

LAS PERSONAS SIN HOGAR EN GALICIA



Septiembre 2010



Esta obra pertenece a la colección del Museo de Pontevedra.

INDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	1
2.- LAS PERSONAS SIN HOGAR. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL.....	4
3.- LOS CENTROS Y SERVICIOS DE INCLUSIÓN.....	10
Especial referencia a Galicia.....	11
Los recursos.....	12
Tipologías.....	16
Los centros y sus características	17
Financiación.....	23
4.- MARCO JURÍDICO.....	25
5.- CENTROS Y SERVICIOS VISITADOS.....	30
A CORUÑA.....	31
Albergue de transeútes “El Refugio”.....	31
Residencia para hombres “El Buen Pastor”.....	35
Residencia para mujeres “San José”.....	36
Pisos y Casas de Acogida. Asociación “Renacer”.....	37
Casa de Acogida. Hogar Santa Lucía.....	39
Hogar Sor Eusebia.....	41
Casa de Acogida Betania de Jesús Nazareno.....	42
Centro de Día “Sen Teito”. Ejército de Salvación.....	44
La Cocina Económica.....	45
LUGO.....	46
Fogar do Transeúnte.....	46
Calor-Café. Programa “Sen Teito”.....	48
OURENSE.....	50
Albergue municipal de Transeúntes.....	50
Comedor Social.....	52
PONTEVEDRA.....	53
Albergue de Transeúntes San Javier.....	53
Comedor “Pan de los Pobres”.....	55
FERROL.....	56
La Cocina Económica.....	56
Refugio Pardo de Atín.....	57
Centro de Día para Transeúntes.....	58
Pisos Tutelados.....	58
SANTIAGO DE COMPOSTELA.....	59
Albergue Nocturno Juan XXIII.....	59
La Cocina Económica.....	62
Punto de Información a Transeúntes.....	64
Centro Vieiro “Calor y Café”.....	65
VIGO.....	68
Dispositivo temporal municipal para el frío.....	68
Albergue y Centro de Día “Juan Pablo II”. Misioneras del Silencio.....	69
Comedor social “Virgen de Lourdes”.....	71
Albergue Nuestra Señora de la Salud.....	72

Casa de Acogida Nuestra Señora de la Salud.	73
Comedor de La Esperanza.	75
Centro Cívico del Casco Vello.	76
Viviendas Tuteladas.	78
Centro de Reducción de Daños en Drogas “CE.RE.DA”	79
VILAGARCÍA DE AROUSA.....	81
Centro de Acogida y Asistencia. Cáritas.	81
Centro San Cibrán de Acogida Integral.	83
6.- CONCLUSIONES GENERALES.....	84
Ingresos mínimos de subsistencia.	85
Vivienda.	86
Salud física.....	87
Salud psíquica.....	88
Adicciones.....	89
¿Qué hacen las administraciones de Galicia?	89
¿Qué hacen los ciudadanos gallegos?	90
7.- RECOMENDACIONES.....	92
1.- Prevención.....	92
2.- Estudio diagnóstico.....	92
3.- Participación.....	93
4.- Planes gallegos de Inclusión Social.....	93
5.- Derecho a la vivienda.....	94
6.- Diversificación de recursos y programas.....	94
7.- Atención a la salud física.....	94
8.- Atención a la salud mental.....	94
9.- Atención a los drogodependientes.....	95
10.- Inserción laboral.....	95
11.- Coordinación.....	95
12.- Informatización.....	96
13.- Sensibilización.....	96
14.- Voluntariado.....	96
15.- Inspección de centros y programas.....	96
16.- Normativa de los centros.....	97
17.- Los Servicios Sociales.....	97
18.- Coordinación y Liderazgo.....	97
19.- Albergues.....	98
20.- Dotación Presupuestaria.....	98
Reflexión Final.....	98

1. INTRODUCCIÓN

Las sociedades que se dicen desarrolladas destacan, entre otras características, porque las personas que las integran tienen cubiertas sus necesidades básicas. En ellas, se han llegado a establecer unos sistemas de amparo y protección que hacen posible que sus ciudadanos, por el simple hecho de serlo, alcancen unas cotas de bienestar que les permitan vivir con dignidad.

Al término de la segunda Gran Guerra, los estados del llamado primer mundo, principalmente en las grandes aglomeraciones urbanas, obtuvieron, un avance social y económico, con superación de las iniciales miserias de otrora, que hoy, puede decirse, se ha extendido, con mayor o menor intensidad, a la mayor parte de los países en vías de desarrollo. Ese bienestar colectivo de la ciudadanía, ha supuesto la corrección de las desigualdades lacerantes propias de principios de la era capitalista, sustituyéndolas por una tendencia a la igualdad en forma de cobertura, directa o indirecta, por parte del Estado en relación a las exigencias elementales de los ciudadanos, aun siendo evidente que restan derechos básicos por aplicar.

En el concreto caso de España, uno de esos derechos pendientes de efectividad es el de acceso a una vivienda digna y adecuada, tal y como lo consagra el artículo 47 de la vigente Constitución española, configurándolo como derecho rector de la política social y económica. Muestra evidente de esta carencia la encontramos en ese creciente número de desheredados, de personas sin hogar, que constituye el objeto de este trabajo.

Una sociedad, caracterizada por la instauración de una economía globalizada y competitiva, lleva consigo, inevitablemente, como algo connatural, la generación de marginados, es decir, de personas que quedan fuera de dicho sistema; en este caso, de individuos que viven y duermen en las calles, víctimas de lo que se ha dado en llamar la exclusión social que, por desgracia, cada vez se nos muestra con mayor virulencia.

Los comportamientos sociales no siempre discurren por caminos previsibles. Frente a la creencia errónea de que el estado del bienestar iba a acoger bajo su manto a todas las personas, la realidad ha demostrado que los costes de mantenimiento del sistema suponen una importante carga no susceptible de afrontar, máxime cuando a ella se añaden contratiempos derivados de una grave crisis

económica internacional, que agudizan fenómenos de exclusión social y propician la pobreza, el paro y el recorte de servicios sociales.

Cuando en épocas ya históricas nuestros antepasados cruzaron la frontera de lo rural a lo urbano, irrumpiendo en las ciudades, sin otro bagaje que su ilusión por integrarse en un medio más acogedor, no tenían otro objetivo inicial que el de disponer de un techo que les permitiese dormir a cubierto. De una forma u otra, más tarde o más temprano, el objetivo se alcanzó y el paso del tiempo fue mejorando el ansiado nivel de bienestar. Pero esta no ha sido la regla general, desgraciadamente siempre surgen excepciones; y las personas carentes de hogar no responden a ese modelo, su camino ha seguido un recorrido inverso, pues si bien provienen de un estado de desarrollo, más o menos aceptable, por circunstancias de la vida, quedan fuera del perímetro de aquel bienestar. El problema es complejo y, en cualquier caso, no lineal.

Dos son los objetivos primordiales del trabajo que abordamos: Por un lado, conocer las características y situación de las personas sin hogar en la comunidad autónoma gallega y, por otro, definir cuáles deberían ser las políticas favorecedoras de su inclusión social. Nos impulsa la necesidad de remover la conciencia de la sociedad a través de un análisis reflexivo sobre la problemática que nos ocupa.

El Valedor do Pobo quiere destacar que este trabajo no se confecciona a instancias de dichos *desheredados*; es más, son pocas las quejas que se reciben en esta institución por parte de ellos, pero su indolencia, su paciencia o su resignación, siempre individualizadas, no pueden silenciar el clamor que levanta su forzada indignidad que, por sí sola, nos obliga a los socialmente responsables, en aras de la solidaridad y justicia social, a la búsqueda de una solución alternativa a su problema.

Sobre esta base, hemos intentado aproximarnos a estos excluidos sociales, investigando, siempre con referencia al año 2009, en los centros y servicios más utilizados por ese colectivo. A tal fin, se llevó a cabo un exhaustivo trabajo de campo que incluye visitas a los centros más significativos de nuestra Comunidad Autónoma, entrevistas a la dirección, personal y usuarios de los mismos y examen de su respectiva documentación; igualmente, se recabó información de la *Secretaría Xeral de Familia e Benestar* de la Xunta de Galicia, así como de los Ayuntamientos de las principales ciudades gallegas, sin olvidar los contactos mantenidos con entidades públicas y privadas que aportaron sus puntos de vista acerca de la situación de tales marginados.

Sin embargo, todas estas facilidades de cara a la culminación de nuestra investigación se tornaron en dificultades cuando se trataba de contar con la colaboración de las personas sin techo que no hacían uso de tales servicios sociales.

Este documento no cumple una finalidad meramente descriptiva de una situación obviamente alarmante, sino la remoción de las conciencias sociales, a través de la comprensión y conocimiento de esos desconocidos que se han instalado en nuestras ciudades y que, a falta de otra cosa, por ellas, deambulan con su casa a cuestas.

Si así resulta, el Valedor do Pobo habrá encontrado la satisfacción a su trabajo.

BENIGNO LÓPEZ GONZÁLEZ

Valedor do Pobo de Galicia



2. LAS PERSONAS SIN HOGAR. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL

Una pregunta que inevitablemente nos formulamos cuando nos topamos de bruce, en una plaza pública o en un retranqueo urbano, con personas sin hogar, y confrontamos su situación con la nuestra, es hasta qué punto están allí de forma voluntaria o si las circunstancias les han conminado a esa penosa situación. Nuestra respuesta ha de ser contundente pues, es sabido, que nadie pasa calamidades por propia voluntad.

Una ser sin hogar es un excluido; y esta exclusión es fruto de sucesivas rupturas, familiares, laborales y sociales que, paulatinamente, le van alejando del mundo del trabajo, de los sectores que perciben rentas, condenándole a una vida de aislamiento, carente de interrelaciones y caracterizada por la total ausencia de perspectivas de futuro. Sobrevive, sin más, y precisa de ayuda externa para salir de ese abismo. Podríamos decir que el proceso de exclusión personal es el resultado final de una sucesiva concatenación de acontecimientos traumáticos que, cual si se tratase de insalvables obstáculos, dejan al margen de la participación en la vida social al individuo.

Al tenor de lo expuesto, cabe afirmar que las situaciones de exclusión presentan tres características, que se retroalimentan entre sí: la carencia (limitación en el “tener”), la dependencia (limitación en el “ser”) y el desarraigo o la desvinculación (limitación en el “estar social”).

Sobre esta base se ha intentado consensuar, en los últimos años, una definición de personas sin hogar como “aquellas que no pueden acceder o conservar un alojamiento adecuado, permanente y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por razones económicas u otras barreras sociales, o bien porque presentan dificultades personales para llevar una vida autónoma”.

Tomando como referencia la anterior definición, en el marco del *Observatorio Europeo de Personas sin Hogar* de FEANTSA (Federación Europea de Entidades Nacionales que trabajan con personas sin hogar)¹ ha elaborado una Tipología de Personas Sin Hogar (ETHOS) y en situación de exclusión residencial, según sea su forma de presentarse, su nivel de gravedad y/o sus posibles vías de solución.

¹ FEANTSA es una oenegé, fundada en 1989 que reúne a más de 70 organizaciones de 29 países europeos que trabajan sobre los problemas de las personas sin hogar.

A su vez, para elaborar la citada definición, se identifican los que se han venido en llamar dominios o espacios principales, que constituyen un hogar, de manera que su carencia, en mayor o en menor grado, jerarquiza las distintas formas de *sinhogarismo* que pueden darse:

Dominio físico (uso exclusivo de espacio habitacional).

Dominio social (uso exclusivo de espacio de privacidad).

Dominio legal (uso del espacio amparado en algún tipo de título).

Dentro del *sinhogarismo*, entendido como proceso de exclusión residencial más o menos severo y, teniendo en cuenta el mayor o menor grado de exclusión de los indicados dominios, pueden establecerse cuatro categorías en orden a su gravedad:

Sin techo.

Sin vivienda.

Vivienda insegura.

Vivienda inadecuada.

Siguiendo al Profesor Cabrera,² *“el sinhogarismo en su forma más grave, sería el de quienes viven literalmente a la intemperie, sin techo y por tanto carecen de un lugar físico donde residir, no disponen de un espacio para la privacidad y las relaciones sociales, ni un espacio para sí mismo; a esta situación extrema le seguiría en orden de gravedad el caso de quienes se encuentran temporalmente alojados en albergues con un período de estancia determinado de antemano, de forma puntual o permanente; finalmente, otras modalidades más suaves o mitigadas del problema, sería el caso de quienes participan en programas de alojamiento alternativo con estancias de duración indeterminada, quienes están alojados temporalmente por amigos o familiares, quienes viven en chabolas, en edificios ocupados, en condiciones de hacinamiento extremo, etc.”* .

Conviene aclarar que cuando empleamos el término “persona sin hogar”, lo hacemos en sentido estricto, para referirnos a personas que están excluidas del mercado laboral o con trabajo en precario: personas pobres o muy pobres que no disponen de medios económicos o estos son

insuficientes o irregulares (limosnas, trabajos ocasionales, ayudas, venta ambulante...), que no les permiten vivir en un alojamiento con la estabilidad necesaria; personas con escasas habilidades, mínima autoestima y casi nula creencia en sí mismos.

El *sinhogarismo* no es un mal de nuestros días, existe desde el principio de los tiempos, pero lo que antaño se consideraba un problema corregible, en la actualidad, podemos decir que se ha institucionalizado respondiendo no sólo a carencias de tipo económico (hoy agudizadas por la crisis que nos asola), sino también a determinadas conductas psico-sociológicas propias de la deshumanizada sociedad en que vivimos.

A día de hoy, también se observan variaciones en cuanto al perfil del excluido; ya no estamos hablando únicamente del varón mayor de 45 años, solitario, parado o alcohólico, al que de forma estigmatizadora denominábamos mendigo, vagabundo o indigente, sino que ha aparecido una nueva versión de excluidos, los nuevos pobres, entre los que se cuentan jóvenes que han evolucionado al compás de las nuevas adicciones a sustancias tóxicas o estupefacientes; jóvenes extranjeros, en su día, recogidos en centros de protección y que han alcanzado la mayoría de edad; adictos al juego o el cada día más numeroso problema de personas de la tercera edad que viven en soledad y carecen de recursos; sin olvidar a esa legión de inmigrantes, con o sin papeles, cuyas circunstancias y repercusiones sociales están aún por determinar.

Es así por tanto, y en ello coinciden todas las investigaciones y estudios sobre el *sinhogarismo*, que ese perfil difuso ha evolucionado al compás de las nuevas realidades socioeconómicas, siendo interesante y significativo, desde el punto de vista sociológico, señalar tres características novedosas: Una ligera feminización, que correlativamente se corresponde con el nuevo papel que la mujer desempeña en la sociedad; una mayor presencia de extranjeros carentes de raíces que puedan mitigar sus dificultades, y una constatación de rebaja en la edad del colectivo.

En resumen, en base a los estudios realizados por Cruz Roja e Instituto Nacional de Estadística (INE) podemos concluir que el perfil medio de los sin hogar en España es mayoritariamente masculino (80%), con una edad media de 45 años, soltero (40%) y con hijos (30%). Dicho perfil no es

² "Exclusión social en España. Un espacio diverso y disperso en intensa transformación".Miguel Laparra y Begoña Pérez (coord.).ISBN .2008.

diferente del que se refleja en la Comunidad Autónoma de Galicia, salvo en el montante de extranjeros que aquí no excede del 35%, frente al 50% del resto de España.

Población

Uno de los principales problemas para indagar en las características del colectivo es la dificultad de acercamiento a sus integrantes, al tratarse de personas con un acentuado grado de asociabilidad, anárquicas en su comportamiento, indocumentadas y sujetas a constantes cambios de ubicación, todo lo cual mediatiza, en la práctica, su cuantificación. Además, los datos que aportan los centros que les prestan servicios no son siempre precisos ni homogéneos, lo que añade dificultades a su cómputo, sin olvidar, tampoco, la subjetividad de las administraciones y ONGs a la hora de exponer esta triste realidad.

No resulta, por ello, fácil llegar a conocer cuanta gente pernocta en la calle. Se ignora la cifra y el cálculo es difícil de realizar. Para ello sería preciso efectuar recuentos censales nocturnos, como se han llevado a cabo en ciudades como Madrid, Barcelona o Lérida y, aún así, es complicado, porque no se abarcaría todas las personas, algunas ocultas o en sitios inverosímiles, en vehículos o incluso en el subsuelo. Otra opción, no menos inexacta, sería efectuar el recuento de día, a través de los comedores a los que suelen acudir dichos individuos.

De ahí que no sea posible dar una cifra exacta del número de personas sin hogar existente en nuestra Comunidad Autónoma. Sin embargo, sí se ha constatado que el número de personas que viven en la calle o en habitáculos inhumanos va en aumento y, lo que es más grave, de forma incontrolable.

Las causas más probables de este incremento podríamos encontrarlas en los cambios sociales operados en los últimos años y, sin duda, en este momento, en el aumento exponencial de parados a consecuencia de la crisis económica que padecemos, en la transformación de las formas de pobreza, en la desinstitucionalización de los hospitales psiquiátricos, en el consumo de drogas y alcohol y en las dificultades de acceso a la vivienda.

La magnitud de este fenómeno ha sido recogida en Europa a través de los diferentes Informes anuales elaborados por el *Observatorio Europeo de los Sin Techo*, coordinados FEANTSA.

En nuestro país, por el *Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2008-2010*; por el *Observatorio sobre la Realidad Social de Cáritas Española*, por los *Documentos Base Campañas Sin Techo*, también de Cáritas; y por las *Encuestas sobre las Personas Sin Hogar* del *Instituto Nacional de Estadística*, de personas (encuesta pionera en la investigación de las condiciones vitales de dichas personas), y de centros (al objeto de conocer las principales características de los centros y disponer del número de usuarios de los establecimientos que prestan servicios a los sin hogar).

En la Comunidad Autónoma gallega, cabe mencionar el *I y II Plan Gallego de Inclusión Social* de la Xunta de Galicia, los *Planes de Acción*, el *Programa de Atención a las personas “Sen Teito”* de Cruz Roja y el I Encuentro Gallego de Ciudadanía Inclusiva, organizado por la Red Gallega de Lucha contra la Pobreza (EAPN-Galicia).

Y a nivel local cabe mencionar el “Análisis de la realidad y necesidades sociales del colectivo Sin Hogar”, del Ayuntamiento de Ferrol (A Coruña).

Causas

Como ha quedado expuesto a la condición de *sinhogarista* se accede por una gran variedad de motivos. Explicar, por tanto, el fenómeno con apoyo en factores exclusivamente individuales (origen social, salud mental, aislamiento, soledad, consumo de drogas o alcohol...); o en circunstancias socio-relacionales (ruptura de lazos familiares, sociales o laborales), resulta reduccionista. La exclusión es un problema estructural que obliga a tener en cuenta otros factores, como el desempleo, el problema de la vivienda, la precariedad salarial o la cobertura social. La interacción de todos estos factores es causa determinante de aquella penosa situación.

Hay que hacer relación a la problemática económica que explica el que se hayan disparado las cifras y las dificultades de su control. Sin constatarlo científicamente, creemos que podemos señalar que por cada punto porcentual de crecimiento del desempleo o del número de parados, ingresa en ese saco sin fondo de la marginación un porcentaje elevado de ellos.

