

**CENTRE D'ACOLLIMENT I
SERVEIS SOCIALS "LA SOPA"**

MEMÒRIA 2023

El Centre d'Acolliment i Serveis Socials "La Sopa"

El Consorci Centre d'Acolliment i Serveis Socials "la Sopa" és un centre adscrit a l'Ajuntament de Girona i està constituït per les següents entitats:

- L'Ajuntament de Girona
- L'Ajuntament de Salt
- Consell Comarcal del Gironès
- La Generalitat de Catalunya, a través del Departament de Drets Socials
- El Bisbat de Girona
- Càrites de Girona
- Fundació Privada Patronat Sta. Creu de la Selva Girona
- Creu Roja Espanyola a Girona
- Federació Catalana del Voluntariat Social a Girona

El Consorci també rep col·laboració de la Diputació de Girona

És un centre d'Acolliment i d' Atenció social adreçat a persones en situació de sensellarisme i en situació d'exclusió social. Sobretot a persones de les categories 1, 2, 3, 11 i 12 de la classificació segons la tipologia Europea de sense llar i exclusió residencial ETHOS. Sense excloure a persones que es troben en altres situacions de sense llar descrites a la tipologia ETHOS. Cal tenir en compte que el fenomen del sensellarisme, és dinàmic i canviant.

El servei té dues funcions principals:

- Crear les condicions bàsiques per tal de que les persones iniciïn un procés de recuperació.
- Intervenir a la comunitat amb l'objectiu de sensibilitzar i conscienciar la ciutadania.

Amb els anys d'experiència podem afirmar que l'ús periòdic i/o regular de serveis, i la participació en un espai socialitzador, on es cobreixen les necessitats bàsiques amb un baix grau de compromís, facilita la creació de vincles més o menys estables amb iguals i amb professionals. El vincle permet la possibilitat de progrés gradual cap a nous compromisos, començant amb la utilització dels serveis i, avançant cap a la seva pròpia recuperació personal.

En conformitat amb aquest paradigma, el centre desenvolupa i organitza el seu programa i activitats basant-se en diversos nivells de compromís, ajustats segons la capacitat i la disposició de les persones per implicar-se:

- La intervenció en medi obert. Treball socioeducatiu a carrer
- Serveis Bàsics i Primera Acollida:
 - o Centre de Dia i Allotjament nocturn.
 - o Serveis Bàsics puntuals: Higiene personal, Menjador Social, Bugaderia i Correspondència
 - o Primera Acollida
- Serveis de recuperació i inserció social: Centre Residencial, Pisos d'Inclusió (habitació en pis compartit) i "Primer la Llar" (pisos individuals)

En aquest programes o serveis, es realitza una intervenció social holística, en que s'aborden les necessitats bàsiques, emocionals i socials de les persones sense sostre. Alhora es proporciona

suport per recuperar el control de les seves vides i reconstruir la seva autonomia i dignitat, centrada en les seves necessitats. Quan és pertinent i sol·licitat per les persones ateses, es desenvolupa un pla de treball personalitzat per abordar les circumstàncies específiques i facilitar la recuperació i inserció social.

L'equip professional que treballa en el desenvolupament del servei està format per:

Equip professional

Recursos directes	A fi 2023
Personal	1 director 2 administratives 1 tècnica en Administració i serveis jurídics 5 tècniques/cs intervenció social 1 tècnica intervenció de carrer 1 treballadora familiar (Integradora Social) 12 responsables de torn 2 cuiners/es 3 ajudants de cuina 3 responsables de neteja

L'atenció social, característiques dels usuaris

Comparativa persones ateses

Concepte	2020	2021	2022	2023
Persones en seguiment i intervenció social	1.627	1777	1747	1810
Nous usuaris/es	912	952	929	936
Total baixes:	521	338	295	373
Baixes per bitllet Transport	43	41	30	16
Baixes per Resolució de la problemàtica	161	109	69	82
Baixes per voluntat pròpia	70	38	26	33
Baixes per fi de Serveis	247	140	167	122
Baixes per defunció		10	5	8

S'han atès, durant aquest 2023, un 3,60 % més de persones que l'any passat. Durant aquest any hi ha hagut 936 altes noves, un 0,75 % d'augment, respecte al 2022.

Hi ha hagut un augment d'aproximadament el 26.44% en el total de baixes l'any 2023 respecte al 2022. Cal tenir en compte que encara que siguin baixa del servei, no significa que deixin de fer us dels serveis del centre de forma definitiva. Un número de persones d'aquestes tornen a fer sol·licitud de serveis, ja sigui perquè acaben essent de territori o perquè degut a les dificultats

d'inserció, tornen a necessitar suport. El que hi ha hagut una reducció considerable ha estat a les baixes per pagament de bitllet de transport una disminució del 46,67 %.

Perfil de persones ateses

Característiques	2020	2021	2022	2023
Sexe	Homes 81 %	Homes 86 %	Homes 88,5 %	Homes 89,9 % Dones 10,1 %
Estat civil	Solters 84 %	Solters 82 %	Solters 61 %	Solters %
Edat	Entre 18 i 29 anys 26 %	Entre 18 i 29 anys 24,5 %	Entre 18 i 29 anys 24 %	Entre 18 i 29 anys 32 %
	Entre 30 i 65 anys 69 %	Entre 30 i 65 anys 70 %	Entre 30 i 65 anys 71 %	Entre 30 i 65 anys 62 %
	Mes de 65 anys 3 %	Mes de 65 anys 5,5 %	Mes de 65 anys 5 %	Mes de 65 anys 6 %
Xarxa de suport	La gran majoria sense xarxa de suport familiar i/o social	La gran majoria sense xarxa de suport familiar i/o social	La gran majoria sense xarxa de suport familiar i/o social	La gran majoria sense xarxa de suport familiar i/o social
Sostre	90% de persones ateses no tenen sostre o ni llar	90% de persones ateses no tenen sostre o ni llar	95 % de persones ateses no tenen sostre o ni llar	99 % de persones ateses no tenen sostre o ni llar
Ingressos	El 75 % no tenen ingressos i els que en tenen solen comptar entre 400€ i 664€ al mes	El 75 % no tenen ingressos i els que en tenen solen comptar entre 451,92 € i 664€ al mes	El 60 % no tenen ingressos i els que en tenen solen comptar entre 451,92 € i 664€ al mes	El 77,21 % no tenen ingressos i els que en tenen solen comptar entre 614,57 € i 717,17€ al mes
Nacionalitat	Un 81 % de nacionalitat no espanyola	Un 72,5 % de nacionalitat no espanyola	Un 52 % de nacionalitat no espanyola	Un 58 % de no comunitaris 8,2 % nacionalitat espanyola
Salut	Una gran majoria presenta un envelliment prematur i estat de salut precari. El 85 % tenen problemes de salut mental i/o addiccions sense tractar	Una gran majoria presenta un envelliment prematur i estat de salut precari. El 85 % tenen problemes de salut mental i/o addiccions sense tractar	Una gran majoria presenta un envelliment prematur i estat de salut precari. El 80 % tenen problemes de salut mental i/o addiccions sense tractar	Una gran majoria presenta un envelliment prematur i estat de salut precari. El 80 % tenen problemes emocionals, de salut mental i/o addiccions sense tractar
Situació laboral	Un 97% aturats	Un 97% aturats	Un 96 % aturats	Un 94 % aturats

