

alimara

Revista de Treball Social
Època 5 / número 52 / Juny 2009



Consell de
Mallorca



Núm 52

Època 5. Juny 2009

Edita: Institut d'Afers Socials
Consell de Mallorca

Coordinació i redacció:
Servei de planificació i documentació.
General Riera, 67
07010 Palma

Els articles d'aquesta revista expressen únicament l'opinió
dels seus autors.

**Canvis socials i de maneres d'entendre l'exclusió social
en el segle XXI: del concepte de marginació
al concepte d'exclusió social.
La Xarxa d'Inserció Social**

Sebastià Cerdà Campomar

Cap de la Secció d'Inserció Social i Immigració
Institut Mallorquí d'Afers Socials
Consell de Mallorca

ASPECTES PRELIMINARS

En aquest article, entre d'altres coses, es parlarà de conceptes i també es parlarà d'història.

Referent als conceptes, pensem que per a la majoria de persones no hi ha una consciència de la seva importància i la necessitat de definir acuradament allò del que parlem, encara que aquest fet és essencial per al progrés del coneixement.

En l'epistemologia existent sobre el tema, *grosso modo*, existeix la dicotomia entre els que pensen que és el pensament (amb una part biològica indefugible) el que condiciona els conceptes i n'hi ha d'altres que pensen que són els conceptes (en definitiva el llenguatge) els que condicionen el pensament. El nostre parer és que ambdós plantejaments

són correctes ja que si no hi hagués pensament difícilment hi hauria conceptes, però sí que els conceptes poden conformar el nostre pensament.

Els conceptes són importants. És molt important definir acuradament el que volem dir quan parlem d'una cosa o un fet; l'hem d'acotar fent-ne un concepte, definint-lo, ja que això ens permetrà entendre'ns millor entre nosaltres a la vegada que, individualment, ens ajuda a entendre millor el món exterior a nosaltres.

Diem això ja que pensem que en temes socials donem per assumit que tenim molt clara la definició d'un tema, objecte o fet i podem estar plenament equivocats. Un dels conceptes que creiem que no tenim prou consensuat i que cada un interpreta a la seva manera és el d'exclusió social i més endavant intentarem posar sobre la taula elements de judici per valorar com l'interpretem des del punt de vista dels que treballem amb persones en situació d'exclusió social.

L'altre element del que parlarem és d'història, ja que per conèixer el present, per analitzar-lo, necessitem conèixer què va passar abans, d'on vénen les coses i els fets actuals. Tot el món social, tots els elements culturals actuals, provenen d'elements anteriors.

Diem això perquè, com bé diu el títol, centrarem aquest article en el present segle, en la primera dècada d'aquest segle. Ara bé, tot un seguit de temes que tractarem aquí començaren o no es poden entendre sense conèixer el que va passar en la dècada anterior.

Per aquest fet aconsellem llegir o consultar el llibre *Marginàlia* de Jaume Mateu i Martí, que és un document que serveix, i molt, per conèixer d'on sorgeixen tots els serveis actuals i d'on prové l'anhel de treballar per a les persones en situació d'exclusió social.

INTRODUCCIÓ I PUNT DE PARTIDA

A partir d'aquí començarem un relat en primera persona que pot semblar una autobiografia professional, però que no té de cap manera aquesta intenció. En passar a la primera persona volem deixar ben clar que molta de la informació que es vessarà prové de l'experiència professional personal, d'allò que no està escrit en cap document i, que si ho està en alguna part, és a les neurones.

Qui subscriu comença la seva activitat professional a l'Ajuntament de Palma l'any 1985, moment de la primera expansió dels serveis socials a nivell municipal. Aquest any a Palma i els successius a la Part Forana comencen a posar-se els fonaments per a l'estructura d'atenció primària dels actuals serveis socials.

El 1998 passa al Consell de Mallorca i en una primera fase segueix treballant bàsicament en l'expansió dels serveis socials d'atenció primària a la Part Forana. En aquests moments col·labora en l'aplicació del Programa Pobles, que tenia per objectiu, entre d'altres, fomentar la implantació de serveis socials d'atenció primària als municipis de Mallorca.

Es diu tot això perquè els temes d'exclusió, en aquesta època, l'autor d'aquest article els coneixia de segona mà i els vivia una mica de lluny.

Ara bé, després d'un període en què vaig fer coses diferents (entre elles la coordinació d'aquesta revista, que ara apareix en format digital, i que em va servir per començar a connectar ja més de prop amb aquesta realitat), vaig començar el 2001 en la coordinació de l'actual Secció d'Inserció Social i Immigració.

Aquesta Secció, en un primer moment estava centrada, com a mínim a nivell de personal, en l'apartat d'immigració (tot el personal propi feia tasques en immigració) i l'apartat de treball amb les persones en situació d'exclusió social era, o se centrava, en convenis de col·laboració amb entitats com l'Associació La Sapiència, actualment Fundació Social La Sapiència. Sí que es va fer un primer intent, per part de l'anterior cap de la Secció, d'estructurar una certa xarxa, però només en els serveis d'aquell moment, que eren els de Casa de Família.

Una de les primeres actuacions en la que vaig haver de participar fou en una reunió de seguiment del programa UMES (Unitat Mòbil d'Emergència Social). Participava a la reunió (a part de la UMES, com és lògic) el Servei d'Acollida i Promoció Social (SAPS), de l'Ajuntament de Palma, La Sapiència i les distintes administracions; no record si hi participava algú més. Sí record que vàrem estar gairebé mitja reunió discutint que fèiem amb dues persones que la UMES havia detectat al carrer i que, segons els participants, no eren perfil de cap centre.

He fet aquesta descripció introductòria ja que crec que és prou il·lustrativa de la situació de partida en la que comencen els serveis "públics" d'atenció a persones en situació d'exclusió social a principis de la dècada.

El primer diagnòstic fou molt simple: manquen recursos; fa falta funcionar de manera coordinada coneixent la realitat de l'altre; manca més implicació dels serveis públics i manca un canvi important de concepte d'intervenció passant de "el meu usuari", "el meu servei", a pensar en global, a funcionar en xarxa.

IMPORTÀNCIA DELS CONCEPTES

Tornant al tema dels conceptes, tal com hem dit, pensem que no està clar encara el que hem d'entendre per exclusió social. En la premsa diària i en molts d'àmbits professionals la paraula s'empra com a sinònim de situació de precarietat, de problemàtica per a accedir a determinats recursos. Si així fos, si totes les persones que tenen alguna dificultat per accedir a recursos per a la seva subsistència, si tots els pobres de la nostra societat (que en són gernació) fossin exclosos socials, la resta (entre els quals ens podem comptar la majoria dels que llegirem aquest text) resultaria que seríem gairebé una minoria en un mar d'exclosos socials.

Pensem que aquest fet ve condicionat una mica per la ideologia. Hi ha elements del pensament que condicionen els conceptes. El pensament

humà és un engranatge complex, ara bé, sí que hi ha una clara relació entre pensament i ideologia, ja que la ideologia forma part de la identitat i aquesta és la que sol guiar-nos en la tasca quotidiana de viure.

La ideologia, com diem, pensem que és un element que ajuda a l'embull conceptual. Ens expliquem: hi ha un espècie d'acord per definir l'exclusió social en totes aquelles actuacions en què les persones estan sotmeses a problemes o mancances per accedir a certs recursos. Aquest plantejament confon exclusió amb temes de relacions de poder que tot el sistema social té dins seu i defineix com a exclusió tot allò que té a veure amb dificultats d'accés a recursos degut a manca de poder per aconseguir-los; mentre que nosaltres, els que treballem amb persones en situació d'exclusió social, ho centrem en el tema de l'exclusió **fora** de la societat. Es parla, per exemple, de joves exclosos socials pel fet de les dificultats que tenen per trobar una feina, accedir al mercat laboral o a un habitatge. Per descomptat que el nostre sistema productiu fa que hi hagi gent que té més dificultats d'accés als recursos socials que d'altres, ara bé, encara que puguem parlar de "dificultats per" no convé parlar d'exclusió social perquè ens ajudarà a no entendre la vertadera dimensió de la problemàtica en la que es troben les persones clarament en situació d'exclusió social. Ja li agradaria a una persona en situació d'exclusió social tenir només dificultats per entrar al mercat laboral, haver de tenir un contracte fems amb sou base quan hi entri i, a la vegada, tenir una família que l'ajudés, i no tenir cap problema de salut mental, i tenir estudis, i avui vespre anar a dormir a casa seva,

Sí que podem dir en aquests casos (i de fet cada dia s'empra més) que els joves de l'exemple estan en una situació de risc d'exclusió. Per sort seva no estan en situació d'exclusió social, ja que el més probable és que tinguin una família, hagin estudiat i no tinguin cap limitació que els impedeixi treballar. Això sí, aquestes persones tindran problemes per entrar al mercat laboral; si hi entren, tindran contractes fems i seran com a molt mileuristes. Tanmateix, això no implica que estiguin en situació d'exclusió social.

A la Xarxa d'Inserció Social, entenem l'exclusió social i les persones que s'hi troben com un món diferenciat en el mateix espai físic que la resta de no-exclosos. Podríem dir que a Mallorca hi ha diferents comunitats culturals. De divisions en podríem fer moltes però una possible seria: catalanoparlants, castellanoparlants i un heterogeni grup de cultures del món. Tot i així, encara que puguem tenir recels uns dels altres, tots ocupem el mateix espai social; tots treballem i ens posem en contacte, interactuem, intercanviem recursos, informació, etc. Contràriament, els exclosos, les persones en situació d'exclusió social, encara que comparteixen el mateix territori que nosaltres, no comparteixen amb nosaltres la nostra "societat"; les nostres cultures *dintre sistema* són elements llunyans per a ells. I ells, per a nosaltres, o són invisibles, o si els veiem, resulta que enlletgeixen el paisatge. Per tant, compartim un espai, però les interrelacions socials que mantenim les dues nacions, països o com es vulgui denominar, són inexistents. Per desgràcia, els de dintre el sistema se'n recorden de l'altre país, del món dels exclosos quan aquests han d'anar a dormir o a viure en

albergs prop de casa seva (veure notícies sobre el canvi d'ubicació del SAPS, per exemple).