El Informe elaborado por *Cáritas Española*, en mayo de 2009, sobre los cambios en la situación de crisis económica en personas sin hogar, destaca que las causas más frecuentes de

acceso al *sinhogarismo*, durante el bienio 2007-2008, han sido: la pérdida de empleo y la drogodependencia; y, en el caso de personas sin hogar inmigrantes, la dificultad de acceso al empleo y la situación de irregularidad administrativa.

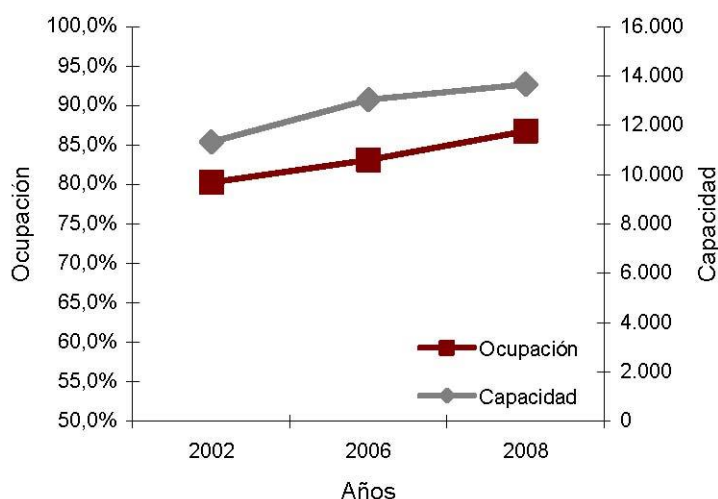


3. LOS CENTROS Y SERVICIOS DE INCLUSIÓN

En una sociedad bien organizada se crean instituciones para la atención de aquellos que carecen de los elementos indispensables para vivir. Esa es la razón de la existencia de una red de recursos para los que no tienen acceso a los mismos por sus medios.

Se trata de un fenómeno relativamente moderno, promovido mayoritariamente desde la iniciativa privada. Estamos, pues, asistiendo a una nueva respuesta que ha posibilitado una ostensible mejora de las prestaciones, muchas ya amparadas por las administraciones que, lentamente, ponen en marcha políticas de inclusión social.

Conforme a los datos recogidos en la Encuesta sobre Personas Sin Hogar(Centros) 2008 ³ publicada por el Instituto Nacional de Estadística (INE), funcionaban en España 615 centros (473 privados y 142 públicos), con una capacidad de alojamiento de 13.650 plazas diarias, con una ocupación media del 86,8%, un 4,7% más que en el año 2006.



Sin embargo, no todos los centros de atención ponen a disposición de las personas sin hogar idénticas prestaciones. Las más frecuentes ofrecidas en España fueron: restauración (86,3%),

³ El Real Decreto 1917/2009, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Programa anual 2010 del Plan Estadístico Nacional 2009-2012, establece en su artº 2-2 que no está prevista la realización de ninguna fase de trabajo en el año 2009 y 2010 en la Encuesta sobre las Personas sin Hogar (Personas).

información y acogida (83,9%), alojamiento (79,3%) y orientación; siendo escasa, en cambio, la oferta de prestaciones para la inserción social: talleres (27%), asistencia jurídica (33,8%), regularización de papeles (23,6%), atención psicológica (43,1%). (Fuente: Instituto Nacional de Estadística –INE–; Encuesta sobre las Personas Sin Hogar-Centros. Año 2008).

De los datos reseñados se infiere el prevalente carácter asistencialista de los centros, siendo destacable que las políticas sociales de atención a los sin hogar han ido mejorando tanto cualitativa como cuantitativamente. La calidad se deriva porque el gasto medio por centro para personas sin hogar se incrementó en un 18,5% en los dos últimos años, alcanzando de media los 286.404 euros por centro.

Y en cantidad porque, en el año 2006, la capacidad de la red de alojamiento (13.033 plazas diarias) creció un 15,2% respecto al año 2002. En el año 2008 el número de plazas diarias de alojamiento (13.650) ofrecido por los centros (615) supuso, como decíamos, un aumento del 4,7% respecto al año 2006 (Fuente: INE; Encuesta sobre Personas Sin Hogar-Centros. Años 2006 y 2008).

Uno de los datos más notorios que queremos resaltar es que el 59,3% de los trabajadores de los centros -que alcanzaron una cifra de 13.586-, fueron voluntarios. De ahí la enorme importancia que tiene la sociedad civil a la hora de afrontar las duras realidades de la población a atender. El voluntariado implica un posicionamiento sobre el papel que cada uno quiere desempeñar en la sociedad.

Especial referencia a Galicia

En la Comunidad Autónoma gallega, los recursos, y dentro de ellos los centros y servicios de inclusión existentes, no se diferencian, en líneas generales, de los del resto del territorio nacional, toda vez que presentan cifras similares.

Tal aserto no quiere decir, sin embargo, que nos movamos en posiciones satisfactorias, sino más bien deficitarias, al tratarse de unas prestaciones en las que los demandantes van siempre por delante de quienes las ofrecen. Es así que oferta y demanda confluyen de forma asimétrica. Cuanto mayor es el número de demandantes (crisis sociales), menor es el número que ofrecen las administraciones (crisis económica).

Los recursos

Los recursos de atención a las personas sin hogar con que cuenta la Comunidad Autónoma de Galicia (diciembre de 2009) son diversos. Cruz Roja de Galicia contempla los siguientes:



Recursos de Atención a Personas sin Hogar - Actualizado diciembre 2009

Nombre del recurso	Dirección	Población	Teléfono
Proyecto Sen Teito de Cruz Roja Española en A Coruña	C/ Cruz Roja Española, 1	A Coruña	981221000
Cocina Económica	C/ Cordelería, 10 Bajo		981224141
Albergue El Refugio	Avda. de Labañou, 10 Bajo		981251244
Caritas interparroquial	C/ Sargento Provisional, 37 Bajo		981150507
Ropero de Cáritas	C/Reyes Magos, nº 2 bajo		981241419
Asociación Renacer	C/ Sargento Provisional, 14 Bajo		98124922
Residencia Buen Pastor	Travesía de Los Rosales, sin		881878743
Residencia San José	Travesía de Los Rosales, s/n		981143247
Hogar Sor Eusebia			
Hogar Santa Lucía	Lugar Comeanda, sin		981142808
Ejército de Salvación	E/ Francisco Añón,9		981260098
Asociación Antonio Noche	Avda. de los Caídos, 192 Bajo		981134177
Betania	Dirección Condidencial(Casa de acogida para mulleres)		981235515
Comité Ciudadano AntiSIDA A Coruña	C/Padre Sarmiento, 24		981144151
Programa Sísifo. Fundación Erguete	C/Azahar. Bloque 48 Ba'o		881896801
Banco de Alimentos .	C/Cardenal Cisneros nº 65, bajo		981 232333
Colectivo Moucho	C/Azahar, Bloque 48 Bajo		881926467
Equipo de Inclusión Municipal	Centro Cívico San Diego.		981189868
Proyecto Sen Teito de Cruz Roja Española en Santiago	Avda. de Lugo, sin (esquina Fontiñas)	Santiago	981586969
Albergue	Rúa Castiñeiros, s/n		981581952
Centro Vieiro	C/ Costa Vella, 12 Bajo		981585608
Ropero San Pedro	Ruela de Fontiñas, 8 (enfrente de la iglesia de San Pedro)		981586916
Ropero Parroquia de San Fernando	San Pedro de Mezonzo		981591172
Roupeiro das Orfas	R/ García Prieto, (Conxo)		98158585Q

Pan de San Antonio	Campiño de Santo Antonio	Santiago	678927642
Comité Antisida	R/ Betanzos, 35		981558932
Fundación Amigos de Galicia	R/ Betanzos, 18 1°-D		981576034
Cottolengo do Pai Alegre	R/ Cottolengo, 1-3		981597101
Servicios Sociais Municipais	R/ Galeras, 46		981542465
Equipo de Inclusión Municipal	Rúa Galeras, 46		981542465
Proyecto Sen Teito de Cruz Roja Española en Lugo	C/ Ciudad de Vivero, 16 Ba'o	Lugo	982230315
Fogar do Transeúnte	Rúa Diputación, 12		982265066
Comedor Social de San Froilán	C/ An el López Pérez, s/n		No tienen
			92225370
Madre Encarnación "Sí a la vida"	Músico Falla, 16		
			982246968
Casa Jóvenes de Lugo (REMAR)	Estrada de Ombreiro, s/n		
Roupeiro de Cáritas	Pascual Veiga, 22 Baixo		982251274
Servicios Sociales	Ronda de la Muralla, s/n		982297100
Equipo de Inclusión	Quiroga Ballesteros, 1 3°		982284812
Proyecto Sen Teito de Cruz Roja Española en Ourense	Rúa Díaz de la Banda, n° 40	Ourense	988222484
Cáritas Diocesana	Praza Bis o Cesáreo P		988236819
Comité Ciudadán Antisida	Cabeza de Manzaneda		888233000
Proxecto Caixa Nova acogida inmigrantes	R/. Alfredo Brañas, 39 H		988511673
Servicios Sociales Municipales	R/. Bispo Carrascosa		988388137
Equipo de Inclusión Municipal	R/ Bispo Carrascosa, 8		988388137
Proyecto Sen Teito de Cruz Roja Española en Vigo	C/ Ecuador, 16		986423666
Misión del Silencio (Albergue)	cl Urzáiz, 39 (esquina con C/ Cerantes) y C/ Marqués de VE		986436997
Hermanos Misioneros Pobres (Albergue)	Avda. de Galicia, 160		986451885
Comedor de San Francisco	C/ San Francisco, 69		986436369

Comedor La Sal de la Tierra	C/ Manuel de Castro, 9 Bajo	Vigo	986290162
Médicos del Mundo (duchas)	C/ Islas Baleares, 15		986484301
Sereos del Casco Vello (bocadillo)	C/ Elduayen, 11		650715593
Dispositivo de emergencia (temporal)	C/ Gaiteiro Ricardo Portela, 1 (Pabellón Berbés		986204462
Vida Digna (comedor fin de semana)	C/ Vázquez Varela, 56		986417931
AFAN (reparto alimentos)	C/ Pastora, 54 bajo		986413890
Emaús Fundación Social	C/ Ronda Don Bosco, 9 Portal 2 (Interior)		984836624
Cáritas	Avda. García Barbón, 104		986443310
Servicios Sociales (Benestar Social)	Pza. do Rei, 1 planta baja		986810129

Como se aprecia en la relación que antecede, se trata de recursos de diferente naturaleza que presentan, como denominador común, la prestación de servicios a personas carentes de medios económicos. De ellas, una parte significativa e importante son las personas sin hogar.

Tipologías

Los Centros de Inclusión y Emergencia Social pueden presentar distinta naturaleza y, según ella, reunir específicos requisitos. Podemos distinguir, de conformidad con la Orden de la *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar*, de 25 de enero de 2008, los siguientes:

Albergues.- Son establecimientos para el alojamiento de carácter temporal, destinados a acoger a personas en situación de emergencia social, transeúntes y personas sin hogar, proporcionándoles cobijo y manutención por un período limitado de tiempo.

Centros de Acogida e Inclusión.- Son centros en régimen residencial temporal en los que, mediante una actuación programada, se posibilitan oportunidades de ajuste personal e incorporación sociolaboral a las personas en situación de riesgo de exclusión social.

Comedores Sociales.- En ellos se ofrece un servicio de desayuno/comida y/o cena a las personas en riesgo de exclusión social con necesidades de manutención.

Centros de Atención Social Continuada.- Abiertos en horario continuado y permanente o, como mínimo, en horario complementario al resto de los recursos sociales de atención a las situaciones de exclusión y de emergencia, en los que se ofertan servicios de atención a necesidades básicas y/o urgentes de los usuarios.

Centros de Día.- Están destinados a posibilitar, en régimen diurno, diversas oportunidades de mejora de la inclusión social y de ajuste personal a los individuos en situación o riesgo de exclusión social, proporcionándoles, entre otros, servicios de terapia ocupacional, autocuidado, habilidades sociales, ocio, educación para la salud, atención psicosocial, intermediación o prospección laboral, así como formación de carácter prelaboral adaptada a las características de las personas usuarias.

Otras unidades vinculadas funcionalmente a los centros y que también pueden ser utilizadas por no usuarios de los mismos, son:

Unidades de Higiene.- Servicios de ducha, de ropero y de lavandería.

Unidades de la Calle.- Cuyo objeto es atender al colectivo de personas sin techo que se encuentren en las calles.

Los centros y sus características

En Galicia las dos grandes prestaciones asistenciales que más utilizan los sin hogar son las de alojamiento y manutención, de ahí que sean estas las más necesarias y frecuentes. Según datos del INE para el año 2008, Galicia contaba con 31 centros de alojamiento; el número medio de plazas era de 837 para el mes de diciembre de dicho año, con una ocupación del 81,5%. Estos datos son totalmente equiparables, en su conjunto, a los del resto de las Comunidades Autónomas, destacando un nivel de ocupación ligeramente inferior al nacional que alcanzaba el 87,1%.

Por lo que se refiere a los centros de restauración, siempre según la misma fuente, Galicia contaba, en el año 2008, con 39 establecimientos, que suministraron 3.209 servicios diarios medios anuales, superando con un 82,28% la media nacional (78,37%), de servicios por centro y día.

De conformidad con lo regulado en la citada Orden de 25 de enero de 2008 (que conlleva la exigencia de profesionalización y de condiciones mínimas de funcionalidad), los centros autorizados por la Xunta de Galicia (diciembre de 2009), son los siguientes:

<u>Nombre entidad</u>	<u>Nombre centro</u>	<u>Municipio</u>	<u>Provincia</u>	<u>Tipo de centro</u>	<u>Plazas autorizadas</u>
Fundación Santo Hospital de Caridad	Refugio Pardo de Atín	Ferrol	A Coruña	Albergue	42
Centro Cultural-Social Juan XXIII	Albergue Juan XXIII	Santiago de Compostela	A Coruña	Albergue	25
Hermanos Misioneros de Enfermos Pobres	Albergue Nuestra Señora de la Salud	Vigo	Pontevedra	Albergue	38
Cáritas Diocesana de Santiago	Albergue de Transeúntes San Javier	Pontevedra	Pontevedra	Albergue	20
Misión del Silencio	Centro Juan Pablo II	Vigo	Pontevedra	Albergue	28
Asociación Albergue de Sor Eusebia	Centro de Acogida Hogar Sor Eusebia	A Coruña	A Coruña	Centro de acogida básica	54
Hermanos Misioneros de enfermos pobres	Casa de reposo Nuestra Señora de la Salud	Pontevedra	Pontevedra	Centro de acogida básica	154
Cáritas Diocesana de Santiago	Hogar 80	A Coruña	A Coruña	Centro de acogida básica	10
Fundación "O Noso Lar"	Casa de acogida O Noso Lar	Samos	Lugo	Centro de acogida básica	9
Comité cidadán antisida da Coruña	Piso de acogida	A Coruña	A Coruña	Centro de acogida básica	10
Fundación San Rosendo	Centro Acogida Boqueixón	Boqueixón	A Coruña	Centro de acogida básica	42
Fase de Encontro	Casa de Acogida Fase de encontro	Vigo	Pontevedra	Centro de acogida básica	7
Asociación comité anti-sida de Ourense	Centro de acogida básica	Ourense	Ourense	Centro de acogida básica	8
Fundación Hogar Santa Lucía para mujeres sin techo	Casa de acogida MM sin techo Santa Lucía	A Coruña	A Coruña	Centro de acogida básica	20
Casa Cottolengo del Padre Alegre de la Congregación Hermanas servidoras de Jesús	Cottolengo del Padre Alegre	Santiago de Compostela	A Coruña	Centro de acogida básica	55
Asociación la Obra de la Señora	San José de la Obra de la Señora	A Coruña	A Coruña	Centro de acogida básica	21
Asociación la Obra de la Señora	Centro de acogida el Buen Pastor	A Coruña	A Coruña	Centro de acogida básica	36
Asociación Patronato Concepción Arenal	Vivienda tutelada Mulleres Patronato Concepción Arenal	Ferrol	A Coruña	Centro de acogida básica	10
Betania de Jesús Nazareno	Casa de acogida Betania	A Coruña	A Coruña	Centro de acogida básica	0
Fundación Monte do Gozo	Centro de acogida Acougo	Vigo	Pontevedra	Centro Acogida-apoyo social a procesos terapéuticos	34
Fundación San Rosendo	Sagrada Familia	Ourense	Ourense	Centro Acogida-apoyo social a procesos terapéuticos	30
Concello de Vigo	Centro municipal de transición a vida autónoma I	Vigo	Pontevedra	Centro Acogida-Transición a la vida autónoma	8
Concello de Vigo	Centro municipal de transición a vida autónoma II	Vigo	Pontevedra	Centro Acogida-Transición a la vida autónoma	5
RR. Adoratrices Esclavas Santísimo Sacramento y Caridad de Ourense	Casa de acogida Érguete Muller	Ourense	Ourense	Centro Acogida-Transición a la vida autónoma	7

Congregación oblatas del Santiago Redentor	Centro de Día Vagalume	Santiago de Compostela	A Coruña	Centro de día	15
Fundación Monte do Gozo	Centro de acogida e reinserción proxecto home	Ourense	Ourense	Centro de inserción socio laboral	122
Sociedad Fundadora y Sostenedora de la cocina económica de Santiago	Cocina económica de Santiago	Santiago de Compostela	A Coruña	Comedor social	0
Institución benéfico social Padre Rubinos	Comedor Social Padre Rubinos	A Coruña	A Coruña	Comedor social	0
Asociación Centro de Desenvolvemento rural O Viso	Comedor social O Viso	Sarreaus	Ourense	Comedor social	40
Misión del silencio (mixta)	Comedor social Virgen de Lourdes	Vigo	Pontevedra	Comedor social	0
Fundación San Rosendo	San Martín	Ourense	Ourense	Comedor social	80
Cocina económica de la Ciudad de Ferrol	Cocina económica Ferrol	Ferrol	A Coruña	Comedor social	0
Cocina económica de A Coruña	Cocina económica de A Coruña	A Coruña	A Coruña	Comedor social	0

Los centros en proceso de regulación autorizados, son:

CENTROS AUTORIZADOS						
Pontevedra	Pontevedra	Albergue San Vicente de Paul	R/. Palencia 26 baixo	Albergue	Sociedad San Vicente de Paul	Iniciativa social
Ourense	Ourense	Centro de Acogida Abeiro	Rúa Luna 14 – 1º	Centro Acogida-Apoio social a procesos terapéuticos	Asociación Abeiro	Iniciativa social
Pontevedra	A Guarda	Samaritanas	Rúa Capeáns	Centro de acogida básica	Samaritanas	Iniciativa social
A Coruña	A Coruña	Albergue Padre Rubinos	Avda. Labañou 10	Albergue	Padre Rubinos	Iniciativa social
A Coruña	Santiago de Compostela	Albergue Juan XXIII	Rúa Castaños, s/n	Albergue	Juan XXIII	Iniciativa social
Ourense	Ourense	Albergue Concello de Ourense	Praza do Trigo, 1	Albergue	Concello de Ourense	Administración municipal
Ourense	Ourense	Centro acogida Atox	Rúa Paseo, 15 – 2º	Centro acogida-apoyo social a procesos terapéuticos	Asociación de ayuda al toxicómano	Iniciativa social
Ferrol	Ferrol	Centro de atención social continuada	Rúa Magdalena, 221	Centro de atención social continuada	Cáritas Diocesanas Mondoñedo-Ferrol	Entidade relixiosa
Vigo	Vigo	Centro de día de redución de danos	Illas Baleares, 15 baixo	Centro de día	Médicos del Mundo	Iniciativa social
Pontevedra	Vilagarcía	Albergue Cruz	Constitución 3	Albergue	Cruz Roja Salnés	Iniciativa social
A Coruña	Ferrol	O Mencer	Rúa Espartero, 51	Centro de día	Oblatas Ferrol	Iniciativa social

Aparte de la coexistencia de centros autorizados y otros pendientes de regulación, es de resaltar que los indicados centros presentan variadas características y que, incluso, sus propias denominaciones, en ocasiones resultan engañosas, pues hay centros denominados de acogida que, en realidad, no son más que servicios de información y orientación.

