

alimara

COL·LECCIÓ «IMAS»

Innovació i Metodologia en Afers Socials

Núm. 60. Gener 2019

ISSN: 2659-5273

L'alberg de Manacor. La descentralització dels processos d'inclusió social

Noelia Hernández

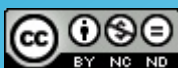
Directora

Aina Maria Llull

Coordinadora

Rafel Sansó

Educador



Resum

El servei d'alberg de Manacor ha anat evolucionant a mesura que les necessitats han anat variant. Des de l'inici, l'objectiu principal de la Fundació Trobada és atendre i donar suport a totes aquelles persones que es troben en risc i/o exclusió social, de manera que l'inici d'un servei d'alberg 24 hores per a persones sense sostre a la part forana de Mallorca ha propiciat que l'atenció als usuaris sigui cada cop més ajustada a les seves necessitats. Fa molts d'anys que es va gestant la importància de descentralitzar els recursos de la Xarxa d'Inclusió Social de Mallorca per possibilitar una equitat social a la zona. L'objectiu primordial del servei és promoure cada cop més una millora en els processos d'exclusió/inclusió social.

Paraules clau

Exclusió social, descentralització, part forana, alberg, acolliment residencial.

L'alberg transeünt

El Ministeri d'Afers Socials del Govern central va classificar la Fundació Trobada en l'Ordre d'1 de desembre de 1992 com de «beneficència particular de caràcter assistencial». L'objectiu social és «fomentar i dur a terme, per part seva i dins les seves possibilitats, en interès públic i sense ànim de lucre, qualsevol iniciativa dirigida a ajudar i promoure socialment la persona humana, col·laborar en la difusió d'aquest esperit entre la població utilitzant tota mena de mitjans disponibles, fomentant el sentit de la responsabilitat, de la justícia i pau socials, així com la defensa dels drets humans; participar en tasques dirigides a millorar la convivència cívica i suprimir l'antagonisme i la discriminació social i concretament col·laborar en aquelles activitats benèfiques, culturals i assistencials que condueixen a la satisfacció de necessitats concretes, tant físiques, morals, individuals i col·lectives com d'aliments, vestit i habitació».

L'alberg de transeünts de la Fundació Trobada va començar a funcionar l'any 1993 per iniciativa d'un grup d'empresaris que pretenia crear un alberg per donar cabuda temporal a indigents de diferents perfils fins que poguessin valer-se per mitjans propis. Els primers anys el va gestionar personal voluntari. Fins que, a mitjan 1999, es varen contractar professionals que des d'aleshores han gestionat el centre amb la col·laboració de voluntariat.

L'any 2009 es varen construir unes dependències noves formades per una planta baixa on hi ha les oficines i les aules de formació, així com una habitació per a persones amb alguna discapacitat física i banys propis. En el primer pis, hi ha les habitacions per als homes, amb els banys, la sala menjador, cuina, rebost, despatx per al personal i l'habitació per al voluntariat. I, en el segon pis, hi ha les habitacions per a les dones, amb el bany, rebost, bugaderia i menjador. També hi ha una terrassa i un pati interior. L'alberg de la Fundació Trobada és l'únic servei d'aquest tipus de la part forana, el qual amb la reforma feta ha doblat la capacitat. De disposar de tretze places va passar a poder acollir vint-i-cinc persones.

Aleshores, es disposa d'uns recursos humans nous. Hi ha la gerència, una treballadora social, un planificador familiar i dos voluntaris interns. També cal fer ressaltar en aquesta època el paper de les famílies voluntàries que cuinen per oferir menjar al centre. Les persones usuàries ateses no tenen recursos econòmics ni familiars i no disposen d'allotjament. També hi ha

gent que arriba a l'illa sense casa i que cerca ocupació, a més de casos d'emergència (desnonaments, enderrocaments, incendis) i casos treballats des dels serveis socials que no presenten problemes de toxicomania o alcoholisme en actiu o malaltia mental descompensada i que necessiten durant un temps allotjament alternatiu. El perfil majoritari és d'homes d'edats compreses entre els quaranta-cinc i els cinquanta-nou anys, i de dones d'entre trenta i quaranta-quatre anys.