DE MARGINACIÓ A EXCLUSIÓ

Per tant, avui convé parlar d'exclusió social i no tant de marginació, tal com exposarem tot seguit. Com sigui, no cal abusar del concepte i definir-lo acuradament.

Per què diem que cal parlar, però, d'exclusió i no de marginació? Doncs el fet és explicable tornant a la història i a l'escriptura en primera persona.

Vaig néixer a un poble del nord de Mallorca a la dècada dels seixanta. Aquest poble ara ja és més ciutat que no vila (com a mínim en l'època estival), però en la meva infància era un poble gran. I en ell, hi havia les grans famílies (riques) i una resta de poble pobre però que anava creant de cada dia més riquesa (de resultes del turisme, directament o indirecta) i dins d'aquesta gran quantitat de poble més o manco pobre hi havia gent que ho passava malament. Encara record en Camacho, que era una persona adulta de mitjana edat que devia tenir problemes mentals i que als nins ens feia molta por; es contaven fets llegendaris sobre ell, com que sabia llegir el diari a l'inrevés, i quan algú volia fer por bastava que digués "ve en Camacho" perquè tothom s'amagués. També hi havia una o dues famílies més pobres que la resta i que les passaven molt magres. Ara bé, en Camacho era part de la nostra cultura; encara ara el record i és part de la meva consciència; en Camacho era un marginat dins la societat del poble, fins i tot ens feia por als nins, però era part de la nostra societat (entre d'altres vaig veure com un grup de nins més grans que jo defensava en Camacho front d'uns joves de fora poble que se'n reien d'ell). Més encara, a casa teníem una petita empresa de forn de pa i la meva mare, quan ens en sobrava, de pa, mai no el tirava, el posava dins una bossa perquè la mare de la família X (més pobra que nosaltres) vindria a buscar-la.

Per tant, sí que podíem parlar de marginació aleshores; avui en dia ja no. Per haver-hi marginació hi ha d'haver una societat petita i fins hi tot tancada, amb un cert control social que és el que s'encarrega de marginar els diferents o els que no s'adapten a les normes generals. La gran diferència rau en estar dins del sistema (en el que hi pot haver marginalitat i marginació) o estar fora del sistema, no ser part del sistema. Tota manera, no allarguem més aquest apartat ja que annexat a aquest article hi afegirem un comentari sobre el que entenem per exclusió social a la Xarxa d'Inserció Social.

HISTÒRIA DELS SERVEIS SOCIALS PER A PERSONES EN SITUACIÓ D'EXCLUSIÓ SOCIAL

Potser a la introducció hem estat una mica pretensiosos i pot ser ara s'esperarà que fem un estudi històricocientífic, plenament datat i situat, a la vegada que comentat extensament, analitzant la situació social, política,

econòmica, etc. del moment. Com es pot entendre, el volum d'aquest treball científic abraçaria molt més que un simple apartat d'un article de revista (tal com hem dit, Jaume Mateu va haver d'editar-ne un llibre). Però sí que creiem que estem en disposició de fer un panorama dels fets històrics rellevants en el tema que ens ocupa, el treball amb les persones que estan en situació d'exclusió social. Cal advertir que no es parlarà de dates, de cronologia, ja que el que es pretén és que quedin reflectits tots els elements importants i que mereixerien estar en un text d'aquestes característiques. Del que es tracta és que posem sobre la taula (en aquest cas sobre el paper) tot una sèrie d'elements que ens ajudin a entendre millor la gran tasca que fan i que han fet molts de professionals, voluntaris, entitats i administració vers les persones en situació d'exclusió social.

Hem dit al principi que per entendre què passa avui hem de saber què va succeir. Per tant, per entendre aquesta gairebé acabada primera dècada de segle en el tema que ens ocupa, hem de fer menció del que succeïa en la dècada anterior, la darrera del segle passat. Anem-hi.

Dins del anys 90 del segle passat, si hem de parlar d'alguna cosa, ho hem de fer del predomini de les entitats privades en el tema i una primera implicació de les entitats públiques, un tant obligades per la reivindicació, no del col·lectiu de persones en situació d'exclusió social, sinó de dirigents d'entitats que treballaven per ell. En poques paraules, en la darrera dècada del segle passat qui portava la veu cantant era la iniciativa privada que intentava que la pública comencés a entendre el problema i eufemísticament podem dir que no sempre estaven en situació idíl·lica.

Passant ja a contar en grans trets el que succeí podem dir que en la dècada dels noranta passats sorgeix l'Associació Altruista El Refugi. Les persones voluntàries d'aquesta associació veuen que hi ha un perfil nou de persones en situació d'exclusió social que hi arriben bàsicament per la via de l'heroïna i que no són ateses pels serveis existents que treballen encara amb el perfil "home alcohòlic". Aquesta entitat crea i munta el refugi d'Apuntadors (famós per l'atemptat amb bomba incendiària que es comet contra ell). Arran d'aquest greu fet, el rebombori que es crea i les pressions del col·lectiu de restauració de la zona, les administracions es veuen en la necessitat de començar a intervenir en el tema. Per aquests fets creen *Sa Placeta* a la primigènia ubicació del carrer de la Misericòrdia 1 i, en un primer moment, es portada per la mateixa Associació. Posteriorment, també aconsegueixen les dependències del futur *Cas Carrilano* a la Plaça de la Quartera.

Com s'ha dit, en la dècada passada encara hi havia un divorci entre la iniciativa privada i els poders públics; la primera es queixava que els segons no veien la realitat social que anava emergent, i els segons acusaven la primera de manca de professionalitat i d'un cert proselitisme. Per tant, aquesta manca d'acord acabà amb el divorci anunciat i *Sa Placeta* fou assumida per l'administració. Amb aquesta situació, quan *Sa Placeta* és assumida pel Consell de Mallorca, comença un fet clau: la separació, amb tel temps, de El Refugi en tres grans entitats: l'Associació Zaqueu, que es

queda amb *Cas Carrilano*; El Refugi, que es trasllada a Ca l'Ardiaca i Can Gazà, Institut contra l'exclusió social, que gestiona la finca del mateix nom.

Per tant, dins de la dècada passada ens trobem: divorci entre administració i iniciativa privada; començament d'una escissió en diferents centres i entitats de la primigènia Associació Altruista El Refugi i un primer acostament de l'administració al món de les persones en situació d'exclusió social. Aquests fets preparen el que vindrà a la dècada següent.

Anàlisi de la situació de partida

A principis de la present dècada, a part dels recursos depenents d'entitats privades, els únics serveis públics disponibles eren els que actualment estan a Casa de Família (en aquells moments repartits entre el local del carrer de la Misericòrdia i Can Palerm). En aquells moments, la relació amb l'antiga Associació La Sapiència era de conveni de col·laboració, no existia cap relació de contracte de servei. Per aquest mateix motiu, entre d'altres menys importants, aquesta associació seguia un funcionament molt autònom en relació a l'administració (el Consell de Mallorca) que la subvencionava. També existia un servei, creat el 1999, per part de les diferents administracions, la UMES.

Es varen començar a fer reunions periòdiques, aprofitant les de seguiment de la UMES, per començar a treballar en xarxa per part de tots els serveis que tenien alguna cosa a dir amb les persones d'exclusió social i no només amb els recursos pròpiament de la xarxa sinó amb els recursos que denominem de primària (SAPS, Turmeda, SADIF, primària municipal i de Càritas). Al llarg dels anys, s'han anat incorporant d'altres serveis fins a arribar a tots els que actualment formem la Xarxa.

Principals actuacions i esdeveniments de la dècada

Tal com hem dit, pretendre datar, fer cronologia i analitzar el context del que ha succeït en el tema dels serveis socials per a persones en situació d'exclusió social a Mallorca donaria per un treball d'investigació. Com s'ha dit no és aquest l'objecte del present article i sí ho és donar una visió panoràmica de les principals actuacions en la matèria que ajudin a entendre millor el món de les persones en situació d'exclusió social i els serveis socials existents per a elles.

El que ha succeït en la present dècada fins al dia d'avui, a molt grans trets, ha estat el següent:

- Creació de la Xarxa d'Inserció Social. No ens estenem aquí ja que en parlarem a l'apartat de descripció de la Xarxa. Només dir que en la seva aparició hi influeix un fet important, que és la creació de l'Equip de Valoració, Derivació i Seguiment (EV).

- Creació de l'Equip de Valoració, Derivació i Seguiment (EV). Tal com s'ha especificat, el personal tècnic de la Secció d'Inserció Social i Immigració en un primer moment estava dedicat plenament a l'apartat d'immigració. A partir, però, del 2003 es va reorganitzar l'equip de la secció dotant-lo amb dos funcionaris (treballadora social i psicòloga) i adscrivint-lo a la incipient Xarxa com a Equip de Valoració. Amb el temps aquest equip es va veure incrementat amb una nova treballadora social. Actualment està format per tres treballadores socials, una psicòloga i una psiquiatra.
- Una fita clau en tot aquest procés és la creació del servei denominat *Ca l'Ardiaca 2*, en un primer moment amb 12 places fins a arribar a les 98 actuals. La seva creació és un fet clau ja que els casos que no eren perfil de Casa de Família -o no podia atendre per manca de places- per primera vegada tenien un allotjament de titularitat i gestió públiques. A partir de la seva creació ningú que no hi vulgui quedar, queda al carrer. Per altra part, el plantejament de *Ca l'Ardiaca* obre un nou element metodològic que permet corregir una de les crítiques de les entitats relacionades amb les persones excloses socialment que era el tractament de la baixa exigència. Segons algunes entitats, des del moment que no teníem "baixa exigència", els serveis de l'administració no arribàvem als exclosos. Amb l'aparició de *Ca l'Ardiaca* no tan sols l'hem assumida, sinó que actualment aquest recurs és el far que guia la resta de serveis: la baixa exigència no tan sols s'aplica a *Ca l'Ardiaca* sinó que des de l'Institut hem definit clarament què vol dir. I no vol dir, precisament, manca de normes, sinó no penalitzar l'usuari que l'única cosa que vol és allotjament i menjar, i no té cap intenció de fer canvis en la seva situació.
- Un altre fet important és el procés de reorganització del servei de *Sa Placeta*. Tal com s'ha especificat, neix d'un acord institucional portant-lo en primer lloc l'Associació El Refugi i després Creu Roja. Un element clau d'aquest servei és el fet de passar de ser un servei clarament de tipus sanitari, de treball amb el tractament de les toxicomanies (per exemple administració de metadona) a ser un servei clarament per a persones en situació d'exclusió social amb toxicomania activa. Aquest procés s'inicia l'any 2003 i culmina el 2005 amb un concurs que implica el canvi de l'empresa gestora. Aquest servei, des de l'any 2003, manté un servei d'allotjament i un de centre de dia. Aquest darrer, tant és per a usuaris allotjats com per a d'altres que no pertanyen al servei. Cal dir que l'actual ubicació prové també de la necessitat, ja que el primer local, tal com ja hem esmentat, se situava al carrer de la Misericòrdia i davant la imminent possibilitat d'enfonsament de l'edifici, en un primer moment es varen haver d'allotjar els seus usuaris a les instal·lacions de *Ca l'Ardiaca* i posteriorment s'ubicaren al carrer Uruguai, ja que les gestions per aconseguir un altre local estable no varen fructificar. Amb l'entrada a la Xarxa de *Sa Placeta* s'aconsegueix poder tenir dos grans serveis que ens permet diferenciar entre persones en situació d'exclusió social amb

