

alimara

COL·LECCIÓ «IMAS»

Innovació i Metodologia en Afers Socials

Núm. 60. Gener 2019

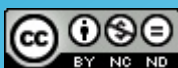
ISSN: 2659-5273

Servei de primera acollida. L'amplitud de la porta s'adapta a les necessitats més bàsiques

Toni Mascaraque Rojas

Coordinador del servei de primera acollida de la Xarxa d'Inclusió

Estudi 6



Resum

El mes de juliol de 2018 es va posar en marxa el servei de primera acollida de la Xarxa d'Inclusió Social de Mallorca, un servei nou que té com a objectiu principal fer de porta d'entrada al sistema d'atenció a persones en situació d'exclusió social de la Xarxa d'Inclusió de l'IMAS. No es tracta simplement d'un centre nou, sinó de l'espai facilitador del primer contacte de la persona amb la xarxa, on se li dona una primera resposta immediata a la situació plantejada.

Aquest article pretén, a més de ser la presentació pública del servei, donar a conèixer l'estructura organitzativa, la metodologia de treball així com els aspectes més destacables de la intervenció que es fa i la realitat que trobam en el dia a dia del servei.

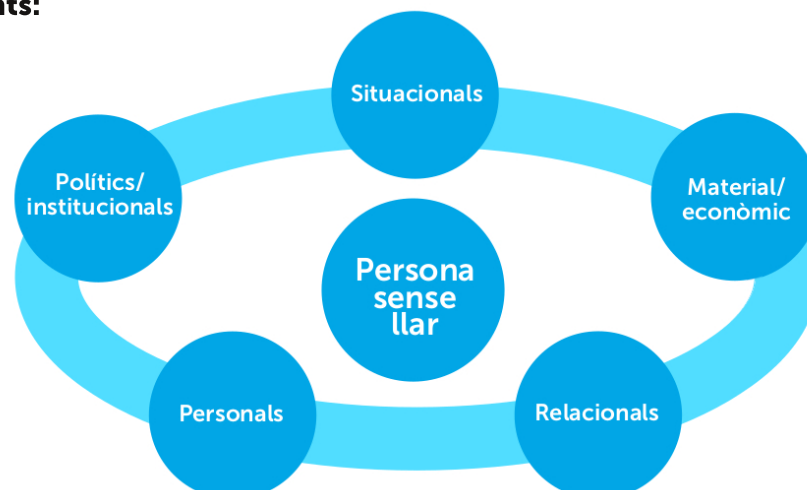
Paraules clau

Acollida, acompanyament, coordinació, exclusió, valoració diagnòstica, xarxa.

Introducció

La Federació Europea d'Organitzacions Nacionals que Treballen amb Persones sense Llar (FEANTSA) defineix que: «una persona sense llar és aquella que no pot accedir a un allotjament adequat, adaptat a la seva situació personal, permanent i que proporcioni un marc estable de convivència o conservar aquest allotjament, bé sigui per falta de recursos econòmics, bé per raons econòmiques o per tenir dificultats personals o socials per dur una vida autònoma».¹ Aquesta definició determina que, en primer lloc, hi ha una exclusió situacional, en el sentit de la falta d'un espai físic, a la qual se n'afegeixen d'altres de naturalesa material o econòmica (dificultats en relació amb el mercat laboral i de l'habitatge), relacionals (debilitament de la capacitat protectora de les xarxes socials), personals (factors associats a itineraris vitals) i polítics institucionals (referides a les polítiques públiques i al discurs entorn de l'assistència). Aquesta definició aporta una visió nova sobre el fenomen i supera les descripcions anteriors centrades en factors exclusivament personals.

Factors determinants:



1 Avramov, 1995. A Cabrera, Rubio i Blasco, 2008:15.

Així doncs, hem d'entendre el sensellarisme des d'una perspectiva multifactorial, no únicament lligada a un fet o a una situació.