Pero lo que sí resulta común a todos los centros es la insuficiencia de recursos económicos con que cuentan y que más de la mitad del personal que presta servicios en ellos, es voluntario (430 sobre 731), lo que equivale a un 58,82%, siendo la media nacional de un 59,30%.

	Personal asalariado	Personal voluntario	Otro personal	Total de Personal
Galicia	194	430	107	731

Fuente: Instituto Nacional de Estadística. 2008⁴.

En todas las comunidades autónomas españolas, y la gallega no iba a ser una excepción, el problema no se afronta desde un aspecto de atención integral del necesitado, sino desde un plano parcial, proporcionando alojamiento y manutención puntual, pero obviando políticas públicas y generales a medio plazo. Se trata, en definitiva, de una cobertura de exigencias mínimas de cara a la subsistencia de personas en situación de pobreza extrema, de prestaciones de carácter meramente asistencial, que no abren una vía de salida clara hacia su posible integración.

⁴ El Real Decreto 1917/2009, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Programa anual 2010 del Plan Estadístico Nacional 2009-2012, establece en su artº 2-2 que no está prevista la realización de ninguna fase de trabajo en el año 2009 y 2010 en la Encuesta sobre las Personas sin Hogar (Personas)

Proporción de centros que ofrecen la prestación por comunidad autónoma y tipo de prestación.

Unidades: porcentaje

	Información y acogida	Orientación	Alojamiento	Restauración	Educación primaria	Formación profesional	Taller ocupacional	Taller de Inserción	Educación de adultos	Actividades artísticas	Cuidados médicos	Atención psicológica	Asistencia jurídica	Regularización de papeles	Ropero	Guardería	Otras
Total	83,9	79	79,3	86,3	2,6	2,3	17,4	27	20,5	27,3	15,6	43,1	33,8	23,6	38,2	4,2	25,5
Andalucía	89,2	85,1	85,1	89,2	..	2,7	12,2	32,4	25,7	21,6	21,6	48,6	35,1	23	39,2	4,1	23
Aragón	62,8	60,5	69,8	74,4	..	..	9,3	11,6	4,7	14	7	14	2,3	7	32,6	2,3	30,2
Asturias (Principado de)	93,8	93,8	62,5	81,3	..	..	25	43,8	31,3	12,5	..	31,3	43,8	6,3	37,5	..	37,5
Balears (Illes)	89,5	73,7	78,9	89,5	..	5,3	10,5	26,3	5,3	31,6	15,8	10,5	15,8	10,5	47,4	5,3	21,1
Canarias	89,3	89,3	71,4	78,6	7,1	3,6	14,3	32,1	14,3	35,7	21,4	46,4	39,3	53,6	32,1	..	32,1
Cantabria	90	70	90	80	..	..	60	..	10	50	20	40	50	40	70	..	20
Castilla y León	98,2	85,7	83,9	89,3	1,8	1,8	12,5	32,1	30,4	17,9	12,5	48,2	51,8	30,4	37,5	3,6	23,2
Castilla-La Mancha	87,9	90,9	90,9	81,8	9,1	..	27,3	27,3	24,2	27,3	9,1	48,5	33,3	33,3	63,6	..	15,2
Cataluña	75,4	71,9	89,5	96,5	1,8	1,8	19,3	36,8	24,6	26,3	24,6	50,9	42,1	12,3	38,6	3,5	36,8
Comunitat Valenciana	81,6	85,7	87,8	89,8	6,1	..	28,6	32,7	30,6	36,7	8,2	59,2	38,8	28,6	36,7	12,2	18,4
Extremadura	81,8	81,8	72,7	90,9	..	..	18,2	18,2	9,1	54,5	27,3	45,5	36,4	9,1	72,7	..	45,5
Galicia	78,6	64,3	73,8	95,2	2,4	2,4	11,9	11,9	16,7	19	11,9	38,1	26,2	26,2	52,4	4,8	23,8
Madrid (Comunidad de)	74,1	70,4	72,2	85,2	..	3,7	13	33,3	20,4	25,9	13	46,3	33,3	18,5	27,8	3,7	18,5
Murcia (Región de)	96,3	100	70,4	66,7	3,7	7,4	14,8	40,7	29,6	40,7	18,5	70,4	63	44,4	25,9	3,7	25,9
Navarra (Comunidad Foral de)	92,9	78,6	85,7	92,9	..	..	35,7	7,1	..	21,4	35,7	28,6	14,3	21,4	57,1	..	28,6
País Vasco	87,7	80	69,2	83,1	3,1	4,6	20	20	13,8	29,2	9,2	27,7	21,5	15,4	20	3,1	30,8
Rioja (La)	58,3	50	91,7	91,7	8,3	..	8,3	..	8,3	50	25	58,3	16,7	25	25	8,3	8,3
Ceuta	100	100	100	100	50	..	..	50	100	100	100	100	100	100	100	100	50
Melilla	100	100	100	100	..	..	..	33,3	33,3	66,7	66,7	66,7	66,7	66,7	33,3	33,3	..

Fuente: Instituto Nacional de Estadística.2008

Por lo que se refiere al establecimiento de políticas de inserción sociolaboral (pisos tutelados, talleres ocupacionales, educación primaria, formación laboral, búsqueda de empleo, seguimiento social...), estas son escasas y difícil la variación de esta tendencia dada la situación de crisis económica que se atraviesa. Las administraciones no han respondido con recursos apropiados a las específicas necesidades de este colectivo.

En Galicia los centros especializados más numerosos son los destinados a la atención de mujeres maltratadas (57,1%); les siguen los que tienen por objeto el cuidado de inmigrantes (47,6%) y los destinados a drogodependientes, alcohólicos, excarcelados, etc.

	Excarcelados	Drogodependientes	Alcohólicos	Mujeres maltratadas	Inmigrantes	Otras
Galicia	14,3	14,3	14,3	57,1	47,6	28,6

Fuente: Instituto Nacional de Estadística. 2008.

A través de las visitas realizadas a diferentes centros han podido constatarse distintos modelos de gestión y acceso, así como falta de planificación por parte de la administración, en cuanto a los de nueva creación, que parece no tener en cuenta la población necesitada. En Galicia, en el año 2008, el modo de acceso fue el que refleja el siguiente cuadro:

En Galicia, en el año 2008, **el modo de acceso** fue el siguiente:

	Acceso libre	Enviados de servicios sociales	Enviados de centros de PSH	Prisiones	Hospitales	Emergencias	Otras
Galicia	71,4	59,5	35,7	19	35,7	31	16,7

(Fuente : INE 2008. ⁵).

Respecto a la titularidad de los centros, puede decirse que, en un 68% son de iniciativa privada, distribuyéndose por mitad entre los de carácter religioso y los de carácter laico, si bien estos últimos, en su origen, presentaban una inspiración religiosa o una entidad religiosa, principalmente católica, como promotora de su fundación. Del 32% que integran los centros públicos, el 55% corresponde a entidades dependientes de la administración autonómica y el 45% restante a entes que dependen la administración local o estatal, si bien esta última tiene una carácter meramente residual.

⁵ Nota INE: El total de los porcentajes por fila, puede ser superior al 100%.

La gestión de los centros de atención es, en principio, concordante con lo indicado respecto a su titularidad, pudiendo destacarse que las entidades religiosas gestionan el 39,6%, aun cuando solo ostentan la titularidad del 33,6% de los centros, fenómeno que se observa también en el caso de centros laicos, lo que denota una dificultad de gestión por parte de la administración.

A modo de resumen pueden señalarse, como características fundamentales de la red de centros y servicios en Galicia, a semejanza del resto de las comunidades autónomas, las siguientes:

- Predominio de políticas asistenciales, de niveles primarios de atención, con ausencia de políticas integradoras.
- Falta de coordinación y planificación.
- Iniciativa privada mayoritaria en la titularidad y gestión de los centros.
- Escasez de medios económicos.
- Ausencia de centros y servicios diversificados y especializados.

La queja más común de los usuarios de los centros se refiere a una excesiva rigidez de las normas de convivencia y del control horario.

Financiación

La mayor parte de los recursos con que cuentan los centros de inclusión de carácter privado provienen de las administraciones públicas (52,4%). El resto corre a cargo de entidades privadas y/o religiosas, principalmente de Cáritas Española y de fundaciones, asociaciones y particulares, destacando la escasa aportación de fondos por parte de entidades financieras o empresas privadas. Llama la atención la exigua participación de la administración pública gallega (52,4%) –con frecuentes retrasos, además, en su abono-, en comparación a la media nacional que se eleva al 75,5%, así como la aportación de fondos propios como fuente de financiación que, en Galicia, asciende al 19%, el mayor porcentaje de todas las autonomías.

	Administraciones Públicas	Empresas	Instituciones privadas sin fines lucrativos	Donaciones particulares	Fondos Propios	Sin financiación predominante	Total
Total	75,8	0,5	8,1	4,7	8,9	2	100
Andalucía	71,6	1,4	6,8	13,5	5,4	1,4	100
Aragón	69,8	..	14	2,3	9,3	4,7	100
Asturias (Principado de)	62,5	..	18,8	6,3	6,3	6,3	100
Balears (Illes)	94,7	..	..	5,3	..	..	100
Canarias	92,9	..	..	..	7,1	..	100
Cantabria	40	..	20	10	30	..	100
Castilla y León	66,1	..	17,9	..	16,1	..	100
Castilla-La Mancha	97	..	3	..	..	..	100
Cataluña	78,9	1,8	3,5	3,5	10,5	1,8	100
Comunitat Valenciana	83,7	..	6,1	2	6,1	2	100
Extremadura	81,8	..	..	..	18,2	..	100
Galicia	52,4	..	14,3	9,5	19	4,8	100
Madrid (Comunidad de)	75,9	1,9	3,7	9,3	9,3	..	100
Murcia (Región de)	88,9	..	3,7	..	7,4	..	100
Navarra (Comunidad Foral de)	50	..	28,6	..	14,3	7,1	100
País Vasco	80	..	7,7	3,1	6,2	3,1	100
Rioja (La)	91,7	..	..	8,3	..	..	100
Ceuta	50	..	..	..	..	50	100
Melilla	100	..	..	..	..	..	100

Fuente Instituto Nacional de Estadística. 2008.

4. MARCO JURÍDICO

El problema de los *sin hogar* no es exclusivo de Galicia o de España, afecta igualmente al conjunto de los países desarrollados y, principalmente, al tercer mundo. De ahí, que esté sujeto a regulación en los distintos ámbitos en que se produce y que los organismos internacionales, que tienen por objeto la salvaguarda de los derechos humanos, hayan dictado numerosas resoluciones al respecto, siendo la erradicación del problema un reto generalizado.

La Declaración Universal de Derechos Humanos, de las Naciones Unidas, establece, en su artículo 25, apartado 1º, que “Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar y, en especial, la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad”.

De parecido tenor es la declaración que se contiene en el pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, ratificado por España en abril de 1977, cuyo artículo 11 señala: “El derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia”; se impone, también, el deber de los Estados parte de tomar medidas apropiadas para asegurar la efectividad de este derecho, reconociendo a tal efecto la importancia esencial de la cooperación internacional fundada en el libre consentimiento. Asimismo, el Pacto hace una llamada de atención a los Estados para que pongan especial ahínco en la adopción de medidas inmediatas, tendentes a lograr los objetivos perseguidos, atendiendo especialmente a aquellos grupos sociales menos favorecidos.

Aun cuando exceda de la concreta problemática que nos ocupa, Naciones Unidas aprobó, por unanimidad, en el año 2000, lo que se conoce por “Los objetivos del Milenio”, estableciendo plazos para la erradicación de la pobreza en el tercer mundo, cuya primera fecha de control se fijó para el año 2015. También es de aplicación la Resolución 62/2005, de diciembre de 2007, de Naciones Unidas, cuyo apartado 5 insta a todos los gobiernos y demás agentes sociales a que sigan poniendo todo su empeño en alcanzar el objetivo de la erradicación de la pobreza.

Por su parte, en Europa, es de destacar la siguiente normativa:

El Tratado de Ámsterdam que inicia unas bases para el desarrollo de programas de acción social al objeto de lograr una sociedad no excluyente donde la protección social, la inserción, la igualdad y la lucha contra la discriminación constituyen factores esenciales.

El Consejo de Lisboa (marzo de 2000) que sienta los presupuestos para la creación de un Estado social activo, en el que la promoción de la inclusión y cohesión social pasan a ser objetivo estratégico fundamental de la Unión Europea. A partir de ahí se diseña la Estrategia Europea para la Inclusión Social (que en España da lugar a los Planes Nacionales Bianuales), que se completa con la Agenda Social Europea 2005-2010 como medida para potenciar y definir la estrategia europea de lucha contra la exclusión.

El Consejo Europeo Social de Feira (junio de 2000) que considera la necesidad de modernizar la protección social y de fomentar la inclusión social, definiendo unas prioridades que se plasman en una Agenda Social reforzada en la que se delimita un marco plurianual de actuaciones.

La Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, cuyo artículo 21 prohíbe “toda discriminación y, en particular, la ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad u orientación sexual”. Asimismo, con el fin de combatir la exclusión social y la pobreza, reconoce y respeta el derecho a las ayudas sociales y para la vivienda con el objetivo de garantizar una existencia digna a todos aquellos que no dispongan de recursos suficientes, según las modalidades establecidas por el Derecho comunitario y las legislaciones y prácticas nacionales.

Por último, cabe resaltar que el Parlamento Europeo y el Consejo de Europa, en su Decisión 1098/2008, relativa al año Europeo de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, estableció los siguientes objetivos y principios:

Reconocimiento del derecho fundamental de las personas que se encuentran en situación de pobreza y exclusión social a vivir con dignidad y a desempeñar un papel activo en la sociedad.

Aumentar el compromiso de la opinión pública en las políticas y acciones de inclusión social, insistiendo en la responsabilidad colectiva e individual en la lucha contra la pobreza y la exclusión social y en la importancia de promover y respaldar las actividades voluntarias.

Promover una sociedad más cohesionada, sensibilizando sobre las ventajas para todos de una sociedad en la que se erradique la pobreza, se permita la justa distribución y no se margine a nadie.

Reiterar el compromiso político de la Unión Europea y de los Estados miembros de influir de forma decisiva en la erradicación de la pobreza y la exclusión social.

En cuanto a la normativa estatal, resulta aplicable, en primer término, la Constitución española que establece, como principios rectores de la política social y económica, el deber de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia (artículo 39.1); el de promover las condiciones favorables para el progreso social y económico y para una distribución de la renta regional y personal más equitativa en un marco de una política de estabilidad económica (artículo 40.1); el de mantener un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo (artículo 41); y el de promover el bienestar de los ciudadanos durante la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (artículo 50). Y, sobre todo, es fundamental para el tema que nos ocupa el principio rector, consagrado en el artículo 47, que establece que “todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación. La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos”.

El Texto Refundido de la Ley del Suelo contempla una serie de medidas dirigidas a promover un mayor volumen del suelo para vivienda protegida con la pretensión de facilitar el acceso de los ciudadanos a la vivienda y, en particular, de los grupos más desfavorecidos.

El Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2010, que proclama como fin social de toda política de vivienda crear

las condiciones para hacer efectivo el derecho a la misma por toda la población, estableciendo que el total de las actuaciones relacionadas con la oferta de vivienda protegida, al menos el 40%, lo sea para alquiler.

La Ley 44/2007, de 1 de diciembre, que regula el régimen jurídico de las empresas de inserción y establece un marco para promover la inserción laboral de personas en situación de exclusión social.

Y, por último, en lo atinente a la normativa autonómica, ha de señalarse que, en virtud de lo previsto en el artículo 148.1.20 de la Constitución española, el Estatuto de Autonomía de Galicia (artículo 27.23) recogió la competencia exclusiva en materia de asistencia social y vivienda, lo que legitima la actuación legislativa de la Comunidad Autónoma en el campo que nos ocupa, sin perjuicio de la aplicación necesaria de la normativa estatal en todos aquellos aspectos institucionales que sean de su exclusiva competencia. Es así que esa competencia exclusiva se desarrolla a través de normas autonómicas y locales; en este sentido, la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en sus artículos 25 y 26, encomienda a los ayuntamientos determinadas competencias en materia de vivienda y servicios sociales.

En el ejercicio de esa competencia, se dictó la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de Servicios Sociales de Galicia, que regula de forma exhaustiva los aspectos básicos de los servicios sociales en esta Comunidad, estableciendo un régimen de responsabilidad pública para la esfera de los servicios sociales que, en coherencia con las notas definitorias del Estado social que la Constitución española diseña, acota tales servicios como derechos para todos aquellos que, por su situación, lo requieran. El Título VII de la expresada Ley se ocupa de la atribución de competencias a las administraciones públicas de Galicia en materia de servicios sociales, estructurándose en dos niveles: Xunta de Galicia y entes locales, que habrán de actuar conforme a los principios de coordinación y cooperación.

En lo que se refiere a las competencias de las entidades locales, se fijan unos servicios mínimos que habrán de quedar garantizados por los ayuntamientos y la posibilidad de que puedan desarrollar actividades municipales complementarias de otras administraciones públicas.

El Decreto 240/1995, de 28 de julio, por el que se regulan los servicios sociales de atención primaria, tiene como uno de sus objetivos prioritarios el desarrollo de servicios preventivos dirigidos a la

población en general y, de forma especial, a aquellos colectivos que se encuentren en situación de riesgo, así como la inserción social de los miembros marginados y excluidos de la comunidad.

El Decreto 143/2007, de 12 de julio, por el que se regula el régimen de autorización y acreditación de los centros y programas de servicios sociales.

La Orden de 25 de enero de 2008 que establece los requisitos específicos que deben cumplir los centros de inclusión y emergencia social, en desarrollo del citado Decreto 240/1995 en lo relativo a los equipamientos propios de los servicios sociales de atención primaria y del mencionado Decreto 143/2007.



—Nas cidades prohibiron os probes.
—Sería mellor que prohibiran a probeza.

5. CENTROS Y SERVICIOS VISITADOS

Como es bien sabido para conocer el funcionamiento de los centros y servicios no es necesario llevar a cabo una investigación de todos ellos ni el visitarlos. Esta labor se hace por muestreo.

Sin embargo, las peculiaridades de unas organizaciones como las que nos ocupan y también la resistencia de unos usuarios de diferente personalidad nos llevaron a promover visitas a la mayor parte de los centros y servicios existentes en nuestra Comunidad y, entre ellos, a la práctica totalidad de los urbanos importantes.

Lo primero que en nuestras visitas nos ha llamado la atención es que estamos en presencia de recursos que tienen unos objetivos comunes, pero que su devenir, su profesionalización, su titularidad, la perentoriedad de los servicios que prestan hacen que nos encontremos ante estructuras bien diferenciadas. Por ello no ha sido posible establecer unas coordenadas de investigación únicas, lo que, de ser de otra manera, habiéramos podido hacer con una encuesta por escrito.

