

B e n e s t a S o c i a l

Programa Municipal d'Atenció Social a Persones Sense Sostre

Ajuntament de Barcelona

Centre Residencial
Can Planas

Sector de Serveis Personals

Conèixer
Barcelona

B e n e s t a r S o c i a l

Programa Municipal d'Atenció Social a Persones Sense Sostre



Ajuntament de Barcelona

Benestar Social

Programa Municipal d'Atenció Social a Persones Sense Sostre

Document aprovat al plenari del Consell Municipal 28 d'abril de 2006
© Ajuntament de Barcelona

Edició: Ajuntament de Barcelona. Regidoria de Benestar Social

Disseny gràfic: La Factoria dels Anuncis

Assessorament lingüístic: Polyglota, SL

Impressió: Imatge i Producció Editorial Municipal

DL

Imprès en paper ecològic
www.bcn.es/publicacions

Introducció	9
--------------------------	---

1 ||

Marc de referència

1.1 El Programa d'Actuació Municipal 2004-2007	13
1.2 El Pla Municipal per a la Inclusió Social	13

2 ||

Les persones sense sostre a Barcelona: factors d'exclusió i perfils del col·lectiu

2.1 Els factors de l'exclusió social de les persones sense sostre	19
2.2 Aproximació a les característiques bàsiques del col·lectiu	21

3 ||

L'evolució del Programa (1985-2005): 20 anys d'atenció a les persones sense sostre

3.1 Primers serveis i recursos (1985-1994)	30
3.2 Consolidació i desenvolupament (1995-2002)	30
3.3 Ampliació, diversificació i millora de serveis (2003-2005)	31

4 ||

El model municipal d'atenció a persones sense sostre

4.1 Finalitats, objectius i criteris d'intervenció	35
4.2 Estructura de serveis i recursos (municipals i associatius)	38
4.3 Circuits i processos de treball per a la inclusió: dades 2005	42

5

Activitat i resultats del Programa

5.1 Evolució de l'oferta	47
5.2 Evolució de l'activitat	49
5.3 Evolució del pressupost	50

6

Els reptes de millora del model: eixos de treball i objectius 2006-2007

Eix 1: Millorar els resultats del model d'intervenció amb persones sense sostre en termes de processos personals d'inclusió social	55
Eix 2: Ampliar i diversificar els serveis amb criteris d'equilibri territorial i proximitat	56
Eix 3: Construir una xarxa de responsabilitat pública d'atenció a persones sense sostre articulada per serveis municipals i per serveis d'iniciativa social	57

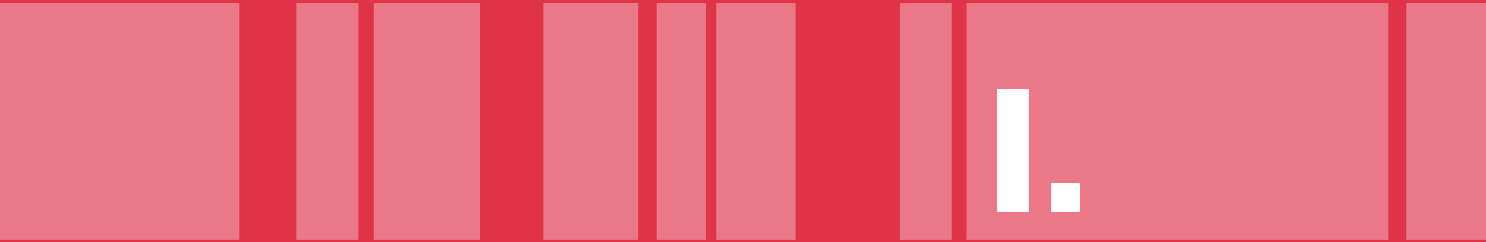
Introducció

El Programa Municipal d'Atenció Social a Persones Sense Sostre es presenta al Consell Municipal en compliment del que estableix la disposició final quarta de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona, aprovada el mes de desembre de 2005.

Segons l'esmentada disposició, en el termini de tres mesos des de l'entrada en vigor de l'Ordenança, el Govern municipal presentarà al Consell Municipal per a la seva aprovació tres programes de desplegament de l'Ordenança. Pel que fa a l'atenció social a les persones sense sostre, el punt 2 de la disposició fixa el següent:

«En el context del Pla Municipal per a la Inclusió Social, el Programa d'Atenció a les Persones sense Sostre s'adaptarà als objectius previstos en aquesta Ordenança».

L'Ordenança estableix que la xarxa de serveis socials de l'Ajuntament ha de disposar de l'oferta de serveis i dels circuits de derivació adequats per acollir i atendre les persones sense sostre en situació d'exclusió social. El present Programa presenta, de forma estructurada, aquest conjunt de serveis.



Marc de referència

El Programa Municipal d'Atenció a Persones Sense Sostre s'emmarca dins les línies de treball que preveuen tant el Programa Municipal d'Actuació (PAM) 2004-2007 com el Pla Municipal per a la Inclusió Social 2005-2010.

1.1. El Programa d'Actuació Municipal 2004-2007

Les polítiques de benestar social, com a component bàsic de l'estratègia d'atenció a les persones, se situen en el cor de les prioritats municipals per al període 2004-2007. En el marc del PAM, s'estableix el compromís d'elaborar i posar en marxa un programa operatiu per a persones en situació d'exclusió intensa, que defineixi un veritable circuit integral de tractament i reinserció social, millori tota la xarxa que hi ha de serveis i equipaments, i consolidi el model de cooperació entre les iniciatives institucionals i associatives. Caldrà tenir especialment en compte les característiques i les necessitats de les persones drogodependents. En concret aquest programa hauria de:

- Potenciar substancialment el projecte d'intervenció en medi obert dels serveis d'inserció social per tal d'incrementar i adaptar la seva capacitat de resposta a les noves dinàmiques, situacions i necessitats del conjunt de persones sense sostre i en exclusió severa.
- Reformular i ampliar els serveis d'acolliment temporal per a persones sense sostre per tal de donar resposta a les necessitats de diferents col·lectius.
- Millorar la cobertura territorial dels serveis d'alimentació, dutxes, bugaderia i rober amb estratègies adequades a les noves necessitats socials.

1.2. El Pla Municipal per a la Inclusió Social

El març del 2005 s'aprova el Pla Municipal per a la Inclusió Social, en el qual s'explicita el compromís de l'Ajuntament amb tot un conjunt de polítiques socials estructuradores i es defineix l'oferta de serveis directament vinculats a la lluita contra la pobresa i l'exclusió. Aquest Pla, seguint les línies marcades pel Consell de la Unió Europea, planteja un abordatge de l'exclusió social des d'un punt de vista global que permeti abordar el seu caràcter multidimensional des d'un plantejament general de ciutat inclusiva, però també abordar, de manera específica, la realitat dels col·lectius afectats per les situacions d'exclusió més extrema.

