

alimara

COL·LECCIÓ «IMAS»

Innovació i Metodologia en Afers Socials

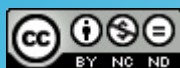
Núm. 60. Gener 2019

ISSN: 2659-5273

Unitat Mòbil d'Emergència Social, el carrer és el darrer lloc on arribar

Margalida Plaza Cabot

Coordinadora de la Unitat Mòbil d'Emergència Social



Resum

El sensellarisme és un fenomen provocat per multitud de factors socials i presentat en un col·lectiu de persones totalment heterogeni. L'element que tenen en comú les persones que es troben en situació de carrer és la manca d'habitatge i cal tenir en compte que aquesta dificultat es pot presentar en múltiples perfils socials. Aquest article pretén explicar quines són les situacions que defineixen el fenomen del sensellarisme, i quina és la resposta que es desplega des de la Unitat Mòbil d'Emergència Social.

Paraules clau

Persones sense llar, sensellarisme, *Housing First*, emergència social, vincles, procés.

Introducció

Sovint escolt o em demanen quan explico el meu treball que les persones que viuen al carrer estan en aquesta situació perquè volen. Els desmunt la idea i els planteig la pregunta a la inversa: dormiries tu a un caixer perquè sí? Et desfaries de totes les teves pertinences personals i les reduiries a una bossa reutilitzable que transportaries de lloc a lloc? Canviaries les portes de ca teva per dues capsas de cartó? Quina seguretat et donaria? Renunciaries a la calor de la teva família per nits a la intempèrie tot sol? Substituiries les comoditats que et dona una casa per llargues coes a un menjador social per un plat calent? Les expressions de la cara canvien i la resposta és negativa. Per tant, els desmunt la idea dient que ningú és al carrer per elecció pròpia, sinó que cada una de les persones que es veuen vivint al carrer han encadenat diverses situacions traumàtiques en un període curt de temps, quan la majoria de la població ens hi enfrontam al llarg de tota la nostra vida: pèrdua d'un familiar, falta de feina, ruptura de parella, manca d'ingressos econòmics, pèrdua de la llar, manca de xarxa social, etc. Aquestes són algunes de les situacions a les quals han de fer front i que poden desembocar en situacions de viure al carrer. A partir de trobar-se deseparats, poden desenvolupar malalties mentals o consumir substàncies, o augmentar patologies que abans ja tenien, fet que provoca un deteriorament de la situació a passes de gegant.

Per entendre el fenomen del sensellarisme, hem d'entendre la relació entre dos elements clau. Per una banda, els elements estructurals (mercat d'habitatges, situació econòmica general, mercat de treball, legislació social...) i, per l'altra, els elements biogràfics (dificultats personals, dèficits o hàndicaps de qualsevol tipus). El sensellarisme és un fenomen provocat per multitud de factors socials i presentat en un col·lectiu de persones totalment heterogeni. L'element que tenen en comú les persones que es troben en situació de carrer és la manca d'habitatge i cal tenir en compte que aquesta dificultat es pot presentar en múltiples perfils socials.

En el llenguatge de carrer, avui dia, se segueixen referint a les persones sense llar com a *vagabunds*, *marginats* o *indigents*, i es passen per alt sense cap rubor les característiques i circumstàncies de cadascuna d'aquestes persones. I no deixa de ser curiós i està comprovat que la majoria no demana doblers i no solen vagar d'un lloc a un altre, sinó que solen romandre en un mateix barri o plaça i, fins i tot, a un banc de manera indefinida.

Quan parlem de persones en situació de sense llar ens referim a un col·lectiu de població molt ampli i heterogeni. Segons la FEANTSA, que adopta la definició de l'Observatori Europeu de les Persones Sense Llar, ens referim a:

«Totes aquelles persones que no poden accedir o conservar un allotjament adequat, adaptat a la seva situació personal, permanent, i que proporcionin un marc estable de convivència, ja sigui per raons econòmiques o altres barreres socials, o bé perquè presenten dificultats personals per dur una vida autònoma.»¹

La situació d'exclusió social en la qual es troben moltes persones sense llar no és una situació en la qual un es trobi d'un dia a l'altre. El camí cap a l'exclusió social és progressiu i un ha de travessar diferents fases o períodes de pèrdua material i personal. Cadascuna d'aquestes fases té les característiques pròpies i, per tant, les pròpies necessitats. Aquestes intenten ser proveïdes a través de diferents recursos i estratègies tenint també en compte les característiques de cadascuna de les persones en qüestió.