Cal destacar que, amb els anys, es milloren les prestacions. Així, el 2010 les persones usuàries varen gaudir d'una sèrie de serveis bàsics, com aixopluc nocturn entre les 20 hores i les 8 del matí de l'endemà, dret a dutxa, neteja de roba, sopar i berenar pel matí, a més de l'assessorament professional i social per part de representants de la Fundació, com també suport psicològic a càrrec d'una professional. En el desenvolupament del 2011, s'organitzaren cursos de català i castellà per als immigrants de l'alberg provinents de països de l'Est i del nord d'Àfrica.

Respecte a l'estada de les persones usuàries en aquesta època, hi ha dos grups: els que hi són de pas (devers dues setmanes) i els de llarga permanència (més de dos mesos i amb una problemàtica específica més greu). Les causes principals d'entrada són falta de treball, impossibilitat de pagar un lloguer, les dificultats per tornar al país d'origen en el cas d'immigrants i dones que han abandonat el domicili. De vegades, acudeixen famílies senceres. Algunes normes d'accés són: no presentar símptomes d'abús d'alcohol o altres drogues, mantenir una conducta pacífica i respectuosa, i col·laborar en el bon funcionament.

En aquest període, s'estableix una metodologia a l'hora de registrar les dades de les persones usuàries i també a l'hora de valorar la situació de necessitat, de fer el diagnòstic, la intervenció i el seguiment del cas. Es formalitza la derivació de casos a altres recursos i la col·laboració en el seguiment del procés de les persones usuàries.

L'abril del 2013 es va signar un contracte amb l'IMAS. D'aquesta manera, l'alberg d'acolliment de Manacor va passar a formar part de la Xarxa d'Inserció Social del Consell (IMAS), per la qual cosa es va convertir en el primer recurs per a persones sense sostre de tota la zona. En aquest sentit, es va transformar i es va advocar per un model com a centre de titularitat pública, però gestionat per una fundació. L'objectiu principal del centre és donar recer nocturn temporal a persones autònomes amb necessitats objectives d'habitatge o amb una problemàtica de risc o d'exclusió social, a més de promocionar la inclusió social de les persones usuàries de l'alberg.

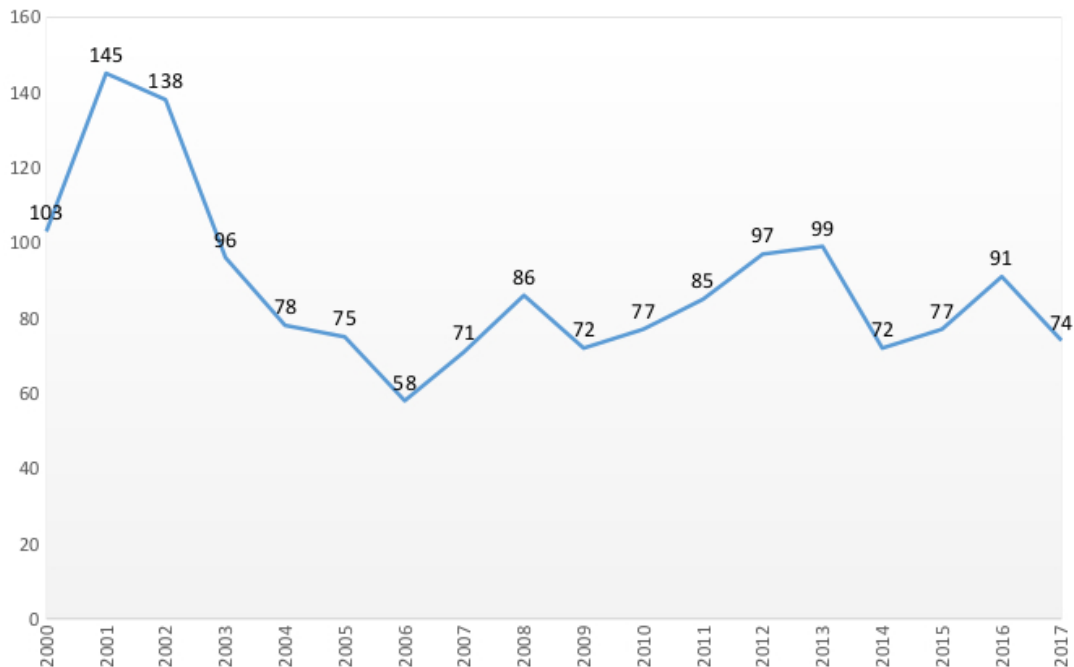
L'edifici, que disposa de vint-i-cinc places, fa de menjador social, a més dels serveis d'acolliment i assessorament que s'ofereixen. També hi ha serveis d'higiene, de berenar i sopar, bugaderia i consigna. És un recurs adreçat a persones sense sostre, però que en principi no presentin cap problemàtica de salut mental ni toxicomania activa.