Dins el conjunt de línies estratègiques, objectius i compromisos d'acció que hauran d'orientar durant els propers anys l'estratègia d'inclusió social de Barcelona, es concreta l'objectiu de desenvolupar el programa de **cobertura de necessitats bàsiques** i d'atenció a **persones sense sostre** amb les següents accions:

- Dissenyar, al llarg del període 2005-2010, el model mixt d'equipaments d'inclusió per a persones sense sostre, conformat per una xarxa compartida de centres municipals i concertats. Dins aquest marc, completar, entre 2005 i 2007, i sota criteris d'equilibri territorial, la xarxa municipal d'equipaments integrals per a persones sense sostre, amb l'objectiu de tenir en funcionament, l'any 2008, tres equipaments integrals públics amb una oferta adequada i diversificada de serveis: acolliment diürn socioeducatiu de caràcter obert, acolliment residencial i serveis d'higiene i alimentació.
- Implantar el nou programa de cobertura de necessitats alimentàries, integrant el conjunt d'agents de la ciutat per tal de garantir l'accés de tothom a l'alimentació. En aquest context, completar, l'any 2005, la remodelació dels menjadors socials i la millora del servei assegurant la vinculació d'aquest a la xarxa d'atenció social i garantint el nombre i la qualitat dels àpats diaris necessaris.



2.

Les persones sense
sostre a Barcelona:
factors d'exclusió
i perfils del col·lectiu

2.1. Els factors de l'exclusió social de les persones sense sostre

La pobresa extrema i les situacions de màxima exclusió social es materialitzen en la vida al carrer. Com a punt de partida, l'abordatge de la problemàtica del col·lectiu de persones sense sostre implica òbviament considerar la manca d'habitatge com a peça nodal de les dinàmiques excloents. Això no obstant, l'exclusió residencial no és suficient per entendre la problemàtica del col·lectiu de persones sense sostre. Una problemàtica que cal contextualitzar a partir de les conseqüències generades per les transformacions economicolaborals, familiars i socioculturals dels darrers anys.

Aquest plantejament comporta contemplar la realitat de les persones sense sostre com una situació eminentment dinàmica, com un procés generat i condicionat per factors tant socioeconòmics com socioculturals. Aquesta visió de procés permet també considerar que un gran nombre de persones -pertanyents a capes socials diverses- poden trobar-se, al llarg del seu cycle vital, en una situació de sense sostre, en la mesura que, en el context de la societat del risc, es produeix una expansió social de les vulnerabilitats multidimensionals a l'exclusió.

Segons la definició avalada per FEANTSA (Federació Europea d'Associacions Nacionals que Treballen amb Persones Sense Sostre), una persona sense sostre és *«tota aquella que no pot accedir o conservar un allotjament adequat, adaptat a la seva situació personal, permanent, i que proporcioni un marc estable de convivència, bé sigui per manca de recursos econòmics, bé sigui per tenir dificultats personals o socials per portar una vida autònoma»*.

El col·lectiu de persones que viuen en situació de pobresa extrema, que no tenen llar i pateixen processos de desarrelament social de diferent intensitat, han arribat a aquesta situació a partir d'un doble procés que sol coincidir en el temps i reforçar-se mútuament: d'una banda, un procés *d'exclusió material* que fa que les persones sense ingressos estables i suficients avancin cap a una situació de *pobresa* relativa o absoluta, i de l'altra, un procés de *marginació* o *exclusió relacional* que fa que les persones, per motius diversos, es desplacin progressivament cap a fora del sistema de vincles socials i comunitaris vigent.

En aquest doble procés d'exclusió material i relacional, de pobresa i marginació, poden distingir-se quatre tipus principals de factors que expliquen les dinàmiques de desarrelament que pateixen les persones sense sostre:

Factors materials: manca d'ocupació, ingressos i habitatge

- Els canvis en les dinàmiques productives de l'economia informacional i els processos de desregulació i precarització de les condicions de treball han generat nous espais de risc d'exclusió. La majoria de llocs de treball que han estat ocupats per persones sense sostre (peons d'obra, cambrers, ajudants de cuina...) es caracteritzen per la temporalitat, pels salaris per sota del llindar de la pobresa i, àdhuc, per la manca de contracte. L'afebliment dels esquemes de protecció vinculats al mercat de treball i l'absència d'un sistema universal de garantia de rendes acaben de configurar aquest espai de vulnerabilitat.
- L'habitatge: les dificultats per accedir a un habitatge a preus de mercat, al costat dels baixos percentatges de lloguer social al nostre país, així com les dificultats per mantenir l'habitatge derivats del sobreesforç que implica sovint el pagament dels lloguers, provoca que determinats grups de població de rendes molt baixes i precàries es vegin abocats a dinàmiques d'exclusió residencial.

Factors relacionals: manca de xarxes de suport social

- Els darrers anys s'han produït canvis substancials en l'estructura dels nuclis familiars. La família extensa es transforma primer en família nuclear, en tant que tipologia dominant. Recentment, es desencadena un procés de diversificació de les formes de convivència familiar i de l'estructura de les llars: llars unipersonals, famílies monoparentals (tant de mare com de pare), nuclis reconstituïts sorgits de processos de ruptura... Aquesta emergència de formes postnuclears de família -sense o amb pocs instruments públics d'igualtat- esdevé un factor que condueix moltes persones -en situacions materials ja precaritzades- cap a dinàmiques i situacions de major vulnerabilitat i fragilitat a l'hora de fer front a qualsevol dificultat que es produeixi.
- A l'afebliment de les xarxes de suport familiar tradicional cal afegir també l'erosió d'altres vincles socials, de caràcter veïnal i comunitari. La manca de densitat dels entramats relacionals comporta, per a determinades persones, el pas de la solitud a l'aïllament -del viure sol al sentir-se sol- i, per tant, l'inici de processos d'exclusió i desvinculació relacionals que tendeixen a cronificar-se.

Factors sociosanitaris: malalties, addiccions i dependències

- No es pot oblidar la rellevància que, dins dels processos d'exclusió social severa, tenen els factors relacionats amb malalties orgàniques i mentals, així com les addiccions i les drogodependències. Sovint, la presència d'aquestes malalties ha estat el detonant de l'accés de moltes persones a processos de desestructuració i desafiliació. Així mateix, la vida al carrer o en situació de pobresa extrema sol comportar l'aparició i l'agudització de malalties i consums de risc.

Factors juridicopolítics: les fractures de ciutadania

- La normativa vigent a l'Estat espanyol i al conjunt de la UE, que situa l'accés a la plena ciutadania en clau de nacionalitat i no de residència, esdevé també un factor present en els processos d'exclusió social intensa viscuts per persones procedents de la immigració extracomunitària d'arrel socioeconòmica.

2.2. Aproximació a les característiques bàsiques del col·lectiu

L'atenció social proveïda a les persones sense sostre ens permet establir una ben perfilada aproximació a les característiques i als contorns bàsics del col·lectiu. Col·lectiu que en cap cas és uniforme i tendeix a presentar uns graus d'heterogeneïtat creixents.

Característiques bàsiques de la població sense sostre

- Inexistència o greu inestabilitat en l'habitatge.
- Pràctica de la itinerància en major o menor intensitat.
- Desvinculació del mercat laboral o vinculació molt precària.
- Escassa o nul·la existència d'ingressos econòmics.
- Relacions familiars i socials febles o inexistents. Solitud i aïllament social.
- En ocasions, presència de consum d'alcohol o altres substàncies generadores d'addicció, psicopatologies i malalties orgàniques cròniques.
- Hàbits d'higiene i cura personal inexistents o molt febles.
- Manca de reconeixement de la pròpia situació.
- Poca o nul·la capacitat per sortir-se'n sense suport.
- Manca de demanda d'atenció. O, si en fan, dificultats d'adherència a la intervenció.