politoxicomania i els serveis per a persones en situació d'exclusió social amb toxicomania alcohòlica (Casa de Família).

- Per altra part, es traslladen tots els serveis de la Misericòrdia, edifici que amenaçava ruïna, al nou casal de Casa de Família on també s'hi encabeix el servei de Can Palerm. Aquest fet implica grans inversions per part del Consell de Mallorca en la infraestructura. Es fa un conveni de cessió d'ús de l'edifici per part del Bisbat de Mallorca per 30 anys. L'Institut assumeix tots els pagaments de les despeses que genera Casa de Família. Per altra part, la relació amb l'antiga associació i actual Fundació Social La Sapiència, passa del conveni al contracte de servei, que implica que els distints serveis de Casa de Família són de l'Institut, per tant, públics, encara que la gestió sigui privada. Per altre costat i en posterioritat, es comença un profund procés de reorganització dels serveis de Casa de Família que impliquen el traspàs de places des dels serveis que tenen per objectiu la reinserció social a places residencials o sociosanitàries, ja que són aquestes les que més necessita la Xarxa en aquests moments. A més, es reorganitzen les diferents línies d'actuació reformulant la de tractament de l'alcoholisme. Actualment hi ha dos grans serveis, el Servei d'Acollida Residencial (que integra el Programa Eines i el Pis d'Inserció Mar 6) i el Servei d'Acollida Residencial.
- Un altre element important del que cal parlar és el de l'acollida per a persones immigrants en risc d'exclusió. Dins la dècada dels 90, el *Pla Mirall* i creixements econòmics desmesurats fan que arribi a les nostres illes gran quantitat de mà d'obra procedents de països estrangers. Aquest fet fa que a les persones que calia allotjar, quan encara no existia la Xarxa, l'únic recurs que es disposava era el del carrer de la Misericòrdia gestionat per l'Associació La Sapiència. Per tant, allà anaven arribant aquests nouvinguts. Ara bé, per una part, com s'ha dit, hi havia manca de places i, per altra, s'ajuntaven en un mateix recurs persones en situació d'exclusió social amb persones pobres però que no eren excloses socials; persones que venien a fer feina amb persones que difícilment en feien. Aquesta situació va fer que es creés, des dels serveis de La Sapiència, el *Programa Turmeda*. Els professionals de La Sapiència elaboraren el programa i des del Consell de Mallorca es va arribar a un acord amb els Missioners dels Sagrats Cors, de La Real, per a allotjar-hi aquestes persones. En un primer moment es feia en dues fases: una primera d'acollida al carrer de la Misericòrdia i una segona a La Real quan ja s'havia trobat feina mentre s'esperava cobrar el primer sou. Actualment només hi ha un sol centre, el de La Real, i un únic contracte de servei amb Creu Roja.
- A partir del 2005 hi ha un altre fet important que és la incorporació a les reunions de la Xarxa de les entitats privades que encara no hi participaven, en concret Can Gazà i Associació Zaqueu (Ca l'Ardiaca d'El

Refugi ja hi participava). Aquest procés es tancà l'any passat amb la participació a la Xarxa de la darrera entitat privada que és la Fundació Trobada de Manacor que té un alberg en aquesta ciutat.

- L'any 1999 es crea la Unitat Mòbil d'Emergència Social. La seva creació ve donada després de dos fets greus en els que moren dues persones al carrer per sobredosi d'heroïna. Els equips directius d'aleshores de les tres grans institucions de l'Illa, l'Ajuntament de Palma, el Consell de Mallorca i el Govern de les Illes Balears, arriben a un primer acord de finançament i li encarreguen a Creu Roja Balears la creació del servei. Des del seu naixement, el servei passa per distintes etapes, algunes d'elles conflictives ja que en algun moment l'entitat prestadora del servei no rep cap tipus de subvenció de les institucions i el servei és mantingut amb fons propis de l'entitat. Finalment, les tres administracions (Govern, Consell i Ajuntament de Palma) signen un acord a tres bandes en el qual assumeixen la necessitat de mantenir diversos serveis, entre ells la UMES. Aquest avanç aclareix i consolida el tema del finançament però deixa enlaire el tema de les responsabilitats, ja que en l'acord hi entraven tres programes o serveis diferents i eren tres les institucions que donaven cobertura legal i finançament. Per tant, es va haver de fer una nova passa que fou clarificar el tema de les distintes responsabilitats en relació als serveis, acordant-se que la UMES seria responsabilitat del Consell de Mallorca. Per aquest motiu no és fins al 2007 que el servei no entra en un procés clar d'estabilitat gràcies a què el Consell de Mallorca assumeix la responsabilitat de dotar-se d'aquest servei a través d'una contractació externa. Un fet rellevant posterior és la creació d'un equip diürn, ja que es veu la necessitat de dotar el treball que es fa amb les persones que romanen al carrer d'un instrument de treball: l'aplicació dels denominats plans individuals d'intervenció, dels que se'n parlarà més endavant.
- Per altra part, amb les transferències que es fan de l'antic IBAS (Institut Balear d'Afers Socials) entre el Govern de les Illes Balears i el Consell de Mallorca, el Menjador de Transeünts també passa a coordinar-se tècnicament dins la Xarxa d'Inserció Social. A dia d'avui, però, s'està preparant una reestructuració del menjador i de la prestació bàsica d'accés a alimentació de totes les persones en situació d'exclusió social de la Xarxa d'Inserció Social del qual se'n parlarà a l'apartat de la Xarxa que ve més endavant.

Fins aquí hem parlat de serveis que són bàsicament del Consell de Mallorca; ara podríem esplaïar-nos amb altres serveis com els dependents de l'Ajuntament de Palma. Creiem que no ens pertoca a nosaltres parlar d'ells, però si que volem citar-los. Parlem bàsicament de l'Alberg municipal o SAPS i del Servei d'Acollida a Dona i Família (SADIF). D'ells, a nivell molt general,

podem dir que també col·laboren a diferents nivells amb la Xarxa d'inserció. Per exemple, el SAPS manté 5 places d'emergència per a la UMES emmarcades dins del protocol de treball de dit servei. En particular, del SAPS podem dir que actualment es manté l'acord que, en treballar igual com el Programa Turmeda -amb persones en situació de risc d'exclusió-, les persones extracomunitàries s'allotgen a Turmeda i els de la Unió Europea al SAPS. La divisió, com es pot entendre, ve donada per la facilitat o no d'inserció sociolaboral d'acord amb si es pertany a un país comunitari o no. Del SADIF destacar el treball amb famílies i no només amb dones sotmeses a maltractament o a famílies monoparentals.

LA XARXA D'INSERCIÓ SOCIAL

Història

Xarxes d'inserció social, no sabem si és perquè el nom és molt adient en tot el procediment metodològic dels que treballem en serveis socials, però sembla com si sempre n'hi hagués hagudes; fins i tot sembla que, actualment, n'hi ha més d'una. Amb això volem dir que ja es parlava de xarxa d'inserció social a la darrera dècada del segle passat. D'altra banda, com diem, segons certs indicis, avui per avui hi ha un altre organisme social que també es diu així, tot i que podem assegurar que a la dècada dels noranta no existia cap xarxa tècnica d'inserció social i de la que actualment es fa dir així en desconeixem el que fa per a les persones en situació d'exclusió social i, per tant, no podem assegurar que treballin per a elles. El que sí podem afirmar és que s'han fet sessions de formació entre la Universitat de les Illes Balears i aquesta denominada xarxa d'inserció, i la Xarxa d'Inserció Social -la integrada per persones i entitats que treballen per a i amb les persones en situació d'exclusió social- ni tan sol hi va participar. A més, en teoria s'havia de parlar de persones en situació d'exclusió social i les ponències parlaven, per exemple, de rendes mínimes d'inserció que, per cert, gairebé cap de les persones en situació d'exclusió social dels serveis de la Xarxa d'Inserció Social hi poden accedir.

Feta aquesta prèvia, podem dir que la Xarxa d'Inserció Social apareix com ho fan tots els "organismes socials": mai de cop i sempre escalonadament. Per això, no disposen de cap document de bateig. Així, no podem afirmar que tal dia va aparèixer la xarxa, però sí que podem establir la seva gènesi l'any 2003 (tot allò anterior podria ser prehistòria) ja que es donen diferents elements que fan possible que es comenci a dibuixar un primer esborrany de Xarxa. Entre d'altres coses, hi ha un element que caracteritza aquest segle en el tema que ens ocupa: el progressiu augment del pes específic de l'administració en el tema i, en concret, del Consell de Mallorca. Aquest fet s'explica pel pas de tenir relacions de conveni amb les entitats a assumir els serveis via els contractes públics d'obra o servei, creació de serveis nous (l'any anterior la creació de Ca l'Ardiaca) que

s'anaven consolidant, primers treballs cap a un sistema de registre unificat, creació de l'Equip de Valoració de la Xarxa, etc. El context que s'ha explicitat al punt anterior creiem que dóna una bona visió del moment que fa possible el seu naixement.