Permítasenos significar a estas alturas de este Informe que algunos de los centros y servicios de iniciativa privada que hemos visitados carece de los elementos que en cualquier empresa son indispensables, pero que aquí serían ilusorios. Nos referimos, por ejemplo, a la presencia de un presupuesto anual. Y ello es así porque muchos de ellos se mantienen vivos por donaciones o medios no exigibles en los que opera una buena dosis de discrecionalidad. ¿Y qué más se puede pedir a aquellos que llevan adelante unas funciones a las que las administraciones no hacen frente y lo hacen de forma altruista?

No queremos entrar en contradicción con nosotros mismos cuando recomendamos la existencia de parámetros de uniformización y control por parte de la administración, pues hay dos planos diferentes entre lo existente y lo deseable.

Los centros y servicios a los que hemos acudido son los siguientes:

A CORUÑA

Albergue de transeúntes “El Refugio”.

Avda. Labañou, nº 10

Descripción y aspectos generales

La Institución Benéfico Social Padre Rubinos es una institución laica de inspiración religiosa, que nace como Patronato de la Caridad en el año 1918 con el fin de “extinguir la mendicidad en la ciudad de La Coruña” sus antecedentes se remontan en una institución creada en 1913 llamada “Asilo Nocturno de Borrachos”. A lo largo del siglo XX la primera Casa- Refugio, inaugurada en 1965 ha venido creciendo y ampliando su ámbito de actuación a una Escuela Infantil y a una Residencia de Ancianos.

Hace 2 años se materializó un proyecto de construcción de unas nuevas instalaciones en una superficie de 20.367 m², cedida por el Ayuntamiento de A Coruña a la Institución , situada en la tercera ronda de San Pedro de Visma. La Fundación Amancio Ortega ha asumido la financiación -17 millones de euros- de la construcción y dotación del nuevo centro, haciéndose cargo de todo el proceso de contrataciones; recibiendo la Institución “llave en mano” las nuevas instalaciones a la finalización de la obra.

Servicios prestados

El Albergue de Transeúntes “El Refugio” es un centro de inclusión, destinado a acoger a personas en situación de emergencia social, transeúntes y en general usuarios carentes de hogar y recursos, que cuenta con los siguientes servicios: comedor, calor-café, alojamiento nocturno, centro de día, duchas, información y orientación, atención psicológica; contando asimismo con un programa de reinserción social de larga estancia y con viviendas de inserción.

Organización

La financiación de todo el complejo procede mayoritariamente, un 67%, de las aportaciones de los 600 socios de la Institución, de las empresas y entidades colaboradoras y de las cuotas de usuarios. El 33% restante se financia mediante las aportaciones, en forma de convenio, concierto o

subvenciones, de las distintas administraciones, fundamentalmente Ayuntamiento de A Coruña y Xunta de Galicia. El Albergue de Transeúntes supone el 27% del presupuesto, el porcentaje se destina a la guardería y a la residencia de ancianos.

El personal del Albergue lo conforman un equipo técnico formado por educador social, psicóloga, orientador laboral y trabajadora social, apoyados en labores de mantenimiento y coordinación por 8 hermanas de la congregación Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul. Asimismo una media de 10 voluntarios internos apoyan las tareas diarias de limpieza; 11 ayudan en el servicio de comedor y otros 23 lo hacen en el servicio Calor-Café. Al parecer la Institución P. Rubinos va a firmar un convenio con el Sergas en virtud del cual contarán con el apoyo de un psiquiatra.

Un servicio de seguridad privada custodia las instalaciones de la entidad de cinco de la tarde a ocho de la mañana.

Servicios prestados

En el 2008 se ha implantado un “Fondo de Ayuda” sufragado por la Institución, para aquellos casos calificados por el equipo técnico de urgente necesidad (servicio de monedero).

Con el objetivo de que los usuarios inicien el camino de la inserción social y laboral, el Albergue ha venido desarrollando en el año 2008 un amplio programa de actividades de ocio y tiempo libre, de carácter lúdico-formativo (de autoayuda, de motivación, de adquisición de habilidades ..), y de actividades formativas pre-ocupacionales y ocupacionales que proporcionan competencias básicas para conseguir un empleo en el primer supuesto y en el segundo sirven de complemento del currículum formativo de la persona.

Entre las actividades realizadas en el centro destacan los talleres de manualidades, de teatro, de debate, de videoforum, excursiones... y los talleres de búsqueda de empleo, curso de mecanografía y de informática básica e iniciación a Internet.

El comedor

A este servicio acuden personas sin recursos, usuarios o no de la Casa-Refugio, para desayunar (8,30h), comer (12,30h) y cenar (20h.). A pesar de tener una capacidad de 150 plazas, resulta insuficiente para atender a la creciente demanda del servicio, lo que hace que se realicen turnos de comidas y que se produzcan “colas” de espera. El aumento de usuarios se constata comparando cada año su número: en el 2006, 1.063 y en el 2008, 3.287. En el año 2009 el número total de servicios prestados ha sido de 119.109. (18.734 desayunos; 45.625 comidas y 54.750 cenas). Ha de destacarse la buena y adecuada calidad y cantidad de la comida servida así como la atención que se presta.

El calor-café

Este servicio, con horario de apertura de 23h. a 8h., trata de evitar que las personas sin hogar pernocten a la intemperie y constituye un punto de partida para conocer la problemática social de los usuarios, orientándolos hacia el resto de los servicios, especialmente información, asesoramiento y talleres .A estos fines se ha habilitado una sala de unos 150m2, con cómodos sillones para 40 plazas. La sala se ha dividido en dos ambientes, uno para el descanso nocturno y otro para la realización de actividades durante la noche para lo que cuenta con libros, prensa, televisión, ordenadores con acceso a Internet y servicio de cafetería. Durante el ejercicio 2008, el Calor-Café ha prestado un total de 13.505 servicios, habiéndose atendido a un total de 674 usuarios.

El alojamiento nocturno

El servicio de dormitorio tiene una capacidad para 50 hombres y 10 mujeres. La media de usuarios es de 45 personas. No admiten parejas ni a aquellas personas que puedan alterar la convivencia .

La estancia media está entre 7 y 10 días y la máxima es de un mes. También es posible una estancia extraordinaria, previa valoración del equipo técnico y la aceptación por el usuario de un plan de trabajo o itinerario personalizado de inserción social. Durante el año 2008 se prestaron 16.425 servicios.

El personal del alojamiento tiene que hacer frente a problemas para los que ni ellos ni el centro están preparados; se trata de estancias excepcionales, en un salón no acondicionado al efecto, de personas sin recursos enfermas que tras una estancia hospitalaria no tienen un lugar para recuperarse o de personas enfermas con incapacidades (necesidades de apoyo para caminar, asearse, comer...).

Además de este perfil de usuarios con deficiencias físicas, destaca por significativo el de los transeúntes mayores -que no tienen a donde ir, sin recursos de ningún tipo- potenciales usuarios del sistema de dependencia pero que no tiene acceso a una residencia pública de personas mayores. Ningún usuario mayor ha podido acceder a una residencia pública.

La crisis hace que muchos trabajadores a los que se les acabó el subsidio de desempleo acudan a las ayudas de emergencia, al RISGA para aliviar su precaria situación. La demanda de algunos de esos nuevos parados -que corren grave riesgo de caer en la exclusión- de ingreso en el centro a la espera de que la administración resuelva sus peticiones (hay una demora de 4 a 6 meses) no puede ser atendida por falta de plazas.

Servicio de centro de día

Se ubica en el salón del albergue. Ofrece a los usuarios la posibilidad de no tener que estar en la calle, de estar bajo cobijo, proporcionándoles información de todo tipo.

Servicio de duchas

Los usuarios del servicio de dormitorio pueden utilizarlos todos los días a las 20,30h. y los demás usuarios los viernes y sábados a las 19horas. Como complemento se reparten útiles de aseo e higiene personal. Durante 2008 se han ofrecido un total de 13.829 servicios.

Servicio de información y orientación

Es atendido por una trabajadora social y por dos educadores sociales que realizan tareas de recepción y registro de nuevos usuarios, orientación y asesoramiento, gestión y tramitación, con el fin de lograr una futura inserción sociolaboral.

Conclusiones

El centro de inclusión social “El Refugio”, es una referencia en la ciudad de A Coruña, un cualificado y fundamental entramado de servicios con importante apoyo ciudadano, que han evolucionado de la mera asistencia a ofrecer servicios profesionalizados de inclusión. El futuro se presenta esperanzador, pues en pocos años la Institución Benéfico Social P. Rubinos contará con unas magníficas instalaciones que multiplicarán los servicios actuales respondiendo así a la necesidad de ampliación y al sueño largamente acariciado por los integrantes de la entidad.

Residencia para hombres “El Buen Pastor”.

Travesía de los Rosales nº 11

Descripción y aspectos generales

El centro de inclusión “El Buen Pastor” pertenece a la institución “Pía Unión La Obra de la Señora”. Ubicada en un entorno privilegiado del Barrio dos Rosais en un edificio que alberga también la residencia de mujeres “San José” y una residencia de ancianos. Tiene unas espléndidas instalaciones (habitaciones individuales con baño, comedor, lavandería, sala de tv, aula de servicios múltiples y zona ajardinada).

Servicios prestados

Ofrece servicios de alojamiento, manutención y una serie de actividades, realizadas por un equipo de profesionales, encaminadas a preparar a sus usuarios para la vida y el trabajo, teniendo como objetivo el conseguir el desarrollo personal y la integración sociolaboral de los mismos. A tales fines solo se admiten varones que tengan posibilidades de inserción y que acepten el Proyecto de Inserción Personalizado que se les propone, los horarios y normas del centro. Tal vez esta es una de las razones por las que la residencia nunca está al límite de sus posibilidades, pues con 36 plazas tiene una media de ocupación aproximada de 23.

Organización

El equipo humano está formado por 4 educadoras sociales, una psicóloga, un coordinador y 2 voluntarios. El tiempo de estancia está condicionado y sigue paralelo al proceso de inserción; no admitiéndose inmigrantes sin papeles pues por esa condición no pueden trabajar ni insertarse.

Población atendida

La mayoría de los usuarios son gallegos de 40 y 50 años, solteros y divorciados con hijos siendo la problemática más común el alcoholismo y la drogodependencia. Estas personas con problemas de adicciones para su rehabilitación son derivados a recursos especializados de la ciudad llevando a cabo el personal del centro el control y seguimiento de su proceso de deshabituación. Según la Memoria 2008, los resultados del trabajo desarrollado en el centro fueron los siguientes: 75 personas pasaron un reconocimiento médico; 2 recuperaron las relaciones familiares; 40 fueron derivados a recursos especializados, sobre todo a la Asociación de exalcohólicos de A Coruña; 21 consiguieron un contrato de trabajo; 39 realizaron acciones formativas y la mayoría consiguió un correcto aseo personal, realizar tareas domésticas, mejorar su autoestima, utilizar los recursos sociales de la ciudad.

Conclusiones

Según responsables de la residencia, los “éxitos” conseguidos en la inserción fueron del 30% de los usuarios.

Residencia para mujeres “San José”.

Travesía de los Rosales, nº 11

Descripción y aspectos generales

Como se ha señalado, este centro de inclusión para mujeres está ubicado en el mismo edificio que la residencia “Buen Pastor” y pertenece también a la “Pía Unión La Obra de la Señora”. Se trata de un hermoso centro, con buenas y adecuadas instalaciones, amplias, luminosas y con vistas;

con salón-comedor, biblioteca y habitaciones individuales con baño. La residencia abrió sus puertas en el mes de mayo de 2008.

Población atendida

Tiene capacidad para 21 usuarias, pero su nivel de ocupación es muy escaso, a pesar de que admite mujeres con hijos (hasta 6 años) y extranjeras indocumentadas. La mayoría son mujeres de A Coruña, de 30 a 50 años, solteras o divorciadas con hijos, con poco contacto con ellos y con su familia, con ruptura de los lazos laborales y con bajo nivel académico. La desestructuración familiar, los trastornos psicológicos, la situación irregular en España, la violencia de género y el alcoholismo son los problemas más comunes de las usuarias de “San José”.

Organización

En la residencia trabajan dos educadoras, una psicóloga, un coordinador y una voluntaria. Al tener los mismos objetivos y método de intervención que el “Buen Pastor”, obviamos las repeticiones al respecto, siendo similares los resultados del trabajo de intervención.

Pisos y Casas de Acogida. Asociación “Renacer”.
C/. Sargento Provisional nº 14 bajo

Descripción y aspectos generales

“Renacer” es una asociación laica, de inspiración religiosa que surge en el año 1985 para dar respuesta a la falta de alojamiento de jóvenes sin familia una vez finalizado su estancia en los centros de menores. Con el paso del tiempo, el perfil se fue haciendo más diverso, acogiendo en la actualidad a personas de toda edad en riesgo o en situación de exclusión social.

Población atendida

Cuenta con 2 pisos para hombres inmigrantes y emigrantes retornados con dificultades; 2 casas para mujeres, nacionales y extranjeras y en su caso hijos; 6 pisos para hombres españoles. En total viven en los 10 alojamientos una media de 60 personas que son fundamentalmente inmigrantes

(Marruecos, Argelia, Este de Europa y Latinoamérica), emigrantes retornados en situación de riesgo o de exclusión social y personas sin techo cuya principal problemática es el alcoholismo, la drogadicción, los trastornos y retrasos mentales y la prostitución. En los pisos se alojan exclusivamente las personas acogidas con un responsable al frente, haciendo las funciones de tutor/coordinador o “hermano mayor” el presidente y alma máter de la asociación. Entre todos, se gestiona y organizan los hogares procurando una convivencia “fraternal”. La escasa intervención profesionalizada, (una mañana a la semana), la lleva a cabo la Cruz Roja a través de su equipo del programa “Sen Teito” en la oficina de la asociación. En el supuesto de que la problemática del usuario requiera de recursos especializados, se realiza una derivación a los mismos.

Servicios prestados

Los objetivos que se plantea la asociación son ofrecer acogida, atención y asistencia social; facilitar la inserción social y proporcionar apoyo económico.

Organización

La admisión en los hogares requiere la aceptación previa de unas normas de convivencia y la voluntad de querer integrarse en la sociedad, mediante “el trabajo y esfuerzo individual, el apoyo colectivo y el respeto a sus creencias, hábitos y costumbres”. Es por ello que en los “hogares” el tiempo de estancia es la necesaria hasta que los usuarios puedan independizarse y si están imposibilitados para hacerlo, se quedan en el hogar definitivamente. Ha de destacarse que los pisos y casas están normalizados, “un hogar para los que no tienen hogar” y que sus usuarios, por lo general, se integran y son aceptados en sus respectivos entornos. El trabajo de “Renacer” se financia mediante subvenciones públicas; aportaciones de las personas acogidas que realizan trabajos remunerados; cuotas de los socios protectores, donativos y herencias.

Servicios prestados

“Renacer” ofrece también un servicio de comedor (unas 60/70 comidas y cenas diarias, por turnos); un dispositivo de reparto de alimentos y ropa; otro de recepción, tramitación y búsqueda de empleo ; programas de ayudas económicas para tramitaciones, viajes, urgencias y formación.

Casa de Acogida. Hogar Santa Lucía.

Lugar de Comeanda, nº 33 Bens

Descripción y aspectos generales

El Hogar Santa Lucía es un centro de iniciativa privada-religiosa que acoge a mujeres sin hogar para conseguir a las que trata de recuperar de forma integral, partiendo de la atención a sus necesidades básicas de las usuarias (salud, vestido, alimentación, vivienda...). A tales fines, cada usuaria cuenta con su propio "proyecto personal" cuyo cumplimiento es objeto de seguimiento por parte del personal del centro.

La Casa de Acogida nace en el año 1996 en la parroquia de Santa Lucía, gracias a un grupo de mujeres que deciden acoger a mujeres sin techo en una casa en Borroa (A Coruña). A finales de 1998 se inaugura el nuevo Hogar en Bens, y a mediados del 2000 pasa a ser gestionado y dirigido por la Congregación de Misioneras Esclavas del Inmaculado Corazón de María.

El Hogar Santa Lucía es un lugar funcional, acogedor, cuidado, luminoso, con vistas y adaptado para discapacitados; con buenas instalaciones y habitaciones individuales; habiéndose quedado pequeñas las zonas de espacios comunes y despacho. La Casa de Acogida recibe financiación de la Xunta de Galicia, Concello, Diputación, Caixa Galicia, Caixa Catalunya; de donativos y aportaciones periódicas de particulares y entidades de la ciudad; del 75% de las ayudas económicas que puedan percibir las usuarias y de aportaciones en especie del Banco de Alimentos.

El funcionamiento de la Casa es similar al de una familia, con normas y horarios lo que facilita un ambiente agradable y de respeto mutuo y colaboración en el que cada usuaria pueda desarrollar su propio proyecto personal.

Organización

La Casa de Acogida cuenta con los siguientes recursos humanos: 4 religiosas de la Congregación, que unen trabajo abnegado, preparación profesional (trabajadora social y maestra; educadora social y enfermera; maestra; educadora) y una constante relación con las usuarias pues viven con ellas; una trabajadora social, educadora social, cocinera, auxiliar administrativa, psicóloga 2

días a la semana y una psiquiatra un día al mes una trabajadora social, una auxiliar administrativa, y una legión de voluntarios, algunos de la Oficina de Cooperación y Voluntariado de la Universidad de A Coruña. Gracias al voluntariado se pueden llevar a cabo la mayoría de los talleres que se realizan.

La Casa tiene una capacidad de 18 plazas, con un porcentaje de ocupación del 98,5%. Es por ello que muchas demandas no han podido ser atendidas por falta de plaza y otras por superar la edad de admisión o por no adaptarse al perfil de mujer propio del centro.

Población atendida

Este perfil de usuaria es el de una mujer sin cargas familiares, de 18 a 60 años, sin techo, desamparada, sin recursos, en general con problemas fundamentalmente de salud mental y de alcoholismo. Se trata en general mujeres con una media de edad de 40 años deterioradas por las duras condiciones de vida sufridas (abusos sexuales de sus padres, mendicidad, prostitución...), con familias que no se hacen cargo de ellas.

Servicios prestados

A los fines de inserción social y laboral, el Hogar ofrece una buena oferta de actividades y de talleres, (en el 2008 19 talleres), en el centro y fuera de él, de informática, alfabetización, valores humanos, educación para la salud, cultura, costura, literatura, lectura, deportes, salidas de ocio y culturales... etc). Asimismo, y a los fines antes indicados, el centro realiza seguimientos personales de los procesos de inserción; controles médicos y de la administración de medicamentos; tramita los documentos precisos y las ayudas a las que pudieran tener acceso las usuarias; acompañando y orientando a las personas que lo desean en la búsqueda de vivienda y trabajo, preparándolas, en la medida de lo posible, para hacerlo.

Conclusiones

La señalada multiproblemática hace que, para muchas usuarias, la inserción resulte dificultosa alargándose así el tiempo de su estancia en el hogar (en 2008 el tiempo de estancia medio fue de 8 meses y medio). Sin embargo algo que caracteriza al centro, es la larga permanencia de la mayoría de las mujeres para las que la inserción es una meta imposible de alcanzar, pudiendo por ello

permanecer en el Hogar hasta su fallecimiento pues no tienen más opción que la calle. Es por ello que tanto las salidas como las entradas en la Casa son escasas. Según la Memoria 2008, se han atendido a 25 mujeres, de las cuales 15 permanecen de años anteriores, la mayoría sin posibilidades de inserción.