Situació administrativa	48% situació administrativa irregular	40% situació administrativa irregular	42 % situació administrativa irregular	44,53 % situació administrativa irregular
Hàbits i competències relacionals bàsiques	Un 90 % tenen dèficits en hàbits i habilitats relacionades amb l'establiment de les relacions personals sanes (com dèficits en hàbits bàsics, de relació social, en el procés de socialització, resistència a l'acceptació de les normes formals o dèficits en l'autocontrol de l'agressivitat)	Un 85 % tenen dèficits en hàbits i habilitats relacionades amb l'establiment de les relacions personals sanes (com dèficits en hàbits bàsics, de relació social, en el procés de socialització, resistència a l'acceptació de les normes formals o dèficits en l'autocontrol de l'agressivitat)	Un 80 % tenen dèficits en hàbits i habilitats relacionades amb l'establiment de les relacions personals sanes (com dèficits en hàbits bàsics, de relació social, en el procés de socialització, resistència a l'acceptació de les normes formals o dèficits en l'autocontrol de l'agressivitat)	Un 79 % tenen dèficits en hàbits i habilitats relacionades amb l'establiment de les relacions personals sanes (com dèficits en hàbits bàsics, de relació social, en el procés de socialització, resistència a l'acceptació de les normes formals o dèficits en l'autocontrol de l'agressivitat)
Atesos anteriorment	50% usuaris que retornen a La Sopa	47% usuaris que retornen a La Sopa	40% usuaris que retornen a La Sopa	48,4 % usuaris que retornen a La Sopa
Temps sense llar	El 75 % fa més de 3 anys que pateix aquesta situació.	El 75 % fa més de 3 anys que pateix aquesta situació.	El 75 % fa més de 3 anys que pateix aquesta situació.	El 72 % fa més de 3 anys que pateix aquesta situació.

En l'anàlisi de les dades sobre la nacionalitat, s'han identificat un total de 136 nacionalitats diferents. Dins d'aquest conjunt divers, destaquen algunes nacionalitats per la seva prevalença. La nacionalitat predominant és el Marroc amb un 34.39% de representació, la segona és l'espanyola que representa el 8.2% de la població atesa. Seguidament, altres nacionalitats que predominen són Algèria amb un 5.88%, Gàmbia amb un 3.16%, Colòmbia i Romania amb cadascuna aproximadament un 2.07%. Això revela una diversitat notable en les nacionalitats, amb una presència destacada de Marroc.

Un 48,4 % de les persones ateses durant aquest any havien estat realitzant serveis al centre amb anterioritat.

Unes 247 persones en total, un 22,71 % disposaven d'ingressos econòmics i d'aquestes unes 35,22 % de persones han llogat una habitació en pis compartit.

El percentatge de persones entre 18 i 29 anys a augmentat.

El 2023, estimem que un 85% compleix amb més de 5 factors a la vegada.

La intervenció en medi obert

Des del Centre d'Acol·liment es fa una tasca activa per la localització de persones que viuen en els carrers de Girona. L'objectiu és poder fer-ne un seguiment i donar-los informació del propi centre d'acolliment o d'altres alternatives; així com l'apropament dels recursos del territori adients a la seva situació. Són el primer contacte al carrer, i actuen seguint un model proactiu basat en l'estímul de la generació de demanda i motivació, per tal de que les persones s'adrecin als serveis i recursos específics. A través de la intervenció en medi obert, s'estableix contacte amb les persones sense sostre i s'inicia el vincle. Aquest fet pot afavorir en que en el moment en que la persona estigui preparada per realitzar canvis a curt, mig o llarg termini, disposi d'un suport dels professionals amb els que ha establert un vincle de confiança.

Persones que viuen al carrer

Persones	2021	2022	2023
Total persones ateses	481	433	420
Noves deteccions	302	205	175

Perfil de les persones ateses en medi obert

Característiques	2020	2021	2022	2023
Sexe	Homes 82%	Homes 88%	Homes 89 %	Homes 74 %
Edat		Entre 18 i 71 anys	Entre 18 i 71 anys	Entre 18 i 73 anys
Vincles familiars	Sense vincles familiars i/o socials o amb vincles febles i/o amb relació de conflicte			
Nacionalitat	No Espanyola 79%	No Espanyola 77%	No Espanyola 46 %	No Espanyola 51 %
Salut	Presenten malaltia mental i addiccions un 80%			
Temps sense llar	Més de 2 anys en aquesta situació			

Resultats destacats de la intervenció en medi obert

Resultats	2020	2021	2022	2023
Han deixat de viure al carrer	35	54	62	55
Han començat a utilitzar algun servei del centre d'acolliment	330	357	347	360
Usuari que passa de carrer a Primer la Llar	1	-	2	0

- Aquest tipus d'actuació esdevé una línia de treball consolidada, especialment en el coneixement del territori i la situació individual de les persones. L'acció implica una interacció activa i un suport global durant el procés d'enriquiment personal. Això s'assoleix mitjançant l'aplicació de la teoria del vincle, que es fonamenta en escoltar i acompanyar a la persona en el desenvolupament personal. Orientem sobre els

recursos disponibles al territori i, principalment, proporcionem el suport necessari per mirar endavant amb confiança.