L'experiència ens diu que tothom pot veure's implicat en una situació com la que ens ocupa, malgrat que solem veure-ho com un problema extern que no ens pot afectar mai.

Socialment, en la part més profunda d'aquest procés, la situació ja ha deixat de ser un problema. No es veu o no es vol mirar. La persona que es troba en una situació de sense llar no existeix per a ningú, ni per a la comunitat ni per a la societat ni per a si mateixa. S'ha consolidat un procés de desestructuració personal, de despersonalització.



Cap persona no triaria viure al carrer, el carrer és el darrer lloc on algú vol arribar.

La unitat mòbil d'emergència social

Quant al treball integral de persones sense sostre, hi ha el servei de la Unitat Mòbil d'Emergència Social, d'ara endavant UMES. S'inicià el 1999 i actualment la titularitat del servei és de l'Institut Mallorquí d'afers Socials (IMAS) del Consell de Mallorca. Des de l'inici i fins avui, aquest servei l'ha gestionat la Creu Roja Illes Balears. L'UMES es va crear després de detectar la necessitat d'engegar un recurs específic d'atenció a persones sense llar que fos de proximitat, que intervingués directament al carrer ja que és on roman el col·lectiu objecte del servei.

1 En línia: <http://www.feantsa.org/spip.php?article120&lang=en>

El servei s'adreça a les persones sense llar. Persones que viuen al carrer ja sigui en situació permanent o temporal, proporciona atenció en situacions d'emergència social i en fomenta la inclusió social a través de recursos específics i normalitzats.



Els objectius generals del servei són dos: (a) atendre necessitats bàsiques i situacions d'emergència i, (b) facilitar processos d'inclusió social. D'aquests objectius, se'n deriven els específics. Com proporcionar informació i accés a recursos socials i sanitaris, motivar a accedir a aquests recursos, fer un seguiment de totes les persones sense llar permanents, establir una bona coordinació amb centres i institucions que formen el circuit d'acollida.

La metodologia del servei està clarament diferenciada en dues línies. El servei nocturn i el servei diürn.

El servei nocturn es dedica, majoritàriament, a actuacions sanitàries i d'emergències. Presta servei les 365 nits de l'any i les principals actuacions són ingressos o acompanyaments a centres d'acollida, lliurament de mantes, cobertura de necessitats bàsiques d'alimentació i acompanyament a serveis sanitaris d'urgència.

El servei diürn es dedica, majoritàriament, a fer actuacions psicosocials per afavorir els processos d'inclusió social. La majoria d'intervencions que es fan durant el dia són xerrades de companyia, entrevistes i seguiment de les persones usuàries, assessorament, derivació i acompanyament a tot tipus de recursos socials i sanitaris.

Les dues línies de treball (nocturn i diürn) estan dissenyades perquè es complementin entre si. Així doncs, l'equip de nit, visita o contacta amb totes aquelles persones usuàries que l'endemà, en horari diürn, tenen diferents gestions per fer. Se'ls recorda quin tipus de tràmit han de fer, la ubicació, l'hora i es pacta la idoneïtat de l'acompanyament per al procés d'inclusió.

L'UMES és un servei de proximitat. És a dir, és l'equip tècnic qui s'acosta físicament a les persones usuàries. No esperam que siguin les persones les que vagin al servei a fer les seves demandes. Som nosaltres els que sortim a cercar-los.

És important destacar una de les eines principals que utilitza el servei a l'hora d'intervenir amb les persones. És el vincle, essencial per poder iniciar un procés amb la persona.

És habitual que les persones que romanen al carrer, especialment les que ho fan de manera permanent, hagin passat per un procés dolorós de pèrdua a diferents nivells. Pèrdua de feina, de la llar, de la parella, de familiars o éssers estimats, del cercle d'amistats i, finalment, d'algunes capacitats o habilitats, de l'autoestima i, per descomptat, de la salut física i mental.