Clarament, els processos de l'exclusió social són complexos i poden venir determinats per molts factors diferents, des dels que podríem definir com macrosocials fins als més estretament personals de l'individu. Així doncs, la manca d'homogeneïtat és un dels trets més característics de l'exclusió. Es poden diferenciar inicialment diferents col·lectius (com ara persones amb problemàtica de salut mental, població exreclusa, població aturada i/o incapacitada, persones migrades, persones amb addiccions i d'altres grups o col·lectius), però fins i tot de cada grup o col·lectiu, cada persona té una situació individual i personal completament diferent, amb diversos motius de trobar-se en situació d'exclusió social o risc.

Aquesta perspectiva multifactorial és, sense cap dubte, el punt de partida que fonamenta l'existència d'un servei com el de primera acollida de la Xarxa d'Inclusió Social de Mallorca. Quan una persona queda sense llar i es veu en la necessitat d'acudir a demanar acollida a un centre o servei de la xarxa, viu un moment de crisi amb una o diverses problemàtiques, a les quals s'afegeix el fet de no tenir un lloc adequat en què poder anar treballant els objectius de vida o la problemàtica que pateix.

Presentació del servei de primera acollida

Com ja sabem, l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) treballa l'atenció a les persones en situació d'exclusió social, mitjançant la interrelació dels diferents serveis d'atenció a aquest col·lectiu de què disposa (Xarxa d'Inclusió Social).

L'IMAS ha iniciat un procés de canvi institucional del model d'atenció a les persones en situació d'exclusió social i, per això, ha dotat la Xarxa d'Inclusió Social d'un instrument poderós, d'un programa de primera acollida, que ha sorgit gràcies a la interrelació de l'equip de valoració (EV) de la Xarxa amb la Unitat Mòbil d'Emergència Social (UMES) i amb la dotació d'aquesta nova interrelació d'aquest **servei d'allotjament de primera acollida**.

L'objectiu central del programa és atendre totes les persones que estan al carrer, que han perdut l'habitatge i les que estan en situació d'exclusió social i/o que vulguin entrar en algun dels serveis de la Xarxa d'Inclusió Social. Aquest fet implica la valoració de cas, la cobertura de necessitats bàsiques a través del servei de primera acollida i la detecció d'emergències al carrer.

La gran novetat del programa és la creació del servei de primera acollida, adreçat a totes les persones en situació d'exclusió social que no tenen sostre a Mallorca i que no han estat valorades i/o que vulguin accedir per primer cop a algun servei de la Xarxa.

L'equip de primera acollida (tretze professionals: un coordinador, dos professionals del treball social, tres professionals de la integració socials, tres monitors o monitores d'inserció social i quatre auxiliars de clínica) té com a missió valorar els casos de les persones que vulguin accedir a la xarxa, satisfer les necessitats de les persones acollides, donar-los una primera resposta i preparar la persona per sortir cap a d'altres serveis.

El servei de primera acollida s'ubica amb l'equip de l'UMES, a les dependències que es denominen Iberostar de Ca l'Ardiaca i l'àmbit d'actuació que tenen és Mallorca.

Objectius

El servei de primera acollida té com a missió acollir les persones que accedeixen a la xarxa per primer cop i que encara no estan valorades i diagnosticades. Al servei cobrim les necessitats bàsiques d'aquestes persones, així com també treballam per les seves necessitats socials.

OBJECTIU GENERAL

L'objectiu general del servei de primera acollida és de fer de porta d'entrada de les persones que mai no han estat acollides a cap centre, al sistema d'atenció a persones en situació d'exclusió social de la Xarxa d'Inclusió Social de l'IMAS.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Cobrir les necessitats bàsiques de les persones acollides.
- Valorar i fer el diagnòstic de totes les persones que vulguin accedir a la Xarxa per primer cop i que no estiguin valorades.
- Donar una primera resposta a les demandes de les persones usuàries.
- Preparar la persona acollida cap a d'altres serveis de la Xarxa o externs a aquesta.

Aquests objectius ens dibuixen unes fites a assolir en el disseny i en l'execució del servei. En el Quadre 1 presentam aquestes línies d'actuació de primera acollida.