Qui la integra

La Xarxa d'Inserció Social, que es coordinada des de la Secció d'Inserció Social i Immigració de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) del Consell de Mallorca, està integrada per distintes entitats i també per diversos serveis d'acord amb el seu nivell d'implicació en la Xarxa.

Podem establir diferents nivells o divisions. La primera divisió l'hem d'establir en els perfils que es treballen, és a dir, treball amb persones en risc d'exclusió social o clarament en situació d'exclusió social. L'altra divisió la farem d'acord amb la titularitat, ja que hi ha serveis que són de l'IMAS, d'altres que són de l'Ajuntament de Palma i d'altres de privats.

Sobre la base d'aquestes dues característiques hi ha diferents coordinacions i/o nivells d'implicació en la Xarxa. Un exemple paradigmàtic és el Programa Turmeda, que és de titularitat de l'IMAS però que, en principi, treballa amb persones en risc d'exclusió social (immigrants extracomunitaris), però que es coordina amb l'EV i treballa amb la mateixa base de dades que la resta de serveis per a persones en situació d'exclusió social.

Aquests serveis són els següents:

RELACIÓ DE SERVEIS DE LA XARXA D'INSERCIÓ 2009

NOM DEL SERVEI	PERFIL USUARIS	Nre PLACES	TITULARITAT	ENTITAT GESTORA
Servei d'Acollida i Inserció Social (SAIS) Casa de Família	Persones en situació d'exclusió social i amb possibilitat de toxicomania alcohòlica. Dificultats d'inserció sociolaboral.	69	IMAS	Fundació Social La Sapiència
Programa Eines Casa de Família	Programa per a persones en situació d'exclusió social per superar l'addicció a l'alcohol.	9	IMAS	Fundació Social La Sapiència
Pis de Reinserció Mar 6	Pis de reinserció amb accés dels serveis de Casa de Família i des de la Comunitat Terapèutica Son Ribes.	8	IMAS	Fundació Social La Sapiència
Servei Acollida Residencial (SR) Casa de Família	Persones en situació d'exclusió social i amb possibilitat de toxicomania alcohòlica. Impossibilitat d'inserció laboral; possibilitat d'inserció social. Perfil sociosanitari.	64	IMAS	Fundació Social La Sapiència
"Sa Placeta"	Persones en situació d'exclusió social i amb possibilitat de politoxicomania amb processos deshabitadors o no.	60 (40 d'home i 20 de dona)	IMAS	Projecte Home
Ca l'Ardiaca	Qualsevol persona en situació d'exclusió social.	98	IMAS	IMAS
Programa Turmeda	Persones extracomunitàries amb perfil sociolaboral o risc d'exclusió.	45	IMAS	Creu Roja
Servei d'Acollida i Promoció Sociolaboral (SAPS)	Persones de la Unió Europea amb perfil sociolaboral o risc d'exclusió	32 Futur: 56	Ajuntament de Palma	INTRESS
SADIF (Servei d'Atenció a Dona i Família)	Dones en situació de maltractament i famílies monoparentals o biparentals amb situació d'emergència social.	48	Ajuntament de Palma	Càritas
El Refugi	Persones en situació d'exclusió social de la Unió Europea.	50	Associació El Refugi	
Can Gazà	Persones en situació d'exclusió social amb malalties greus que n'afecten l'autonomia.	30	Can Gazà, Institut contra l'exclusió social	Can Gazà, Institut contra l'exclusió social
Cas Carrilano Zaqueu	Persones que viuen al carrer i que no volen o no poden accedir als altres serveis de la Xarxa d'Inserció Social.	18	Associació Zaqueu IMAS	Associació Zaqueu
Alberg de Manacor	Persones que presentin: -manca d'habitatge -de 18 a 65 anys -sense malaltia mental descompensada -sense toxicomania activa.	15	Fundació Trobada IMAS	Fundació Trobada
Menjador Social o de Transeünts	Persones en risc o en situació d'exclusió social a les que cal cobrir necessitats bàsiques. Bàsicament derivades per altres serveis de la Xarxa o de Primària.		Institut	Institut
UMES	Servei d'Emergència Social nocturn.		Institut	Creu Roja
Equip de Valoració, Derivació i Seguiment de la Xarxa d'Inserció Social (EV)	Equip de la Xarxa d'Inserció Social per derivar i fer el seguiment de les persones que volen entrar o estan en algun servei de la Xarxa.		Institut	Institut
Secció d'Immigració, Cooperació, Inclusió i Dona			Ajuntament de Palma	

Protocols en funcionament

Actualment hi ha dos protocols en funcionament que són:

Emergència o protocol de la UMES

Aquest és el protocol que empra la UMES en la seva feina quotidiana. En ell, entre d'altres, s'especifiquen els distints perfils i se'ls adjudica un servei a la Xarxa preveient possibles incidències, com que el centre adequat estigui ple i, per tant, s'especifiquen alternatives.

Emergència especial

Aquest protocol s'estableix sempre que hi ha un canvi important o brusc a nivell de meteors. Canvis a fred, a pluges importants o neu bàsicament. Va sorgir com un element més de caire polític, però en aquests moments l'Equip de Valoració i la UMES, amb coordinació amb els serveis socials de l'Ajuntament de Palma, l'activa o el desactiva d'acord amb el protocol.

Actualment s'està treballant, per part de l'EV, un document de protocol de relació entre l'Equip i la resta de serveis de la Xarxa i es revisa el protocol de situacions previsibles i no previsibles de la Xarxa (afecta només als serveis i recursos del Consell), ja que no s'està aplicant al cent per cent.

Reunions

Com ja s'ha comentat, els contactes començaren amb les primigènies reunions de seguiment de la UMES. Es pot dir que aquestes primigènies reunions de seguiment de la UMES entre les tres administracions foren les precursors de les reunions de Xarxa.

Les reunions han anat canviant al llarg dels anys d'existència de la Xarxa. En aquests moments hi ha una reunió cada trimestre en situació normalitzada i ordinària, i les extraordinàries que facin falta.

L'any passat es varen anar convidant a les reunions persones de fora de l'Illa que exposaven les seves experiències. Per enguany ens preveu mantenir les reunions trimestrals on hi participaran totes els entitats i serveis. A més, se cercaran nous espais per als serveis i recursos de l'IMAS per tal de mantenir reunions extraordinàries de treball i acabar de definir, per exemple, el paper de l'Equip de Valoració i el sistema de registre unificat de la Xarxa.

Com funciona la Xarxa de recursos del Consell

Tal com s'ha exposat, a la Xarxa hi ha un Equip de Valoració, Derivació i Seguiment de la Xarxa. No ens estendrem molt sobre les funcions i com

treballa l'equip ja que hi ha un article que en parla en la present edició d'Alimara. Sí que volem, però, remarcar la importància d'aquest equip.

En un primer moment l'equip només exercia funcions de valoració, d'aquí que sigui conegut amb aquest nom. Aquesta funció -que encara es fa- és la corresponent a la valoració dels casos que des de distints serveis es volen derivar bé a la Xarxa inespecíficament, o bé a algun servei en concret. Els derivants poden ser des dels serveis socials de primària fins a les treballadores socials d'hospitals, passant per algun CAD i seguint per un llarg etcètera. També es valoren els casos que, sense haver passat prèviament per l'Equip (Ca l'Ardiaca n'és un exemple, ja que l'únic requisit que s'ha d'acomplir per entrar-hi és tenir-ne voluntat), si resten al servei, també hi passen.

La funció de derivació prové de la mateixa natura de la Xarxa, és a dir, distints serveis que entenen que treballen per a un mateix col·lectiu, les persones en situació d'exclusió social, encara que en diferents objectius a aconseguir i cada un amb la seva pròpia funció dins la Xarxa. Per exemple, abans de la Xarxa, l'expulsió d'un servei implicava que l'usuari o bé parava al carrer i no podia tornar al servei, o bé ell mateix es feia el seu propi circuit. Només hi havia acompanyament quan aquesta persona aconseguia entrar a algun servei. En aquests moments, qualsevol canvi que hi hagi en la situació d'una persona en situació d'exclusió social dins dels serveis de la Xarxa (fins i tot en els que estan al carrer, ja que hi ha la UMES) passen per derivacions consensuades entre l'EV i el o els serveis implicats, acompanyant la persona dins o fora dels serveis.

En aquests moments estem en disposició de parlar del PII (Pla Individual d'Intervenció) que és l'instrument del qual es dota la Xarxa per treballar amb cara i ulls la o les problemàtiques de les persones en situació d'exclusió social. Una vegada valorats els distints casos, l'Equip de Valoració fa una proposta de PII a un determinat servei (en el qual la persona ja s'allotja o s'allotjarà en un futur breu) i l'equip tècnic d'aquest servei s'encarrega de tancar-lo i aplicar-lo. Per tant, la funció de l'EV no només és de valoració sinó de control sobre on va cada persona i que s'ha de fer en cada cas. L'aplicació d'aquest "que s'ha de fer" és feta per part de l'equip tècnic de cada servei.

En aquests moments encara estem perfilant i millorant aquesta passa metodològica, ja que no basta que quan una persona, pel fet que sigui, deixa un servei, no quedi desemparat gràcies a l'EV. En aquests moments estem a punt de començar a treballar perquè l'expedient de Xarxa i el PII de la persona en situació d'exclusió social siguin els elements primordials de les nostres actuacions, de tots els professionals de la Xarxa. És a dir, passar del "meu expedient", de l'expedient de Casa de Família, de Sa Placeta, de Ca l'Ardiaca, de Turmeda, de la UMES o de l'EV, a l'expedient del senyor X amb noms i llinatges independentment d'on estigui i qui hi estigui treballant ajudant-lo a superar els handicaps que el mantenen en la situació d'exclusió social que pateix.