En aquesta situació, és important començar per reconstruir ponts amb la persona, un bon vincle amb la persona es construeix al llarg del temps. Es construeix a mesura que la persona percep que és respectada, escoltada i tinguda en compte en el seu procés, que no és jutjada

ni pressionada per dur a terme cap tipus d'acció, que pot expressar els pensaments i sentiments sense por de sofrir represàlies i, en definitiva, quan interioritza que el servei de l'UMES és un recurs que li pot donar suport en el moment en què ella decideixi i que és la persona la que decideix què vol fer i com vol fer-ho, dins les possibilitats del recurs i dels recursos disponibles.

A partir de la construcció d'aquest vincle, el servei ofereix acompanyament durant tot el procés d'inclusió. El personal tècnic inicia el procés amb un acompanyament de la manera més presencial i intensa. Amb el temps, la persona agafa més protagonisme i autonomia en un procés personal d'apoderament en el qual progressivament recupera capacitats i habilitats. L'objectiu, a llarg termini, és que aquest apoderament li permeti prescindir del servei de l'UMES o cercar-hi suport únicament per a gestions puntuals.

Aquest vincle s'aconsegueix amb el seguiment constant i proper que té el personal tècnic del servei amb les persones que viuen al carrer. Dia rere dia, es preocupen per elles, les visiten al lloc on pernocten, s'hi asseuen devora i parlen. A vegades, parlen simplement del temps que fa, intercanvien converses sobre els darrers partits de futbol o el darrer esdeveniment que ha succeït al barri. Sembla així que no es fa cap procés amb ells, però tot el contrari: es crea un vincle que permetrà l'inici d'un procés d'ajuda.

Els processos de les persones que viuen al carrer són processos llargs. Com ja hem comentat, les persones que viuen al carrer han patit un procés de despersonalització i tornar a recuperar tot el que han perdut no és qüestió de dies. Per això, és important fomentar i apoderar cada petita passa, per seguir endavant.

Dins aquest procés llarg, el servei de l'UMES treballa de manera integral en la situació de la persona. La problemàtica de les persones sense sostre és multifactorial i, per tant, han de treballar de manera transversal tant la persona com els professionals que l'atenen. L'àmbit legal, el familiar, el sanitari i el laboral, entre d'altres, s'han d'abordar de forma simultània, ja que és l'única manera de garantir un avenç, per petit que sigui, en el procés d'inclusió de la persona.

Per fer aquest treball integral, el servei està format per especialistes en treball social, en educació social i monitors i monitores amb un coneixement i una experiència que faciliten el procés d'inclusió social de les persones beneficiàries del servei.

Els perfils

Com hem comentat amb anterioritat, el *sensellarisme* és un fenomen provocat per multitud de factors socials i present en un col·lectiu heterogeni de persones. Com a conseqüència de l'heterogeneïtat que presenta el col·lectiu de persones sense sostre, es poden donar multitud de combinacions en els perfils.

En el nostre servei, els diferenciam en funció del temps d'estada al carrer:

- Persones sense sostre permanent: integren aquest grup les persones que romanen en una situació de carrer permanent i que, per tant, es troben en una situació d'exclusió social, i presenten les característiques següents: pernocten de manera habitual al carrer, les relacions familiars i socials són febles o inexistents; pateixen solitud i aïllament social; de vegades, són consumidores d'alcohol o altres substàncies generadores d'addicció; pateixen psicopatologies i malalties orgàniques cròniques, abandonament personal; la moti-

vacació pel canvi és escassa i la capacitat per sortir-se'n sense suport és poca o nul·la; estan desvinculades del mercat laboral o la vinculació que hi tenen és molt precària; tenen una autoestima baixa; perceben les experiències anteriors amb recursos i/o serveis socials i sanitaris de manera negativa. Aquest grup és el col·lectiu diana del servei, per tant, és amb aquest grup amb què treballam els processos d'inclusió social.