Els perfils socials de les persones sense sostre segons les fases del procés de desarrelament i desestructuració personal

La realitat del col·lectiu sense sostre no és estàtica. Ans al contrari, el procés pel qual una persona arriba a trobar-se al carrer acostuma a ser llarg i no lineal, de la mateixa manera que sortir-se'n pot comportar un llarg camí amb dificultats i resultats no sempre exitosos. Tot i la complexitat d'agrupar perfils i característiques d'aquest col·lectiu, el treball per graus de desarrelament ens permet fer una aproximació a la realitat que el defineix i, per tant, a la seva posterior possibilitat d'abordatge.

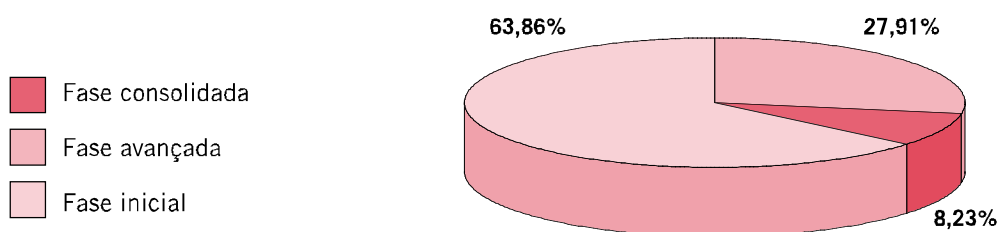
Així doncs, podem distingir els següents estadis de desarrelament personal en els processos vitals de les persones sense sostre:

- **Persones en fase incipient o inicial de desarrelament.** Perfil que es caracteritza pel fet que les persones es troben al carrer de manera puntual; la seva situació no és encara severa, però sorgeix el risc d'iniciar un procés de desarrelament més greu. No tenen domicili, els ingressos són irregulars o inexistents, els vincles relacionals són febles, encara mantenen hàbits personals i laborals, fan demanda i accepten intervenció, el seu estat de salut sol ser bo.
- **Persones amb un grau mitjà de desarrelament.** Perfil caracteritzat pel fet que l'estada al carrer passa a ser habitual. Els hàbits personals i laborals es comencen a perdre; si hi ha treball, és molt inestable; els vincles relacionals s'han perdut, hi ha poca motivació per sortir-se'n, tenen capacitat per fer demanda però molt poca per mantenir la intervenció social, el seu estat de salut pot començar a presentar trastorns crònics i/o consum de substàncies generadores d'addicció.
- **Persones en un estat de desarrelament cronificat.** Perfil caracteritzat pel fet que les persones estan sense domicili, viuen permanentment al carrer, alternant-ho amb estades puntuals en centres residencials. Presenten atur de llarga durada i un greu aïllament social, amb cap motivació per sortir-se'n, no fan demanda i són reticents a acceptar la intervenció social. Han perdut els hàbits d'higiene i cura personals, i tenen greus dèficits sanitaris que solen originar trastorns orgànics, presència de malaltia mental i/o consum de substàncies generadores d'addicció.

Atenent els resultats dels darrers anys es pot afirmar que hi ha un manteniment de la tipologia de persones, per fases de desarrelament, incorporades al Programa d'Atenció a Persones Sense Sostre. Així, durant l'any 2005, el 64% de les persones ateses se situava en una fase inicial; el 27,91% en una fase intermèdia de desarrelament; i el 8,23% se situava en una fase consolidada. Es pot sostenir, doncs, que la intervenció municipal en població sense sostre desenvolupa una tasca de prevenció important,

ja que el major percentatge de persones ateses es focalitza en la fase inicial i evita així, en la majoria de casos, l'avenç cap a un procés de desestructuració més greu. Val a dir, però, que les persones que es troben en les situacions més cròniques i amb més presència de malalties són també les que presenten més dificultat d'abordatge i de vinculació a serveis: per la complexitat de la problemàtica i per la necessitat intrínseca d'intervenció coordinada amb altres sistemes de protecció social.

Distribució de la població atesa per fases de desarrelament



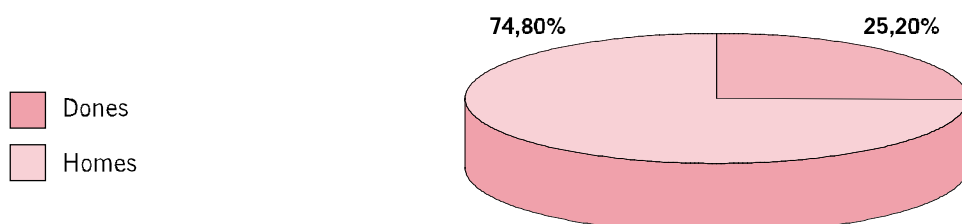
Principals tipologies de situacions al carrer

Les persones soles. Distribució d'edats i sexes

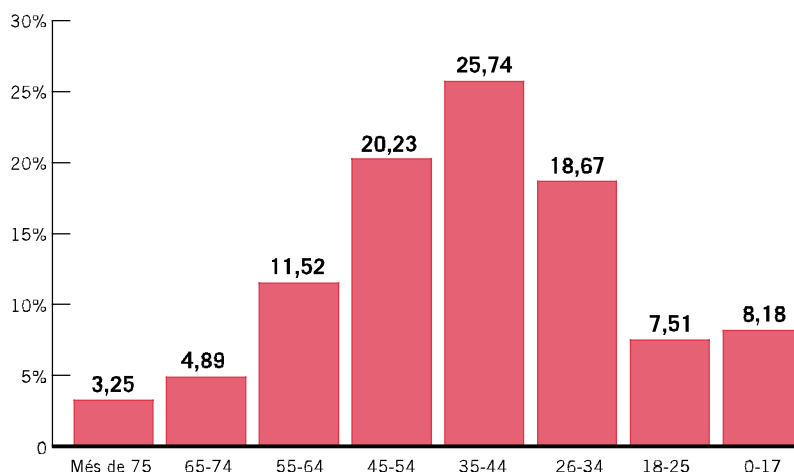
El 73% de les persones sense sostre ateses són persones soles, homes en un 75%, d'edats compreses entre 40 i 50 anys (43 anys de mitjana l'any 2005) i majoritàriament autòctons (67%). Estan sobretot en la fase inicial de desestructuració personal.

D'aquests, entre un 20% i un 30% pateixen problemes de salut.

Gènere



Edat



Els assentaments de grups itinerants

Al costat de la realitat caracteritzada per la presència de persones soles o en petits grups també es troben assentaments ubicats en zones que, per llurs característiques urbanístiques, permeten la instal·lació de grups més nombrosos amb vinculació o no entre ells. Les persones i famílies itinerants que es localitzen de forma habitual en assentaments són majoritàriament població d'origen galaicoportuguès i també romanès. El volum de persones localitzades dins d'aquests tipus d'assentaments representa el 24% del total de la població detectada al carrer durant l'any 2005.

Els nuclis familiars en situació d'exclusió

S'ha produït un augment de demandes d'atenció a famílies en situació d'exclusió social intensa que, tot i no tenir les característiques de la població sense sostre clàssica, sí que presenten problemes d'habitatge, d'atur de llarga durada, i de desestructuració relacional i d'habilitats domèstiques, i que, per tant, requereixen d'un abordatge específic més enllà de l'atenció social primària. El 6,5% de la població atesa pel Programa l'han constituïda, l'any 2005, nuclis familiars monoparentals (tant de mares com de pares).