Aquesta integració dins la Xarxa també suposa la formalització d'una metodologia a l'hora de registrar les dades de les persones usuàries, de valorar la situació de necessitat, de fer el diagnòstic i de fer la intervenció i el seguiment dels casos. Cada mes, l'equip fa un informe en què es recullen les altes i les baixes del servei, les activitats de l'equip i les incidències del mes. Es va formalitzar també la derivació de casos des d'altres recursos i cap a altres, així com la col·laboració en el seguiment del procés de les persones usuàries.

L'objectiu principal d'aquest servei va ser donar acollida nocturna temporal a persones autònomes amb necessitat objectiva d'habitatge i/o en situacions de problemàtica, risc o exclusió social; així com també promocionar socialment les persones usuàries de l'alberg.

A continuació, en el següent gràfic, es pot observar el nombre de persones usuàries acollides per la Fundació Trobada de Manacor els darrers divuit anys:

Gràfic 1. Evolució del nombre de persones usuàries acollides 2000-2017



Font: Dades de la Fundació Trobada

El servei d'acolliment nocturn presta:

- Informació i assessorament: un professional de referència s'encarrega de fer el seguiment de les persones usuàries i d'elaborar-ne el pla d'intervenció individual. Altres tasques que es fan són informar aquestes persones sobre els tràmits burocràtics que han de fer, orientar-les en temes sociolaborals i d'habitatge, derivar-les a altres serveis per promoció socialment i potenciar-ne els hàbits higiènics i saludables, ja que algunes mostren dificultats d'interacció amb la resta de persones, per la qual cosa es fan intervencions de potenciació de l'empatia, la comunicació respectuosa... Així mateix, algunes persones usuàries presenten problemes de salut que requereixen tractaments farmacològics, proves i visites mèdiques freqüents. En alguns casos, la persona usuària també necessita supervisió i ajuda per seguir els tractaments i les recomanacions mèdiques.
- Entrevistes inicials: són el primer contacte amb la persona usuària i serveixen per fer una primera valoració del cas de la demanda. En aquesta entrevista, es demanen les dades personals, explicam el funcionament de l'alberg, les prestacions i també les normes. És el moment en què feim una primera anàlisi de la situació de la persona usuària. En funció de la valoració de la demanda, establim un pla d'intervenció individualitzat (PII).
- Entrevistes de seguiment: es fan al llarg de l'estada de les persones usuàries al centre. Juntament amb l'observació i amb converses informals, serveixen per valorar el procés de les persones i per treballar amb elles el pla d'intervenció individualitzat establert.
- Promoció social i laboral: s'informa la persona usuària dels diversos cursos ocupacionals o de formació oferits pel SOIB, Creu Roja, Càritas... així com també derivacions a diferents recursos laborals i socials.
- Acolliment diari: s'ofereix pernoctació, sopar i berenar al matí, servei de taquilles, dutxa diària, bugaderia quinzenal, consigna, correspondència i accés a internet mitjançant wifi.