- Solen ser processos prolongats, graduals i lents. Tanmateix, és notable que la majoria de les persones sense sostre, en situació de carrer, estiguin familiaritzades i vinculades amb el Centre de Dia, on accedeixen a serveis de dutxa, menjador i bugaderia. A més, reben atenció social i, suport com per exemple, ajuts econòmics per a medicaments. La vinculació amb el Centre és altament apreciada.
- Cal tenir molt en compte, el treball conjunt de la Taula de coordinació entre entitats i associacions voluntàries de carrer, on les entitats i voluntaris que en formen part fan suport al carrer amb l'objectiu comú d'anar coordinats de cara a les intervencions que fa cadascú i als missatges que s'han de donar segons sigui la problemàtica. Es fan reunions cada dos mesos i hi participen:
 - o Consorci Centre d'Acolliment i Serveis Socials "la Sopa".
 - o Equip de Jove i Projecte "Sostre 360°.
 - o IAS (Equip ESMAS).
 - o CAS Teresa Ferrer. (Treballadora social i Educadors reducció de danys)
 - o Creu Roja.
 - o Pan y Caldo.
 - o Càritas (Jove, Diocesana i Interparroquial)
 - o Policia municipal (Oficina atenció a la Víctima).
 - o Mossos d'esquadra (Grup de proximitat i Relacions amb la Comunitat de Mossos d'Esquadra).
 - o Referent del pla local de sensellarisme de l'Ajuntament de Girona.
 - o Voluntari Trobades amb Sostre

Es fa un treball de coordinació, que afavoreix en l'elaborar un mapa de com està la situació a la ciutat. Aquestes reunions permeten que arribi informació vital per poder fer intervenció al carrer en punts de la ciutat que no havien estat detectats. Es valora molt positivament per part de tots el treball conjunt.

- A augmentat exponencialment creixement del nombre de persones joves entre 18 i 23 anys nacionals de països no comunitaris, sense documentació, que viuen al carrer.

La intervenció amb grups

Trobades amb Sostre;

Espai obert els dilluns, dimecres i divendres de 9h a 12h. Aquestes trobades es fan en un local cedit per l'Ajuntament, a Pedret.

El grup té l'objectiu de donar suport i acompanyar a les persones que viuen al carrer, tan si fan us com sinó dels serveis de "la Sopa". És un recurs molt útil per complementar la intervenció en medi obert. Aquest espai és un lloc de relació i de connexió amb altres persones i professionals. Serveix com a punt d'ancoratge per iniciar o consolidar vincles establerts en el carrer o en altres contextos.

Actualment hi participen una mitjana de 14-15 persones de les quals el 89% són homes. Hi ha un grup molt fix format per 8 a 10 persones i d'altres que van i venen. Destaquem la gran participació per part del grup, en debatre i buscar sortides als problemes de viure al carrer. Ho valorem molt positivament ja que surten del seu individualisme, comparteixen experiències i es donen suport mútuament.

És essencial considerar les dificultats i el sofriment associats a la manca de llar o sostre, que inclouen el fred, la inseguretat, la incertesa i la incomoditat, així com efectes més profunds com

l'individualisme, la frustració, l'angoixa, la baixa autoestima i la desconfiança. Les Trobades amb sastre, organitzades per treballadors del Consorci Centre d'acolliment La Sopa, amb la participació de voluntaris, persones que estan o han estat al carrer, ofereixen suport i orientació amb un professional per garantir un espai segur i dinàmic. Aquest projecte té una part d'autogestió pels voluntaris de carrer, tot i que necessita de l'acompanyament d'un professional que sigui present per orientar i ajudar a dinamitzar, cercar les activitats i a la vegada supervisar que les persones voluntàries s'ocupin de la cura de l'espai.

Serveis bàsics: Serveis Puntuals // Centre de dia i allotjament nocturn

El Centre de Dia, a més de l'ús dels serveis d'higiene, menjador i bugaderia inclou:

- Espai d'estada o refugi, molt puntual durant l'obertura al matí fins a les 13:30 h del migdia.
- Allotjament nocturn de forma temporal. Aquest permet allargar les estades de les persones en un lloc cobert. És un espai que s'utilitza per reducció de danys per a persones que es troben en una situació de màxima vulnerabilitat per motius de consums o de patologia a nivell mental. D'aquesta forma ofereix la possibilitat de realitzar una primera valoració i diagnòstic dels diferents àmbits de la vida de la persona i si és possible establir un pla de treball de millora conjuntament amb la persona.(que no suposa estar al Centre Residencial sinó que suposa un ús puntual).
- Serveis puntuals bàsics d'atenció a la cobertura de necessitats bàsiques (menjador, dutxa i bugaderia. Per persones que viuen al carrer o altres que estan en situació d'exclusió residencial d'habitatge inadequat o habitatge insegur.
- Actualment el Centre de Dia, que és la porta d'entrada a la Sopa, està saturat. Les persones no tenen atenció social fins passat un mes des de la seva arribada al centre. Això comporta una saturació del servei, ja que no es pot fer una valoració i intervenció o pla de treball amb la persona. Les persones quan arriben per demanar ajuda, se'ls hi ofereix serveis mínims que contempla tots els serveis menys la pernocta. Durant els darrers mesos de l'any s'han hagut de suspendre els serveis mínims per saturació del menjador, no poden oferir serveis a un nombre important de persones.

Serveis puntuals

Els serveis de menjador, dutxes, bugaderia i correspondència, són serveis que a més d'estar a disposició de les persones que resideixen en el centre d'acollida de manera temporal o que hi dormen puntualment, estan oberts a tots aquells que, malgrat residir habitualment a Girona, no tenen llar, i també per aquelles persones que esporàdicament dormen en cases de coneguts o en habitacions rellogades o en cases ocupades.

Aquest espai on s'ofereixen els serveis puntuals, esdevenen una eina per establir un vincle amb les persones que viuen al carrer, o en situacions de precarietat, s'ofereix la cobertura de necessitats bàsiques sense ser una moneda de canvi, no existeix l'exigència per a que la persona realitzi canvi o procés a la persona. El treball d'intervenció o acompanyament està centrat en el procés de la persona. Ella decideix fer algun canvi i nosaltres l'acompanyem i li oferim el suport necessari.

El servei de menjador disposa d'un màxim de 110 places i serveix els 4 àpats del dia. És un servei per les persones que resideixen al centre i també per les de la ciutat que viuen al carrer, o en altres situacions de sensellarisme, com per exemple, en habitacions rellogades sense possibilitats de cuina.