Existen dos grupos de mujeres con diferentes tipos de intervención: las que se considera pueden insertarse aunque sea a largo plazo y se les prepara para la vida social y laboral; y las que se estima están incapacitadas para ello y solo se les puede ofrecer actividades encaminadas a mejorar su calidad de vida. Aunque, según la Memoria 2008, el mayor logro de la Casa de Acogida reside en el ambiente de familia que se va creando, en el bienestar y en el alto grado de satisfacción de la mayoría de las usuarias.

Por los problemas de inseguridad que acarrea para las usuarias, ha de señalarse que el camino, perteneciente a la Diputación, que va del centro a la parada del autobús es estrecho, solitario y poco iluminado, precisando ser mejorado.

Hogar Sor Eusebia.

Lugar de Mazaido - Bens

Descripción y aspectos generales

Pertenece a la Asociación Albergue de Sor Eusebia; es gestionado por dos Hermanos de los Enfermos Pobres. Está destinado a personas sin hogar, enfermos y/o con problemas de alcoholismo y psiquiátricos; que no tienen familia ni arraigos de ningún tipo. Se trata de un centro exclusivamente asistencial, con tintes de beneficencia, si bien los usuarios con pensiones no contributivas aportan el 75% de las mismas.

Población atendida

La edad de admisión es de 18 a 70 años aunque permanecen personas mayores de 70, dada la práctica carencia de plazas en residencias de la tercera edad para personas de estas características.

Organización

El Hogar Sor Eusebia cuenta con 58 plazas, ocupadas en la práctica totalidad. Las habitaciones, todas con armarios, son individuales, salvo 4 que tienen 3 y 4 camas. Son frías por falta de calefacción.

Con la supervisión de los 2 religiosos del Hogar, todas las tareas que precisa un centro de las características del que nos ocupa (recepción, huerto, mantenimiento, lavandería, acompañamiento...), excepto las de cocina, las realizan los propios usuarios, la mayoría exalcohólicos, incluso la de la responsabilidad en la pernocta. Todos estos trabajos se consideran “terapias” a realizar con los usuarios y a los que se les motiva con un poco de dinero, mejores habitaciones. Se trata de usuarios que, según los gestores del centro, no tienen posibilidades de inserción de ningún tipo y a los que no se les permite salir del Hogar, salvo con sus familiares, como sistema de control y de contención del consumo del alcohol; quedándose la mayoría en el centro de por vida. Hay usuarios que llevan más de 20 años.

La carencia de personal especializado de todo tipo, se palia, en parte, con 2 asistentes sociales del programa “Sen Teito” de la Cruz Roja que las mañanas de los lunes y miércoles acuden al centro para realizar tramitaciones, acompañamientos médicos, gestiones y con la presencia, una vez al mes, de un psiquiatra enviado por el Sergas. Asimismo el cuidado de los enfermos usuarios, la preparación y dación de medicamentos la llevan a cabo los dos Hermanos (uno de ellos auxiliar de enfermería), sin ningún otro tipo de especialización.

Casa de Acogida Betania de Jesús Nazareno.

C/. Cardenal Cisneros, nº 29 – A – Barrio de La Sagrada Familia

Descripción y aspectos generales

Betania de Jesús Nazareno es centro de acogida e inclusión dirigido y perteneciente a la Congregación de Hermanas Hospitalarias de Jesús Nazareno. Se trata de una espléndida y bien dotada vivienda unifamiliar-funcional, luminosa y bien equipada-, de 4 plantas, 3 de ellas adaptadas a Casa de Acogida, que cuenta con 5 habitaciones (3 individuales y 2 dobles), sala de estar tv, y

comedor, salas de lectura ,reunión y de estudio, lavadero, cuarto de plancha, cocina, patio/jardín y almacén.

Población atendida

Las destinatarias de la Casa de Acogida son: mujeres, de 18 a 65 años, españolas o extranjeras, sin pareja, con o sin hijos; mujeres víctimas de violencia de género que han denunciado su situación; mujeres liberadas o que ejercen la prostitución; mujeres miembros de familias multiproblemáticas y desestructuradas, sin recursos económicos ni apoyo de red social; mujeres gestantes carentes de apoyo y recursos necesarios para llevar a término su embarazo. A todas estas mujeres, en riesgo de exclusión social, se les posibilita, mediante una actuación programada, su ajuste personal e incorporación sociolaboral, en definitiva su inclusión. No se admiten mujeres drogodependientes, discapacitadas o con patologías mentales.

Servicios prestados

A los fines antes mencionados, Betania proporciona un hogar transitorio; soluciona las necesidades de la vida diaria (alimentación, vestido..); ofrece información, apoyo, acompañamiento, derivación); atención psicológica y jurídica y el diseño ,consensuado con la usuaria, de un proyecto de inserción sociolaboral.⁶

Organización

El equipo responsable está formado por las tres Hermanas religiosas que viven en el propio centro (dos de ellas educadoras sociales) y una trabajadora social; contando con la colaboración voluntaria, cada 15 días, de una abogada y un psicólogo.

Los ingresos del centro, que provienen de la Congregación religiosa titular y de la Diputación de A Coruña, no son suficientes para reforzar y profesionalizar más el equipo responsable, sobretudo con un psicólogo.

⁶ Ha de resaltarse el Programa “Acompáñame” de refuerzo positivo a la asistencia social integral que se llevó a cabo con mujeres que han sido usuarias de Betania y que expresan su deseo de seguir manteniendo contacto con el recurso.

Cuenta con 7 plazas para adultos y 3 plazas para bebés. La admisión al centro está supeditada a la valoración que la dirección realice sobre si el Programa de Betania es adecuado y puede responder a la problemática de la mujer solicita.

La estancia máxima en la Casa de Acogida es de un año. Sin perjuicio de ello, el tiempo de estancia está supeditado al que precise la usuaria para su inserción sociolaboral.

Conclusiones

Según la Memoria 2009, se puede cifrar en un 60% de éxito la intervención de Betania. Pertenece como entidad de apoyo-refuerzo, a los Servicios Sociales especializadas del área de Mujer, pues, exceptuando la Casa de Acogida Municipal -específica de víctimas de la violencia de género -, es el único centro de A Coruña que acoge a madres con sus hijos menores.

Por último ha de mencionarse que la Congregación de Hermanas Hospitalaria de Jesús Nazareno cuenta con un piso -por ahora piloto- tutelado para la vida autónoma, de tránsito entre la Casa de Acogida y la vida independiente.

Centro de Día “Sen Teito”. Ejército de Salvación.
C/. Francisco Añón, nº 9

Servicios prestados

La entidad religiosa evangélica *Ejército de Salvación* lleva 20 años prestando servicios de desayuno en A Coruña. Además del servicio de desayuno, desde finales del 2004 el Centro de Día proporciona en régimen diurno (todo el año, de lunes a viernes, de 9 h. a 12 h.) servicios de duchas, ropero, de autocuidado, de ocio, de merienda, de información, acompañamiento y orientación.

Población atendida

El Centro atiende una media diaria de 30 personas sin hogar.

Organización

Los servicios se prestan durante todo el año, de lunes a viernes, de 9h. a 12h. El Centro cuenta con los siguientes recursos humanos :una trabajadora social, el director, voluntarios y personal del Programa “Sen Teito” de Cruz Roja. La financiación corre a cargo fundamentalmente del Ejército de Salvación, recibiendo aportaciones en especie del Banco de Alimentos.

Conclusiones

Ha de destacarse la buena consideración del Centro de Día en el barrio de Agra-Orzán en el que se ubica, reconociendo los vecinos del mismo la labor que está llevando a cabo, lo que hace que un número significativo de ellos colabore voluntariamente en el centro.

La Cocina Económica.

C/. Juan Canalejo, nº 59

Descripción y aspectos generales

La Cocina Económica es una entidad señera en la ciudad de A Coruña que presta su servicio de Comedor desde hace 124 años, ofreciendo desayunos, comidas y un complemento de bocadillo. El Comedor cuenta con amplias, cuidadas y preparadas instalaciones, con capacidad para 90 personas, que permiten dar de desayunar y comer (incluido el servicio a domicilio) a unas 400 personas diarias.

Población atendida

Sus usuarios son fundamentalmente personas sin techo, parados, inmigrantes y gente de paso.

Organización

Para atender a tal afluencia de personas, el Comedor cuenta con 13 trabajadores. El servicio funciona de 12h a 14h La solidaridad ciudadana es el soporte del mantenimiento de la Cocina

Económica ya que son las cuotas de sus muchos socios (3.200) y las diferentes aportaciones, la principal fuente de ingresos de la entidad.

Servicios prestados

La Cocina Económica no sólo presta el servicio de comedor sino que desde el año 2006 también ofrece los servicios de lavandería, ducha y banco de ropa, en el local denominado Servicio Integral de Aseo “Fernando Suárez”, ubicado en el bajo anexo a la entrada principal del comedor (C/ Juan Canalejo nº 61).

Conclusiones

Se trata de un excelente servicio que cubre las necesidades básicas de comida, vestimenta e higiene personal. Es un servicio pionero en Galicia por su antigüedad del mismo, a lo que se suma la extraordinaria calidad de sus instalaciones. Dada la afluencia diaria de personas para comer, que sobrepasan la capacidad de 90 personas del Comedor, es necesario realizar turnos de comidas.

LUGO

Fogar do Transeúnte.

C/. Diputación, nº 12 bajo

Descripción y aspectos generales

El Fogar do Transeúnte se encuentra ubicado en el edificio municipal denominado “Antonio Gandoy”, donde ocupa su planta baja, en el casco urbano de la ciudad de Lugo.

Población atendida

Como su nombre indica, el “Fogar do Transeúnte” fue concebido para alojar y dar comida a los transeúntes o “gente de paso”. Sin embargo en la actualidad, ese término ya no se corresponde con el nuevo perfil del usuario: personas excluidas que residen en la ciudad con problemas de alcoholismo,

drogadicción..., inmigrantes, parados... El albergue admite a menores, no así a parejas, contando con acceso para discapacitados. En el año 2008 se atendieron a 2.450 personas (2129 hombres, 226 mujeres y 95 menores); 466 más que en el 2007.

Servicios prestados

Los servicios que se llevan a cabo en el albergue son alojamiento, comedor (desayuno, comida y cena) y lavandería. No hay servicio de consigna. Las instalaciones de la cocina se utilizan también para dar un servicio de desayuno y merienda para los usuarios del Centro de Día de Alzheimer, situado en el piso 1º del edificio.

Organización

La capacidad residencial del albergue es de 20 plazas. Los usuarios se alojan en 3 habitaciones, de 5 a 6 plazas, y las usuarias lo hacen en una habitación de 5 plazas. El máximo de días que se puede estar, tanto para alojamiento como para restauración, es de 3 días. Para la admisión es necesario la presentación de un vale que expide la Policía Local. El número de plazas de comedor es de 40, que pueden ser ampliadas, con varios turnos de comida, si las circunstancias así lo exigen. En el centro trabajan la encargada, una trabajadora social, 2 cocineras, 4 ayudantes de cocina-limpiadoras y un servicio de vigilancia. Todos son funcionarios del Concello de Lugo salvo el personal de seguridad. El presupuesto el año 2009 fue de 349 mil euros.

Conclusiones

Es una de las señas de identidad de la ciudad y un hito el que su financiación esté exclusivamente en manos del municipio. El servicio de restauración y lavandería funciona satisfactoriamente, contando con personal suficiente, motivado y de experiencia. La calidad y cantidad de la comida que se sirve, comprobada en la visita al albergue, es muy buena, al igual que la limpieza e higiene de las instalaciones y enseres, siendo cálido y acogedor el ambiente que se respira.

El albergue no ha evolucionado a la par que lo ha hecho el perfil de sus usuarios. De tal manera que responde a las necesidades de un transeúnte pero no a las de una persona que viva en Lugo con problemas o en riesgo de exclusión. La razón de ello es que no presta servicios de

orientación, información y derivación. Al parecer próximamente se va a realizar en la planta 1ª del edificio, un programa de integración, en principio no relacionado con los usuarios del albergue. No existe servicio de consigna, por lo que los equipajes se dejan en el pasillo hasta que se pueda acceder a las habitaciones en donde cada usuario tiene un pequeño armario. El horario es restrictivo y dificulta la normalización de la vida de sus usuarios. No se realiza memoria anual con lo que desconocemos los datos pormenorizados sobre los usuarios del centro.

En definitiva se trata de un centro con un buen funcionamiento asistencial, ubicado en un edificio con instalaciones bastantes deterioradas pero que aún así resulta confortable; siendo deseable que se emprendan mejoras (cuartos de baño, pintura, instalación de consignas) y que se creen servicios de información, orientación y derivación para que los usuarios que lo deseen puedan iniciar el camino de la inserción.

Calor-Café. Programa “Sen Teito”.

Avda. de Madrid, s/n

Descripción y aspectos generales

Las instalaciones de la Cruz Roja de Lugo constituyen un centro de contacto y relación con el colectivo de los sin hogar que se realiza a través del servicio de desayuno. Se trata de un punto de “Calor –Café”.

Servicios prestados

En un primer nivel de intervención, se tramita todo tipo de documentación y se ofrece información sobre prestaciones y recursos sociales. En un segundo nivel de intervención, el Programa “Sen Teito” ofrece talleres de búsqueda de empleo, de ocio, de artesanía, que son fundamentales para la autoestima y para la responsabilización y concentración y protagonismo de los usuarios en las tareas encomendadas. Para estimular la asistencia a talleres, esta se compensa con 3 días más de albergue (dormir y comer) y con la entrega de productos de higiene.

Población atendida

Los datos más relevantes del trabajo de intervención en la ciudad de Lugo, desde que se inició en 2003, son los siguientes: El 54% de las 287 personas atendidas están en situación de pobreza extrema y permanecen durante largos períodos de tiempo en la ciudad de Lugo; el 45% de dichos usuarios atendidos son transeúntes, personas que deambulan de un sitio a otro, de institución en institución, sin mas recurso que los que lleva consigo, que busca trabajo o ayuda, con filosofía de supervivencia a corto plazo. El 58,7% duerme de forma habitual en la calle, en casas abandonadas, en coches..., debido a la temporalidad de los albergues, a su propio rechazo a acatar las normas del albergue y a la falta de recursos económicos; el 60% de los sin hogar atendidos utilizan de manera habitual los recursos existentes en la ciudad.

Organización

Para llevar a cabo la intervención, el Proyecto cuenta con dos trabajadoras sociales que manifiestan ser suficientes para hacer frente al trabajo encomendado.

Conclusiones

La necesidad de controlar a algunos usuarios con alto grado de deterioro ha obligado a la contratación de un guarda de seguridad en el punto Calor-Café como elemento disuasorio de actos de violencia. Ha de señalarse que no hay posibilidad de acercamiento a las personas sin hogar que no acuden a los recursos de la ciudad pues no hay equipo de calle.

OURENSE

Albergue municipal de Transeúntes.

Praza do Trigo nº 1.

Descripción y aspectos generales

Se encuentra ubicado en pleno casco histórico de la ciudad, en un edificio cedido por Cáritas, por un período de 25 años, al Ayuntamiento de Ourense, que lo sufraga y gestiona. En el momento de nuestra visita (noviembre 2009) el albergue se encontraba en obras. Las obras se iniciaron en agosto de 2009 existiendo una previsión de finalización para marzo de este año en curso.

Las poco dignas condiciones en las que se encontraba el centro (en un estado general de semiabandono, sin calefacción, con habitaciones lúgubres, alguna de ellas con 19 camas, cuartos de baños y mobiliario deteriorados, no acceso para minusválidos...) son el motivo de las mejoras que se acometen corren a cargo del Ayuntamiento de Ourense por un importe aproximado de 500.000 euros.

De forma provisional el Albergue se ha instalado en el Seminario Menor, lo que obliga, a recoger en la Plaza del Trigo a los usuarios en autobús a las 20 h. y a traerlos a las 9 h. de la mañana. Estos horarios provocan el rechazo de un significativo número de potenciales usuarios que prefieren la calle que el someterse a los mismos.

El centro contará con baños adaptados, comedor para usuarios (desayunos y cenas), despachos, salón tv, 3 habitaciones con 20 camas (una de 8, dos de 2,y dos de 4), lavandería y duchas para usuarios y no usuarios.

Población atendida

Los destinatarios del albergue son transeúntes y /o personas sin techo; personas que, sin estar empadronadas ni tener establecida su residencia en la ciudad de Ourense, se encuentran en situación de desarraigo y carecen de recursos personales y económicos para afrontar su situación; población que en un momento determinado, se encuentra en un estado de carencia coyuntural; y personas que sufran una catástrofe personal o civil.

El perfil y las características del usuario del Albergue Municipal es de un hombre de 42 años, español, documentado, envejecido prematuramente que presenta desestructuración personal y familiar, víctima de exclusión social grave, desvinculado de su territorio de origen y que no dispone de medios económicos propios suficientes ni estables para mantener un domicilio ni para cubrir sus necesidades básicas. Su nivel de instrucción es bajo, presenta dependencia institucional; está de paso en la ciudad en busca de trabajo fundamentalmente en la construcción, hostelería y agricultura.

Los usuarios mayoritarios son españoles (70,35% en el año 2008), representando los gallegos el 35,34%. De los extranjeros, los portugueses representan el 45,74%.

Servicios prestados

El nuevo albergue se proyecta como lugar en el que no solo se presten los servicios de restauración mencionados sino también en donde por la tarde los usuarios puedan permanecer en él y recibir información, asesoramiento y ser derivados en su caso.

Organización

Los recursos humanos con los que cuenta el Albergue son una trabajadora social, 7 conserjes-vigilantes, 4 camareras/limpiadoras y un policía local (no adscrito) para seguridad.

La estancia en el albergue es de hasta 3 días, con posibilidad de prórroga en casos excepcionales.

Conclusiones

Es posible, y así nos lo ha dado a entender la concejala de Bienestar Social, la creación dentro del Albergue de un servicio de calor-café, abierto todo el día, apoyado por el programa "Sen Teito" de la Cruz Roja. Con ello, se evitaría el obligatorio deambular por las calles de los usuarios desde las 8,30h., terminado el desayuno, hasta, en su caso, las 12,30 que empieza el servicio del Comedor Social. Y desde las 13,30h. que finaliza la comida, hasta, en su caso, las 20,45 h. que se sirve la cena.

Comedor Social

Praza dos Eironciños

Descripción y aspectos generales

Hasta que se iniciaron las obras de acondicionamiento en el edificio en donde se ubica el Albergue municipal del Transeúnte, el Comedor Social se encontraba también en dicho edificio, y mientras duran dichas obras, el Comedor está en un pequeño local sito en la Plaza dos Eironciños, propiedad de Cáritas que de forma provisional lo ha cedido al Ayuntamiento a esos fines. Es por ello, y porque el Comedor no volverá a ubicarse en el Albergue del Transeúnte, que existe incertidumbre y preocupación sobre el futuro del Comedor y en concreto sobre cual va a ser el local en donde va a ser instalado. La gestión del Comedor la realiza la Fundación San Rosendo con la subvención del Ayuntamiento de Ourense.

Población atendida

La media de personas que acuden al comedor es de 70; la mayoría son residentes en Ourense empobrecidos, con problemas de drogadicción y alcoholismo, con mucho deterioro físico y/o psíquico; habiéndose de resaltar el aumento de extranjeros y de familias en paro.