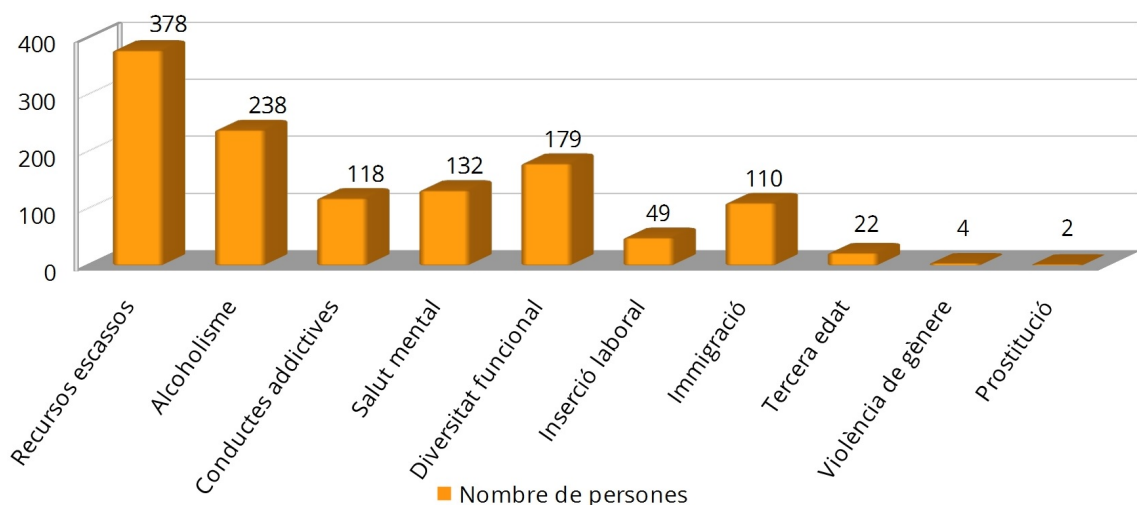
- **Persones sense sostre temporal:** en aquest grup, s'inclouen totes aquelles persones que, per circumstàncies personals i/o socials, es poden trobar de manera puntual al carrer. Aquestes circumstàncies personals o socials així com les característiques de les persones que pertanyen a aquest grup, poden ser diverses. No obstant això podríem assenyalar-ne algunes: persones nouvingudes a la ciutat, que desconeixen el circuit d'acollida o els recursos d'allotjament; persones que, per dificultats relacionals amb les persones amb les quals conviuen, abandonen el domicili habitual; persones que s'allotgen a centres d'acollida però que, per diferents motius, l'abandonen voluntàriament o en són expulsats i es troben de manera intermitent en una situació de carrer.

Com a problemàtiques afegides al fet de viure al carrer, trobam les següents: persones amb problemes de consum d'alcoholisme o altres substàncies, persones amb problemes de salut mental, persones amb diversitat funcional, persones que exerceixen la prostitució i/o altres tipus d'activitats marginals.

Des del servei de l'UMES, tenint en compte l'heterogeneïtat de què parlam, tenim un model de valoració que ens permet avaluar, en cada un dels casos, tots els problemes que presenta i no només classificar-lo en una única problemàtica. Aquest model de valoració ens permet treure conclusions més properes a la realitat de les persones que es troben sense llar i és una bona eina per determinar, per exemple, quins són els casos que requereixen una intervenció més holística i prioritària.

Per ajudar-nos a entendre aquest model de valoració cal observar el Gràfic 1, en què es reflecteixen les problemàtiques detectades a les 387 persones en situació de carrer permanent que vàrem atendre des de l'UMES el 2017:²

Gràfic 1. Problemàtiques principals de les persones que es troben en situació de carrer permanent (UMES, 2017)