Quadre 1. Línies d'actuació del servei de primera acollida

Objectiu específic	Línia d'actuació
Cobrir les necessitats bàsiques de les persones acollides	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologia: el servei té un model teoricopràctic que trenca amb l'assistencialisme. Es concep la persona com un subjecte actiu i capaç. • Programes: es defineix un programa de cobertura de necessitats bàsiques que engloba les accions concretes a treballar per assolir aquest objectiu. • Procediments i protocols: tenim eines i protocols que assegurin una cobertura d'aquestes necessitats bàsiques des d'una perspectiva integral i del vincle, i dins un marc de qualitat.
Valorar i fer el diagnòstic de totes les persones que vulguin accedir a la Xarxa per primer cop i no estiguin valorades	<ul style="list-style-type: none"> • Personal: l'equip tècnic que s'encarrega d'assolir aquest objectiu està capacitat i experimentat per fer-ho de manera idònia. • Coneixement de la població diana: l'equip coneix el col·lectiu al qual s'adreça i defineix les eines, la metodologia i els protocols. • Metodologia: a partir del model teoricopràctic i de la definició dels aspectes clau en la intervenció amb persones en situació d'exclusió social, definim una metodologia de valoració i un diagnòstic de qualitat. • Procediments i protocols: la valoració s'estructura a partir de protocols i eines que assegurin un bon diagnòstic de la situació de la persona.

<p>Donar una primera resposta a les demandes de les persones usuàries</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologia: el model teoricopràctic dona un marc perquè, des del servei, es doni resposta a les demandes de les persones usuàries des d'una perspectiva integral. • Programes: es defineixen programes des d'on es treballa l'apoderament de les persones usuàries. • Procediments i protocols: es disposa de diversos procediments, com el manual d'acollida, i protocols que faciliten la generació d'aquestes demandes i la resposta. • Estructuració del servei: el servei s'estructura de manera eficaç i eficient per poder donar cobertura 365x24 a les demandes.
<p>Preparar la persona acollida cap a d'altres serveis de la Xarxa o externs a aquesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologia: es treballa des d'un model d'apoderament de la persona i es concep com a fonamental el treball en xarxa. • Coneixement de la xarxa de recursos i serveis: coneixem tant els de la Xarxa d'Inclusió de l'IMAS com d'altres agents externs i definim el servei entorn d'aquest coneixement. • Programes: es creen programes, com el d'apoderament, el de salut i el laboral, que treballen cap a aquesta fita. • Procediment: tenim els procediments de coordinació i treball en xarxa adients.

Programes del servei

Les accions que es duen a terme des del servei de primera acollida s'engloben en nou programes que es complementen entre si per oferir una atenció integral a les persones usuàries, tenint en compte els objectius del centre i els àmbits d'acció que es treballen i, sempre, basant-se en els diagnòstics previs i en els plans d'intervenció individualitzats de cadascuna de les persones usuàries.

A continuació, farem una descripció breu dels programes que formen el nostre servei, així com els objectius concrets que tenen:

1. PRIMERA ACOLLIDA I VALORACIÓ DE LA SITUACIÓ

El servei de primera acollida és un recurs especialitzat, dissenyat per donar atenció temporal i/o amb caràcter d'urgència a persones sense llar. Aquestes persones romanen al servei durant el temps necessari per fer un diagnòstic i una proposta de futur o bé, si això fos possible, fins que se solucioni el problema que en va motivar l'ingrés. Durant l'estada, se li ofereix suport professional en un ambient que l'equip de professionals fomenta que sigui el més semblant a una llar.

La persona que arriba per primera vegada al servei de primera acollida troba un o una professional que li dona la benvinguda i que s'interessa per la seva situació. L'objectiu és crear confiança, conèixer les necessitats de la persona i establir-hi lligams.

Des d'aquest programa, també es fa una primera valoració diagnòstica de la situació individualitzada dels casos a atendre, basada en les necessitats de la persona usuària i en l'anàlisi de la situació personal i social, en coordinació i cooperació amb l'EV de l'IMAS.