3.

L'evolució
del Programa
(1985-2005):
20 anys d'atenció
a les persones
sense sostre

El desenvolupament del Programa Municipal d'Atenció a Persones Sense Sostre és fruit d'un procés d'evolució i conceptualització dels serveis socials, que han anat adaptant-se i responent als diferents factors socioeconòmics i socioculturals que han definit aquests últims vint anys.

En termes històrics, però, cal situar l'evolució més recent de l'atenció a persones sense sostre per part de l'Ajuntament de Barcelona en ple segle XIX. Els tres albergs de què es disposava seguien la tradició creada pels ordes monàstics i religiosos. A partir de la Guerra Civil aquestes instal·lacions van desaparèixer i es va crear l'alberg municipal del carrer Valldonzella, el qual es va tancar l'any 1998.

L'actuació amb persones sense sostre es va regir al llarg de dècades per les directrius que establí la Ley de vagos y maleantes i per les diferents ordenances municipals que van existir fins al 1979. A partir d'aquesta data, amb l'Ajuntament democràtic i el desenvolupament del sistema de Serveis Socials, la intervenció amb persones sense sostre va anar canviant la seva orientació: d'un model en clau d'ordre públic i de beneficència es va passant cap a un altre model de responsabilitat pública amb capacitat d'abordar factors multidimensionals i orientat a la inclusió social de les persones sense sostre o en situació d'exclusió social intensa.

El desenvolupament del Programa Municipal d'Atenció a Persones Sense Sostre el podem considerar a partir de tres fases, des de l'aprovació de la primera Llei de serveis socials, l'any 1985, fins a l'actualitat.

3.1. Primers serveis i recursos (1985-1994)

- Es defineix una estructura específica de Programa on els serveis i recursos s'orienten prenent en consideració el criteri de les fases de desestructuració -inicial, avançada i consolidada-, definides per variables que acoten els perfils del col·lectiu. Aquesta distribució gradual permet orientar la intervenció amb els primers recursos específics manera ja ajustada.
- Es comença a superar la visió només assistencial de la intervenció, amb el plantejament d'itineraris d'inserció social, entenent la situació d'exclusió social com un procés superable.
- Diversificació de serveis i recursos adreçats a persones sense sostre: creació dels equips específics de carrer i de tractament (serveis d'inserció social); creació del telèfon 900 perquè els ciutadans puguin avisar de situacions desateses o vulnerables al carrer.
- Establiment d'acords de col·laboració amb entitats de la ciutat per iniciar una actuació coordinada amb els diferents agents socials. Se signen convenis amb l'orde de Sant Joan de Déu, amb l'orde de les Filles de la Caritat, amb Arrels, etc.

3.2. Consolidació i desenvolupament (1995-2002)

- S'inaugura el Centre de Dia Meridiana com a espai de relació i d'activitats ludicofor-matives i com un servei de caràcter innovador en l'atenció a persones sense sostre.
- S'inaugura el centre residencial Can Planas en substitució de l'alberg de Valldonzella. Amb el canvi d'ubicació es porta a terme un canvi en l'orientació de la intervenció, amb una nova etapa en la superació de l'assistencialisme i l'establiment de compromisos personals d'inserció a les persones ateses.
- S'estableixen acords de col·laboració amb altres sistemes públics de protecció amb l'objectiu de millorar l'atenció coordinada a les persones sense sostre. S'inicien acords amb salut (ABS, drogodependències, salut mental...). S'estableixen circuits de relació i coordinació amb la Guàrdia Urbana de Barcelona i amb el Jutjats.
- S'amplien serveis atenent a perfils socials emergents: nous nuclis familiars, immigració. S'incrementen també els acords amb entitats, amb el teixit social de la ciutat que treballa des de fa temps amb aquesta població.

3.3. Ampliació, diversificació i millora de serveis (2003-2005)

- Creació de nous recursos d'acolliment, amb diversificació de la tipologia d'aquests per tal d'adaptar-los a la creixent heterogeneïtat del col·lectiu i poder treballar de forma més personalitzada els processos d'inclusió social (centres de primera acollida, centres d'atencions bàsiques, centres d'inserció...).
- Distribució dels nous recursos de manera equilibrada en el territori, de manera que s'avança en una atenció de proximitat i ben inserida en clau comunitària.
- Canvi en el model d'intervenció en medi obert. La millora del coneixement de la realitat social comporta, el 2003, una distribució territorialitzada dels equips d'atenció al carrer, l'elaboració de mapes i informes que permeten un seguiment molt acurat de la realitat canviant i una major coordinació amb els diferents agents implicats en el territori (Secretaries de Prevenció, Guàrdia Urbana, Serveis Tècnics i xarxa bàsica de Serveis Socials).
- Millora sostinguda de les condicions d'infraestructura dels equipaments.
- Redefinició dels criteris de col·laboració amb altres sistemes públics de protecció: salut, inserció laboral i habitatge, principalment.
- Consolidació d'un model de cooperació entre el sector públic i la iniciativa social a partir de la configuració de la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Sostre en el marc de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva.

4.

El model municipal
d'atenció a persones
sense sostre

4.1. Finalitats, objectius i criteris d'intervenció

La finalitat del Programa Municipal d'Atenció a Persones Sense Sostre és *«Millorar i superar la situació de les persones sense sostre, tot i assegurant una atenció integral i de qualitat que garanteixi itineraris personalitzats d'inclusió social i promogui l'accés al conjunt de recursos i serveis que fan possible l'autonomia personal.»*

Objectius generals del Programa

1. Conèixer les dinàmiques i situacions de pobresa i exclusió social extrema a la ciutat, per tal de definir i millorar els processos d'intervenció
2. Generar recursos i serveis d'atenció social de caràcter específic que s'ajustin a les característiques concretes que presenta la població sense sostre i garanteixin els itineraris personalitzats d'inclusió.
3. Treballar de forma transversal amb els altres sistemes de prevenció, atenció i protecció social per tal de facilitar l'accés normalitzat a serveis i recursos de salut, formació, inserció laboral, habitatge i renda.
4. Avançar en la creació d'una xarxa integrada de responsabilitat pública, forjada a partir de l'articulació del sector públic local amb les entitats d'acció social, amb capacitat d'abastar tots els àmbits que conformen la intervenció amb les persones sense sostre.

Criteris d'intervenció

- Treballar a partir d'un programa d'actuació específic per a persones sense sostre en el marc del Pla Municipal per a la Inclusió Social.
- Apostar per un model proactiu d'acció en medi obert basat en la detecció, el coneixement, la motivació i l'estimulació a acceptar recursos, així com la creació de vincles entre la població sense sostre i els serveis existents.
- Disposar d'una porta única d'accés als serveis i recursos públics.
- Intervenir d'acord amb un model acollidor, individualitzat i estimulador que faci possible construir trajectòries personalitzades d'inserció i d'acompanyament socioeducatiu.