2 Memòria de l'UMES 2017-Creu Roja Illes Balears-IMAS Consell de Mallorca

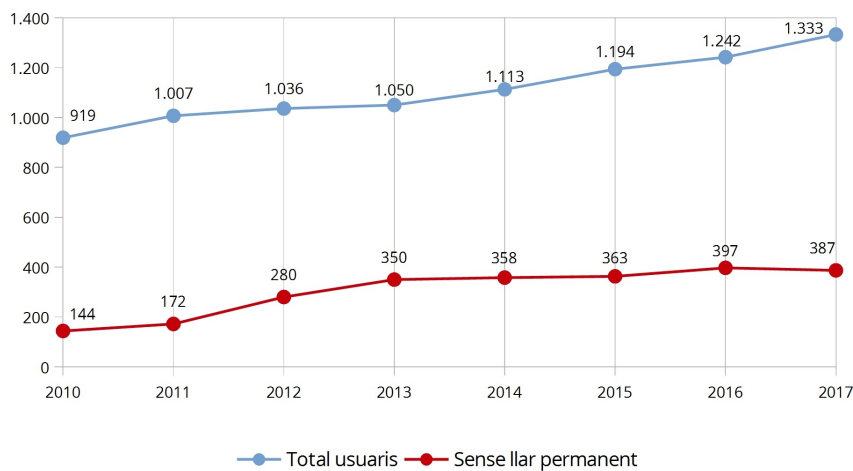
D'aquest gràfic, destacam que la majoria de persones sense llar permanent té recursos econòmics escassos. La problemàtica de l'alcoholisme és la que té més prevalença, ja que és present en un 61 % dels casos, seguida dels problemes de salut mental i diversitat funcional.

M'agradaria parlar d'una combinació de problemàtiques especialment nociva i preocupant per a les persones que es troben sense llar permanentment, i que trobam dia a dia: és la de persones amb malalties de salut mental que també consumeixen alcohol i presenten altres conductes addictives. Si el fet de patir una malaltia de salut mental i no seguir el tractament correcte ja afecta seriosament la situació de la persona, el fet d'estar en situació de carrer i a més consumir diferents substàncies, pot dur aquestes persones a situacions límit. Actualment, hi ha dificultats per poder abordar la denominada *patologia dual* d'aquestes persones de manera integral. Hi ha recursos específics per treballar la salut mental i d'altres per fer treballar el consum de substàncies i addiccions, però quan es combinen ambdues problemàtiques, la situació tendeix a perllongar-se en el temps i, fins i tot, a cronificar-se, per la manca de recursos específics per tractar ambdues problemàtiques alhora.

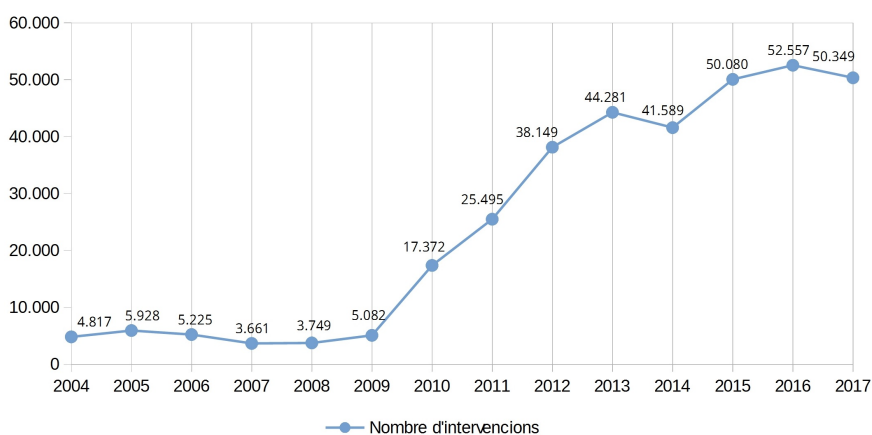
L'evolució de les dades

Per fer-nos una idea de l'evolució del servei de la UMES, cal observar detingudament els gràfics següents:³

Gràfic 2. Persones ateses pel servei



Gràfic 3. Nombre d'intervencions fetes



3 Memòria de l'UMES 2017-Creu Roja Illes Balears-IMAS Consell de Mallorca

En els dos gràfics, podem observar una tendència d'augment, tant en el nombre de persones ateses pel servei com en el nombre d'intervencions fetes.

El col·lectiu de persones sense llar permanent ha augmentat significativament. El gran increment del col·lectiu es va produir durant el 2013, coincidint amb la crisi econòmica. En un sol any, va augmentar el col·lectiu de 280 a 350 persones ateses, la qual cosa va suposar un increment del col·lectiu en setanta persones. Aquest increment de 2013 va ser històric, ja que des d'aquell moment fins al 2015 es va mantenir més estable, la qual cosa reafirma la teoria de la cronificació dels casos en situació de carrer i als recursos de la Xarxa d'Inclusió Social.