Objectius:

- Facilitar un espai d'acollida per rebre la demanda.
- Valorar i avaluar la situació de necessitat i establir un diagnòstic acurat.
- Atendre des d'un model relacional i motivacional entenent la persona usuària com a subjecte actiu en la resolució de la situació.
- Iniciar una acció social i d'orientació que permeti prendre consciència de la seva situació i assumir amb responsabilitat el protagonisme del seu procés d'inserció, sobretot en l'àmbit de salut i la independència de l'individu.
- Rebre la persona i presentar-la al lloc de convivència, facilitar la comunicació amb altres persones acollides com elements afavoridors del seu procés d'adaptació i integració, per crear noves relacions informals.

2. INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ

Des d'aquest programa, s'atenen de forma individualitzada les persones ja acollides al servei. Es treballa molt especialment en l'apropament als serveis i recursos comunitaris a través de la informació, l'orientació i la derivació cap als sistemes de protecció social en el sentit més ampli (sistema públic de serveis socials generals i especialitzats, sistema sanitari, sistema educatiu, treball i formació, habitatge...) i es dona el suport professional adient.

Objectius:

- Donar suport i oferir acompanyament a la persona usuària per assolir els objectius plantejats.
- Promoure la inserció social de les persones usuàries, des dels seus interessos i desitjos, orientant i facilitant l'accés a tots els àmbits de participació, tant social com cultural.
- Facilitar el coneixement de l'entorn social, geogràfic, cultural i de recursos socials de Mallorca i, especialment, de Palma, on s'ubica el servei de primera acollida.
- Informar i assessorar de les gestions i dels tràmits necessaris per aconseguir els objectius de la persona usuària i donar-li suport.
- Potenciar i agilitzar la coordinació interserveis de la Xarxa d'Inclusió, intercanviant informació i establint pautes i mecanismes de coordinació dels seguiments i les activitats.

3. COBERTURA DE NECESSITATS BÀSIQUES

Aquest programa aglutina totes les actuacions dirigides a cobrir les necessitats bàsiques pròpies de les persones usuàries durant l'estada al servei, com són lloc on dormir i descansar, serveis d'higiene personal, servei de bugaderia, rober, consigna, alimentació... Es proporciona la cobertura d'aquestes necessitats durant un temps determinat per l'equip del centre a partir del diagnòstic de cada persona usuària.

Però no només es tracta de cobrir les necessitats més bàsiques —les necessitats fisiològiques (alimentació, descans, salut...) i de seguretat (sentir-se segur, protegit, un sostre)—, sinó que anam més enllà i treballam, com a mínim, per fomentar la cobertura de la resta de necessitats de la persona, com són les socials, d'autoestima i de reconeixement i les d'autorealització.

Objectius:

- Facilitar la cobertura de les necessitats més bàsiques de les persones acollides: descans, higiene, salut, manutenció i un lloc on dormir.
- Fomentar i facilitar la cobertura de les necessitats socials, de reconeixement i d'autoestima i d'autorealització.
- Garantir els serveis i les prestacions bàsiques que requereixin les persones usuàries ateses pel servei de primera acollida.
- Fer el seguiment de la bona execució i, si escau, de l'aprenentatge, de les tasques per cobrir les necessitats bàsiques (higiene, nutrició, cura, etc.).
- Desenvolupar el sentit del jo, la recuperació de la confiança, l'autoestima i la capacitat individual en l'àmbit emocional.

4. CONVIVÈNCIA

Quan una persona arriba al servei de primera acollida troba un lloc amb relacions i no un lloc asèptic amb places o llits. Per a l'equip de treball, és bàsic fomentar i garantir una bona convivència al centre, on es troben i conviuen persones amb diverses situacions personals i socials, que necessiten un espai tranquil i un entorn facilitador per iniciar o continuar el procés d'inserció social.

Es tracta, doncs, de l'exercici dels drets individuals i col·lectius, així com del compliment dels deures establerts, tant com a ciutadà o ciutadana com els adquirits en formar part del servei de primera acollida.