Organización

El comedor ofrece el servicio de comida, no el de cena ni de desayuno. Solo los usuarios del *Albergue del Transeúnte* tienen derecho a la cena y desayuno en el propio Comedor.

Conclusiones

A pesar de que las solicitudes para el comedor aumentan debido a la crisis, el número de beneficiarios disminuye debido a la política de contención de gastos que viene realizando el Ayuntamiento que ha obligado a imponer criterios de admisión y de tiempo de estancia más estrictos.

PONTEVEDRA

Albergue de Transeúntes San Javier.

C/. Irlanda, Bloque H

Descripción y aspectos generales

El Albergue empezó a funcionar en el año 1992, en la C/ Eduardo Fontán, prestando servicios de alojamiento, bocadillo y leche. Desde el año 2001 se encuentra en la C/ Irlanda, Monteporreiro, en las afueras de la ciudad de Pontevedra, en un local de pequeñas dimensiones para los servicios que ofrece, con unas instalaciones relativamente bien conservadas excepto la cocina que se encuentra en estado de deterioro. El titular del centro es la Xunta de Galicia y gestor del mismo es Cáritas Interparroquial de Pontevedra.

Población que atiende

Está destinado solo a hombres que no padezcan toxicomanías ni enfermedades mentales que imposibiliten la normal convivencia. El tiempo máximo de permanencia es de 5 días cada 2 meses. Excepcionalmente, la estancia puede prolongarse hasta un año si la persona desea fijar su domicilio en el municipio y cumple con unos objetivos mensuales preestablecidos. El perfil del usuario es de un varón, cada vez más joven, de 45 a 50 años, que se ha quedado sin trabajo y sin apoyos familiares y sociales, lo que en algunos ha provocado problemas de alcoholismo. Los problemas de toxicomanías son los menos.

El centro también acoge a presos –2 como máximo juntos- con permisos carcelarios de la prisión de A Lama. La convivencia e integración en el centro de estas personas es satisfactoria. En el año 2008 el centro atendió a 1.062 personas, (con tendencia al aumento de usuarios para el presente año si bien por motivos que desconocemos en el año 2005 el centro atendió a 62 personas mas.); la mayoría de estas personas procedía de otras Comunidades Autónomas (589) ,el resto de nuestra Comunidad (349) y de otros países (124).

Servicios que ofrece

De los iniciales servicios de alojamiento, bocado y leche, el albergue ha pasado a más, a ofrecer de restauración (desayuno y cena); de ropero, lavandería y duchas para los usuarios (17h a 19h) y para externos (de 10 h a 12 h.); vales para peluquería y la posibilidad de empadronarse en el domicilio del centro. También, aunque en pequeña escala, el centro realiza otros servicios como de búsqueda de trabajo, de pensión, de derivación a otros centros y de tramitación de prestaciones.

Organización

El personal del albergue lo constituyen la directora, un cocinero y una asistente social (a media jornada), con el apoyo de voluntarios/usuarios del centro que hacen la limpieza, la plancha y organizan el servicio de ropero. También por la noche el albergue es atendido por dos voluntarios. Cuenta con 20 plazas de alojamiento (5 habitaciones de 4 camas cada una); y el desayuno y cena se realiza por turnos. El albergue abre sus puertas a las 9 h. y las cierra, salvo excepciones de emergencia, a las 22 h.. Los usuarios pueden permanecer en él hasta las 12,30 h. (la comida en el Comedor *Pan de los Pobres* es a las 13 h.) y regresar al mismo a las 15.30 h. La financiación corre a cargo del Concello, la Xunta de Galicia y Cáritas, recibiendo aportaciones del *Banco de Alimentos*.

Conclusiones

Según la dirección del centro, prácticamente no han tenido problemas relacionados con la seguridad ni de convivencia con el vecindario, que incluso colabora con el centro. Se trata de un centro exclusivo para hombres, de larga trayectoria asistencial en la ciudad de Pontevedra, ubicado en un local que por lo pequeño impide a sus usuarios tener espacios de intimidad y privacidad y que precisaría de una reforma en la cocina, siendo posible que necesite del servicio de un profesional para la noche.

Comedor “Pan de los Pobres”.

Convento de San Francisco, C/. Cobián Rufianes.

Descripción y aspectos generales

Es el único comedor que existe en la ciudad de Pontevedra. Desde el año 1988 la Comunidad Franciscana de Pontevedra gestiona este comedor que se ubica en uno de los salones de su propio convento “San Francisco”. Se trata de un espléndido y cuidado comedor, con buenas instalaciones para cocina y despensa.

Población atendida

Tiene una capacidad de 88 plazas, sin perjuicio de aumentar el número con el servicio del segundo turno de comidas que se establece cuando es necesario. El comedor está habitualmente lleno, comiendo una media de 85 personas, en su mayoría varones, con una edad media de 40 años y residentes en la ciudad de Pontevedra. Es significativa la presencia numerosa de drogodependientes. El centro admite niños los sábados y durante las vacaciones escolares, fundamentalmente rumanos y gitanos. La mayor parte de los usuarios utilizan el comedor de forma fija y continuada, no siendo frecuente el usuario transeúnte.

Servicios prestados

El servicio de restauración que se ofrece es exclusivamente de comida y de fruta y bocadillo para la noche. En el supuesto de que la demanda de comidas sea superior a la capacidad del comedor, se establecen dos turnos de comida. Últimamente se forma “cola” para entrar en el Comedor que impresiona por su magnitud. El horario de atención para la comida es a las 13 h. todos los días, excepto los festivos y domingos, días en los que se produce en la ciudad un *descubierto asistencial*, pues cierra el comedor que, como señalamos, es el único existente en Pontevedra. En esos días, los *sin hogar* han de conformarse con tomar bocadillos que se les proporciona un servicio gestionado por las Hermanas Clarisas.

Organización

El presupuesto anual del Comedor es de 120.000 a 140.000 euros. Las aportaciones voluntarias, en dinero y especie, de los ciudadanos de Pontevedra son su fuente principal de financiación. El Concello de Pontevedra aporta 9.700 euros y la Diputación 2000 euros. Es importante la aportación en especie que efectúa el Banco de Alimentos. El Comedor cuenta con 2 cocineras y con un numeroso grupo de voluntarias. El ambiente del comedor es pacífico, sin problemas de seguridad ni violencia.

Conclusiones

Se trata de un comedor con prestigio y apoyo de los ciudadanos de Pontevedra, que valoran y reconocen la labor que desde hace 21 años vienen realizando los Hermanos Franciscanos (en terminología bíblica, “dar de comer al hambriento”). El *comedor* resulta bueno por su ubicación, sus instalaciones y por la comida dispensada, de calidad y en cantidad adecuada. También destaca la limpieza e higiene de las instalaciones. Sin embargo, adolece de servicios complementarios.

FERROL

La Cocina Económica.

C/. de Rubalcava nº 29.

Descripción y aspectos generales

Es una prestigiada institución benéfica privada que lleva más de 100 años que recibe de forma continuada aportaciones solidarias de los ciudadanos de Ferrol. Su comedor es confortable y espacioso; sus instalaciones resultan adecuadas al igual que la calidad y cantidad de la comida que se sirve.

Población atendida

Cada día comen en La Cocina una media de 140 personas divididas en dos turnos

Organización

Funciona de lunes a sábado de 12,20 h. a 13,20h.

Fortalezas y Debilidades

Como su nombre indica La Cocina Económica ofrece servicios de restauración, sin perjuicio de que los usuarios de la misma puedan solicitar el apoyo de la trabajadora social que trabaja en las oficinas de la entidad.

Refugio Pardo de Atín.

Hospital General Juan Cardona – C/. Pardo Bazán, s/n

Descripción y Aspectos generales

Pertenece a la Congregación del Santo Hospital de la Caridad de Ferrol. Funciona como tal desde el año 1936 aunque sigue manteniendo las funciones de la antigua Hospedería.

Servicios prestados

Ofrece servicios de alojamiento, de desayuno, cena y duchas para hombres y mujeres; no para parejas ni familias con hijos. Tiene una capacidad de alojamiento de 42 personas, que se distribuyen en habitaciones generalmente dobles, separadas por sexos, acondicionadas y cuidadas

Organización

Todo usuario del refugio ha de atenerse al siguiente horario: levantarse a la 7.30 h, desayunar y a continuación abandonar el centro hasta las 19.30 h. para cenar, ducharse y tener tiempo de ocio hasta las 24h, que es la hora de acostarse. El comedor-salón donde se prestan los servicios de restauración y ocio resulta práctico y adecuado. El tiempo máximo de estancia es de 15 días, con posibilidad de alargarse o disminuirse si las circunstancias así lo aconsejan.

Centro de Día para Transeúntes.

C/. Magdalena, nº 221 - bajo).

Descripción y aspectos generales

Su titular y gestor es Cáritas Diocesana Mondoñedo-Ferrol. El Centro de Día para el cumplimiento de sus fines, dispone de comedor y de sala con TV.. Ambas estancias están bien acondicionadas y resultan cómodas.

Servicios prestados

Ofrece servicio de desayuno y de merienda constituyendo un punto de contacto y encuentro para la iniciación del itinerario de inserción y para la recuperación personal de los usuarios mediante el restablecimiento de todo tipo de marcos de referencia. Al día pasan por el Centro una media de 70 personas.

El Centro cubre la mayoría de los “tiempos muertos” del día de las PSH que viven en Ferrol así por las mañanas el Centro de Día abre sus puertas a las 9h, coincidiendo con la salida del Refugio Pardo de Atín de las personas allí albergadas y cierra a las 12,30 que coincide con la franja horaria (12,20 a 13,20) de la dispensa de la comida en La Cocina Económica. Y por las tardes está abierto a las 15,30; coincidiendo el cierre, a las 19 h., con la hora (19,30) en que tienen que estar en el refugio las personas que duermen en él.

Pisos Tutelados**Descripción y aspectos generales**

Son cuatro y están gestionados por Cáritas.

Población atendida

Sus destinatarios son personas sin hogar que están finalizando su itinerario de inclusión, con muchas posibilidades de inserción y que precisan aprender a desarrollar su vida de forma independiente y autónoma. A los fines del mencionado aprendizaje, los usuarios han de

comprometerse a participar en cursos y a colaborar un mínimo de cuatro horas al día en las actividades que se lleven a cabo.

SANTIAGO DE COMPOSTELA

Albergue Nocturno Juan XXIII.

C/. Castiñeiros, s/n

Descripción y aspectos generales

Su titularidad la ostenta la Orden Franciscana y la gestión la institución religiosa sin ánimo de lucro “Centro Cultural –Social Juan XXIII”. Se trata de un albergue financiado por la propia Orden franciscana, por las administraciones públicas y Caixa Galicia, ubicado en el casco antiguo de Santiago, con unas instalaciones y equipamientos muy buenos y adecuados. Este Albergue de Transeúntes -referente en Santiago desde su puesta en marcha en 1971-, acaba de finalizar un ambicioso proyecto de modernización y equipamiento de sus instalaciones.

Servicios prestados

Cuenta con nuevos y acondicionados servicios de duchas de día (para todas las personas que lo demandan, de 9 h. a 11 h.) lavado de ropa (para los que pernoctan, 3 días a la semana), de peluquería (un día), de ropero (para usuarios y personas que lo precisen durante el servicio de duchas de mañana), de consigna (para guardar los “equipajes” de los usuarios, y servicio de día (de lunes a viernes); prestando también servicios de información y derivación a través del Programa “Sen Teito” de la Cruz Roja. Se tiene previsto contratar a una asistente social (media jornada). El día 5 de diciembre de 2009 se abrió para el alojamiento por causa del frío y el 22 de enero de 2010 se abrió con todos los servicios. No se ofrecen servicios de comedor. El albergue, servicio de alojamiento, está abierto los 365 días del año. El servicio de ropa y ducha se presta de lunes a sábado. La finalidad del albergue es proporcionar un lugar donde pernoctar a los transeúntes o personas que lo precisen, por estar en situación de emergencia o sin hogar.

Organización

Está dotado de 7 habitaciones para hombres y una para mujeres, con aseos incorporados y una sala común. En total 25 camas, con posibilidad de aumentarlas, en casos de urgentes; no dejando dormir en la calle a ningún solicitante. A los usuarios se les ofrece alojamiento temporal durante 7 noches continuas en meses alternos. Si bien existe la posibilidad de aumentar el número de noches cuando las circunstancias personales lo requieran, debidamente justificadas.

El horario de entrada es de 20 h. a 22 horas. No hay horario en casos de emergencia cuando es requerido a tales fines por la autoridad gubernativa. La hora de salida es las 8.30 h.; y como en el centro no se puede desayunar, los usuarios lo hacen en la *Cocina Económica*. Al terminar pueden volver al centro al Centro de Día (de 10 h. a 14 h. y de 16 h. a 20 h.). Y para las comidas, lo normal es que los usuarios se vuelvan a la Cocina Económica, pues el centro no brinda el servicio comedor. Para el cumplimiento de sus fines, el albergue cuenta con dos padres franciscanos motivados y experimentados, un administrativo (que se encarga también del Centro de Día), una administrativa, un vigilante nocturno y una persona de limpieza. El centro cuenta con una psicóloga voluntaria y se va a contratar a una asistente social (media jornada).

Población atendida

Está diseñado fundamentalmente para hombres, (23 hombres y 2 mujeres 9 de febrero 2010) no admitiendo menores ni parejas. Según nos han informado, durante el año 2008, pernoctaron en el albergue 706 usuarios (648 hombres y 58 mujeres) con un total de 6.031 alojamientos (5.556 de hombres y 475 de mujeres); siendo la mayoría de ellos españoles (4.531). En los meses de enero, febrero y marzo de 2009 en el albergue pernoctaron 268 huéspedes, lo que supone que hasta ese momento (255 hombres y 13 mujeres; 189 españoles y 79 extranjeros). Asimismo 1.077 personas utilizaron el servicio de duchas.

Conclusiones

Las estancias largas no son propias de este tipo de centro, pero ello no impide que tal vez pudieran alargarse un poco más, sobrepasando las estancias de 7 días continuados cada 30 días, con

el objeto de crear los vínculos y contactos, tan necesarios para la iniciación de un futuro proceso de inclusión.

La percepción de un porcentaje significativo de personas sin hogar de que las normas del centro son rígidas. La higiene se lleva a rajatabla; es obligatorio el ducharse y cambiarse de ropa si está en malas condiciones. Los horarios son rígidos; levantarse y acostarse, y entrar a las horas. Estas circunstancias provocan que exista cierto rechazo a utilizarlo y que algunos prefieran dormir en la calle.

Como en todos los albergues de Galicia, la no admisión de perros plantea problemas en las personas sin hogar que viven acompañadas de ellos. Para ellos, su (s) perro (s) es su alarma, su defensa ante la vida insegura, pues son objeto de ataques contra su integridad física, contra sus propiedades: sus pocos enseres y mochila. Como en el albergue no se admiten perros y en la perrera municipal tampoco, las personas sin hogar, para poder estar los 7 días de derecho en el albergue, se “pasan” los perros las noches en las que duermen en el albergue. Si no pueden hacerlo prefieren perder ese derecho de alojamiento a abandonar su alarma y defensa.

El albergue es un establecimiento con prestigio que, con las salvedades indicadas, funciona muy bien, gracias a la sintonía con ONGs (Cáritas y Cruz Roja) y otras entidades religiosas (San Vicente de Paul...). Con el nuevo espacio creado de Centro de Día los usuarios tienen un lugar en el que estar y guarecerse durante el día sin necesidad de deambular por las calles a la espera de la apertura del albergue.

El cierre provisional del centro por obras, desde marzo de este año, ha dejado a la ciudad de Santiago “huérfana” de albergues, pues, como indicándonos, es el único de la ciudad, lo que ha conllevado que los servicios sociales del ayuntamiento y Cáritas hayan intentado paliar la situación, (en la medida de lo posible pues su capacidad de respuesta es limitada), mediante abonos de pensiones y de alquileres. Aún así, no se ha podido evitar que un número significativo de personas hayan tenido que dormir en la calle, fundamentalmente en la dársena de la C/ Juan XXIII.

La Cocina Económica.

C/. Travesa, nº 13

Descripción y aspectos generales

La Cocina Económica se inauguró en el año 1891 con el fin de proporcionar comida a las personas más necesitadas. Se trata de un servicio muy conocido, “todo un clásico” en la ciudad, debido a antigüedad, a su indudable labor asistencial y a su ubicación en el casco antiguo. El Patronato da “Cocina Económica” es su titular, y la gestión la realiza la entidad religiosa, monjas de “San Vicente de Paul”.

Población atendida

El comedor no distingue entre hombres y mujeres, si bien los primeros son los usuarios mayoritarios, representando en el año 2008 el 83,33%. No se admiten familias con menores por considerarse que no es el ambiente más adecuado para ellos, lo que no conlleva el que pueda hacerse de forma excepcional. Cada año el número de usuarios va aumentando progresivamente. Y así durante el 2008 se prestaron un total de 68.246 servicios de comedor (desayunos: 10%, comidas: 53% y cenas: 37%), lo que supone un 17,52% más que en el año anterior (58.073 servicios). Durante el mes de agosto la actividad del comedor se reduce a la entrega de bocadillos; siendo significativo el aumento que se produjo en el último semestre del 2008, donde las medias mensuales alcanzaron los 6.350 servicios.

En el 2009 el aumento de usuarios siguió una línea ascendente con respecto al anterior año. Y así en los meses de enero-abril, se prestaron 25.845 servicios, 2.543 servicios más que en el mismo período del año anterior; lo que supone un incremento del 10,91%.

Servicios prestados

Ofrece servicios de restauración, desayuno, comida y cena, así como un escaso servicio de información, orientación y derivación.

Organización

De acuerdo con la Memoria de 2008 ,los ingresos para sostener La Cocina provinieron de subvenciones (66.204,93) de la Diputación, el Concello de Santiago de Compostela y de la Xunta de Galicia; de donaciones (49,971,45); de colaboradores (19.259,90 euros); de usuarios (10.058,70 euros) e entidades financieras (8.366,52). Siendo el gasto más importante el de personal (92.225,53). Ha de destacarse la importancia para el mantenimiento de la Cocina de las aportaciones del Banco de Alimentos, no cuantificadas económicamente.

No se precisa de ningún tipo de documentación personal para acceder a los servicios del comedor. El desayuno se sirve a las 9h.; la comida a las 13,30h y la cena a las 20.30 h. Si bien “el deambular de los usuarios” por la ciudad, hace que estos se adelanten al horario, concentrándose y formándose colas -que sobrecogen- antes de que comiencen los servicios, situación que en ocasiones provoca incidentes que son excepcionales, pues el ambiente es pacífico tanto fuera como dentro del comedor.

El personal que trabaja en el comedor lo forman: tres religiosas, tres cocineras, una empleada. Y para el servicio de información, orientación y derivación existe una trabajadora social. Con ellos colaboran voluntario/as.

Conclusiones

Es significativa la solidaridad ciudadana que viene expresándose en las donaciones, pues a pesar de la crisis económica, o mejor para ayudar a hacer frente a la misma, han incrementado sus aportaciones económicas y en especie.

Como política del centro, que da excelentes resultados, los usuarios abonan a la entidad “San Vicente de Paul” simbólicas cantidades que tienen más de significancia que de pago del coste del servicio, si bien la Cocina Económica propicia y tiende a facilitar sus servicios a todos aquellos que no pueden utilizarlos por sus medios. Sin perjuicio de ello, acuden también al comedor un importante número de personas que utilizan los servicios de restauración gratuitamente por medio de vales que facilitan Cáritas y el Concello de Santiago.