Al llarg d'aquest servei es varen atendre les situacions següents:

- Persones que no tenen recursos econòmics ni familiars i que no disposen d'allotjament.
- Persones que arriben a Mallorca, que no tenen allotjament i que arriben per cercar feina.
- Emergències: de desnonaments, d'esbucaments o incendis.
- Casos treballats des dels serveis socials que presenten o no problemàtica de toxicomania o d'alcoholisme en actiu o malaltia mental descompensada i que necessiten durant un temps allotjament alternatiu.

En aquest moment, formen els recursos humans del centre un equip de professionals i un grup de persones voluntàries. Les funcions d'aquest grup de feina es detallen a continuació:

- **Personal:** direcció i dos professionals

Permanència a l'alberg: aquesta tasca consisteix a romandre cada dia a l'alberg durant les hores d'entrada de les persones usuàries. Durant aquestes hores es reben les que venen noves, es fan les entrevistes de valoració inicial, de seguiment, es registren les dades, se supervisa el sopar, les proves d'alcoholèmia, etc.

Coordinació de l'equip de treball: En la nostra tasca, és molt important que la informació circuli constantment. No hem d'oblidar que la situació pot canviar molt d'un dia a l'altre, hi pot haver incidències, persones usuàries noves... També és important valorar conjuntament els casos, establir estratègies de treball, prendre decisions d'equip, fer intervencions en equip, etc.

El nostre equip té contacte quasi diari.

Coordinació amb el personal voluntari del servei: comptam amb la col·laboració diària d'algunes persones voluntàries, amb els quals hi ha un contacte diari. La seva tasca diàriament és supervisada per l'equip. Si hi ha alguna incidència fora de l'horari d'acollida, el personal voluntari es pot posar en contacte telefònic amb el professional qualsevol dia de l'any durant les 24 hores.

- **Voluntariat**

Permanència a l'alberg durant la nit: si durant la nit hi ha alguna incidència, el personal voluntari es posa en contacte telefònic amb un membre de l'equip de professionals.

Organitzar la neteja del local: el personal voluntari és l'encarregat de supervisar els torns de neteja de les persones usuàries, així com de fer les neteges que li pertoca.

Bugaderia: el personal voluntari s'encarrega de rentar la roba de llit i les tovalloles, així com de supervisar els torns de rentat de la roba de les persones usuàries.

Preparació del sopar i del berenar del matí: el personal voluntari s'encarrega de preparar i servir el berenar del matí i de fer i servir el sopar cada dia.

El grup de professionals revisa cada dia la tasca del voluntariat i ambdós grups mantenen reunions periòdiques.

Els criteris d'accés al centre són els següents:

- No tenir allotjament.
- Aportar la identificació personal i sanitària.
- Haver passat tres mesos des de la darrera estada (encara que es valora cada cas de manera individual).

- No presentar toxicomania activa sense tractament.
- No mostrar una conducta agressiva o amenaçadora.
- Tenir entre 18 i 65 anys (com a mesura d'urgència, i si l'equip ho creu convenient, es poden admetre persones majors de seixanta-cinc anys, autònomes i menors emancipats o acompanyats dels pares).

Però cal recalcar que ens veim obligats a disminuir els criteris d'accés, ja que cada vegada, de manera progressiva, el nombre de persones que presenten problemes de salut descompensada i manca d'autonomia augmenta.

Nou servei d'alberg residencial 24 hores per a persones sense sostre a la Part Forana de Mallorca (Manacor)

A partir dels factors de vulnerabilitat detectats durant l'any 2015, es poden identificar les necessitats reals del servei. Aquests factors són els següents:

- Sense llar: 100 %
- Addiccions: en actiu 40 %, latents 60 %
- Sense suport sociofamiliar: 80 %
- Sense trajectòria laboral normalitzada: 40 %
- Educació bàsica incompleta: 30 %
- Problemàtica de salut mental: 40 %
- Situació administrativa irregular: 30 %
- Discapacitat: 40 %
- Víctima de violència de gènere: 30 %
- Antecedents judicials, penes pendents: 25 %

Així, a partir d'aquesta informació, és possible especificar les necessitats sobre les quals pretenem actuar mitjançant la millora del servei. Com a entitat, ens trobam en la necessitat d'oferir acollida a persones en risc i/o exclusió social durant tot el dia, ja que de moment només hem pogut oferir un servei nocturn d'alberg. Per treballar la inclusió d'aquest col·lectiu, es requereix un acompanyament i suport més continuat per facilitar aquest procés i també perquè s'ajusti més a les seves necessitats reals.