Objectius:

- Aconseguir la integració efectiva de les persones usuàries al centre.
- Afavorir un clima de convivència des del diàleg, des de l'acolliment i des de la recerca pacífica de solucions.
- Garantir unes normes bàsiques de convivència al centre.
- Millorar el grau d'acceptació i de compliment de les normes del centre, la comunicació entre tots els membres del servei (tant persones usuàries com professionals) i les relacions entre les persones acollides (implicant-los en activitats encaminades a facilitar la convivència al centre).
- Prevenir i/o resoldre pacíficament els conflictes.

5. SALUT

Està demostrat que la salut s'agreuja en situacions d'exclusió. En aquest context, la condició de persona sense llar s'ha de tenir en compte des del primer dia, ja que, malgrat els problemes de salut que puguin patir, es desvinculen sovint de la xarxa sanitària i en moltes ocasions no tenen targeta sanitària ni cap tipus de documentació. Una de les tasques més importants del servei de primera acollida és el suport per a l'autocura de les persones usuàries i el seguiment de la seva situació de salut, vinculant-los amb els serveis sanitaris més adients.

Objectius:

- Promocionar hàbits saludables relacionats amb la higiene i la cura personal, l'alimentació, la sexualitat, les revisions mèdiques, presa de medicacions...
- Fomentar l'autocura i els hàbits saludables i donar-los suport.
- Detectar l'empitjorament o la millora de l'estat de salut individual de les persones acollides.
- Vincular les persones acollides amb el sistema públic de salut.
- Fomentar un oci actiu i uns hàbits de conducta que contribueixin a una vida saludable.

6. APODERAMENT

Com sabem, l'apoderament és la possibilitat i la capacitat de les persones de prendre decisions, triar alternatives, actuar i construir la seva pròpia identitat. Per arribar a aquest punt, fa falta tenir cobertes les necessitats més bàsiques, però també d'informació, de reflexió crítica, d'autonomia i de llibertat.

Mitjançant actuacions, tant individuals com col·lectives, treballam l'apoderament de la persona perquè pugui assolir els seus objectius personals.

Objectius:

- Promoure un major poderament de les persones usuàries en la presa de decisions que afectin el servei.
- Afavorir la desinstitucionalització i, per tant, la desvinculació de les persones realment apoderades de la Xarxa d'Inclusió.
- Donar suport emocional a través d'accions participatives i d'orientació que permetin reforçar l'autoestima, el coneixement de si mateixa i la responsabilitat de la persona com a subjecte actiu del procés d'integració propi.
- Iniciar una acció social i d'orientació que permeti prendre consciència de la situació, i assumir amb responsabilitat el protagonisme del seu procés d'inserció, sobretot en l'àmbit de salut.
- Crear espais de decisió compartida entre professionals i persones usuàries.
- Iniciar l'acció socioeducativa i d'orientació que permeti a la persona prendre consciència de la seva situació i assumir amb responsabilitat i protagonisme el seu procés d'inserció.
- Fomentar hàbits de treball, estimular la creativitat i potenciar el desenvolupament personal i l'esperit crític.

7. LABORAL

Essent conscients que no és un dels eixos d'actuació principals del servei de primera acollida, ja que no totes les persones que accedeixen al servei estan en disposició inicial d'inserir-se laboralment, es du a terme un programa bàsic d'informació dels recursos públics i de les entitats on es poden adreçar per iniciar el procés de recerca de feina, si aquest n'és l'objectiu.

No es tracta, per tant, d'un programa d'orientació laboral, sinó d'un punt de partida, d'oferir la possibilitat d'accedir a recursos per a la recerca de feina de les persones acollides i que estiguin en disposició d'iniciar aquest procés. Per tant, es vincula amb els serveis adients (SOIB, PalmaActiva i d'altres entitats) i/o es treballa la fase prèvia a la recerca activa d'ocupació (prelaboral), mitjançant l'adquisició d'hàbits i habilitats prèvies per a la recerca de feina.

Objectius:

- Promoure la integració laboral de les persones acollides mitjançant l'aprenentatge de les habilitats socials i laborals bàsiques.
- Potenciar l'autoestima i afavorir la recerca d'ocupació.
- Informar sobre els recursos d'orientació, de formació i d'inserció laboral, i establir-hi contacte i coordinació.