Per últim, la funció de seguiment. Tal com hem dit, l'aplicació del PII la fan els diferents equips dels diversos serveis per on pugui passar la persona en situació d'exclusió social. Ara bé, tal com hem exposat abans, hi ha plans que funcionen i n'hi ha d'altres que s'han d'anar variant, fins i tot implicant el canvi d'ubicació de la persona. És en aquest espai que tornem a trobar la tasca de l'EV ajudant l'equip tècnic del servei en qüestió a desbloquejar actuacions, analitzar processos, avançar en la consecució d'objectius, etc. Cal dir que aquesta darrera funció no està encara estesa a tots els serveis de la Xarxa.

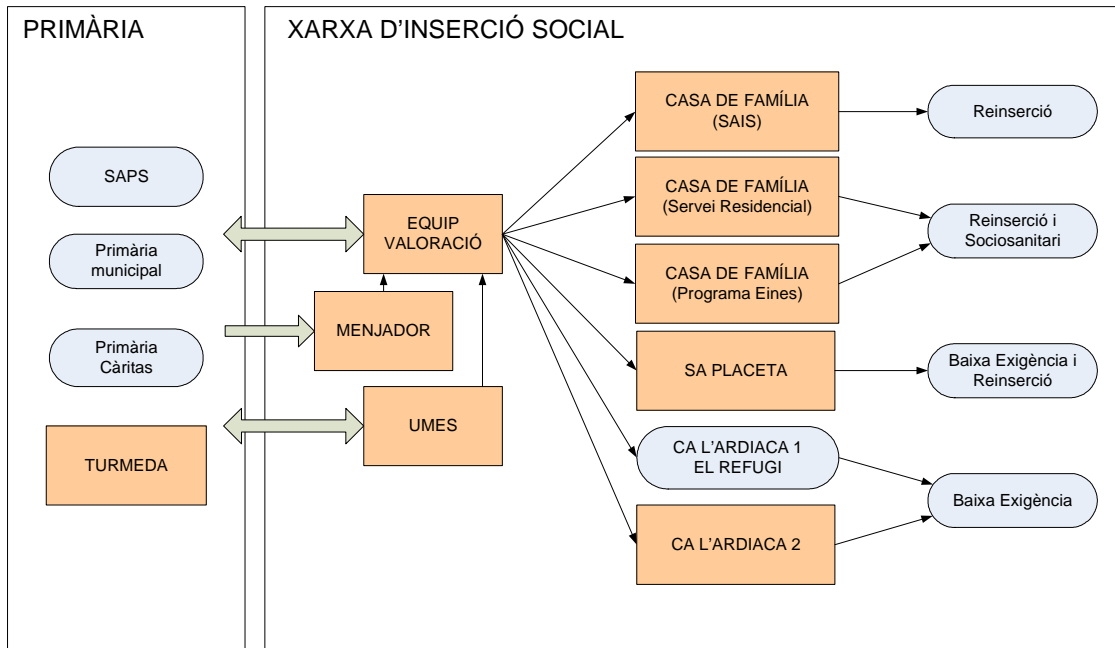
Un darrer element important del funcionament de la Xarxa de recursos del Consell és el procés o procediment que va des de la baixa exigència a la possible inserció social. Aquest procés metodològic traduït a nivell de serveis és el següent:

En primer lloc ens trobem amb el Servei de baixa exigència per a persones en situació d'exclusió social de Ca l'Ardiaca que és on s'allotgen les persones que ho necessiten. Baixa exigència no vol dir manca de norma, sinó no penalització si la persona en concret no vol o no pot en aquests moments fer processos clars cap a la inserció social.

Si una persona allotjada a Ca l'Ardiaca vol i pot fer processos, doncs la Xarxa compta amb dues grans línies d'actuació separant les persones en situació d'exclusió social en dos grans grups, ja que difícilment poden estar compartint espais degut a les seves especials característiques que són: per una part les persones amb politoxicomania i per l'altra els addictes a l'alcohol i/o els que no tenen cap tipus de toxicomania. Els primers són derivats a Sa Placeta i els segons als diferents serveis de Casa de Família.

Per tant, podem afirmar que anar de Ca l'Ardiaca a altres serveis de la Xarxa és anar cap a la inserció social; en canvi, el procés invers és tornar cap enrere en aquest itinerari.

Circuit:



El present de la Xarxa

El present ve donat i gairebé determinat per un greu augment en la demanda a gairebé tots els serveis de la Xarxa que ha fet que hàgim de prendre decisions per a pal·liar els seus efectes.

Canvis al Menjador Social

El proper dia 31 de desembre de 2009 s'acaba el contracte de lloguer del local de l'actual menjador, per tant, com a mínim a l'actual ubicació, sembla que el Menjador Social no hi serà a partir de l'any que ve.

Per aquest motiu, des de l'IMAS estem treballant aquest futur, fins i tot avançant-nos a ell, en dos fronts:

- Menjar a la Xarxa

Des de començament d'any i via càtering s'ha dotat de servei de menjador Ca l'Ardiaca. En aquests moments, els seus usuaris més les persones que romanen al carrer que així ho desitgen, mengen a les seves instal·lacions. Des del mes de juny es fa el mateix a Sa Placeta i el mes de setembre es té previst fer arribar càtering al Programa Turmeda. Per tant, a partir de setembre i avançant-nos a la data de dia 31 de desembre, tots els serveis de la Xarxa depenents de l'IMAS

que no tenen cuina i menjador propi, tindran coberta l'alimentació dels seus acollits. Les persones que romanen al carrer, com hem dit, ja poden anar a Ca l'Ardiaca a menjar.

- Preparar el futur del menjador

S'està treballant, mentrestant, en el futur de la cuina i del personal del Menjador. En aquests moments s'està cercant una nova ubicació de la cuina que permeti, amb el temps, fer el menjar tipus càtering per a tots els serveis de la Xarxa depenents de l'IMAS. A la vegada, s'està en converses a nivell de direccions amb l'Ajuntament de Palma.

Obres a Casa de Família

S'estan fent obres a Casa de Família ja que l'edifici ho necessitava amb urgència. Aquestes obres ens han agreujat el problema de la saturació per l'augment de demanda, ja que hem hagut de llevar unes 12 places per mor de les obres. Està previst que acabin el juliol. S'ha assumit econòmicament per part de l'IMAS els canvis introduïts en els Serveis de Casa de Família que impliquen que de les 150 places del contracte inicial s'hagi passat a les 175 actuals.

Creació del Centre de Dia i augment de places a Ca l'Ardiaca

Aprofitant l'espai llogat de la part anterior de la possessió de Ca l'Ardiaca, mentre no es comencin les obres de les que parlarem més endavant, s'ha obert un Centre de Dia (amb el servei de menjador que s'ha especificat abans). Per tant, tots els usuaris de Ca l'Ardiaca que l'any passat havien de rondar pels carrers de Palma de les 8 del matí a les 6 de l'horabaixa, enguany no cal que ho facin si no volen, tenen un lloc on romandre de dia.

Per altra part, en poc més d'un any s'ha passat de tenir 60 places a les 98 actuals per assumir l'augment de demanda al Servei.

Creació Equip Diürn

Una de les necessitats que hem detectat conjuntament amb la UMES i l'Equip de Valoració és la necessitat de comptar amb un Equip Diürn de la UMES que contacti amb les persones que romanen al carrer però de dia, aplicant plans individuals d'intervenció. Per això, l'any passat es va intentar fer una modificació en el contracte de la UMES que es manté amb Creu Roja, però no va ser possible. Davant aquest impediment i convençuts de la necessitat, a finals de l'any passat es varen contractar dos treballadors socials per fer les tasques d'Equip Diürn. Aquesta experiència ens ha servit per recollir informació i experiència, que ja l'aplicarem amb l'empresa que guanyi el proper concurs públic del que parlarem més endavant.

Ampliació de places a Turmeda per alleugerir l'augment demanda i la llista d'espera

Per seguir treballant sobre l'impacte de l'augment de la demanda a la Xarxa, hores d'ara s'està treballant per incrementar les places del Programa Turmeda, passant de les 45 actuals a 55. Esperem que aviat sigui una realitat. Aquest fet ens permetrà descongestionar en part Ca l'Ardiaca, ja que els usuaris del Programa Turmeda que estan en llista d'espera romanen en aquest servei i aquest fet està ajudant al seu col·lapse.

Compra Ca l'Ardiaca

S'estan fent els tràmits per a la definitiva compra de l'espai anterior de la possessió de Ca l'Ardiaca que ara es té llogada. Aquest és el pas previ per poder fer les obres que es comentaran més endavant. Aquest fet permetrà que tot el recinte de l'antiga possessió, bé sigui titularitat de l'IMAS del Consell de Mallorca o de l'Associació El Refugi, sigui dedicat a temes socials i per a persones en situació d'exclusió social.

Pis per al Servei de sa Placeta

S'està treballant el procediment administratiu per al concurs públic del Servei de Sa Placeta. Un novetat important és que l'empresa gestora que guanyi el concurs, a partir del 2010 haurà de tenir un pis o similar que serveixi per treure de Sa Placeta aquelles persones que estan disposades a fer processos d'inserció i així no haver de compartir espai amb altres que no volen o no poden fer aquests processos. Amb les persones que es troben en aquesta situació es treballarà perquè puguin accedir a altres serveis que tractin la seva addicció i preparin una futura inserció social.

Futur proper de la Xarxa

Obres Ca l'Ardiaca

Tal com ja s'ha especificat, una vegada feta la compra de la part anterior de la casa pairal de Ca l'Ardiaca, s'estarà en disposició d'investir les obres per al seu condicionament. Les obres impliquen fer actuacions a l'interior i actuacions a la teulada i exterior de tot l'edifici, la part posterior del qual és propietat de l'Associació El Refugi.