En la visita realizada hemos comprobado la calidad y cantidad de las comidas que se sirven y las impecables condiciones higiénicas existentes. Y ello sin perjuicio de las quejas de algunos usuarios, normales en este tipo de servicios, por la no planificación de la comida y por la dificultad de hacer una dieta equilibrada. Entendemos que las quejas son las lógicas en este tipo de servicios que reciben de donaciones de empresas muchos productos perecederos que demandan un consumo inmediato e impiden toda planificación, habiéndose también de tener en cuenta la dificultad de contentar a los distintos hábitos y perjuicios alimentarios del variopinto perfil del usuario del comedor. Sin perjuicio de todo ello, destacamos y valoramos positivamente el compromiso de las religiosas de San Vicente Paul.

En el aspecto negativo hemos de anotar el hecho de que la Cocina Económica sea prácticamente solo un servicio de comedor, en el que los usuarios una vez que comen abandonan el local, al no tener acceso a otras instalaciones y la escasa posibilidad de utilizar el servicio de orientación, información y derivación pues está poco operativo.

Tampoco nos parece adecuado que no ofrezcan comidas en el mes de agosto (a las 11h. se entregan dos bocadillos para comida y cena); obviamente no es achacable la situación a las religiosas de San Vicente de Paul que cumplen más que sobradamente con su trabajo.

Punto de Información a Transeúntes.

C/. Hospitaliño, nº 2

Descripción y aspectos generales.

La entidad religiosa *Cáritas Interparroquial* es la titular y gestora de este servicio, financiado con fondos propios. El Punto de Información a Transeúntes es un servicio de información, orientación y derivación, no específico para personas sin hogar, que presta Cáritas interparroquial dentro de su Departamento de Atención Primaria. Dicho Departamento constituye la primera línea de fuego de la actividad de Cáritas interparroquial y atiende de forma mayoritaria a las PSH y transeúntes.

Población atendida

A pesar de su nombre “Punto de Información para Transeúntes”, no se trata, como decíamos, de un servicio exclusivo y específico para transeúntes y personas sin hogar, pues atiende a todo tipo de personas y necesidades, si bien la mayoría de las atenciones, el 56,57%, que dispensó el Departamento de Atención Primaria (Memoria Cáritas Interparroquial 2002-2005) correspondieron a transeúntes y PSH (2.402 de 4.246).

Servicios prestados

El trabajo, realizado por una asistente social, consiste en efectuar una primera valoración de la persona, y en su caso gestionar sus asuntos y derivarlos a los dispositivos que requieran sus necesidades. Las actuaciones del mencionado Departamento de Atención Primaria son de seguimiento, de tramitación, visitas domiciliarias, asesoramiento, derivación, búsqueda de empleo que en muchas ocasiones tienen que ir acompañadas de prestaciones económicas (alimentación, medicamentos, alquileres/pensiones, recibos de luz, agua, desplazamientos...). Ha de señalarse a este respecto que el cierre provisional del Albergue Juan XXIII, ha incrementado el número de personas demandantes de pago de alquiler o de pensión.

Centro Vieiro “Calor y Café”.

C/. Cuesta Vieja, nº 12

Descripción y aspectos generales

El lugar de encuentro “Centro Vieiro”, que abrió sus puertas en el año 2005, se encuentra ubicado en un pequeño y bonito local, propiedad y gestionado por Cáritas Interparroquial. Al frente del mismo se encuentra una experimentada y motivada psicóloga y personal voluntario. Por no reunir las dimensiones precisas y carecer de sistemas de adaptabilidad para minusválidos, el centro no cumple los requisitos legales para ser considerado como Centro de Día.

Población atendida

El perfil del usuario es: varón, sin familia, de unos 45 años, nacido o viviendo en Santiago de Compostela, con problemas de adicciones a las drogas y sobretodo al alcohol (el 30% con alguna enfermedad mental asociada), de baja cualificación profesional, la mayoría sin el graduado escolar), un 80% sin techo y el otro 20% duerme en infraviviendas o en infrapensiones ilegales y suele cobrar la pensión no contributiva o el RISGA.

Como consecuencia de la crisis económica el Centro viene acogiendo a personas con perfiles diferentes. Se trata de gente más joven, con una cierta preparación, que ha caído en el paro. Es significativa la presencia de portugueses que viven en furgonetas por los alrededores de “Vieiro” y de ex presidiarios (que tardan unos dos meses en cobrar el paro por excarcelación).

Existe un amplio número de usuarios (sobretudo indigentes que obtienen de 10 a 12 euros diarios pidiendo en la calle y que van a descansar al centro) propensos a no asistir a talleres y a cursos o que los dejan o que son expulsados de los mismos, a pesar de que por asistencia perciben un pequeño incentivo económico de 6 €. Algunos dicen que “...por 6 € al día que les dan por curso van a la puerta del hipermercado y sacan eso en 2 horas...”.

Servicios prestados

En “Vieiro” se prestan servicios de: duchas, calor y café, lavandería (sin lavadora y consistente en pilón y tendal), especie de consigna (estanterías), acompañamiento y gestiones y se llevan a cabo talleres de manualidades y de expresión literaria. Es un centro de baja exigencia, donde se trabajan cuestiones básicas tales como higiene-limpieza, nutrición, adherencia a los tratamientos, puntualidad. Como es sabido, es esa falta de habilidades uno de los factores que hace que las personas sin hogar en general no aguanten la incorporación a un trabajo o que se vean despedidos del mismo. De ahí la utilidad de un centro como “Vieiro” para adquirir las habilidades que permitan la integración de sus usuarios en estadios más desarrollados.

Organización

En verano abre de 8 h. a 15 h., y en invierno de 8 h. a 14 h. y de 16 h. a 19 h. Los sábados y domingos cierra. La financiación corre a cargo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, de la Xunta de Galicia y de Cáritas. La subvención del Ministerio ha disminuido de forma considerable, de 35.000 € en 2005 a 10.000 € en 2008.

Conclusiones

Se trata de un servicio muy solicitado (en verano al día acude una media de 30 personas y en invierno de 45), donde se respira un buen ambiente de cordialidad y cooperación entre los usuarios y de empatía con la psicóloga del centro.

Los principales problemas que entendemos tiene “Vieiro” es el de la falta de recursos materiales y los problemas con los vecinos pues no ven con buenos ojos la ubicación del centro en su barrio, siendo hostiles a la presencia de PSH a las que culpan de todo lo malo que allí ocurre.

La falta de recursos se debe a que los ingresos no son suficientes para cubrir las necesidades de los usuarios pues aumentan progresivamente cada año. La consecuencia de esta situación es, entre otras, que no se tenga un servicio de lavandería y consigna en condiciones, que el abanico horario de apertura sea reducido; que no se pueda prestar la atención necesaria los fines de semana y festivos; que se haya suprimido en 2008 un proyecto clave en el trabajo de Cáritas con los enfermos de VIH y familiares, el Proyecto de atención integral “Meu Lar”, proyecto que a su vez servía de ayuda al Centro Vieiro para fomentar las habilidades básicas con el fin conseguir la autonomía personal de los usuarios. La falta de este Proyecto dificulta conseguir finalizar proyectos individuales.

Se trata de un recurso adecuado y útil, diríamos que imprescindible como punto de encuentro, en el que los usuarios permanecen en un entorno cálido donde pasar sus horas “haciendo cosas útiles para ellos” y un lugar básico para la iniciación de un proceso de inserción. Por ello consideramos prioritario que no se proceda al recorte de sus gastos, tal y como al parecer se anunciaba, y por el contrario se le dote de la financiación suficiente para hacer frente a las necesidades de los cada vez más numerosos usuarios del centro.

Para intentar plasmar un día en la vida de un usuario de Vierio, recogemos alguna de sus manifestaciones al respecto: “En el supuesto de que no haya dormido en la dársena, a las 8,30 h. salgo del Albergue y me voy a la Cocina Económica a desayunar; al poco me dirijo al 2Calor Café” donde puedo participar en un taller y hacer tiempo hasta las 13h.que vuelvo a la Cocina Económica a comer. Sobre las 13,50 salgo de la Cocina y regreso al Calor Café. Allí estoy hasta las cinco que abren la biblioteca de Caja Madrid (donde hay aire acondicionado) o si es invierno me voy a la biblioteca Casal que tiene consigna y está cerca de Calor y Café; también me puedo ir a la Quintana si hace bueno. Hago tiempo -unas 3 horas- hasta las 20 h. que me dirijo a la Cocina Económica para cenar. Enseguida, si estoy en el albergue, me largo para allí pues a las ocho (si es invierno) y nueve (si es verano) abren. Si duermo en la dársena, me marchó a controlar mi sitio”. “Estamos agobiados y aburridos, de una pequeña piedra podemos hacer una montaña”. “¿Cómo estaré si duermo en la dársena y estoy en la calle?” , “así ¿quieres que te sonría y sea educado?”.

VIGO

Dispositivo temporal municipal para el frío.

Polideportivo de O Berbés

Descripción y aspectos generales

En los últimos años, Vigo ha contado con dos dispositivo para el frío. El primero, abierto en enero de 2009, en el barrio de O Berbés, en la antigua Escuela de Hostelería, que cerró sus puertas en el mes de mayo, dos meses después de lo previsto, dado su carácter provisional y por no cumplir con las condiciones adecuadas. En vísperas de la pasada Nochebuena y ante los rigores del clima, el Ayuntamiento volvió a ofrecer un dispositivo especial de frío, en el pabellón deportivo del O Berbés, a unos 50 metros del Albergue Juan XXIII; con 30 plazas (colchones) y servicio de duchas. Su horario de entrada es de 22h. a 23h. y el de salida las 8 h. Este segundo dispositivo fue cerrado el pasado mes de marzo de 2010.

Albergue y Centro de Día “Juan Pablo II”. Misioneras del Silencio.

C/. Marqués de Valtierra, nº 6

Descripción y aspectos generales

El Albergue y el Centro de Día de las Misioneras del Silencio se encuentran ubicados en un edificio, próximo al centro de la ciudad, de titularidad municipal, cedido por el Ayuntamiento en 2002 por un período de 10 años. La gestión la realizan las Misioneras del Silencio, cuyo trabajo abnegado en la asistencia de los más necesitados tiene merecido reconocimiento social. Ambos centros poseen amplias y confortables instalaciones, propias para los fines para los que están destinados. Según el P. Carlos, director y responsable de los centros, que no se trata de un albergue y un centro de día, sino de una “casa grande religiosa”.

Población atendida

Los usuarios del albergue pueden dormir unos 18 días al mes, con estancias máximas de 7 días seguidos y dejando pasar, entre una estancia y otra, otros 7 días. A diferencia del Centro de Día, no cierra los fines de semana, haciéndolo ambos centros en las vacaciones de navidad, semana santa y verano. La entrada al albergue es hasta las 21 h. y la salida sobre las 8.15 h. A partir de las 8.30 h. usuarios y no usuarios pueden permanecer en el Centro de Día. Se admiten usuarios de ambos sexos, siendo muy mayoritaria la presencia masculina

Según una encuesta efectuada a los usuarios del Centro del Día a lo largo del año 2009, la mayor parte de los mismos son españoles, de edades comprendidas entre los 40 y 50 años, que estuvieron casados o con pareja y que no tienen recursos económicos.

En el albergue no se admiten personas, parejas, grupos familiares ni personas que pueden alterar la convivencia del mismo, prohibiéndose fumar, lo que es contrario a las costumbres mayoritarias de los habituales usuarios.

Servicios prestados

Servicios de alojamiento, de desayuno, merienda, ducha, lavandería, peluquería, y un lugar para estar; donde las normas de convivencia se explican y se respiran en el ambiente. La congregación

religiosa gestora del albergue y centro de día, ofrece también el servicio de comedor, en el llamado Comedor Social “Virgen de Lourdes”.

Organización

El objetivo del Centro de Día es “... acoger, prestar sus servicios y proporcionar asistencia a todos aquellos que acuden a él intentando que las personas que nos visitan reciban un apoyo, un espacio y unos servicios que les puedan ayudar a afrontar con mayor esperanza, energía y fuerza las dificultades y problemas que se les presentan diariamente, sin pretender enseñar, corregir, rehabilitar, aconsejar , predicar, ideologizar directamente o a través de programas ...”.

La necesidad de adaptarse a las exigencias que establece la Orden de 25 de enero de 2008, de la antigua Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar, ha provocado, entre otras cosas, un cambio en las costumbres de ambos centros, una mayor profesionalización de los mismos mediante la contratación de un trabajador social y un psicólogo (ambos a media jornada), y la implantación del requisito de identificación para la admisión en los mismos.

El albergue contaba con 30 plazas, pero las necesidades de alojamiento propiciaron un acuerdo de la Xunta de Galicia con la *Congregación Misioneras del Silencio* de aumentarlo en 20 plazas. Y por ello el albergue tiene una capacidad de 50 plazas, que no se suelen cubrir en su totalidad.

En el albergue sorprende la existencia de plazas libres, cuando existe una potencialidad de ocupación superior incluso al número de las plazas. Una de las causas de esta falta de ocupación del albergue podría estar en el carácter rígido del albergue, que choca con los deseos de algunos potenciales usuarios, tal vez los que están más deteriorados, que por ello se autoexcluyen y rechazan el centro prefiriendo estar a su aire. Pero con independencia de esas personas que prefieren vivir con pocas normas, destaca la buena opinión que tienen los que usan el albergue. Ello se constata en los resultados de una encuesta sobre los servicios del albergue, realizada a los usuarios: un 55% la califica de muy buena, un 38% de buena y un 7% de regular, no existiendo ninguno que la califique como mala o muy mala. El albergue facilitó unos 2.000 € para pensiones a aquellos que, acudiendo por primera vez al albergue, no podían cumplir con las normas existentes por causa de su adicción al tabaco.

Conclusiones

Se constata un difícil relación entre la dirección del albergue y los servicios sociales del Ayuntamiento y la Red Galicia Sur, lo que, entre otras cosas, dificulta la promoción del Albergue entre las personas sin hogar.

Comedor social “Virgen de Lourdes”

C/. Urzaiz, nº 39

Descripción y aspectos generales

El comedor se sitúa en un espléndido local ubicado en el centro de la ciudad.

Población atendida

Está a disposición de las personas sin hogar desde las 13 horas, de lunes a viernes; cerrando los fines de semana y festivos, permaneciendo cerrado en el mes de agosto.

Fortalezas y debilidades

Cumple una importante labor tanto por el número de comidas (33.500 en el año 2009) que se sirven en sus cuidadas dependencias, por la calidad de sus menús y por el buen trato que las religiosas de la Misión del Silencio y voluntarias dispensan a sus usuarios. No hay servicio de desayuno ni de cena.

Albergue Nuestra Señora de la Salud.

Avda. de Galicia, nº 160

Descripción y aspectos generales

Es un centro pionero que lleva 41 años dedicado a la beneficencia y asistencia de los más marginados de la ciudad, gracias a la encomiable y pertinaz labor de los *Hermanos Misioneros de los Enfermos Pobres*, titulares y gestores del albergue, que han acumulado años de experiencia en atención asistencial y benéfica. Se ubica en un espacioso complejo asistencial, propiedad de los Hermanos Misioneros, en donde están también la *Casa de Acogida Nuestra Señora de La Salud* y una vivienda para drogodependientes y enfermos de VIH (*Casa de La Esperanza*).

Población atendida

La mayoría de los usuarios son españoles (71%).

Servicios que presta

El albergue cuenta con 38 camas. Los usuarios pueden permanecer en él un máximo de 10 días cada mes, con posibilidad de prórroga en casos excepcionales, en régimen de media pensión (desayuno y cena), y de utilizar los servicios de lavandería, ropero, y peluquería de la Casa de Acogida, ubicada, como hemos indicado, en el mismo recinto que el albergue.

Conclusiones

Las normas y horarios poco flexibles, y probablemente inevitables para el buen orden del albergue, chocan con el modo de vida consustancialmente anárquico de los potenciales usuarios, lo que hace que no siempre están cubiertas la totalidad de las plazas, a pesar de las necesidades objetivas que existen sobre el particular en la ciudad de Vigo. Además de lo manifestado, no cabe duda de que coexisten razones para ello. Sirva esta descripción del centro de Vigo para explicar que además de la idiosincrasia de los potenciales usuarios del centro, dicho de otra forma, su forma de entender la vida, hay otras causas significativas para la no ocupación, en concreto la no posibilidad de utilización por parejas y por lo que se refiere a este centro por su ubicación lejana de la ciudad que exige la toma de un transporte para acercarse a él.

Una vez que hemos hecho la anterior disquisición y a pesar de no ser el lugar oportuno, solamente queremos enunciar la dificultad que supone el congeniar un centro de estas características con las tendencias individualistas y autónomas y sobretodo sin patrón de orden.

Ante la insuficiencia de patronazgos oficiales, solo el afán de los Hnos. Misioneros ha conseguido llevar adelante el albergue lo que implica una atención y dirección no profesionalizada (en la actualidad al frente del mismo se encuentra un ex usuario del centro) .Conscientes de ello, y en la línea de ir profesionalizando la atención cada día más, se ha contratado a un trabajador social que realiza labores de información, asesoramiento, derivación y gestión de tramitaciones.

Casa de Acogida Nuestra Señora de la Salud.

Avda. de Galicia nº 160

Descripción y aspectos generales

Al igual que el Albergue, la Casa de Acogida es un centro pionero en la atención a los más desprotegidos y de reconocido prestigio social en la ciudad. Como hemos indicado, se ubica en un edificio del complejo asistencial de los Hnos. Misioneros de los Enfermos Pobres y cuenta con 154 plazas residenciales .

Población atendida

Según la dirección de la Casa de Acogida, desde del año 2008, su nivel de ocupación es prácticamente del 100%, de forma que en ocasiones, por falta de plaza, algunos usuarios tienen que dormir en sillones reclinables.

Los usuarios de la Casa, hombres de 18 a 65 años, presentan diferentes problemáticas (enfermos mentales, alcohólicos, drogodependientes, mayores incapacitados, sin techo...) y en su mayoría tienen un componente grave de salud psiquiátrica, que marca su presente y su futuro. Se trata de usuarios, en general medicados, con problemas sociosanitarios; muchos de ellos, según la dirección del centro, tendrían que estar ingresados en hospitales psiquiátricos. Es por ello que el área

sanitaria del centro es fundamental y en constante actividad (salidas a los centros de salud, de urgencia e ingreso a los hospitales, derivaciones, controles de medicaciones...).

La Casa de Acogida ofrece en su 3º piso ,12 plazas para mujeres sin hogar con una compleja problemática social y familiar (prostitución, drogadicción, violencia de género, explotación...). Estas mujeres ingresan en régimen de albergue durante 10 noches; sin embargo, a diferencia de los varones del albergue, gozan de un régimen residencial comparable al de los internos de la Casa de Acogida, si al finalizar ese período de tiempo se valora la necesidad de prorrogar su estancia.

Servicios prestados

Ofrece a sus usuarios desayuno, comida y cena así como servicios de lavandería, ropero y peluquería. En virtud de un convenio con el SERGAS, el centro se abastece de los fármacos precisos y cuenta con un farmacéutico una vez a la semana para el control de los mismos. Este área sanitaria cuenta con los servicios ,“a demanda”, de un médico localizado, de 2 enfermeras (a media jornada), de una supervisora y 3 auxiliares de clínica (a jornada completa). En la línea de una cada vez mayor profesionalización, para los problemas sociales de los usuarios la casa cuenta desde hace 2 años con una trabajadora social y un animador social (a jornadas completas), así como con un psicólogo y una educadora social (a media jornada).