Serveis oferts

	2020	2021	2022	2023
--	------	------	------	------

Servei de Higiene Personal

Usuaris no residents	121	225	546	495
----------------------	-----	-----	-----	------------

Servei de Menjador Social

(110 places x 4 àpats/dia)

Usuaris no residents	341	380	452	360
----------------------	-----	-----	-----	------------

Servei de Bugaderia

Usuaris no residents	85	166	279	180
----------------------	----	-----	-----	------------

Consigna (42 guixetes
obertura 01/05/2021)**Total àpats**

Usuaris no residents	-	122	248	255
----------------------	---	-----	-----	------------

ÀPAT	2021	2022	2023	Variació 2022 -2023
Esmorzars	16.440	19.937	22.256	11,6 %
Dinars (inclou carmanyoles)	26.656	28.897	30.130	4,3 %
Berenars	5.705	5.598	6.417	14,6 %
Sopars (inclou carmanyoles)	22.546	27.525	29.243	6,2 %
Entrepans	9.983	7.831	9.853	25,9 %

Durant període comparatiu de l'any 2023 respecte al 2022 es pot apreciar que hi ha hagut un augment general dels serveis en un 9,5 % en total. Destaca especialment l'increment del servei d'entrepans, amb un notable augment del 25.9%, el motiu és que el servei de menjador en certs moments de l'any ha estat saturat i no s'ha pogut oferir més aforament. El servei de d'esmorzar s'ha incrementat notablement, es possible que davant de l'augment de la demanda de menjador que no s'ha pogut cobrir, hagi afavorit a l'augment considerable dels esmorzars, ja que l'accés a aquest servei és més obert degut a que mai s'arriba a omplir. Pel que fa als sopars s'han incrementat molt més que els dinars. Per tant, ha canviat la dinàmica que es donava fins ara en que normalment on hi havia més afluència de persones era a l'hora de dinar.

S'ha pogut observar que durant 5 darrers mesos de l'any es produeix una tendència a quedar saturat el servei de menjador, amb la conseqüència d'haver de tancar els serveis mínims, a partir del dia 11-12 de mes i no es descongessiona fins el 25 de mes, coincideix amb el període en que les persones perceben les prestacions.

Centre de dia i allotjament nocturn

El Centre de Dia, a més de l'ús dels serveis d'higiene, menjador i bugaderia -que se sumarien a les dades anteriors- inclou:

- Allotjament nocturn (que no suposa estar al Centre Residencial sinó que suposa un ús puntual). Allotjament temporal per a persones sense sostre de no territori o altres que accediran posteriorment al Centre residencial o que per diferents casuístiques seguiran utilitzant altres serveis del centre, menys el servei de pernocta.

Centre de dia i allotjament nocturn

Servei	2020	2021	2022	2023
Persones ateses	1046	1131	1124	1088
Nous usuaris/es	740	849	933	922
Usuaris allotjament nocturn	135	100	170	179
Han passat al Centre Residencial	64	47	45	43

En relació al Centre de dia, destaquem:

- Que hi ha hagut un augment de persones noves ateses en el Centre de dia i que han fet ús dels serveis oferts al Centre de Dia (Higiene personal, menjador social, bugaderia i consigna)
- Respecte al ús de l'allotjament nocturn cal assenyalar dos aspectes. Ha augmentat el número de persones. I l'altre qüestió molt important és que els processos s'allarguen per dificultats en trobar allotjament i deixar de dependre de la Sopa. Hi ha una manca important de lloguer social. Les rendes baixes de les persones que atensem, no els hi permet trobar un lloguer assequible, fet que provoca un allargament de les estades.
- A la vegada, tot i ser un recurs de curta estada, es produeix poca mobilitat d'usuaris, la permanència al servei s'allarga bàsicament per motiu de salut i tràmits documentació, i a la vegada el centre d'inserció està saturat. Un tant per cent important de persones retornen al carrer un cop acabat el màxim d'estada permesa molta d'aquesta gent són no comunitaris en situació administrativa irregular, i sovint sobrevinguda.
- El centre de dia és un recurs molt útil per a la millorar del vincle i poder incrementar els compromisos: 43 persones han passat pel Centre Residencial per iniciar un pla de recuperació. La majoria dels que han passat són usuaris que han iniciat un tractament de desintoxicació, mèdic o bé tenen possibilitat de fer un pla de millora de la seva situació: trobar habitació, aconseguir ingressos d'una prestació o subsidi.

Serveis de recuperació

El centre residencial

Centre residencial

Concepte	2020	2021	2022	2023
Capacitat de 50 places	100%	100%	100 %	100 %
Usuaris Atesos	136	229	229	134
Nous usuaris/es	102	117	90	115
Usuaris/es derivats/des a pisos	12	23	29	13

La derivació d'usuaris/es

Agent derivant	2020	2021	2022	2023
Centre de Salut mental i EIPP	5	4/2	8	2
Dispositius emergència	22	21	-	-
ESMAS	4	5	3	-
Consorti Gironès-Salt	10	9	12	14
SBAS Girona	28	91	49	17
Creu Roja	9	13	5	7
Hospitals/CAP Sta. Clara	3	8/1	8	
CAS	4	2	2	3

- Durant el 2023 la majoria d'usuaris del Centre Residencial (un 75 %) h una mitjana d'estades de 12 mesos a 18 mesos. Aquest any ha empitjorat la situació respecte a la manca de sortides relacionades amb l'habitatge. Existeix una gran i greu dificultat per accedir a un habitatge digne.
- Un 40 % dels residents tenen un estat de salut delicat. Algunes persones es troben en situacions de salut crònica i fins i tot, degenerativa.
- La mitjana d'envelliment de les persones sense sostre es situa en dades de 12 a 15 anys d'envelliment prematur de la resta de població.
- Els motius principals de baixa del centre són: per motius econòmics que afavoreixen disposar d'ingressos, per l'aprovació de prestacions com la RGC, IMV, PNC, RAI, així com l'acompanyament a l'estalvi a les persones que resideixen al centre. Segueix havent una limitació d'accés als tràmits amb l'administració amb el conseqüent endarreriment dels processos de sol·licituds i la dificultat en els tràmits administratius en general. Això sumat a les dificultats de les persones amb les noves tecnologies i la complexitat per omplir els impresos online, agreugen la situació.
- El 28 % de les persones ateses són de nacionalitat Espanyola, la resta són no extracomunitaris i d'altres països europeus.

Demanda desatessa

Durant aquests temps hi ha hagut un volum de demandes que no han pogut ser ateses, ni resoltes des de la Sopa. Sobretot, pel que fa a terminis d'acollida més enllà de l'atenció puntual, temps en el que es fa una anàlisi de la situació de la persona i un diagnòstic previ. Un número important fa referència al perfil persones estrangeres en situació administrativa irregular. Persones amb possibilitat d'un pla de millora de la seva situació per raons administratives i manca d'accés als recursos existents a molt llarg termini, més de 3 anys. A part, cada vegada més, es presenta una gran dificultat d'accés a lloguer d'habitacions en pis compartit. La recerca d'habitatge per a les persones ateses al centre d'acolliment, és més limitada degut a l'augment de la demanda i l'increment dels preus de les habitacions. Actualment els processos d'acollida en els recursos residencials de la Sopa s'allarguen en el temps, davant la incapacitat de les persones per trobar un lloc on viure, no hi ha habitacions de lloguer i les poques existents de representen un cost econòmic no assequible per a la població que estem atenent. Afegit a això, ha augmentat el número de persones de situació d'exclusió residencial o sense sostre,

comportant un augment de la demanda d'ajuda que en moltes ocasions, degut a la saturació del servei no han pogut ser ateses.