Aquest fet implicarà:

- Redefinició del paper de Ca l'Ardiaca de manera global. Com s'ha dit, des del moment que la part posterior de Ca l'Ardiaca és propietat d'El Refugi, d'acord amb aquesta entitat, es faran les obres a càrrec de l'IMAS i com a contraprestació El Refugi cedirà aquestes instal·lacions a l'IMAS. Aquest nou espai ens permetrà dotar Ca l'Ardiaca, a part

dels usos residencials i d'allotjament actuals, de funcions administratives i de formació (possibilitat que el serveis tècnicoadministratius de l'IMAS puguin passar-hi, així com ser el referent en temes relacionats amb l'exclusió social).

- Ubicació futura de Sa Placeta a la part anterior de Ca l'Ardiaca una vegada acabades les obres dotant així, i a la fi, aquest servei d'ubicació estable i en condicions.

UMES (nou contracte) 24 hores i amb atenció diürna i nocturna

S'està treballant el procediment administratiu per al concurs públic del Servei de la UMES i s'introduirà el següent canvi: el servei passarà a ser de 24 hores amb atenció diürna i nocturna incloent, per tant, l'equip treballant de dia. Es té previst que l'empresa adjudicatària comenci el mes de desembre d'enguany.

Experiència pilot de creació de pisos tutelats

En aquests moments s'està treballant amb l'empresa PROVIVIENDA la viabilitat de començar una experiència pilot de pisos tutelats amb recursos de la Xarxa, com el Programa Turmeda i el Servei d'Acollida Residencial de Casa de Família. L'objectiu és poder descongestionar aquests dos serveis. Aquesta possibilitat ens ve donada pel fet que el programa inicial del contracte de servei que manté l'IMAS amb aquesta entitat és, en principi, un programa de mediació d'habitatge entre propietaris que volen llogar un habitatge i els immigrants. No obstant, com que les persones que es poden acollir al programa han de poder aportar garanties per al lloguer, com per exemple nòmines, i actualment, amb la crisi, les persones que estan en disposició de fer-ho han baixat i molt, es pot obrir el ventall del programa a altres persones i a altres situacions que no afectin només la immigració.

Redefinició de l'espai físic de la Real que implica repensar el Programa Turmeda

El Monestir de La Real acull el Programa Turmeda. El Programa es manté gràcies al contracte de lloguer de part de les dependències del Monestir entre els Missioners dels Sagrats Cors i l'IMAS, i el contracte de servei amb la Creu Roja Balears per al programa d'allotjament. En aquests moments s'està treballant en la recerca de nous tipus de relació jurídica de l'IMAS amb els Missioners que permeti fer tot un seguit d'obres a l'edifici i aquest fet implica, també, la definició clara del que es vol fer en aquest espai. Es preveu que l'any vinent es puguin començar a fer les obres.

Reptes i temes pendents

Sociosanitari

Una assignatura pendent que tenim a la Xarxa és la d'atendre en condicions totes aquelles persones en situació d'exclusió social que tenen malalties físiques i/o psíquiques més o manco invalidants.

Una característica que es va reforçant en els perfils de les persones ateses a la Xarxa és el seu progressiu envelliment i l'augment de persones amb greus malalties invalidants.

Actualment, el Servei d'Acollida Residencial de Casa de Família i Can Gazà fan una feina encomiable atenent aquestes persones. Ara bé, tant un com l'altre servei han hagut d'obrir llistes d'espera per entrar-hi.

Pensem que un dels caires que fa que aquest tema sigui encara una assignatura pendent és el fet que per "sociosanitari" no s'entén el mateix de part dels que ens dediquem a la part *sòcio* i els que es dediquen a la part *sanitària*. Aquests darrers entenen que un sociosanitari, per exemple, són els hospitals Joan March o l'Hospital General, centres que ells denominen de mitjana estada. Ara bé, la nostra pregunta és la següent: què passa amb la persona que, després de dita estada mitjana (2 o 3 mesos) se l'hi ha de donar l'alta i no té família que el pugui acollir a casa seva? Doncs la resposta, per a ells, és molt fàcil: que se'n facin càrrec els Serveis Socials. Per l'altra part, els serveis socials estem ben preparats per atendre persones sense sostre i amb problemàtiques socials diverses, però aquestes persones, a sobre, tenen problemes de salut invalidants i que els nostres serveis no estan preparats per atendre'ls.

Molt humilment, però si de manera ferma, volem dir clarament que la solució no és exclusiva ni de l'una ni l'altra part, sinó d'ambdues. El que cal és que se seguin a una taula els equips directius de la sanitat i dels serveis socials per estudiar i atendre aquest problema amb la disposició que la seva gravetat indica sense cap mena de dubte. Que el problema és el finançament? Doncs ni teu ni meu, a mitges. Que el problema és quin tipus de personal hi ha d'haver en aquests serveis? Doncs els tècnics ja ens asseurem i ho aclarirem. Tanmateix, serà molt més barat que un centre clarament sanitari i més car que un centre d'allotjament residencial de serveis socials. El que és segur, de totes maneres, és que aquest tema no es pot anar eternitzant més i que cal una solució valenta i definitiva ja!

S'ha de dir, també, que la nova llei de dependència pot ser que tingui un efecte positiu sobre el problema. Esperem que així sigui. La llei, per això, té zones obscures per a les persones socialment excloses. La possibilitat que ofereix de donar una ajuda per tercera persona, per exemple, pot ser fins i tot contraproductiu en persones amb greus problemes per alcoholèmia, causa important d'exclusió social, en haver de sol·licitar l'ajuda la pròpia persona dependent. Si la solució passa per ingressar en un centre residencial, ha de ser un de normalitzat (La Bonanova, Llar d'Ancians, ...) ja que els serveis d'allotjament per a persones en situació d'exclusió social,

per diverses raons, no són considerats recursos assistencials oficials. Ara bé, moltes de les persones en situació d'exclusió social que s'han aconseguit derivar a residències públiques, no han resistit i han tornat als nostres serveis.

Projecte de treball amb la gent que roman al carrer i, de retruc, augment de places a la Xarxa degut a l'augment de demanda

Tal com hem dit, des dels mesos d'estiu de l'any passat estem tenint un augment de demanda a la Xarxa. Aquest fet unit al també preocupant de l'augment de gent que roman al carrer és el que ha fet possible que s'estiguin posant sobre la taula futures solucions. Avançaments que atenen els efectes de la crisi econòmica, que no tan sols no sembla tenir un final proper sinó que, en els millors i més esperançats dels casos, el més probable és que els seus efectes segueixin engreixant el nombre de persones en situació d'exclusió social.

Per tant, s'està en converses amb entitats privades per trobar solució a aquests dos problemes, la manca de places d'allotjament i l'augment de persones que romanen al carrer. En aquests moments, però, encara no estem en disposició de poder definir clarament les actuacions, ja que estan en fase d'anàlisi.

Projecte laborteràpia per crear o despertar habilitats i esdevenir una passa prèvia a futures insercions sociolaborals

Les persones en situació d'exclusió social tenen greus mancances per entrar en el mercat laboral. Les mancances són tan greus que, la majoria, no poden entrar ni en els programes d'inserció sociolaboral de Renda Mínima d'Inserció. Per aquest motiu, resta pendent a la Xarxa poder disposar d'un servei previ a una futura i possible inserció sociolaboral basat en tècniques de laborteràpia, amb un objectiu clar, no ja d'inserció sociolaboral, sinó de recuperació o, fins i tot en alguns casos, de creació d'habilitats i predisposició a un futur procés de preparació d'inserció sociolaboral.

Actualment ja es disposa d'un servei que podria ser un punt de partida, que és el Servei de Laborteràpia de la Fundació Social La Sapiència, així com l'experiència quotidiana que tenen alguns serveis com el de Can Gazà o l'experiència d'altres entitats com El Refugi, que podrien ser la punta de llança d'una experiència pilot.

ANNEX

EXCLUSIÓ SOCIAL

El present document és el compendi de diversos documents confeccionats per l'autor d'aquest article davant la constatació de la realitat del que s'exposa en la part central del text: la manca d'unificació de criteris en la definició del que s'ha d'entendre per exclusió social en els Serveis Socials. Es varen fer en distintes èpoques i alguns només tenien la intenció de servir als professionals de la Xarxa d'Inserció Social d'elements de judici per orientar millor el treball quotidià amb les persones que es troben en situació d'exclusió social. Ara es reproduïxen tots en un de sol perquè tots ells ajuden a definir el que entenem a la Xarxa per exclusió social.

Elements generals

Ens trobem sempre en un món social que, encara que no ho sembli, està en un procés de canvi continu; si no sabem entendre aquest procés, o no el volem veure, aquest canvi no tan sols no deixa d'existir, sinó que els mateixos canvis del procés ens engoliran més prest o més tard. Aquí no parlem de canvis estructurals (canvis de tot el sistema legislatiu, canvi de la jerarquia de poder, etc.) en els que ja parlaríem de revolucions, sinó de canvis subtils, de la vida quotidiana, petits canvis de gustos, de tendències; canvis que els anem produint des de baix cap a dalt¹.

Fem aquesta introducció pel fet que els Serveis Socials, com a element creat per la interacció humana, no s'allibera, per descomptat, d'aquest procés de canvi. Per això, els professionals dels Serveis Socials n'hem de ser plenament conscients i no tenir cap "prevenció" davant els canvis; canvis que només han de tenir una raó de ser: adaptar-se a una societat en constant canvi.

En el dispositiu o sistema de Serveis Socials ens trobem bàsicament dos nivells (a part de distintes especialitzacions), el primari i el secundari. En aquesta divisió, hi prima més el tema del tractament de les persones a nivell ambulatori o a nivell d'allotjament; per tant, exactament igual com en

¹ Per exemple, un canvi que avui en dia ja no ens adonam i que la majoria de nosaltres l'hem experimentat, és la vida en parella: no fa encara tants d'anys, les parelles casades, oficialment, no es podien, no ja divorciar, sinó que ni tan sols separar; ara bé, sí que hi havia parelles separades (més a les ciutats que no pas als petits municipis, els canvis es produeixen sempre en les grans aglomeracions en les quals el control social es més lax). Aquest fet, el fet que la societat civil anàs més avançada que la legislació, va fer possible que avui en dia fins hi tot estigui regulat per llei, les lleis actuals no tan sols no penalitzen el tema sinó que el regulen; ara bé, si ho recordau els ja més majorets, tot aquest procés no va ser gens fàcil i va portar fins hi tot enfrontaments radicals de part de l'església i de sectors antediluvians i immobiliastes.

el sistema sanitari o de salut. Ara bé, mentre que en aquest darrer sistema, normalment, l'allotjament (o hospitalització si s'empra la seva terminologia) està centrat en els serveis secundaris especialitzats i el sector primari tractaria de manera ambulatoria, no és exactament així en el nostre sistema, en el de Serveis Socials.