8. HABITATGE

Com sabem, el sensellarisme és un problema multifactorial, però a la vegada la part més visible és, fonamentalment, la carència d'habitatge, per tant, la manca d'habitatge és causa de la major part de problemes socials detectats a les persones en situació d'exclusió o en risc. Aquest fet fa completament necessari que també, des del servei de primera acollida, es treballi per cercar habitatge i, per tant, desinstitucionalitzar i/o desvincular les persones ateses de la Xarxa d'Inclusió.

Objectius:

- Agilitzar la recerca d'allotjament alternatiu des del mateix inici del període d'acollida, per prevenir l'estancament i el risc d'institucionalització de la persona.
- Facilitar l'accés de les persones usuàries a habitatges de lloguer en bones condicions, en especial, mitjançant la creació d'una borsa d'habitatges de lloguer.
- Derivar les persones usuàries als recursos específics per a la recerca d'habitatge, així com informar-les dels diferents ajuts en matèria d'habitatge.
- Donar suport a les persones usuàries en el procés de recerca d'habitatge.

9. COORDINACIÓ I DERIVACIÓ

Com hem explicat, una de les tasques fonamentals del servei de primera acollida és donar una resposta ràpida a la situació plantejada, però l'objectiu en si mateix no és que la persona atesa quedi al nostre servei.

Per poder donar una resposta adequada a la situació, la Xarxa d'Inclusió disposa d'altres recursos i serveis que poden donar una resposta adequada a la situació específica de la persona. En cas que no fos així, existeixen altres recursos externs amb els quals també treballam de forma coordinada.

Des d'aquest programa, treballam la coordinació amb altres centres o serveis i la derivació de les persones, de forma conjunta amb l'EV de l'IMAS.

Objectius:

- Fer reunions setmanals de derivació de casos amb l'EV de l'IMAS.
- Establir estratègies d'intervenció a partir del diagnòstic fet.
- Plantejar escenaris i fer propostes de futur de l'articulació de la coordinació interserveis.
- Garantir una coordinació i derivació professional de la persona cap als altres serveis.

Més enllà del que oferim. Què ens trobam?

Explicar l'organització i el funcionament és un punt de partida necessari, però més enllà dels serveis i objectius del servei de primera acollida, ens trobam una realitat que diàriament és el motor de la intervenció de l'equip del servei, de la qual podem destacar els següents aspectes:

L'ARRIBADA A UN ESPAI DESCONEGUT

Partim d'una realitat: les persones que arriben al servei de primera acollida són persones que no han estat mai a cap centre d'acollida i, per tant, accedeixen a un món per a ells i elles completament desconegut, en moltes ocasions ple de mites i prejudicis.

És un moment de crisi en el procés vital de la persona, la qual s'ha d'enfrontar a un canvi important: ha de conviure amb altres persones en un context que desconeixen, del qual pensen que serà conflictiu i que no s'hi respectarà la seva intimitat o, fins i tot, s'iniciarà un procés de declivi personal aguditzat. Per al servei de primera acollida, és vital trencar aquesta visió, influenciada per l'imaginari col·lectiu, i que la persona conegui fil per randa l'estructura, el funcionament, la normativa... d'un servei d'aquestes característiques.

Volem i pretenem que el fet de formar part, com a persona usuària, del centre no sigui un fet traumàtic per a la persona, sinó una circumstància més a superar de forma resilient en el seu procés vital.

EXCLUSIÓ SOCIAL VS. POBRESA... SENSE LLAR, PERÒ AMB INGRESSOS

Com ja sabem, són múltiples els factors associats a l'exclusió, però sempre s'ha associat estretament a la pobresa econòmica. Tot i que això mai no ha estat així al cent per cent, cada vegada es fa més visible i evident la coexistència dels ingressos econòmics i els processos d'exclusió social.

Tenir ingressos econòmics no és sinònim d'inserir-se, ni tan sols de poder garantir uns mínims de cobertura de necessitats. Trobam pensionistes, persones perceptores d'altres prestacions públiques o, fins i tot, amb ingressos econòmics per rendiments de treball que no en garanteixen la inserció social, ja que hi ha d'altres problemàtiques afegides que n'impedeixen el procés d'inserció a la societat.