Els pisos d'inclusió

Els pisos d'inclusió són un recurs d'habitatge i una eina que permet consolidar hàbits a la llar i la suficient autonomia per finalitzar el procés al centre d'acollida. Actualment, però, ocupen els pisos sobretot persones amb situacions econòmiques que no els permet habitatges en el mercat ordinari, i estan pendents d'algun tipus de prestació i/o estalvi per accedir a una habitació en pis compartit. Actualment, es disposa de 6 pisos, amb un total de 20 places.

Altes i baixes

Tipus	2020	2021	2022	2023
Persones ateses	29	35	36	35
Altes noves	13	23	21	19
Baixes	15	22	20	17
Passen de Centre de recuperació a pisos	12	23	29	13

- El temps mitjà d'estada és de 6 mesos a 12 mesos.
- El 65,7 % son persones no comunitàries i el 22,86 % son de nacionalitat espanyola.
- Aquest recurs permet que les persones comencin un procés que afavorirà a la llarga la seva inserció social. Els permet treballar hàbits d'autonomia i habilitats de relació social en un context d'acompanyament i suport, fet que facilita el salt a la recuperació de relacions i hàbits que condueixen cap a processos d'integració i autonomia.

Projecte Housing First - Primer la Llar

Aquesta projecte té la particularitat d'oferir un habitatge individual, estable i permanent com a punt de partida del procés de millora amb un enfocament de cobertura de necessitats bàsiques, per aconseguir motivar un canvi a la seva situació. Està orientat a persones cròniques de carrer, esgotats de la xarxa de serveis socials i que no els hi funciona el procés d'escala d'alberg social residencial.

5 pisos individuals.

Es fa una valoració molt positiva pel que fa a millora de salut, alimentació, higiene, descans, seguretat i comunicació. Tots han millorat considerablement el seu aspecte i es relacionen bé amb els veïns i amb els professionals de suport. La dificultat més gran és el tema econòmic, ja que costa molt aconseguir que siguin autònoms econòmicament, s'està treballant el tema de consciència sobre les despeses dels subministraments i elements com la participació en la comunitat i l'aïllament com a factors a millorar en els processos d'integració social.

El propis destinataris d'aquest projecte el valoren molt positivament i manifesten que ha representat un canvi molt important i una gran millora en la seva vida.

Durant el període de confinament :

- S'ha intensificat l'atenció de suport psicoemocional a persones que ja estaven en seguiment tan a pisos d'inclusió com a Primer la llar mitjançant trucades de seguiment.
- Cistelles d'alimentació a domicili i dotació de material de protecció.

Principals problemàtiques detectades

La combinació de factors estructurals, institucional, juntament amb diversos factors personals i factors relacionals han intensificat les dificultats experimentades per les persones sense llar, al mateix temps que han vist compromès el seu accés als Drets Socials. Es segueix perpetuant les següents situacions:

- Manca de recursos residencials per a persones amb malaltia mental.
- Major dificultat per legalitzar la situació administrativa irregular de les persones estrangeres de països no comunitaris.
- Dificultats per a les persones irregulars per accedir als recursos de salut.
- Augment de problemes de salut orgànica i salut addiccions o patologia dual.
- Poques o nul·les possibilitats d'accés al mercat laboral.
- Major dificultat d'accés a l'habitatge en qualsevol de les seves formules legals, il·legals o alegal.
- Barreres tecnològiques administratives per realitzar gestions amb l'administració.
- Dificultats d'accés a prestacions econòmiques prestacions o subsidis del SEPE, IMV, RGC.
- Baixos ingressos econòmics en proporció amb el cost dels recursos de primera necessitat.
- Un major endeutament de les persones.
- Augment de persones amb problemes judicials.

Recursos i ajuts tramitats

Els recursos, les prestacions o ajuts són suports de caràcter econòmic i s'ofereixen a les persones sense sostre per cobrir necessitats bàsiques que no es poden oferir des del nostre centre. Aquest serveixen per afavorir els processos de les persones y minimitzar la situació d'exclusió, fet que afavorirà en la seva millora i desenvolupament. Els vals de Medicació és un dels ajuts que cal destacar per la seva utilitat i l'augment important que hi ha hagut durant l'any 2023. Cal tenir en compte que les persones sense sostre envelleixen anys abans respecte a la població en general degut a patologies orgàniques còniques, com diabetes, hipertensió i problemes respiratoris entre altres. Així mateix, els ajuts per desplaçament permeten a les persones, fer recerca de treball, acudir a consultes metges o dirigir-se a un altre destí per cercar noves oportunitats laboral o recolzament de xarxa coneguda.

Tipus d'ajut

Tipus	2021	2022	2023
Vals de medicació	450	483	538
Total ajuts econòmics	140	158	149

Motiu del ajuts econòmics

	Desplaçament i acompanyaments	122	123	68
	Tràmits documentació	18	35	21
Ajut de subsistència	Centre de Distribució d'Aliments	152	95	90
	Rober de Càritas	106	183	105
Tràmits de suport	i accés a drets			
	RGC (Renda Garantida Ciutadania)	55	45	25
	Ingrés Mínim vital	12	18	32
	Reconeixement situació de discapacitat	28	25	26
	Empadronaments	233	302	408
	RAI (Renda Activa d'Inserció)	12	8	-
	PNC	21	15	9
	Dependència	14	12	6
	SAD	15	14	15

Cens - Recompte

Durant l'any 2023 no es va portar a terme un **cens – recompte de les persones sense sostre** que viuen a la ciutat de Girona. Està programat per executar-lo l'any 2024.

“El Club” Associació de voluntaris Traçant Camins

El Club es fa al Centre de Dia de La Sopa, de dilluns a dijous de 17 h a 19 h de la tarda. És un espai de socialització. Es fan gestions coordinades amb l'equip del centre, com acompanyaments i activitats de lleure o tallers de manualitats. Hi participen diàriament entre 30 i 35 persones en període normalitat, la majoria homes que viuen al carrer. Omplen un buit de relació, d'escolta i de solitud.

Es valora molt positivament aquest espai ja que ajuda a les persones a relacionar-se entre iguals i voluntaris. El sol fet de tenir un espai on “estar” sense ser qüestionada la seva presència fa que les persones comencin a ser visibles com a ciutadans.