No és així, perquè el plantejament ambulatori-allotjament no té la mateixa funció. En el sistema de salut la funció es troba en el tractament, s'allotja en les persones per poder "operar-les" (per tant, necessitat d'instrumental concentrat a un sol lloc), o fer-ne un seguiment de constants vitals molt acurat i tècnicament necessitat de personal entrenat. En canvi, en el sistema social, l'allotjament prové d'una necessitat no de caire tècnic o d'intervenció, sinó de necessitat pròpia de la persona a tractar, és a dir, la inexistència d'un sostre on resguardar-se (a part d'altres problemàtiques).

Per tant, en el sistema social tenim serveis d'allotjament tant a primària com a secundària. Per això, les persones que momentàniament tinguin un problema de manca de sostre i el seu pronòstic sigui favorable, són casos a treballar des de primària; en canvi les persones que no tinguin sostre però el seu pronòstic d'èxit sigui baix o molt baix, han de passar a ser ateses des de la Xarxa d'Inserció Social. És a dir, tenir o no sostre no serà l'element que definirà si una persona s'ha de treballar des d'un lloc o l'altre, però sí que serà un element a tenir en compte a l'hora de definir si una persona està en situació de risc d'exclusió o ja està clarament en situació d'exclusió social.

Sistema Social. Treball social

En el fons, el treball social és un instrument més del sistema de relacions socials; i l'eix central d'aquest sistema és el sistema de relacions de producció. El treball social, com a instrument que és, el que pretén és intentar inserir o reinserir els exclosos del sistema, els que el sistema -de cada vegada més competitiu- exclou. Per tant, l'objectiu final serà sempre preparar les persones usuàries dels nostres serveis per al mercat laboral i en els casos en què això no és possible (edat avançada o malalties incapacitants, per exemple) administrar i gestionar accessos a pensions o ajudes econòmiques o materials que substitueixin aquesta manca d'accés al mercat laboral.

En el nostre sistema de relacions socials podem parlar de l'existència d'una quantitat molt gran de persones pobres (FOESSA), de persones amb baix nivell d'estudis, amb baixa capacitat per entrar en el mercat de treball, però la majoria d'aquestes persones no arribaran mai a fer el procés cap al fons del pou (exclusió com nosaltres l'entendem) ja que aquí seran molt importants les distintes biografies de la gent; hi haurà gent pobra però amb uns llaços familiars forts que faran que se'n surtin; persones que malviuran però seguiran mantenint un habitatge i una vida social "normalitzada" a una adreça concreta d'un carrer de la nostra ciutat o dels

nostres pobles,... Totes aquestes persones són candidates a entrar "en el pou" però, de fet, la majoria no hi entren². Aquí és on parlem de la diferència entre estar en risc d'exclusió, de les persones clarament excloses de la nostra societat.

Exclusió versus marginació

Per últim, el punt anterior ens condueix a la següent idea: els que avui ens plantejem definir com a exclosos, són bàsicament els mateixos que fa deu anys plantejàvem definir com a marginats. Quins canvis s'han produït perquè sigui necessària aquesta diferenciació terminològica?

Doncs el concepte marginació implica "estar dintre d'allò que margina"; si s'és un marginat implica que s'és part d'allò que margina. Els que ja tenim una certa edat i a la vegada provenim de pobles, recordam (ara ja no passa, igual com a les ciutats) quan als pobles hi havia el/s seu/s *boig/jos*, el/s seu/s *retrassadets*, la/les seva/es família/es pobra/es,... Aquests eren els marginats; ara bé, eren una part més de la comunitat, els desgraciats, però una part més del poble, del teixit social. Moltes persones del poble els tenien presents, els hi portaven queviures, eren elements ben visibles a les festes populars, hi havia pagesos que els pagaven per anar a collir ametlles, etc.

El que passa actualment és que, d'aquestes mateixes persones, la comunitat opulenta no en vol saber res, són elements que es prefereixen invisibles, no són part d'aquesta comunitat, dels que estem adaptats (i ben assentats) en aquest sistema de mercat de treball que ens serveix per guanyar-nos la vida (a uns millor que als altres, es clar). L'únic contacte que té la majoria d'aquesta majoria insolidària és el contacte visual quan, passejant pels llocs públics, es topen amb els exclosos. Aquesta majoria, si pogués, els tancaria en algun lloc perquè no alletgessin el paisatge dels nostres carrers i places i, per descomptat, van amb la idea que ell/a no acabarà mai així ja que si la persona exclosa està d'aquesta manera és només perquè ella així ho vol, perquè es vaga o ves a saber què. I, sobretot, els marginats actuals estan fora del sistema de producció, no serveixen per al sistema, no són ni tan sols mà d'obra barata potencial; no servien ni per al concepte de sublumpen de Marx, ja que aquesta subclasse implicava potencialitat de treball.

Vet aquí la necessitat d'aquest canvi. Parlem avui en dia d'exclusió social perquè així és. L'actual sistema social de producció tira cap a fora tota una sèrie de gent i si els serveis públics no en tenim cura, aquestes persones estan abocades a una mort segura, si no física, sí que, com a mínim, social.

² Tanta de sort que en tenim, ja que si totes les persones "pobres" de la nostra societat fessin el procés per anar cap al fons del pou (FOESSA parla només a les Illes els anys 90 de milers de persones), com es pot entendre tindriem serveis d'allotjament a cada barriada i un a cada poble.

Per tant, aquest pressupòsit és fonamental a l'hora d'estructurar el nostre treball i ha de servir com a punt de partida bàsic conformant l'estructura de pensament que ens ajudarà, posteriorment, a conduir millor la nostra tasca en la resolució de la o de les problemàtiques socials de les persones en situació d'exclusió social.

PAUTES ESSENCIALS DEL MODEL DE TREBALL D'INTERVENCIÓ EN XARXA

La persona que tenim al davant és un ésser humà, una persona. No és un nombre, no és un expedient, no és ...

Per tant, és important el fet de com el designem: usuari, home, pacient, exclòs, persona amb problemes, ...

Es treballa amb casos complexos i en la que la intervenció pot durar anys, molts d'anys.

No és vàlid a la Xarxa parlar de casos que responen o que no responen. Si no responen, hem d'analitzar el per què de la *no resposta*.

Hem de treballar de manera integral analitzant les mancances a nivell de salut (o de mancances de salut); a nivell psicològic (o mancances a nivell personal); a nivell social; mancances en la biografia produïdes en el seu pas per distintes institucions socials com la família, l'escola, etc.; mancances en les seves competències per entrar en el mercat de treball,...

A la Xarxa es treballa amb expedients que tenen un sol titular (les persones en situació d'exclusió ja no tenen ni nucli familiar) i l'expedient no es tanca si no és per casos taxatius com la mort del titular o la solució de la/les seva/es problemàtica/ques. Per exemple, si una persona és expulsada d'un servei, la Xarxa d'Inserció Social, els seus distintes serveis, en segueixen sent responsables.

El primer recurs i més important que es té per solucionar el problema o problemes de les persones que atenem, és ella mateixa; per tant, el treball a fer amb ella és fonamental.

Som una xarxa tècnica i professional, i aquest fet no el podem perdre mai de vista; ara bé, aquest fet no implica que siguem màquines. Nosaltres, tècnics, som abans de res **persones que treballem amb persones**.

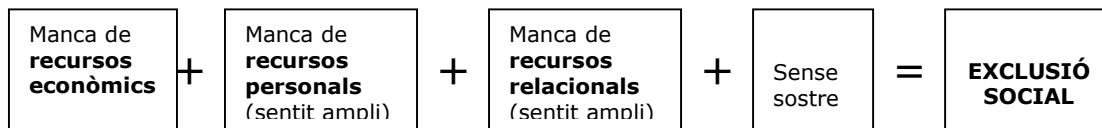
És més important, en el treball de la Xarxa, despertar les habilitats adormides, les potencialitats no imaginades, etc., de la persona que tenim al davant que no intentar arreglar per part nostra el problema de la persona. La nostra missió és donar suport, ajudar, etc. la persona a sortir del pou en el que es troba.

Hauríem de llevar de les nostres estructures de pensament elements que al final només ens aportaran idees falses que implicaran judicis de valor que cal eludir. Ens referim a dues grans idees prefixades que es poden resumir en les frases: "pobret, ell no en té cap culpa del que li passa, tot li ve per mor d'aquesta societat que tenim"; o, a l'altre extrem, la frase: "tanmateix no puc fer res amb aquest, ell no vol sortir de la seva situació, en el fons li

agrada". Aquestes idees falses les hauríem de "deconstruir" tal com afirmava el recentment desaparegut Derrida.