Les conseqüències demolidores per la situació de crisi econòmica, la insuficiència de solucions o respostes no adequades a les problemàtiques no permeten que el col·lectiu pugui millorar la situació i es cronifica.

Pel que fa a l'augment d'intervencions en relació amb l'augment de persones ateses, es deu a l'evolució del servei. La dotació de més personal, l'ampliació d'horaris d'atenció han desencadenat que any rere any augmentin les intervencions fetes.

Conclusions i reptes de futur

- Implementació de programes nous i projectes innovadors, basats en estratègies i models nous dutes a terme a altres països i amb resultats positius. Ens referim a metodologies que s'apliquen a països de la UE i que tenen èxit, com per exemple programes basats en la metodologia *Housing First*: l'habitatge es constitueix com un dret fonamental i com un requisit previ per resoldre una altra classe de problemes (socials, sanitaris, laborals, etc.). Aquesta proposta s'allunya dels enfocaments tradicionals d'intervenció residencial, basats en el model d'escala o itineraris residencials, en què l'habitatge estable és l'objectiu final del procés d'integració i les persones sense llar passen per diferents etapes (centres d'acollida o albergs, pisos tutelats de curta, mitjana i llarga estada, pisos de major autonomia, etc.) abans d'estar preparades per ser allotjades.
- Quan parlem de persones sense sostre, ens ve al cap la imatge estereotipada de la persona que viu al carrer per haver duit una «mala vida», per les addiccions o per no voler treballar; que presenta manca d'higiene i du roba descuidada; que viu el carrer perquè vol. Però aquesta idea té poc a veure amb la diversitat de motius i causes per les quals una persona roman al carrer. La realitat no és ben bé així, com ja hem explicat, per la qual cosa cal treballar en línies estratègiques de sensibilització de la població general i dur a terme projectes que puguin mostrar la realitat social.
- Necessitat de creació de recursos que tractin les persones que presenten una problemàtica de patologia dual. La Societat Espanyola de Patologia Dual la defineix com una malaltia amb l'existència simultània d'un trastorn en addiccions i d'un trastorn mental, així com la interacció d'ambdues disfuncions.
- Entre els anys 2013 i 2016 es va produir un gran augment del nombre de persones sense sostre a Mallorca i, malgrat una estabilització lleu de les xifres, el sensellarisme continua augmentant a la nostra illa.
- En la darrera dècada, l'atenció a persones sense sostre a Mallorca ha experimentat un procés de modernització clar, que s'ha traduït en una diversificació dels serveis per avançar cap a la generació de processos personalitzats d'intervenció orientats a la inclusió social.

-
- El problema principal de les persones sense sostre que cal considerar com a punt de partida és la manca d'habitatge, però l'exclusió residencial no és suficient per entendre la problemàtica del col·lectiu de persones sense sostre. Cal contextualitzar-la a partir de les conseqüències que es generen de les transformacions econòmiques, laborals, familiars, sanitàries i socioculturals de cada persona. Aquesta visió comporta observar la realitat de les persones sense sostre com una situació eminentment dinàmica. A més, també permet considerar que un gran nombre de persones pertanyents a capes socials diverses poden trobar-se en una situació semblant.
 - La realitat del col·lectiu sense sostre no és estàtica. Al contrari, el procés acostuma a ser llarg i no lineal, de la mateixa manera que sortir-se'n pot comportar un camí llarg amb moltes dificultats.
 - Un repte al qual haurem de fer front és la manca de lloguers assequibles a la ciutat. Això provoca que les estades als centres d'atenció per a persones sense sostre es perllonguen.

Referències bibliogràfiques

Creu Roja Illes Balears - IMAS (2017). *Memòria de l'UMES 2017*. Document no publicat

Creu Roja Illes Balears-IMAS (sd). *Projecte tècnic de l'UMES*. Document no publicat

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2016). *Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar 2015-2020*.

Consulta a: <https://www.mscbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/ServiciosSociales/docs/EstrategiaPSH20152020.pdf>