Una part important de l'activitat es porta a terme al pati del Centre de dia del Centre d'acollida. Les persones s'asseuen al voltant d'una taula, prenen un cafè o mengen alguna coseta de berenar i comparteixen jocs, vivències o el seu dia a dia.

Sensibilització : estudiants de la UdG, d'Instituts i d'altres

Setmana - Campanya dedicada a les persones en situació de sense llar 2023 del 20 al 26 de novembre de 2023 :

- DILLUNS 20 DE NOVEMBRE DE 2023
 - o Inauguració i presentació de la Campanya Associació Traçant Camins, Càritas Diocesana de Girona, CASS La Sopa, l'Alcalde de Girona, Regidora d'Igualtat i Justícia Social i la Regidora de Cooperació l'Ajuntament de Girona. Lloc: Pont de Pedra Hora: 9:45 h
 - o Exposició de fotos “ Fora de Cobertura” Càritas Jove Lloc: Pont de Pedra.
 - o Penjada de Pancarta lema NO DEIXIS QUE ES QUEDIN “Fora de cobertura” La Copa.
- DIMECRES 22 DE NOVEMBRE DE 2023

- o Xocolatada (CASS la Sopa) Assoc. Traçant camins. EL CLUB Lloc: Claveria número 5. Hora: 16h a 18 h
- DIJOUS 23 DE NOVEMBRE DE 2023
 - o Conferència "Sensellarisme i gèneres: Acompanyant des d'una mirada específica." A càrrec de: Elena Sala Direcció de l'Àrea Social de l'associació CENTRE d'ACOLLIDA ASSÍS Fran Calvo Doctorat en Psicologia i especialista en drogodependències i sensellarisme de la UdG. Lloc: UdG Facultat d'Educació i Psicologia. Plaça de Sant Domènec, 9, 17004 Girona. AULA 345 Hora: 9:30 h a 11:30 h .
 - o Tertúlia/Conversa. Converses del carrer. Les persones sense llar agafen la paraula. A càrrec de: Raquel Rico Referent de sensellarisme de l'Ajuntament de Girona i membre de la junta de govern del CEESC de Girona. I persones en situació de sense llar. Lloc: Centre Cultural la Mercè. Sala Pati. Hora: 18 h a 19:30 h.
 - o Flash Movie i lectura del manifest. Lloc: Concentració davant Generalitat de Catalunya. Pça. Pompeu Fabra, 1, 17002 Girona Hora: 19:45h
- DIVENDRES 24 DE NOVEMBRE DE 2023
 - o Presentació del manifest a la Delegació de la Generalitat de Girona.
- DURANT TOTA LA SETMANA DEL 20 AL 26 DE NOVEMBRE DE 2023
 - o Exposició de fotos " Fora de Cobertura" Càritas Jove Lloc: Pont de Pedra.
 - o Penjada de Pancarta lema NO DEIXIS QUE ES QUEDIN "Fora de cobertura" La Copa.

Organitzen Consorci Centre d'Acolliment i Serveis Socials "la Sopa" i Caritas Diocesana. Amb la col·laboració de l'Associació Traçant Camins, Càritas Girona, Caritas Jove, i Regidoria de Drets socials i Cooperació de l'Ajuntament de Girona, Institut de Recerca i Qualitat de Vida de la UdG, Col·legi d'educadors i educadores socials de Catalunya (CEESC).

Visites de presentació del centre,

- Estudiants d'Educació Social de la UdG de Girona.
- Estudiants Francesos de Treball Social intercanvi UdG.
- Estudiants d'Integració Social del FEDAC de St. Narcís, de l'IES Montilivi, de l'IES Sobrequès, de l'IES Vallvera, de l'IES Sils, de l'IES Ramon Muntaner (Figueres), del Col·legi Montessori., IES la Bisbal d'Empordà.
- Grup formació OSCOBE. FP. Hostaleria
- Programa Singlars Fundació OSCOBE

Han participat fent pràctiques de Grau Universitari i d'integració estudiants de:

- Treball Social de la UdG de Girona.
- Educació Social de la UdG de Girona.
- Integradora IES Montilivi

Col·laboració d'alumnes dels PTT d'Hosteleria i Comerç i alumnes del PTT de Construcció

Col·laboració al centre de persones que han fet Treballs en benefici a la comunitat (TBC) de l'ajuntament de Girona i Mesures Penals alternatives (MPA) del Departament de Justícia.

Col·laboració a la cuina del centre per part de persones residents en règim de 3r grau

Per altra banda han assistit de forma individual i/o grupal alumnes que pel seu interès han fet visita al centre i entrevistes als professionals.

Protecció i cura dels professionals i formacions

- Supervisions mensuals amb un professional extern.
- Reconeixements mèdics anuals.
- Curs " Introducció a l'ètica de la intervenció social"

Coordinacions tècniques i treball en xarxa

- Reunions i coordinació amb el cap de l'àrea de Drets Socials i Cooperació de l'Ajuntament de Girona.
- Reunions setmanals de coordinació, tècnics i direcció.
- Reunions quinzenals de seguiment i coordinació. CAS Teresa Ferrer, CAP Santa Clara, Centre de Salut Mental. I l'equip de ESMAS. Online
- Reunions mensuals de seguiment i coordinació. Tècnics, Responsables de torn i direcció.
- Reunions bimensuals Taula de coordinació entre entitats i associacions voluntàries de carrer. Tècnics, direcció, Policia Municipal, Oficina d'Atenció a la Víctima, CAS, Creu Roja, Pan y Caldo, Càrites Jove i voluntaris.
- Reunió bimensual: Grup de treball abordatge casos complexos. CSMA, CAS Teresa Ferrer, Policia Municipal, Mossos d'Esquadra, Sistema d'Emergències Mèdiques, Fundació Tutelar, Serveis Socials d'Atenció Primària, Serveis Socials d'Atenció Primària de Salut i Centre d'Acolliment La Sopa.
- Coordinació setmanal Pla de fred.
- Coordinació periòdica amb Dependència i EIPP
- Assemblea Traçant Camins.
- Visita al CAS "la Sopa" per part dels treballadors Socials i tècnics de l'Hospital Josep Trueta.

D'altres:

- Participació en el Projecte intervenció a les places de Santa Eugènia i Can Gibert.
- "Projecte atenció infermeria" a les persones usuàries de La Sopa, conjuntament amb el CAP Santa Clara.
- Xerrada sobre Nutrició. Al CASS la Sopa. Infermeres i nutricionistes del CAP Sta. Clara.
- Membres de la Taula de Participació Social de Girona del Departament de Justícia. Centre Penitenciari Obert de Girona.
- Membres del Consell de Cohesió Social de la ciutat.