- Dissenyar recursos d'atenció i promoció diferenciats segons la situació de desestructuració de la persona i atenent, en cada cas, a les variables que permeten respondre millor a les diferents necessitats i problemàtiques.
- Potenciar els espais de relació com a instruments d'abordatge de l'aïllament i la solitud que solen presentar les persones sense sostre.
- Coordinar-se i col·laborar estretament amb els territoris de la ciutat, amb la resta de sistemes de protecció social i amb la xarxa d'entitats d'iniciativa social.
- Enfortir i millorar de forma sostinguda els serveis i els equipaments, tot diversificant la intervenció en funció de perfils de necessitat i tendint a un equilibri territorial dels serveis que permeti atendre millor la diversitat de situacions.

Processos i àrees d'intervenció

En el marc dels processos d'intervenció amb les persones sense sostre, cal considerar en tot cas tres elements molt presents:

- El fet que es tracta de processos no lineals, és a dir, processos que no segueixen ni pautes úniques ni temps idèntics en la seva evolució cap a situacions de millora.
- El fet que la complexitat de les situacions abordades pot comportar moments de retrocés. En els plans de treball establerts es poden donar involucions provocades per situacions no previstes (malalties, pèrdua d'un suport relacional, reaparició d'addiccions...) que desencadenen crisis i aboquen la persona a situacions que la poden tornar a col·locar en el punt de partida.
- El fet que el grau de desestructuració en què es trobi la persona (temps al carrer, vincles relacionals que mantingui, habilitats personals o laborals preservades...) condicionarà el nivell d'èxit a plantejar i assolir en un determinat període de temps: des de la recuperació d'hàbits bàsics i el restabliment de vincles en algunes persones fins a la recuperació de la plena autonomia (feina, habitatge i relacions socials) en unes altres.

Recollint aquests elements es pot parlar de dues esferes d'èxit: a) resultats positius del procés personal de treball -vinculació a professionals, a serveis específics i recuperació d'hàbits bàsics- que impliquen l'abandonament de les dinàmiques de carrer; i b) resultats finals o de sortida del Programa d'Atenció a Persones Sense Sostre. En aquest segon cas es poden presentar dues variants: l'assoliment d'un *nivell*

parcial d'autonomia que requereix l'atenció de la persona per part d'altres sistemes generals de protecció (serveis socials d'atenció primària, serveis de salut...); i l'assoliment d'un *grau alt d'autonomia* a partir de l'accés normalitzat a l'habitatge, el mercat de treball i la xarxa de relacions socials.

Caldrà, doncs, estructurar els processos d'intervenció en les persones sense sostre a partir d'itineraris i plans personalitzats d'inclusió social i relacional, dissenyats en funció de les característiques individuals i de l'evolució complexa i no lineal que es vagi produint en la relació persona/professional/servei/entorn. Aquests processos de treball es projecten bàsicament en tres àrees:

Àrea d'inclusió econòmica i residencial

- Amb el doble objectiu de: a) obtenció de fonts estables d'ingrés (contractes laborals, RMI, pensions no contributives...) que tendeixin a la superació de la pobresa i l'assoliment de l'autonomia econòmica; i b) superació de l'exclusió residencial per mitjà de l'accés, si s'escau, a centres residencials de llarga estada, o bé a l'habitatge de lloguer.

Àrea d'inclusió relacional

- Amb l'objectiu de treballar i assolir la recuperació i consolidació de vincles: emocionals, afectius, familiars, socials o comunitaris.

Àrea d'inclusió social i de salut

- Amb l'objectiu de superar dèficits bàsics d'habilitats socials i de salut per tal d'assolir nivells més elevats de qualitat de vida: recuperació dels hàbits de cura personal, millora de les condicions psicofísiques per participar en activitats formatives, inici de tractaments contra addiccions o per problemes de salut mental...

Cal precisar que aquestes tres àrees de treball per a l'autonomia de les persones sense sostre operen a partir de processos socioeducatius orientats a la cobertura de necessitats i la recuperació d'hàbits bàsics (alimentació, higiene..). Alhora, les tres àrees de treball es vinculen, de forma coherent, amb els grans factors generadors d'exclusió de les persones sense sostre, per tal de treballar la superació específica de cadascun d'ells.

4.2. Estructura de serveis i recursos (municipals i associatius)

Els objectius, els criteris i les àrees d'intervenció del Programa es tradueixen, a la pràctica, en una determinada oferta de serveis i recursos. Aquesta oferta s'estructura d'acord amb la següent tipologia:

1. Servei d'atenció en medi obert, primera acollida i tractament

- **Equips de detecció i atenció al carrer**, atenció urgent i atenció a demandes ciutadanes. Aquests equips garanteixen el primer contacte al carrer amb les persones sense sostre, actuen d'acord amb un model proactiu basat en l'estímul de la generació de demanda i motivació de les persones que es troben al carrer per tal que acceptin ser ateses en serveis i recursos específics.
- **Equips de primera acollida i tractament social**. Aquests equips atenen persones que han manifestat voluntat d'entrar dins els plans d'inserció. Aquests professionals disposen de serveis i recursos específics per tal de poder garantir un procés de treball que s'ajusti a les diferents necessitats de les persones sense sostre, duen a terme treball social i disposen de suport psicològic, mèdic i jurídic. A la vegada, els diferents professionals que actuen amb població sense sostre informen i orienten les persones ateses sobre els diferents recursos i serveis que poden utilitzar.

2. Serveis d'Acolliment Residencial Temporal

A) Servei residencial temporal de *Primera Acollida*

- Es tracta de centres d'acolliment de primer contacte amb la persona sense sostre, amb un temps d'estada curt, per a valoració i derivació cap a altres recursos. L'objectiu principal és donar cobertura a necessitats bàsiques i operar com a punt de vinculació amb els serveis de la resta de la xarxa.
- És un servei adreçat a persones sense sostre en qualsevol grau de desarrelament.
- L'accés al servei tant pot ser directe per part de la persona que el demana com derivat per altres serveis o recursos públics o socials.

B) Servei residencial temporal d'Atencions Bàsiques

- Es tracta de centres d'acolliment adreçats a persones sense sostre en fases de desarrelament consolidades i avançades, sense capacitat ni motivació inicial de comprometre's en el seu propi procés d'inserció social.
- L'accés al servei es fa sempre a través de derivació per part de professionals de la xarxa pública o d'entitats socials.
- L'objectiu principal del servei és la cobertura de necessitats bàsiques, la recuperació d'hàbits personals i socials, i la derivació posterior cap a recursos residencials de llarga estada (residències de gent gran o de persones amb discapacitat, centres de salut mental, centres sociosanitaris...) o bé cap a recursos de la xarxa municipal d'inclusió amb requeriments de més alt compromís personal.

C) Servei residencial temporal d'Inserció

- Es tracta de centres residencials temporals en el quals la persona atesa es compromet a un pla d'inserció personalitzat. Aquests centres s'adrecen a persones en qualsevol fase del procés de desarrelament que s'hagin vinculat als serveis de detecció o primera acollida, i manifestin voluntat per comprometre's personalment en el seu procés. Aquests centres poden ser també unitats d'observació de l'evolució inicial de persones amb malalties i/o greus dèficits personals, així com serveis que possibiliten la recuperació després d'un procés greu de malaltia no crònica en persones sotmeses a dinàmiques d'exclusió.
- L'accés al servei és a través de derivació. En aquesta tipologia de centres l'estada pot ser curta en el cas de persones amb poc desarrelament social (incloent-hi aquí el programa d'hotels i pensions), o bé de mitja estada en el cas de persones amb un grau més avançat de desarrelament o en situació consolidada de desestructuració.