Les necessitats específiques sobre les quals es pretén actuar són:

- Apoderar les persones usuàries en la vida diària.
- Facilitar l'acompanyament en el procés d'inclusió d'aquest col·lectiu per reduir el nombre de persones en risc i/o exclusió social.

- Integrar el col·lectiu en el context on viu.
- Possibilitar un suport i un acompanyament psicològic i social per a persones en risc i/o exclusió social.
- Disminuir els hàbits que en perjudiquen la salut.
- Promoure el treball en grup.

El 2017 l'entitat va poder ampliar l'acolliment nocturn de vint-i-cinc persones i es va firmar un contracte nou de servei diürn i nocturn amb l'IMAS. Així, s'ofereix una atenció integral a les persones en risc i/o exclusió social de la Part Forana de Mallorca i es converteix en un centre de dia que funciona durant les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.

El servei que ofereix l'entitat Fundació Trobada és un servei d'alberg que acull persones que es troben en risc i/o exclusió social i fa de porta d'entrada a la Xarxa d'Inserció Social a la Part Forana de Mallorca. D'aquesta manera, hi ha una articulació total amb la resta de serveis de la Xarxa per treballar conjuntament sobre temes d'allotjament i de programes de valoració i d'acompanyament.

El servei es regeix pel Reglament de règim intern, elaborat per la Fundació Trobada. Totes les persones usuàries i l'equip de professionals implicats han de complir obligatòriament aquest reglament. El servei d'acollida té un horari que abasta el servei diürn i nocturn com un únic servei i adapta així l'horari de servei nocturn que havia tingut fins al moment. S'ha intentat que l'horari establert sigui real i s'ajusti a la realitat, gràcies a l'experiència que tenim fins al moment en el servei nocturn d'alberg. Aquest horari es pot observar en la següent taula:

Taula 1. Programació de l'horari del servei de l'alberg residencial

HORARI	ACTIVITATS
7.30 – 8.00	- Despertador - Primer tom de les dutxes
8.00 – 8.30	- Primer tom de l'esmorzar
8.30 – 9.00	- Segon torn de l'esmorzar
9.00 – 10.00	- Neteja d'instal·lacions - Toms de bugaderia - Sortida del centre per als que volen
10.00 – 12.00	- Tallers i activitats de dematí
12.00 – 13.00	- Temps lliure (TV, lectura, etc.)
13.00 – 13.45	- Primer tom de dinar
13.45 – 14.30	- Segon torn de dinar
14.30 – 15.00	- Neteja de cuina i menjador
15.00 – 16.00	- Descans (accés a les habitacions)
16.00 – 18.00	- Tallers i activitats de capvespre
18.00 – 18.30	- Berenar
18.30 – 20.00	- Temps lliure (TV, lectura, etc.) - Segon torn de dutxes
20.00 – 20.45	- Primer tom de sopar
20.45 – 21.30	- Segon torn de sopar
21.30 – 22.00	- Neteja de cuina i menjador
22.00	- Tancament de portes
22.30	- Tancament dels llums i SILENCI

Per treballar les necessitats esmentades anteriorment ens marcam objectius clars de feina, els quals ens possibiliten millorar la situació de les persones usuàries. Per aconseguir aquests objectius es necessita un treball interdisciplinari juntament amb una programació d'activitats i de tallers per potenciar el treball individual de cada persona usuària del servei.

La concepció de treball interdisciplinari es basa en el fet que diferents professionals es trobin en una posició de complementarietat entre ells a l'hora de planificar i dur a terme els plans d'intervenció individual de cada persona usuària. Això afavoreix que el plantejament de treball s'abordi de manera coordinada i s'obtingui com a resultat una panoràmica integral de les persones i les seves necessitats.