DEBILITACIÓ DE LES XARXES DE SUPORT

Les xarxes familiars i/o socials són un element clau per al benestar de qualsevol ésser humà i, encara més, a l'hora de sentir el suport i l'acompanyament en els moments complicats de la vida.

La persona que arriba a una situació de sensellarisme du amb ella la inexistència o feblesa de les seves xarxes, possiblement els vincles s'han romput o no han existit mai amb la fortalesa suficient. Aquesta motxilla carregada d'història personal, de sentiments oposats, té un pes que la persona ha de descarregar, però que no podem pretendre sigui ara per ara, sinó en un procés individual de la persona.

ACOMPANYAMENT RESPECTANT EL TEMPS DE LA PERSONA

L'objectiu primordial del servei de primera acollida és superar l'assistencialisme i fer que la persona, des del primer moment, sigui agent clau i promotor del seu procés. Així doncs, des del moment que les persones arriben al nostre servei, l'equip professional les acompanyen.

En la relació de proximitat que establim amb les persones en situació d'exclusió social, es desenvolupa la metodologia d'intervenció que es basa en l'acompanyament social. Com defineixen Funes i Rava (2001), acompanyar és avançar «junt amb», és compartir un projecte comú al llarg dels itineraris d'incorporació social, de forma complementària al treball comunitari i a altres drets socials, garantia d'ingressos i recursos de suport.

NECESSITATS SOCIALS, MÉS ENLLÀ DE L'ALIMENTACIÓ I DEL SOSTRE

Cobrir les necessitats fisiològiques i de seguretat no és suficient per iniciar un procés d'inserció social. L'impuls i la promoció de la cobertura de les necessitats socials, de reconeixement i autoestima, i d'autorealització (que moltes vegades no s'han valorat com suficientment bàsiques a serveis d'acolliment de persones en risc o situació d'exclusió, però que per a la persona atesa són summament importants i, per tant, incideixen en el procés d'inserció) són també un element clau del servei de primera acollida.

Aquest treball que s'inicia al nostre servei és una demanda latent a totes les persones que accedeixen al servei. Per exemple, una de les situacions més comunes al centre és que la persona arriba amb un estat anímic molt baix, fet que influeix de forma negativa i n'agreuja la situació, per tant, és imprescindible treballar conjuntament la cobertura de la necessitat d'autoestima.

TREBALL EN XARXA I COORDINACIÓ INTERSERVEIS

Com ja hem dit, el servei de primera acollida és la porta d'entrada a la Xarxa, però aquest servei no és un fi en si mateix. Des d'aquí, s'inicia l'articulació i la derivació al recurs més adient per a la persona, motiu pel qual el treball en xarxa, tant amb la resta de centres d'acollida i albergs com amb altres recursos sociocomunitaris, és una qüestió indispensable i que es posa de manifest en el dia a dia de l'equip de professionals del centre.

VALORACIÓ DIAGNÒSTICA DE LA SITUACIÓ SOCIAL COM A PUNT DE PARTIDA, COMPLETANT-LA EN EL DIA A DIA

El punt de partida del procés de la persona amb el o la professional és sempre una valoració diagnòstica.² Aquesta actuació professional facilita una visió sistèmica de la persona, la seva història social, així com la motivació per al canvi.

En aquest aspecte, el dia a dia de la persona al servei de primera acollida facilita una valoració més acurada, el diagnòstic de problemes inicialment no detectats, la possibilitat d'expressar emocions i sentiments en un context extern a un despatx, explicitar, demanar, donar a entendre els objectius de vida a curt, mitjà i llarg termini. Així doncs, la resposta professional és encara més individualitzada i adaptada a la realitat de la persona.