3. Servei d'habitatges d'inclusió amb suport socioeducatiu

- Habitatges d'acolliment temporal amb suport socioeducatiu amb l'objectiu que les persones ateses dins la xarxa d'atenció a persones sense sostre puguin finalitzar el seu procés d'inserció social amb el màxim d'autonomia personal. Estan pensats com a recurs pont abans de finalitzar el procés d'inclusió en un entorn el més normalitzat possible.
- Hi poden accedir tant persones soles com famílies amb menors. L'accés es porta a terme sempre a través de derivació.

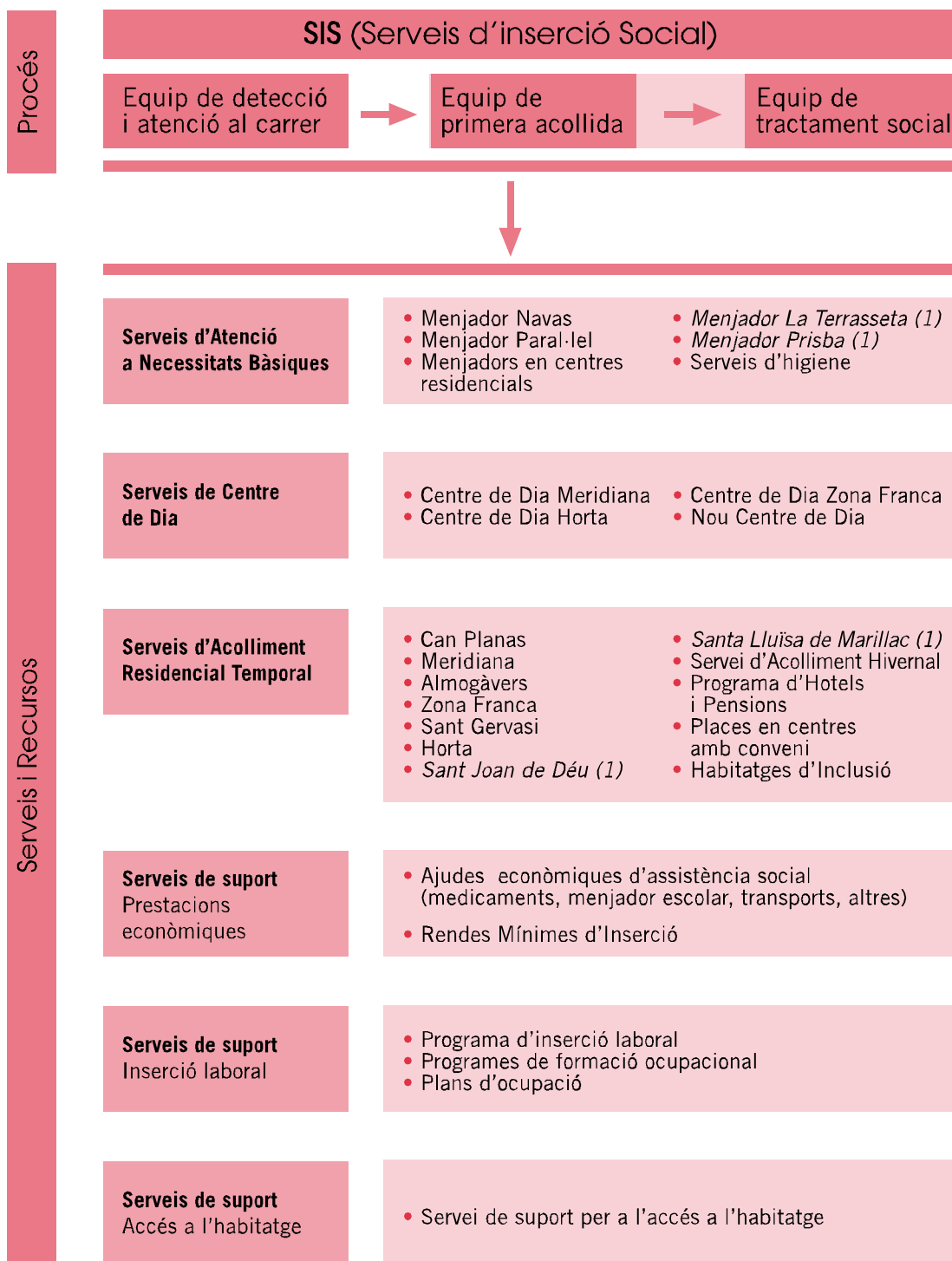
4. Servei de Centre de Dia

- Centre d'estada durant tot el dia en el qual poden efectuar-se activitats orientades a potenciar les relacions socials i a l'adquisició o recuperació d'hàbits personals, higiènics, culturals, domèstics, laborals...
- La tipologia d'activitats inclou tant aquelles programades que formen part dels acords del pla d'inserció establert per a la millora personal, com activitats obertes i de lliure accés que poden configurar un espai de punt de trobada on l'únic objectiu és el d'establir vincles i relacions.
- En aquests centres es poden oferir també serveis de cobertura de necessitats bàsiques com alimentació, dutxes, bugaderia i/o rober.