El treball des d'una perspectiva interdisciplinària implica la participació i col·laboració de diferents professionals amb la finalitat de tractar cadascun dels problemes, no de forma unitària i sí sota les directrius formulades mitjançant objectius comuns i consensuats.

Cada situació pot requerir diferents estratègies d'intervenció a més de diferents tipus de trobades entre l'equip de professionals i la persona usuària. Consensuar objectius amb tots els components de l'equip i la persona usuària suposa aprofitar al màxim totes les eines de les quals disposem per aconseguir un abordatge integral en la intervenció biopsicosocial.

D'altra banda, és necessari un equip amb capacitat d'escolta i de respecte entre professionals, d'acceptació dels límits i dels errors. En aquest cas, comptam amb un equip que ja fa molts d'anys que treballa amb aquest col·lectiu: amb persones en risc i/o exclusió social i sense sostre. També són necessaris espais d'anàlisi interdisciplinàries i transversals, que permetin distanciar-se emocionalment i pensar sobre la pràctica.

Per treballar els objectius, tal com s'ha destacat anteriorment és necessari un programa d'activitats per potenciar i treballar aspectes de la vida que possibilitin millorar la situació de les persones usuàries del centre. A continuació, en la taula 2, es pot observar així com es construeix el programa d'activitats, sempre a partir de les necessitats identificades i dels objectius establerts.

Taula 2. Esquema de necessitats/objectius/activitats

Necessitat	Objectiu	Activitat
Apoderar les persones usuàries en la vida diària	Fomentar l'adquisició i la realització d'hàbits bàsics en la vida quotidiana de les persones usuàries (higiene, vestit, alimentació, etc.)	Programa sanitari i de salut
Facilitar l'acompanyament en el procés d'inclusió d'aquest col·lectiu per reduir el nombre de persones en risc i/o exclusió social	Donar suport a les persones usuàries, informar-les i orientar-les sobre temes socials, laborals i d'habitatge per donar-los pautes i recursos que els permetin normalitzar la vida diària i afrontar la situació en millors condicions	Programa de capacitats prelaborals. Programa d'ajust conductual, terapèutic i emocional
Integrar el col·lectiu en el context on viu	Desenvolupar capacitats per al maneig social que facilitin la integració de les persones usuàries en la comunitat i en l'entorn	Programa d'ajust conductual, terapèutic i emocional

Possibilitar un suport i acompanyament psicològic i social en persones en risc i/o exclusió social	Optimitzar les capacitats i els recursos personals que afavoreixin l'avanç en el desenvolupament personal, laboral, ocupacional i social	Programa d'activitats formatives i/o de capacitació
Disminuir els hàbits que perjudiquen la salut	Conscienciar sobre el desenvolupament d'hàbits de salut i seguretat i potenciar-los, així com les conductes adaptatives a les circumstàncies i a l'entorn: hàbits d'alimentació i exercici adequats, evitar conductes de risc, ajustar la consciència de determinades accions i comportaments...	Programa sanitari i de salut
Promoure el treball en grup	Convertir la convivència en grup en el marc de referència essencial per a les activitats quotidianes i convertir-lo en un element afavoridor i motivador per a les persones que componen el servei d'acolliment i el centre de dia	Tots els programes són de caràcter grupal

La participació de les mateixes persones usuàries en el funcionament del servei és fonamental. La nostra voluntat és fomentar la participació i el compromís amb el servei, cosa que ens permet treballar molts aspectes transversals per millorar-ne el procés. Fer-los partícips, autònoms, responsables de tasques del centre fa que se sentin part i protagonistes del seu procés.

Per una banda, hi ha tres monitors que són a la vegada usuaris del centre. Són usuaris de llarga estada que s'ocupen d'algunes tasques del servei com servir el berenar, el dinar i el sopar, posar taula, obrir les portes, etc. Aquests usuaris monitors estan supervisats i en contacte continu amb professionals del centre i s'hi fan reunions de coordinació setmanalment. Disposen sempre d'un telèfon de guàrdia de qualque professional per contactar en cas de necessitat i la disponibilitat és de 24 hores.

