que requereixen algun dels serveis complementaris d'atenció bàsica que s'ofereixen: menjador, higiene personal, bugaderia i roba.

L'objectiu d'aquest programa és complementar i donar instruments de suport que permetin que la persona tingui una millor qualitat de vida.

El perfil de persones que gaudeixen d'aquests serveis és el mateix que el del servei d'acolliment, amb la diferència que tenen un lloc per viure, encara que tinguin mancances importants en la infraestructura de l'habitatge, l'habitació o la pensió per fer les activitats bàsiques de la vida diària. Aquestes persones han de ser derivades d'altres serveis socials municipals o d'altres serveis i tenir un o una professional de referència.

Així mateix, s'hi valoren altres mancances de caire personal amb l'objectiu d'incorporar hàbits d'higiene o alimentaris que els permetin millorar les condicions de vida.

El 2017 el CRAT va atendre 151 persones al servei d'acolliment.

	Homes	Dones	TOTAL
Altes	79	32	111
Baixes	70	69	139
Persones usuàries 31/12	26	14	40
Total	105	46	151

En relació amb els serveis diürns, es varen atendre quaranta-vuit persones —trenta-sis homes i dotze dones.

L'especialització progressiva dels serveis i de la coordinació de la Xarxa ha millorat l'atenció a les persones ateses i n'han diversificat l'oferta i l'eficiència.

Conclusions i repte

Tot i els avenços, tenim reptes importants:

Afrontar les dificultats d'habitatge que afecten sectors amplis de població i que generen situacions de vulnerabilitat sobrevinguda.

- Mantenir l'adaptació a necessitats noves i adequar-hi els serveis.
- Avançar en la coordinació i en l'especialització de la Xarxa.
- Incrementar els recursos i les actuacions que facilitin la inserció sociolaboral.

La transformació dels serveis en les darreres dècades posa de manifest les iniciatives institucionals i professionals de millorar els dispositius d'acolliment i la seva voluntat de continuïtat.