-
- Participació en el projecte per a la creació de l'Oficina per a la no discriminació.
 - Participació en el Grup de Treball UDG "Expertesa i Transformació Social" amb usuaris/es del centre.
 - Participació a la Jornada l'Ètica de la cura en la intervenció social
 - Participació projecte Hort solidari UDG
 - Participació al butlletí de drets socials.
 - Participació a la Taula de Salut mental.
 - Participació amb la coordinadora de ONG's en la difusió d'un joc de sensibilització. A les trobades sense sostre.
 - Participació a l'ERESS de l'àrea de drets socials de l' Ajuntament de Girona.
 - Participació a les Jornades Sensellarisme i cultura. D'Apropa Cultura.
 - Participació a les Jornada adreçada a tutors i tutors dels centres de pràctiques i a professorat dels estudis dels graus en Educació social, Pedagogia, Psicologia i Treball social.
 - Participació a les Jornades " Actuació i coordinació davant del pacient agitat"
 - Participació al Projecte GRANS MOMENTS de Caritas Diocesana.
 - Participació a la Mesa sobre la proposta de Llei de Mesures transitòries i urgents per fer front i eradicar el sensellarisme.

Donatius

El nostre agraïment a totes les entitats i ciutadans de Girona i província que amb la seva aportació voluntària, sigui en aliments o en roba, col·labora amb el Centre d'Acolliment i ens encoratja a seguir endavant. Principalment i com habituals i periòdics destaquem:

- Toni Pons
- UdG
- Banc d'aliments
- Diputació de Girona
- Generalitat de Catalunya
- Ajuntament de Sant Gregori
- Ajuntament de Flaçà
- Ajuntament de Vilablareix
- Bombers Girona
- Aparthotel Ciutat de Palol
- Oncolliga delegació de Salt
- Pastisseria Noguera
- Hotel Ultònia
- Hotel Peninsular
- Mercadona
- Granja La Selvatana
- Casa Moner
- Mercadona
- La Fageda
- Mobles Butiñà
- Cuinats Jotri
- Restaurant L'assaig 1901

- La Liga
- Belart Amenities
- Marta Castells
- Tot comunicació
- Roberlo
- Casa Cacao Girona Store - Chocolatería El Celler de Can Roca
- Mas Pares Innoducky
- DOMO Polymers Solutions
- Projecte Pissarra del Ter. PIN (Parc Infantil de Nadal)
- AFA Escola Balandrau
- AMPA CEIP Tailà

Pla Fred

L'Ajuntament de Girona, durant el mesos de més fred, posa en marxa el Pla de Fred, dirigit des de la Secció de Planificació i innovació i en coordinació amb La Sopa.

El Pla Fred és un servei d'allotjament de baixa exigència per a les persones sense sostre de la ciutat. Per a tal fi es va habilitar l'equipament de l'antiga UNED, on es fan les pernoctes i s'ofereix també esmorzar i un servei de dutxes (a la piscina municipal de la Devesa, dos dies a la setmana).

En total, s'ofereixen unes 35 places d'allotjament nocturn per a persones que dormen al carrer. Durant els pics de fred però, s'amplien el nombre de places ofertes, arribant a les 45, per tal de no deixar a ningú sense aixopluc.

El Pla de fred d'enguany, es va iniciar el dia 1 de desembre de 2022 amb l'objectiu d'oferir servei de pernocta i dutxa a persones sense sostre durant les setmanes de més fred. El servei va finalitzar el dia 31 de Març a les 8:00h.

El servei ha tingut capacitat per a 44 places, de les quals, 6 estaven reservades per a dones, 3 per a joves de 18 a 25 anys migrats sols en situació de carrer i 1 d'aïllament i/o emergència. El centre no està equipat per poder fer àpats ja que no hi ha zona de menjador ni l'utilitatge necessari, però s'ha ofert, gràcies a les donacions del Banc d'aliments i Creu Roja: caldo calent, cafè, llet, infusions, suc, brioxeria i ampolletes d'aigua. També es comptava amb servei d'armariets individuals cedides pel servei d'esports municipals.

Durant aquestes 18 setmanes han estat ateses un **total de 158 persones** diferents, de les quals 21 són dones, el 15,10%. El número de persones màxim que han dormit al servei la mateixa nit, han estat 47 (50 si comptem usuaris reubicats a la Sopa per ampliar llits, els dies 7, 14 i 27 de febrer). Les persones més joves en fer ús del servei tenien 17 anys (per manca de documentació que ho acredités) i la més gran 73. Les dues nacionalitats que més han predominat són l'espanyola i la marroquina.

Les dutxes es feien a l'equipament de la piscina municipal de la Devesa dos dies a la setmana, durant una hora. Aquest any s'ha permès entrada a persones no usuàries del pla de Fred. Els usuaris han anat augmentant a mesura que avançava el servei. El dia que més persones ha acudit al servei va ser el 17 de febrer amb un total de **19 usuaris**. Durant els serveis es va detectar la necessitat de suport per garantir la intimitat de les dones (hi ha un accés al vestuari femení per la part de darrere), es va instal·lar una tanca provisional al passadís on comuniquen ambdós vestuaris.

Per a desenvolupar el servei s'ha comptat amb la coordinació d'una treballadora social i la presència integradors, a més de persones voluntàries de Càrites i de Creu Roja.

Desembre de 2022 a març de 2023

Dones	Homes
21	158

Necessitats urgents i propostes de futur

L'exclusió residencial, la dificultat d'accés al mercat de treball, l'erosió de les polítiques de protecció social i de garantia de rendes i les polítiques migratòries generen un degoteig constant de persones que pateixen situacions d'exclusió social severa.

Cal posar de manifest que actualment es fa molt difícil des de La Sopa poder assumir totes les demandes del col·lectiu de persones sense llar de la ciutat i persones que estan de pas i de vegades acaben quedant-se a la ciutat. Ha augmentat el nombre de persones sense documentació que pernocten al carrer, la majoria són persones amb problemes de salut, salut mental i addiccions cròniques. Aquest fet fa que cada vegada més requereixen una atenció més especialitzada, no només en l'àmbit social. Cada vegada més hi ha persones amb problemes crònics degeneratius i sense sortida, amb la conseqüència d'haver d'allargar les estades provocant que i hagi menys rotació de gent i per tant menys possibilitats de poder accedir al servei de pernocta.