SALUT, IMPORTÀNCIA EN EL PROCÉS (SALUT MENTAL)

Tant les dades estadístiques com el dia a dia, ens demostren que l'estat de salut, tant física com mental, és una qüestió que incideix de manera important en els processos d'exclusió social. Sense deixar de banda la salut física, la incidència de la salut mental (entesa en el sentit ampli, des d'esquizofrènia a estats anímics depressius) és cada vegada més elevada i detonant de l'inici de processos d'exclusió, per tant, una de les tasques fonamentals que du a terme el servei de primera acollida és vincular les persones ateses amb els recursos de salut, perquè puguin tenir un seguiment i millorar l'estat personal (centres de salut, UCR,³ USM,⁴ UCA...⁵).

PARTICIPACIÓ EN EL FUNCIONAMENT I ÒRGANS DE DEBAT

Un dels fets diferenciats que té el centre de primera acollida amb altres recursos on conviuen persones és que s'hi faciliten espais i mecanismes per debatre i discutir aspectes organitzatius i de funcionament del servei, mitjançant assemblees en què participen professionals del servei i, de forma voluntària, persones usuàries.

Qui coneix de primera mà els aspectes a millorar o que s'han de canviar són les persones acollides i, per tant, saber quina opinió tenen del funcionament del centre és un element clau perquè puguin sentir que en formen part i que la seva opinió i visió és important per a la millora constant del servei.

24 HORES, L'ENGRANATGE NO S'ATURA

Primera acollida no tanca. Una situació d'emergència individual té sempre una primera resposta immediata a la situació de la persona que queda en situació de sensellarisme. Durant tots els dies de l'any, de les 8 a les 23 hores, qualsevol persona que hagi de menester els serveis del centre pot accedir-hi i trobar professionals que li facilitaran una primera resposta, però més enllà i fora d'aquest horari, el treball coordinat i conjunt amb l'UMES facilita que també en horari de vespre la persona pugui accedir al centre si el o la professional del servei així ho valora.

2 En relació amb aquest tema, vegeu l'article de Simó Borràs, Francisca; Estarelles Rullan, C. «La importància de la valoració com a eix central de la Xarxa d'Inserció Social.» Revista Alimara, núm. 60 (gener 2019). El podeu consultar a <http://www.revistaalimara.net>.

3 UCR: unitats comunitàries de rehabilitació.

4 USM: unitats de salut mental.

5 UCA: unitats de conductes addictives.

I una dada...

Encara ens trobam en una primera fase d'implantació del servei, però es comencen a tenir dades que permeten conèixer el flux de persones ateses des dels seus inicis, de les que s'ha pogut donar resposta a un total de 154 persones (en referència als mesos de juliol a octubre de 2018).

En conclusió, el nou servei de primera acollida està resultant un aprenentatge continu d'una forma nova de funcionar, mecanismes de treball nous i contínues readaptacions, tant al context com a les persones que atenem. Evidentment, ens queda molt camí que continuar fent, però amb les ganes i la bona feina que demostra tot l'equip de primera acollida, en coordinació amb la resta de serveis de la Xarxa, aquest camí de segur que es dirigirà cap al millor destí.

Referències bibliogràfiques

Cabrera, Pedro; Rubio, María José; Blasco, Jaume. (2008). *Qui dorm al carrer? Una investigació social i ciutadana sobre les persones sense sostre*. Barcelona: Fundació Caixa Catalunya.

Cerdà Campomar, S. (2018). *Plecs de prescripcions tècniques que han de regir el contracte de gestió d'un servei per la unitat mòbil d'emergència social (UMES) i d'un servei de primera acollida per a persones en situació d'exclusió social i sense sostre de la Xarxa d'Inserció de Mallorca*. Institut Mallorquí d'Afers Socials. [No publicat].

Equip Estudi 6. (2018). *Projecte tècnic del servei de primera acollida per a persones en situació d'exclusió social i sense sostre de la xarxa d'inserció de Mallorca*. Document intern.

Rais. (2007). *Construint relacions: Intervenció psicosocial amb persones sense llar*. Ed. Associació Realitats i Fundació RAIS (Red de Apoyo a la Inserción Sociolaboral).

Cabrera Cabrera, Pedro José. (2009). *La acción social con personas sin hogar en la España del siglo XXI: Avances y retos en la última década*. Universidad Pontificia Comillas de Madrid.