La resta de persones usuàries també participen en tasques de manteniment i d'organització del centre, entre les quals destacam:

- Neteja diària de banys i dutxes
- Neteja setmanal de totes les instal·lacions
- Neteja diària dels utensilis de cuina
- Manteniment i reparacions diverses de les instal·lacions
- Participació en diverses activitats relacionades amb el servei
- Ajuda en l'ordre i la neteja de magatzems
- Participació en les assemblees periòdiques amb professionals dels centre

Per accedir al servei, hi ha diferents vies. Per una banda, s'hi pot entrar per la porta directament, sempre que hi hagi places disponibles. Per l'altra, es poden fer derivacions d'altres serveis i/o professionals. Prèviament es facilita la informació sobre la persona usuària, la situació i les demandes a través d'un protocol de derivació elaborat pel servei.

Per la perspectiva i la metodologia de treball del centre, tots els casos es valoren conjuntament per professionals del servei i per l'equip de valoració de la Xarxa d'Inserció Social de l'IMAS.

En el cas que, en el moment de la demanda d'entrada, no hi hagi places buides s'elabora una llista d'espera que gestionen juntament professionals del servei i l'equip de valoració de la Xarxa d'Inserció de l'IMAS. Sempre s'intenta cercar una alternativa d'acolliment a la persona usuària demandant, si les circumstàncies ho permeten.

El procés d'acolliment té diferents fases:

Valoració: l'equip tècnic del servei valora cada entrada a través d'una entrevista inicial.

Coordinació: l'equip tècnic del servei dona a la persona usuària una cita amb el treballador social de l'equip de valoració de la Xarxa d'Inserció Social de l'IMAS per fer el diagnòstic de la situació de manera conjunta i coordinada.

Planificació: l'equip tècnic del servei i l'equip de valoració de la Xarxa d'Inserció Social de l'IMAS planifiquen el pla d'intervenció individual (PII) de cada persona usuària segons el diagnòstic. Aquest PII tindrà com a objectius: a) fer tasques d'inserció social amb les persones en risc d'exclusió social, b) preparar i/o efectuar la derivació a un altre servei de la Xarxa d'Inclusió de l'IMAS més adient segons el perfil de la persona usuària.

Seguiment i avaluació: es fa un seguiment periòdic del procés de la persona usuària i d'avaluació del PII acordat.

El nostre servei, per a un bon funcionament, ha d'estar en coordinació i comunicació contínues amb els recursos dels serveis socials (comunitaris, bàsics, específics i/o especialitzats) i amb altres recursos de benestar social.

La relació amb altres entitats és necessària per al desenvolupament del pla d'intervenció individual de les persones usuàries i, com que aquest es pacta amb l'equip de valoració de la Xarxa d'Inserció Social de l'IMAS, s'ha de treballar sempre de manera conjunta. Les coordinacions més comunes entre serveis solen ser les següents:

Intercanvi d'informació: és necessari disposar de dades d'intervencions fetes per altres serveis amb les persones ateses. Amb aquesta finalitat els diferents serveis intercanviem informació, sempre amb el coneixement i amb l'autorització de la persona usuària.

Abordatge de casos compartits: en el supòsit que una persona usuària acollida al servei presenti una intervenció per part d'altres entitats s'estableixen contactes de coordinació entre professionals dels dos serveis per fer un abordatge conjunt i, així, organitzar l'estratègia d'intervenció i evitar duplicitats o contradiccions.

Derivacions de casos: les situacions en què es valora la necessitat de derivar una persona usuària entre ambdós serveis, el servei derivant ha d'establir contacte amb el servei receptor per exposar el cas i informar-se de la disponibilitat de la prestació per assegurar-se que la demanda podrà ser atesa.

Tot i que el servei neix amb l'objectiu de donar prioritat i cobertura a l'exclusió de la Part Forana de Mallorca, sovint la realitat és que hi accedeixen persones usuàries de tot l'arxipèlag balear i, fins i tot, de la Península.