5. Serveis d'Atenció a Necessitats Bàsiques

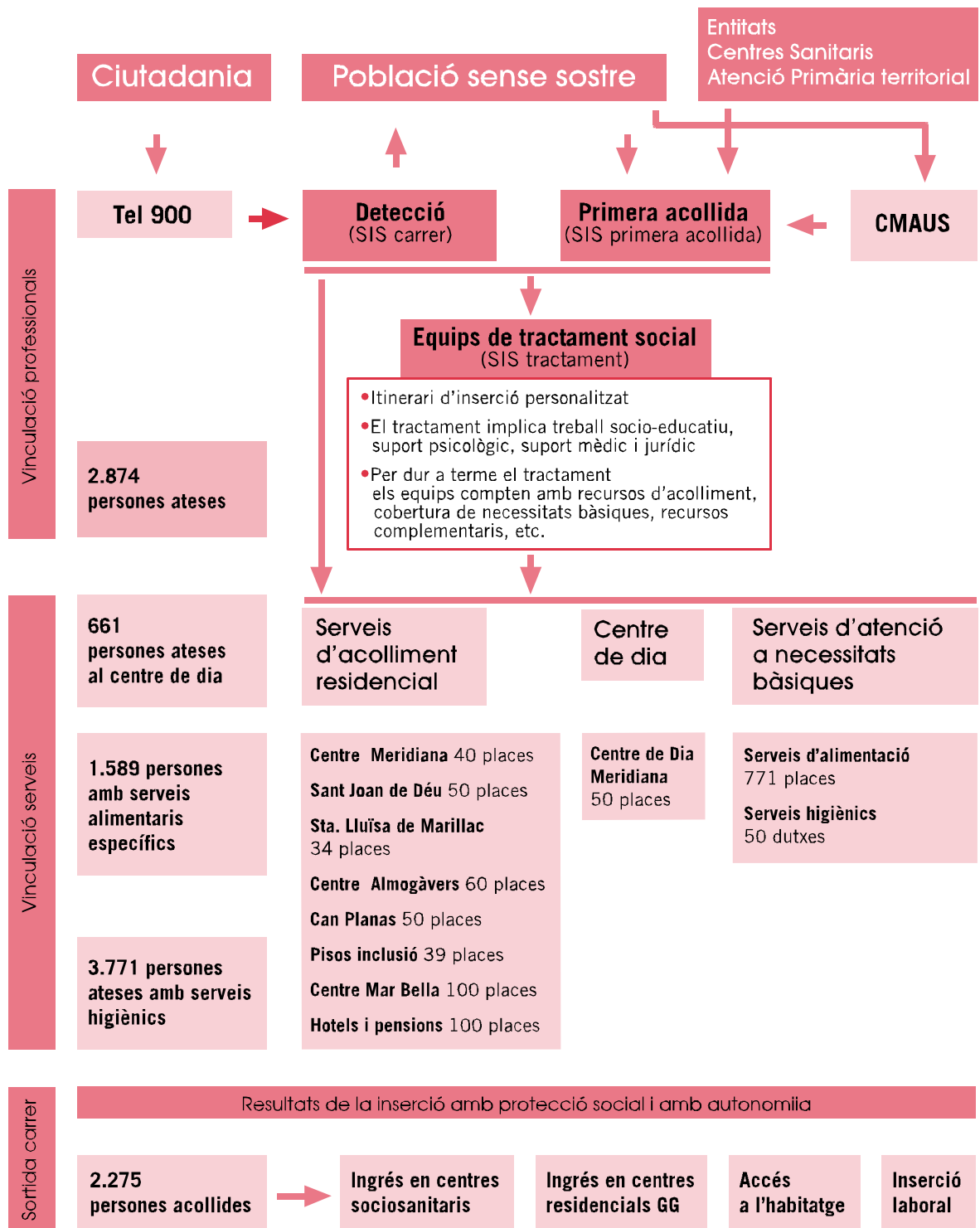
- Són serveis que cobreixen les necessitats bàsiques d'alimentació o d'higiene. Es poden donar en centres independents, o bé vinculats a Centres de Dia o a Centres d'Acolliment Residencial Temporal.
- El servei d'alimentació inclou esmorzar, dinar i/o sopar. El servei d'higiene cobreix la dutxa, el canvi de roba i la bugaderia.
- Tant el servei d'higiene com el d'alimentació no són d'ús exclusiu de persones sense sostre. També en fan ús persones amb domicili, no vinculades a processos d'exclusió intensa, però que tenen tanmateix dificultats per a la cobertura d'aquestes necessitats bàsiques.

Estructura de serveis i recursos municipals



(1) En cursiva centres concertats i convenis de col·laboració amb entitats, ong i fundacions

4.3. Circuits i processos de treball per a la inclusió: resultats del 2005





5.

Activitat
i resultats
del Programa

5.1. Evolució de l'oferta

Servei d'atenció en medi obert, primera acollida i tractament

	2004	2005	2006
Equips de detecció i atenció al carrer (nombre de professionals)	8	8	13
Equips de primera acollida (nombre de professionals)	2	2	2
Equips de tractament social (nombre de professionals)	13	13	15

Serveis d'acolliment residencial temporal

	2004		2005		2006	
	Centre	Places	Centre	Places	Centre	Places
Acolliment residencial de primera acollida	Meridiana	75 (hivern)	Mar Bella Almogàvers	100 60 (hivern)	Zona Franca Almogàvers Sant Gervasi	100 (+20 hivern) 60 (+40 hivern) 60
Acolliment residencial d'atencions bàsiques	----	----	Meridiana	40	Meridiana Horta	40 30
Acolliment residencial d'inserció	Hotels Can Planas St. Joan de Déu Sta. Lluïsa de Marillac	100 50 50 34	Hotels Can Planas St. Joan de Déu Sta. Lluïsa de Marillac	100 50 50 34	Hotels Can Planas St. Joan de Déu Sta. Lluïsa de Marillac	100 50 50 34
Habitatges d'inclusió amb suport socioeducatiu	----	----	11 habitatges	39	18 habitatges	72
Total	5 centres	309 places	7 centres	476 places	9 centres	656 places

Servei de Centre de Dia

	2004		2005		2006	
	Centre	Places	Centre	Places	Centre	Places
Servei de Centre de dia	Meridiana	50	Meridiana	50	Meridiana Zona Franca Horta Poble Sec	50 50 40 30
Total	1 centre	50 places	1 centre	50 places	4 centres	170 places

Serveis d'atenció a necessitats bàsiques

	2004		2005		2006	
	Centre	Places	Centre	Places	Centre	Places
Serveis específics d'higiene	Meridiana	50	Meridiana	50	Meridiana Horta Poble Sec	50 30 30
Total serveis d'higiene	1 servei	50	1 servei	50	3 serveis	110
Serveis específics d'alimentació (dinars):	Navas Paral·lel Prisba Meridiana	620	Navas, Paral·lel Prisba Meridiana	623	Navas, Paral·lel Prisba Meridiana Sta. Lluïsa de Marillac	678
Serveis específics d'alimentació (sopars):	La Terrasetta	148	La Terrasetta	148	La Terrasetta	167
Total de serveis Alimentació	5 serveis	768	5 serveis	771	6 serveis	845
Total	6 serveis	818 places	6 serveis	821 places	9 serveis	955 places

L'any 2004, el programa d'atenció social a persones sense sostre oferia 1.177 places, agrupades en 12 equipaments o serveis, distribuïts en 5 districtes de la ciutat. L'any 2005 el sistema s'ha ampliat fins a oferir 1.347 places, en 14 equipaments o serveis, emplaçats en 8 districtes diferents. L'any 2006 el programa farà un nou salt endavant fins a oferir **1.776 places**, agrupades en **22 equipaments o serveis**, ubicats en els **10 districtes** de la ciutat. Els equips de medi obert, primera acollida i tractament han crescut enguany de 23 a **30 professionals**.

Aquests creixements de places i serveis -articulats a l'oferta corresponent a la Xarxa Social, en el marc de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva- permetran al final de l'actual període municipal 2003-2007 assolir l'objectiu de poder atendre i acollir, sense excloure ningú, el conjunt del col·lectiu de persones sense llar.