La situació actual del Centre d'Acol·lida La Sopa presenta diversos desafiaments que cal abordar de manera urgent per garantir la prestació efectiva dels serveis i l'atenció adequada als seus usuaris. A continuació, es detallen les principals àrees problemàtiques identificades i les demandes específiques per afrontar-les:

Augment de la demanda i perfil dels usuaris:

L'increment constant de persones sense llar i migrants sense documentació ha generat una pressió addicional sobre els serveis del centre. Es destaca la necessitat d'atendre especialment a aquells amb problemes de salut mental i addiccions cròniques, que requereixen una atenció més especialitzada i recursos addicionals.

Manca d'infraestructures adequades:

La manca d'espai per al personal tècnic i administratiu, juntament amb l'estat deficient dels despatxos existents, posa en perill l'eficàcia de les operacions diàries del centre. És urgent proporcionar les infraestructures necessàries per garantir un entorn de treball òptim i una gestió eficient dels serveis.

Problemes condicions climàtiques i de salut laboral:

La falta d'aire condicionat durant els mesos d'estiu ha creat condicions de treball insalubres per al personal i ha afectat la fiabilitat dels serveis mèdics, posant en risc la salut dels usuaris i del personal. És imprescindible instal·lar sistemes de refrigeració adequats per garantir un entorn de treball segur i confortable.

Durant aquest estiu passat s'han produït, un seguit d'onades de calor i els treballadors han hagut de treballar i atendre a les persones desprotegits segons la normativa de salut i seguretat en el lloc de treball amb temperatures extremes i fora de la normativa de paràmetres legals per a les condicions ambientals (RD 486/1997). Durant aquest període de temps han estat treballant per sobre els 29 i 30 graus centígrads i segons la normativa la TEMPERATURA A LOCALS TANCATS i en treballs sedentaris (oficines o similars) ha d'estar entre els 17 °C- 27°. Aquest fet ha provocat que els tècnics haguessin de treballar en condicions de risc, sense cap possibilitat de poder a temperar aquestes temperatures. El programa d'atenció sanitària amb l'atenció d'infermeria del CAP i de de seguiment metge i cures cada divendres, va estar apunt de suspendre's, degut a que s'han de fer proves i per les temperatures podien aparèixer diagnòstics distorsionats i a més les professionals que oferien el servei no estaven en condicions de qualitat laboral. **Caldrien aires a condicionats. Necessitat de més sales polivalents. A més, en el**

centre fa anys que no es fan obres, ni un mínim manteniment com per exemple pintar les diferents dependències i sobretot els espais de pas.

Per dur a terme l'objectiu del Centre d'Acolliment que és presta un servei d'acollida a persones en situació de necessitat o amb especials dificultats per la seva autonomia econòmica i social, a més de realitzar una intervenció que compagini l'assistència amb la reinserció i la promoció de l'autonomia personal per tal d'aconseguir la seva inserció i integració social, calen una sèrie de millores importants:

1.- Reformar el Centre actual.

Les instal·lacions d'aigua presenten problemes greus que no compleixen amb la normativa vigent, és una instal·lació d'alt risc de propagació de la legionel·la en la producció d'aigua calenta sanitària (ACS). A més, es produeixen fuites d'aigua a les instal·lacions realitzades durant l'última reforma a l'any 2010, instal·lacions de tuberies no aptes per aigua calenta, ja que per la mala funcionalitat d'aquests materials es produeixen fuites d'aigua de forma habitual. És urgent la reparació d'aquestes deficiències, incloent-hi la necessitat d'ampliar l'escomesa, substituir totes les canonades per garantir una pressió adequada per al funcionament essencial de la caldera, dutxes i electrodomèstics de la cuina. També és imprescindible resoldre els problemes amb els degotadors, les canalitzacions del terrat i renovar els banys. La situació és tan crítica que actualment no es pot oferir servei simultani a diferents plantes de l'edifici degut a la manca de pressió, posant en risc el funcionament de les rentadores industrials fins que no es resolgui aquest problema.

Es prioritza la necessitat urgent de crear un nou centre de primera acollida amb una ampla gamma de serveis bàsics. A més, es proposa la transformació de l'actual Centre d'Acollida La Sopa en una residència destinada a persones en procés de recuperació. Aquest nou enfocament inclouria un pla de millora destinat a recuperar l'autonomia dels residents i ajudar-los a sortir de la situació de sense sostre.

2.- Centre de primera acollida i baixa exigència, amb serveis d'atenció social, higiene, bugaderia i menjador.

2.1.- Centre nocturn de BAIXA EXIGÈNCIA. On les persones puguin descansar i disposar d'un espai recollit i que els proporcioni un sostre i seguretat.

2.2.- Centre de dia amb un horari ampli perquè la gent sense sostre tingui un lloc on passar l'estona i poder disposar d'un espai de relació. On es podria enquibir un servei com "El Club".

2.3.- Recurs on es pugui accedir a les noves tecnologies, amb un professional de suport, per tal de poder realitzar tràmits administratius (sol·licituds i consultes sobre prestacions, renovació Dardo, consultes a la seguretat social, demanda de cites prèvies a qualsevol administració, etc.) i a l'accés a la recerca de recursos de sortida habitacionals, recerca de treball, etc.

3.- Buscar vies alternatives per tal de poder aconseguir habitatges, per tal de poder proporcionar alguna via de sortida per a les persones sense llar. Disposar de més habitatges per poder treballar des d'una altra mirada. Oferint més pisos d'inclusió, pisos de housing first i pisos finalistes amb un suport molt puntual.

Necessitat de renovació i manteniment:

La falta de manteniment bàsic, com ara la pintura i les obres estructurals, contribueix a agreujar les condicions inadequades de les instal·lacions del centre. Es requereixen accions immediates per restaurar i millorar les infraestructures existents, garantint un entorn acollidor i funcional per als usuaris i el personal.

Demandes i accions necessàries:

Per abordar aquestes qüestions de manera efectiva, es demana una inversió urgent en la millora de les infraestructures del centre, incloent-hi la ampliació de l'espai disponible, la instal·lació d'aire condicionat i la realització de les obres de manteniment necessàries. Això permetrà al centre continuar amb la seva missió de proporcionar assistència i promoure la reinserció i l'autonomia personal dels seus usuaris en situació de vulnerabilitat.

Provisió de personal

El sistema actual de provisió de personal no s'adapta adequadament a les necessitats del servei. Les mesures preses, com les borses de substitució per a les baixes per malaltia i altres eventualitats, han resultat ineficaces. Això ha generat moltes situacions en què no s'ha pogut cobrir el personal necessari per a un servei que està en funcionament els 365 dies de l'any, les 24 hores. Aquest **problema és greu**, ja que afecta els drets dels treballadors i les condicions de prestació del servei per a les persones ateses.