No hi ha cap altre recurs similar a la Part Forana de Mallorca, per la qual cosa queda tot el servei d'acolliment de persones en risc i/o exclusió social centralitzat a Palma.

La descentralització com a punt de partida per millorar els processos d'inclusió social a Mallorca

Abans de crear-se l'alberg, alguns membres del patronat de la Fundació Trobada varen convocar una reunió amb els serveis socials de l'Ajuntament, conjuntament amb altres entitats socials del poble. L'objectiu d'aquesta trobada era detectar les necessitats reals per poder donar un servei al poble.

La necessitat d'obrir un alberg a la Part Forana de Mallorca ja fa més de vint anys que es gesta, però fins que no es va fer de manera administrativa (el Consell de Mallorca va obrir un concurs) la necessitat de descentralitzar els serveis no es va fer evident.

Una mica després d'obrir l'alberg a Manacor, es va crear un menjador social a Inca. Aquestes dues accions varen possibilitar obrir una mica més els serveis cap a la Part Forana de Mallorca. Però, realment, encara que la situació va millorar, els recursos eren insuficients per la demanda que es generava de persones en risc i/o exclusió social. Les llistes d'espera cada cop es feien més extenses i encara actualment s'hi fan, i amb força.

Cada vegada són més les persones usuàries que arriben al centre derivades de serveis socials municipals. Aquest fet evidencia, de cada vegada més, la necessitat de les persones que es troben en risc i/o exclusió social que viuen a la Part Forana de Mallorca d'habitatges a la seva zona o en una zona propera.

L'any 2018 es varen fer moltes derivacions per part dels serveis socials municipals de Felanitx, de Portocolom, d'Inca, de Binissalem, de Manacor, de Santanyí. El fet de tenir una llista d'espera llarga implica que aquestes persones usuàries hagin d'anar a algun alberg de Palma, sempre que hi hagi plaça. Els inconvenients de canviar la zona de l'habitatge és el desarrelament social que provoca aquest fet. És a dir, per a una persona que viu una situació de risc o d'exclusió social, canviar de zona de manera dràstica (no és el mateix viure a un poble que estar a Palma) accentua molt més els efectes d'aquesta i genera més ansietat a aquesta persona.

A més, quan la situació d'una persona que viu a la Part Forana de Mallorca es troba en la línia entre el risc d'exclusió i l'exclusió social, el fet d'anar a algun alberg de Palma, podria generar que la situació es decantàs cap a l'exclusió social, per l'ambient, pel perfil de persona usuària, etc.

Un altre aspecte que s'ha de recalcar és la necessitat progressiva d'habitatge que veim en el sector femení. A l'inici del servei, la necessitat d'habitatge per part de les dones era mínima, però progressivament ha anat augmentant fins avui, que tenim més dones en llista d'espera que homes. A Manacor hi ha un recurs per a casos de dones que han patit violència de gènere. No obstant això, hi ha casos del sector femení que queden excloses d'aquest perfil perquè tot i que estan en exclusió social no són víctimes de violència de gènere. Per tant, trobam una necessitat clara d'augmentar, almanco, les places de dones per donar cobertura a aquesta mancança.

Per acabar, és important destacar que estar enfora físicament dels altres centres que pertanyen a la Xarxa d'Inclusió del Consell de Mallorca (IMAS) implica molts de pros, ja que consideram que millora molt la situació de les persones usuàries tal com s'ha anat desgranant i

.....

especificant al llarg d'aquest article. Promovem la creació de més centres a la Part Forana i hi donam suport per promoure facilitadors en els processos d'inclusió/exclusió i per intentar eliminar les barreres amb les quals les persones usuàries es troben moltes vegades. L'objectiu de la inclusió és l'equitat. En aquest cas en concret, s'aconseguiria oferint les mateixes oportunitats a totes les persones que es troben en risc i/o exclusió social de Mallorca. Us convidam a reflexionar sobre aquesta necessitat real que s'està vivint dia a dia als pobles de Mallorca.