DEFINICIÓ DEL CONCEPTE D'EXCLUSIÓ SOCIAL EN ELS SERVEIS SOCIALS

Esquema proposta teòric sobre el concepte d'exclusió social



Comentaris:

- Si es donen els 4 ítems d'una manera sumatòria podem assegurar que la persona que tenim al davant pateix una situació clara d'exclusió social.
- Això sí, s'ha de definir molt clarament el que entenem per "Manca": una persona immigrant "perfil Turmeda" és, a la vegada, una persona "pobra", té mancances personals (per exemple, no controla la llengua del país), no té recursos relacionals (per exemple, no té la seva família aquí) i, a la vegada, no té un sostre, però no és un exclòs social.
- En relació al punt anterior, es pot solucionar el problema posant una gradació (normalment numèrica, com per exemple de 0 a 10), però caldrà, així i tot, definir cada un dels nombres (les distintes gradacions), quin significat tenen; altres solucions passen per definir més acuradament el grau de "Manca". Per exemple, en la de recursos econòmics, si cobren una PNC, per descomptat, no basta per subsistir dignament. Per tant, seria una possible solució definir una frase que per si sola tots poguéssim entendre el que volem especificar, com per exemple: "Manca és quan hi ha uns ingressos econòmics que, d'acord amb les necessitats d'aquella persona, podem assegurar, fefaentment, que no li basten per subsistir d'una manera digna".
- Més enllà s'hi pot anar, i podem valorar i tenir molt present la manera com es guanyen aquests ingressos econòmics o d'on provenen: Està molt clar que els ingressos provinents de la prostitució o de la venda de substàncies estupefaents o qualsevulla

altra situació il·legal, encara que siguin elevats i bastin amb escriure per sobreviure dignament, tenen un component d'exclusió que s'ha de valorar i tenir en compte.

- Un fet clau per poder diferenciar el nostre àmbit, el d'exclusió social, d'altres àmbits d'actuació social és que, com es pot comprovar en l'esquema inicial, no s'ha parlat en cap moment de si la persona té una determinada toxicomania, o de si té problemes de salut mental, o si té una disminució, o si és una persona amb malaltia terminal, ... Això, en principi, no afecta l'esquema inicial; serà, això sí, un element molt important a afegir a l'anàlisi, però no serà, per descomptat, el nostre punt de partida (tal com sí que es fa en l'actualitat). Totes les característiques anteriors (toxicomania, salut mental, disminució, ...) són categories a valorar dins de l'apartat de mancances a nivell de recursos personals. En poques paraules, aquí plantegem deixar de valorar les persones en situació d'exclusió social d'acord amb la seva addició a determinada substància tòxica, entre d'altres coses, pel fet que hi ha persones en situació d'exclusió social que no tenen cap addició i persones addictes a substàncies tòxiques que no estan en situació d'exclusió social.

Intent de progressar en la definició més acurada de la manca

Dels quatre apartats de l'Esquema Teòric, cal remarcar que el central o el que té un pes específic determinant, és l'apartat de recursos personals. Els recursos econòmics (les seves mancances o no) estaran directament relacionats amb les mancances a nivell de recursos personals. Suposadament podrem trobar casos amb greus mancances a nivell personal (disminucions psíquiques, per exemple) que tinguin grans recursos econòmics però, si és així, els ingressos provindran no de la perícia personal de la persona en qüestió per a l'adquisició de dits recursos, sinó que, normalment, provindran de la fortalesa de l'apartat relacional, amb una família rica o potent; i sempre, a més, seran una excepció que ens confirma la regla inicial. Persones amb greus mancances a nivell personal i que tinguin grans ingressos sense la component relacional forta, suposadament (i lògicament), no en trobarem.

L'apartat relacional serà el segon element a nivell d'importància dintre de l'esquema teòric. Des del moment que els humans som animals bàsicament socials i no podem ser (ni tant sols existir com a) persones si no hem fet un procés socialitzador dins de distintes institucions socials de les que la més important és la família³, l'apartat relacional és el possible

³ Sobre la socialització humana hi ha una bibliografia extensa que no és l'objecte d'aquest document; ara bé, és molt recomanable la lectura i assimilació dels conceptes de socialització primària i secundària que fan dos autors clàssics que són Berger i Luckman que defineixen acuradament el tema i, com a mínim, ens presenten una primera aproximació al tema, encara que hi hagi autors que en posterioritat hagin posat

substitut més important a les mancances a nivell personal que tingui la persona. Ara bé, la família no només és important com a instrument de treball social que serveix per cobrir mancances de l'individu a nivell personal, sinó que l'anàlisi de la família ens donarà informació clau a l'hora d'entendre el per què (o per quès) de la situació problemàtica de l'usuari: una socialització de l'individu dins d'una família que inespecíficament denominam desestructurada i que, intentant acotar més el terme, podríem definir com a família amb unes pautes conductuals no adaptades a les pautes culturals dominants que tendeixen a preparar-nos a tots per, en ser adults, poder entrar en un mercat (competitiu) laboral. Si és així, si l'usuari que hem d'ajudar a sortir del pou prové ja d'una socialització primària (Berger i Luckman) amb dèficits importants a nivell d'assimilació de pautes conductuals òptimes en relació a la cultura dominant, doncs trobarem un escull difícil de superar, però que difícilment podríem superar si no en tinguéssim coneixement, si desconeguéssim la seva existència. Vet aquí dues grans importàncies de l'apartat relacional.

Ja hem dit que les mancances a nivell material serien normalment la conseqüència de les mancances a nivell personal, per tant ja hem exposat la seva relativa importància dintre del sistema teòric. Per tant, només ens cal parlar de la mancança de sostre o, millor definit, de la manca d'habitatge normalitzat⁴ ja que és aquest l'element que caracteritza les persones sense sostre; tots tenen un sostre (un caixer automàtic, una porxada d'una plaça, el metro a les ciutats que en tenen, un *xupano*, etc.) fins i tot, a moments puntuals, poden anar a una pensió (quan han aconseguit mitjans econòmics) a casa d'algun familiar o amic (importància del fet relacional), etc. Ara bé, la importància del fet "sense sostre" prové de la presentació que ens dóna de la gravetat de la situació de la persona, ens aporta una primera informació fonamental que ens indica que la persona en qüestió ha recorregut un procés, dins de la seva degradació, que l'està portant de cada dia més cap a camins d'exclusió social. Si algú no pot mantenir un recurs tan essencial com el seu habitatge, hem de pensar que els problemes que té no són senzills. Del que acabem de dir salvaríem aquelles persones clarament treballables des de primària que el seu problema fonamental seria la pobresa i que per situacions excepcionals (un desnonament, un incendi de l'habitatge on viuen, etc.) es veuen forçats a haver d'accedir a un allotjament públic i gratuït.

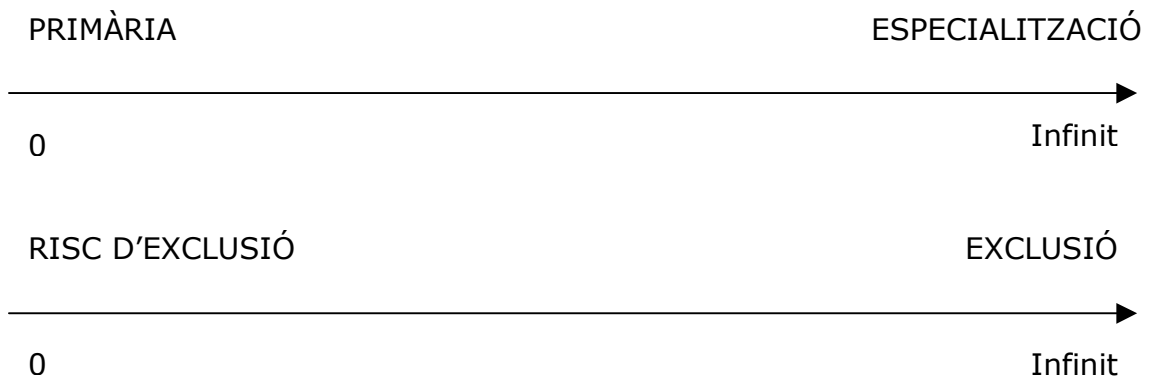
En relació a tot el que hem dit, podem establir la següent prelació:

en dubte els seus plantejaments i que si algú hi està interessat es poden donar algunes referències. La cita bibliogràfica del document en qüestió és: Berger, P.L. i Luckmann, T.: La construcció social de la realitat. Segona edició, Editorial Herder. Barcelona, 1996.

⁴ Aquí podem tenir la temptació de posar "manca d'habitatge digne" però aquest concepte ens pot produir dos problemes: el primer la definició de la paraula "digne" ja que implicaria un treball complex i exhaustiu que no és l'objecte de la nostra actuació i, segon, que moltes persones viuen a habitatges que, al meu parer, no són dignes, però són habitatges "normalitzats", situats a una adreça legal d'un carrer de la ciutat i que si els seus moradors necessiten de suport són casos normalment a treballar des del nivell de Primària.

1. Mancances a nivell personal
2. Mancances a nivell relacional
3. Mancances a nivell material; i, per descomptat, sense sostre o manca d'habitatge normalitzat

El que hem dit en el paràgraf anterior ens dóna peu a parlar de gradació, també, en la gravetat del deteriorament de la persona que necessita la nostra ajuda; és a dir, en la definició clara del diagnòstic en el que es troba la persona en qüestió. Parlaríem de gravetat en els 4 apartats però també en el nivell de deteriorament de dita persona, de la seva cronificació o no, ja que una persona pot tenir greus mancances en tots o alguns dels apartats però patir, a sobre, una cronificació en les seves problemàtiques. Tot això ho diem ja que si una persona necessita d'un allotjament i no són els casos excepcionals que es comentaven al paràgraf anterior, ens trobem davant de processos que no fa dos dies que s'han produït, ens trobem davant biografies complexes i complicades de problemàtica social que vénen d'enrera; fins i tot, els casos que puguem definir com a treballables des de primària però que necessiten allotjament (SAPS), no són casos amb un pronòstic optimista, ans el contrari. Quan una persona té necessitat que se li cobreixi la necessitat d'allotjament, d'entrada ja ens hem de plantejar que la situació no és puntual, hem de suposar d'entrada que l'usuari ja està acostumat a dormir sense sostre i quan una persona està acostumada a dormir al carrer ja no és, d'entrada, un cas fàcil de solucionar. Per tant, hauríem d'establir una nova gradació semblant a les figures següents:



Aclariment: El 0,1 ja implica complexitat; no vol dir que el que s'acosti a 0 és no complex i el que s'acosti a infinit és complex. És complex tot el sistema, des del 0 fins a l'infinit. Això sí, el que canvia és el grau de complexitat: com més cap a l'infinit, més complexa serà la solució a la problemàtica social. Els casos que es treballen des de Primària que impliquen la intervenció del SAPS també són casos complexos.