5.2. Evolució de l'activitat

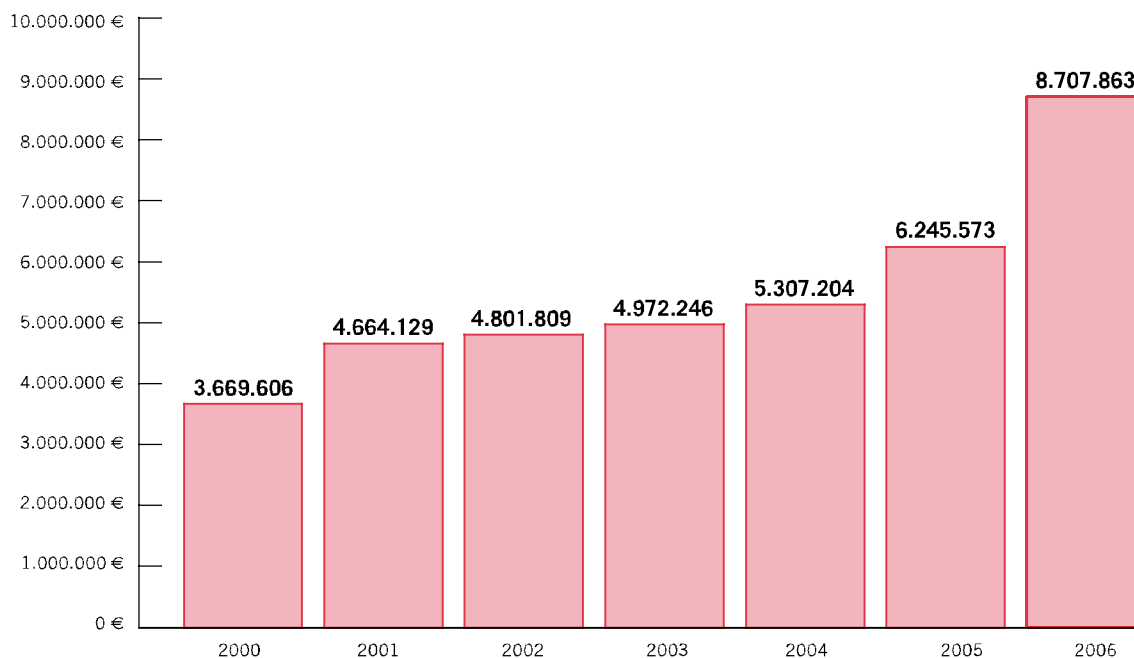
	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Servei d'atenció al carrer, 1a acollida i tractament (SIS) (*)						
Persones ateses	2.143	2.545	2.613	3.477	3.459	2.874
Servei residencial temporal						
Persones	3.023	1.660	1.593	1.906	1.712	2.275
Estades	90.638	71.674	80.583	93.220	94.620	103.592
Servei Centre de Dia						
Persones	246	276	669	673	690	661
Servei Alimentació (**)						
Persones	7.286	8.888	11.075	12.845	14.229	11.640
Àpats	173.471	192.930	215.138	246.179	253.240	232.754
Servei Higiene						
Persones	-	-	-	3.324	3.466	3.771
Serveis	10.724	11.710	11.744	12.407	12.932	13.005

(*) Xifra total de persones que han estat ateses amb un professional de referència.

- Aquestes persones poden haver utilitzat la resta de serveis i recursos de la xarxa, per tant les xifres de persones ateses en el conjunt de serveis no poden sumar-se.

(**) No tots els usuaris són persones sense sostre. Les persones sense sostre usuaris dels serveis específics d'alimentació són les 1.589 que es recullen en l'esquema de circuits i processos.

5.3. Evolució del pressupost



- L'evolució del pressupost del Programa d'Atenció a Persones Sense Sostre entre l'any 2000 i l'any 2006 és d'un *137% d'increment*.
- Al llarg de l'actual mandat (2003-2007) l'evolució del pressupost del Programa d'Atenció a Persones Sense Sostre és d'un *75,1% d'increment*.
- El pressupost *d'inversió* vinculat al Programa d'Atenció a Persones Sense Sostre per al període 2004-2007 és de 3.917.913 €



6.

Els reptes de millora
del model:
eixos de treball
i objectius 2006-2007

De l'anàlisi del model actual sorgeixen tres grans eixos de treball i millora:

Eix 1:

Millorar els resultats del model d'intervenció amb persones sense sostre en termes de processos personals d'inclusió social

Eix 2:

Ampliar i diversificar serveis amb criteris d'equilibri territorial i proximitat

Eix 3:

Construir una xarxa de responsabilitat pública d'atenció a persones sense sostre articulada per serveis públics i per serveis d'iniciativa social

Eix 1:

Millorar els resultats del model d'intervenció amb persones sense sostre en termes de processos personals d'inclusió social

OBJECTIUS

- **Prevenir que persones i famílies de la ciutat en situació de risc de pobresa i exclusió arribin a la situació de quedar sense sostre** assegurant un treball de prevenció (major informació i formació, major detecció de situacions...) en el territori (Centres de Serveis Socials d'Atenció Primària) que eviti la pèrdua d'habitatge i d'hàbits personals i relacionals.
- **Incrementar l'entrada de persones sense sostre en processos d'inserció a través de la intervenció dels equips de carrer**, tot dotant aquests equips de recursos específics que millorin l'aproximació i la resposta ràpida (unitat mòbil especial) i la major intensitat de treball amb les persones; fer més petita la zona d'intervenció dels diferents professionals.
- **Incrementar el nombre de persones que finalitzen processos d'inserció social a través de la intervenció dels equips de tractament**, continuant en la línia d'establiment d'itineraris personalitzats que garanteixin un pla d'actuació pactat amb la persona, i tot adaptant els serveis i recursos a les noves necessitats i situacions emergents.

- **Continuar en la línia d'assegurar la intervenció integral i transversal amb les persones sense sostre, facilitant-los l'accés normalitzat a serveis i recursos d'altres xarxes d'atenció i protecció social (salut, inserció laboral, Jutjats, habitatge...), i assegurant la continuïtat assistencial i potenciant la creació de places i de nous recursos dins de les altres xarxes.**
- **Aconseguir un abordatge més àgil i eficaç de les situacions que generen conflicte i dificultats de convivència ciutadana conjuntament amb la resta de dispositius de ciutat,** tot delimitant protocols i revisant criteris de coordinació amb els diferents territoris, així com millorant els circuits de demanda/resposta dels diferents dispositius que atenen demandes ciutadanes per ser ateses des dels serveis socials d'atenció específica a persones sense sostre.

Eix 2:

Ampliar i diversificar els serveis amb criteris d'equilibri territorial i proximitat

OBJECTIUS

- **Continuar amb la diversificació i adaptació de la tipologia de recursos d'acolliment residencial temporal en funció de fases i perfils,** sota un criteri d'integralitat, proximitat i integració sostenible en el territori (serveis residencials de primera acollida, serveis residencials d'atencions bàsiques, serveis residencials d'inserció).
- **Incrementar el nombre de centres d'acolliment diürn distribuïts de forma equilibrada en el territori,** tot dotant-los d'espais de lliure accés per a aquelles persones en situació d'exclusió social que necessiten, sobretot, un punt de relació i estada.
- **Ampliar els serveis d'alimentació partint de criteris de proximitat i equilibri territorial. Impulsar la diversificació en les fórmules de prestació del servei,** tot adaptant-lo a les diferents característiques i situacions de les persones ateses.
- **Estendre i diversificar els serveis d'higiene per tal d'apropar els recursos a la població sense sostre,** tot oferint la possibilitat de serveis de dutxes, bugaderia i rober més personalitzats.

Eix 3:

Construir una xarxa de responsabilitat pública d'atenció a persones sense sostre articulada per serveis municipals i per serveis d'iniciativa social

OBJECTIUS

- **Enfortir la capacitat d'organització del conjunt de la ciutat per acompanyar persones sense sostre en un procés de recuperació de la màxima autonomia personal**, a partir dels recursos i serveis municipals i del conjunt d'entitats de la ciutat.
- **Establir paràmetres de funcionament com a xarxa de responsabilitat pública**, tot elaborant un catàleg de serveis, construint un diagnòstic de ciutat pel que fa a la radiografia de serveis existents, delimitant les condicions d'accés per formar-ne part, i definint les aportacions i rols de cada agent en el marc de la xarxa.
- **Formalitzar nous mecanismes de relació amb el sector d'iniciativa social en base a criteris de funcionament en xarxa**, tot establint nous convenis amb entitats que actualment no tenen una relació estructurada amb l'Ajuntament i revisant els convenis i concerts ja existents adaptant-los a les noves necessitats detectades.