Conclusiones

Con la profesionalización se han instaurado unos criterios de admisión mínimos- antes inexistentes- y flexibles pues tratan siempre de dar respuesta, aunque sea puntual, a cualquier situación que se les presente, excepto cuando se trata de personas con enfermedades contagiosas o con problemas psiquiátricos inasumibles.

Los trabajos relacionados con la organización y servicios (cocina, lavandería, limpieza, transporte, portería...) los realizan los internos colaboradores y unos pocos religiosos.

Según nos manifestó el administrador de todos los centros del complejo asistencial, los cuadros de personal mencionados son insuficientes para atender con la debida calidad a un colectivo

tan problemático como son los internos de la Casa de Acogida. Los residentes pernoctan en habitaciones de 4 personas con un tutor/interno como responsable de cada una.

En la Casa el nivel de conflictividad es muy bajo, a pesar de las problemáticas complejas de los residentes.

La financiación del centro es un “milagro” que se produce cada día. Las subvenciones del Ayuntamiento de Vigo (21.000 euros) de la Xunta de Galicia (137.000 euros) y de la Diputación de Pontevedra (9.000 euros) -todas referidas al año 2008- no alcanzan ni con mucho a cubrir las necesidades económicas del centro que ha de echar mano de donaciones varias y también las recaudaciones por el copago de los usuarios que tienen alguna fuente de ingresos.

La Casa de Acogida es un ejemplo de cómo funcionan este tipo de centros: parten de enfrentarse a los problemas, recoger a la gente, darle de comer, darle una cama y después se preguntan cómo lo financian.

Según nos han informado los responsables del centro, si se consigue financiación, se pretende abrir nuevas habitaciones en la Casa de Acogida y dotar al complejo de un polideportivo y de diferentes talleres.

Comedor de La Esperanza.

C/. San Francisco, nº 69

Descripción y aspectos generales

El Comedor de La Esperanza es un referente en la ciudad por su antigüedad (funciona desde el año 1986), por la calidad de sus servicios e instalaciones, por el buen trato dispensado y por la cantidad de usuarios que diariamente acuden a sus dependencias (de 90 a 100).

Está ubicado en la Casa de Caridad Hogar San José, en la zona pesquera de la ciudad. Su titular es el Patronato Casa de Caridad de Vigo y está gestionado y dirigido por las Hijas de La Caridad

de San Vicente de Paul cuya abnegada labor merece especial consideración. Las mencionadas religiosas ,un equipo de voluntarios 3 cocineras y 2 limpiadora conforman la plantilla del comedor.

Servicios prestados

La capacidad de las instalaciones es de 60 plazas. Desde mediados del pasado verano ha habido un incremento de usuarios, lo que ha originado que la cifra media diaria en la actualidad sea de 100 personas a 135 personas.

El servicio que se presta, de lunes a sábado y a partir de las 12,30h., es el de comida, no se sirven cenas ni desayunos). Los domingos y festivos se hace entrega de una bolsa individual con dos bocadillos, fruta.... El comedor cuenta también con zonas integradas de higiene y ropero, careciendo de infraestructuras para llevar a cabo labores de información, derivación, acompañamiento.

Conclusiones

La fuente principal de financiación es el Ayuntamiento, del que depende en gran medida la buena marcha y continuidad del Comedor.

Centro Cívico del Casco Vello.
C/. Elduayen, nº 11

Descripción y aspectos generales

En el lugar de encuentro del Centro Cívico do Casco Vello se lleva a cabo la mayor parte de un novedoso e interesante programa, promovido desde hace 4 años por diversos colectivos de la ciudad y amparado por el ayuntamiento, el llamado Programa “Sereos”, que es un programa de salud y convivencia, de trabajo en la calle y de reducción de daño.

Población atendida

Los usuarios -517 en el año 2008- suelen ser personas drogadictas, politoxicómanas, con enfermedades asociadas, enfermas mentales, personas mayores solas, personas pobres que ejercen

la prostitución, inmigrantes desarraigados y personas con antecedentes penales. Todas ellas tienen en común el desarraigo familiar, el bajo nivel académico, la no cualificación escolar y la baja o nula experiencia laboral, cuentan con pocos o ningún tipo de ingresos y malviven en infrapensiones, infraviviendas, albergues y choupanas.

Servicios prestados

Desde el año 2005, se viene realizando un taller de reducción de daños, salud y convivencia en el ejercicio de la prostitución, dirigido a personas que ejercen la prostitución en Vigo, que tiene como objetivo disminuir el número de relaciones sexuales de riesgo y evitar enfermedades de transmisión sexual y embarazos no deseados.

En el “lugar de encuentro”, Centro Cívico do Casco Vello, se ofrece también un servicio de desayuno (“Calor-café”), merienda (“Bocateo”), de información, derivación y acompañamiento así como de recogida de jeringuillas usadas y entrega de nuevas jeringuillas y preservativos.

Desde su nacimiento ha estado gestionado con abnegación y eficacia por el Comité de Solidaridad Oscar Romero y por la Unidad Asistencial de Drogodependencia del Ayuntamiento de Vigo: Grupo de Autoapoyo VIH/Sida y Adicciones “Iman”, de prestigiosa trayectoria social en la ciudad por su compromiso con el colectivo y por las campañas que vienen realizando de concienciación, sensibilización y denuncia sobre la situación de las personas sin hogar. En la actualidad está gestionada por la empresa privada de iniciativa social “Grupo 5”.

Conclusiones

A pesar de que se han venido realizando intervenciones con los vecinos del barrio para dar a conocer las actividades y servicios que se prestan y para dialogar sobre sus inquietudes con respecto a la presencia en la zona de personas excluidas, lo cierto es que al ser un local inadecuado (por pequeño y por su ubicación), se producen bastantes conflictos con la vecindad que percibe que la presencia de “esos” en las proximidades del local, -convertidas en punto de encuentro y esparcimiento-, supone un deterioro de la zona. Se trata de un centro de baja exigencia, necesario en la ciudad, que entendemos precisa para su mejor ejecución, de más recursos humanos y de un local más grande y adecuado, lo que evitaría los hoy inevitables conflictos con los vecinos del barrio.

Viviendas Tuteladas

Descripción y aspectos generales

En dos viviendas tuteladas, normalizadas, y a través del programa municipal de transición a la vida autónoma “Vía”, se ofrece alojamiento, se garantiza la cobertura de las necesidades vitales y se asegura el acompañamiento personalizado a personas en situación o grave riesgo de exclusión social que, contando con capacidad y posibilidades de inserción, precisan de seguimiento continuado.

El Programa residencial de media estancia “Via” es de titularidad municipal, y lo gestiona Emaús Fundación Social (entidad de carácter social, laica, sin ánimo de lucro, asociada al movimiento Emaús Internacional).⁷

Población atendida

Las dos viviendas normalizadas, tienen capacidad para alojar a un máximo de 13 personas (5 mujeres y 8 hombres) en régimen de cuarto compartido.

Servicios que presta

El ingreso en los pisos se puede realizar durante todo el año, dependiendo de la disponibilidad de plazas. El tiempo de permanencia en cualquiera de los pisos es limitado, estableciéndose un período inicial máximo de 6 meses, prorrogables por otros 6, por causas justificadas. La finalidad de la estancia es promover la plena inclusión social de las personas mencionadas del municipio de Vigo, mediante un programa de acompañamiento y transición a la vida autónoma que posibilite la mejora de su calidad de vida, adquisición de mayores niveles de autonomía personal, independencia, acceso a un status normalizado y participación activa en el seno de la sociedad.

⁷ Emaús gestiona también en su sede de Vigo (Ronda de D. Bosco 9. interior. bajo) dos interesantes programas: “Tesela” y “Rol” con la colaboración de la Xunta de Galicia.

Centro de Reducción de Daños en Drogas “CE.RE.DA”.

C/. Islas Baleares, nº 15

Descripción y aspectos generales

La ONG Médicos del Mundo, que trabaja con las personas más vulnerables y que soportan un mayor grado de exclusión social, comenzó su intervención en Galicia en el año 1995, con los usuarios de drogas, con las personas que son objeto de explotación sexual, con los inmigrantes y minorías étnicas que por cualquier circunstancia tienen mermado su derecho a la salud. Para detectar a estos colectivos, Médicos del Mundo cuenta con una Unidad Móvil .

En Vigo, para complementar el trabajo de dicha unidad móvil, se implementó un nuevo proyecto de acercamiento de reducción de daños, dirigido a los usuarios de drogas que se encuentran en situación de exclusión social y de vulnerabilidad. Y esta vez se hizo a través de un centro fijo “CE.RE.DA”, situado en las inmediaciones de la Unidad municipal de Atención a la Drogodependencia “CEDRO”.

Población atendida

Los usuarios, como decíamos, son consumidores de drogas, si bien la mayoría de ellos, un 84%, son personas además sin hogar que viven en condiciones poco favorables para la interacción social con otras personas en un marco de normalidad. El perfil del usuario es el de un hombre soltero sin hijos, de 39 años, español, con estudios primarios, desempleado, con ingresos medios inferiores a los 350 euros mensuales, consumidor de sustancias adictivas, principalmente policonsumidor, que vive de alquiler (pensiones, hostales..) o en la calle y que fundamentalmente es una persona sin hogar.

Servicios prestados

El Centro de reducción de Daños está concebido como un recurso de atención y cuidados mínimos de carácter interdisciplinar, dirigido a reducir los riesgos y daños derivados del consumo de drogas. La intervención se realiza desde un dispositivo fijo(sala de calor y café),de una unidad móvil y desde el equipo de calle que trabaja ,dos días a la semana, en las zonas “calientes” de consumo.

Las Áreas de intervención que se llevan a cabo son las siguientes: a) Programa de intercambio de jeringuillas. b) Área social y de salud. c) Área de Educación para la Salud. d) Área de sensibilización. e) Sala de Calor y Café. El Programa de intercambio de jeringuillas tiene por objetivo disminuir las prácticas de riesgo de transmisión de VIH y otras infecciones asociadas al consumo de drogas. El Área social y de Salud (información, asesoramiento, acompañamiento, derivaciones, seguimiento, mediación) tiene como objetivo defender el derecho de los consumidores de droga a una atención socio-sanitaria digna en los recursos normalizados y para ello facilita el acceso a dichos recursos (servicios sociales, centros de salud, de orientación familiar, de atención primaria, consultas hospitalarias, centros de atención a la drogodependencia).

La sala de Calor y Café es un lugar de referencia para los usuarios; en ella se prestan servicios de higiene y aseo personal (lavandería, ducha, peluquería, ropero), de correspondencia, de desayuno y de esparcimiento. Los soportes básicos que ofrece (alimentación, higiene, descanso), permiten el enlace a otras prestaciones del programa.

El servicio de higiene y aseo personal .aparte de posibilitar dicha higiene y aseo, tiene como objetivo motivar a los usuarios para que adopten comportamientos de autocuidado y hábitos de higiene y aseo personales.

El servicio de correspondencia facilita una dirección postal a las personas sin hogar que les permita recibir en el CEREDA su correspondencia , aumentando así, al mismo tiempo, la vinculación con el dispositivo y la implicación con el mismo.

Abre sus puertas tres días a la semana : de 8h a 14 h.

Conclusiones

Cuando el centro empezó a funcionar, en 2001, hubo una reacción adversa de los vecinos (NIMBY: “No en el patio de mi casa”) a la presencia de drogodependiente en el barrio. Hoy en día, pasados ya 7 años de intervención, se puede decir que, salvo hechos puntuales, este fenómeno ha desaparecido.

Los éxitos de los resultados obtenidos confirman que las prestaciones de CEREDA y de los dispositivos móviles constituyen un instrumento eficaz para reducir riesgos y daños en el consumo de drogas en una ciudad como Vigo, donde existe un volumen considerable de población consumidores de droga en situación de exclusión social y de vulnerabilidad.

VILAGARCÍA DE AROUSA

Centro de Acogida y Asistencia. Cáritas.

C/. San Cibrán, nº 11 - Sobradelo

Descripción y aspectos generales

Está ubicado en el centro de la ciudad de Vilagarcía de Arousa, en un edificio que fue antiguo asilo de ancianos, con instalaciones poco ventiladas y algo deterioradas con distribución de espacios poco apropiados para las prestaciones que realiza. Lo gestiona Cáritas Vilagarcía de Arousa.

Población atendida

El centro en un principio nació para atender a los drogodependientes y alcohólicos. Con el tiempo, sobretudo en el último trimestre del año 2008, empezó a ser significativa la presencia de familias jóvenes normalizadas con menores a su cargo que se encuentran en situación de desempleo, de hombres en paro que tenían trabajos de baja cualificación (sobretudo en el sector de la construcción y del mar), mujeres solas con familia a su cargo, familias de emigrantes que formaron parte de la economía sumergida y que no tienen derecho a prestación, pensionistas con ingresos mínimos y sin red familiar de apoyo. Con todo, el perfil medio del usuario sigue siendo el de un varón toxicómano, de 30 a 40 años. Además de los usuarios habituales, participan en el desayuno una media de 6 a 12 personas diarias que son transeúntes.

Los usuarios de las comidas y cenas son en general varones drogodependientes; percibiéndose, como señalábamos, un proceso de cambio con la presencia significativa de mujeres, de inmigrantes recién llegados o que perdieron su trabajo, de personas normalizadas mayores de 50 años que se encuentran en paro, separados y que en demasiadas ocasiones terminan con excesos en el

consumo de alcohol. La media diaria de usuarios del servicio de la comida es de unas 40 personas, bajando la cifra media en los días de cobro de las prestaciones y subiendo la misma con los días de fiestas y de vacaciones.

Servicios prestados

De acogida, comedor, aseo e higiene, lavandería y ropero. En el comedor social se dispensan las tres comidas básicas del día, de lunes a viernes así como paquetes de alimentos a las familias que lo precisan. Los fines de semana el servicio de la comida y la cena funciona gracias al trabajo exclusivo de los voluntarios.

El servicio de duchas pone a disposición de las PSH dos duchas adaptadas y les hace entrega de productos de higiene personal. No es un servicio muy demandado, a lo largo del año 2008 fue utilizado por 638 personas. El servicio de ropero proporciona ropa, calzado y complementos a personas sin recursos. A diferencia del de duchas, es un servicio muy demandado: en el año 2008 se atendieron a 1.390 personas. Abre tres días a la semana y lo atienden voluntarias y una persona contratada. El servicio de lavandería, atendido por voluntarias, posibilita una completa higiene y aseo personal y da respuesta a las necesidades de lavado de ropa del colectivo. Es un servicio solicitado: en el año 2008 se realizaron 7.404 servicios a 319 personas.

Organización

El comedor esta subvencionado por Concello de Vilagarcía de Arousa y por la Xunta de Galicia; sin perjuicio de la propia financiación de Cáritas interparroquial y de recibir aportaciones en dinero y en especie de los socios, de la solidaridad ciudadana y de alimentos del Banco de Alimentos.

Conclusiones

La presencia mayoritaria de usuarios drogodependientes provoca en no pocas ocasiones conflictos entre los comensales; conflictos que casi siempre son cortados o mediados por los propios usuarios pues en definitiva son los mas interesados en preservar el buen funcionamiento del comedor. Todo ello sin perjuicio de la presencia disuasoria de la Policía Local cuando se prevé que puede haber algún tipo de altercado.

El centro de Cáritas, a pesar de las deficiencias materiales antes señaladas, es un dispositivo fundamental en Vilagarcía porque a través de los distintas prestaciones que dispensa cubre las necesidades básicas, excluido el alojamiento y servicio de consigna, de los usuarios. A partir de ahí, progresivamente, Cáritas Vilagarcía intenta dar los pasos necesarios para que pueda ser posible la promoción e inclusión social de los mismos. El siguiente paso se realiza a través del Centro San Cibrán de Acogida Integral.

Centro San Cibrán de Acogida Integral.

San Cibrán nº 9 – Sobrado

Descripción y aspectos generales. Población atendida

San Cibrán nació hace 4 años para acoger, orientar y promover la rehabilitación de PSH drogodependientes. A pesar de ello, en el centro conviven PSH sin esta problemática e inmigrantes.

Servicios que presta

Es un alojamiento social tutelado, de larga estancia, gestionado por Cáritas y que representa el 2º nivel de la atención primaria que dispensa dicha entidad. En él se realiza un trabajo integral en un medio lo mas normalizado posible y parecido a un hogar.

Conclusiones

La diferente problemática y tratamiento de los perfiles indicados; los problemas de convivencia entre los diferentes tipos de usuarios; los resultados negativos en el tratamiento de los drogodependientes, que precisan de recursos específicos y especializados, ha determinado que desde noviembre de 2008 se hayan replanteado la necesidad de cambiar, no acogiendo a personas con problemas de drogadicción y alcoholismo. Se pretende con ello acoger a personas sin hogar que no presenten problemas de dependencia pues con este tipo de personas el centro se había convertido en una especie de casa de reposo administradora de la medicación pautada.

6. CONCLUSIONES GENERALES

Más allá de los datos y características de los centros y servicios que han sido visitados por la Vicealedora 2ª, hemos intentado fotografiar la situación de las personas sin hogar, acercándonos a ellos y a los responsables y trabajadores de los centros. Consecuencia de todo ello son las conclusiones que señalamos a continuación.

Los *sin hogar* perciben que son el “último escalón” de la sociedad y piensan que bastante hacen “los demás” con darles de comer y dormir. Asumen que son excluidos. Su máxima aspiración es conseguir una Renta de Inserción Social Gallega (RISGA) y una habitación para vivir.

Las personas sin hogar tienen necesidades peculiares que les diferencian de un ciudadano normal. Así a las básicas de subsistencia (comida, vivienda, vestido) se le ha de añadir unas propias como son a las sanitarias, psicológicas, sociales, formativas-ocupacionales, de promoción del empleo. En una palabra, las que les permitirían la vuelta o reintegración social. Ahora bien, y sin desdeñarnos de lo que acabamos de señalar, el eje básico, por lo general, del problema es el económico, porque sin él es difícil caer en la condición de *sin hogar*. El problema económico constituye un elemento clave y determinante en el origen del *sinhogarismo*. En este sentido el tener unos ingresos mínimos juega un papel importante como elemento de integración. Dichos ingresos, por sí mismos, no garantizan la inclusión social, pero constituyen una condición imprescindible para ello.

Como no podía ser de otra forma, con la crisis económica ha ido creciendo el número de personas que ha solicitado apoyo a los servicios sociales y a las entidades implicadas para cubrir esas necesidades más elementales. En los dos últimos años, el número de solicitantes ha crecido en *Cáritas Española* en más de un 80%. Entre 2008 y 2009, más de 700.000 personas se han acercado a sus dependencias para pedir una ayuda para sus necesidades inmediatas: compra de alimento, ayudas para pagar pensiones, hipotecas, alquileres, luz o agua...

De la crisis económica se derivan fenómenos tan directamente relacionados como que, por ejemplo, en el año del 2008 en España han sido demandados en ejecución hipotecaria 58.000 personas; es decir hay 58.000 familias que habrán perdido su vivienda. El siguiente año, el número ha ascendido a 114.000 y para el presente, según las estimaciones, pasarán de 180.000. Es decir, cada

día que pasa más de 500 familias se quedarán sin vivienda como consecuencia del impago de un préstamo hipotecario. Y si avanzamos un poco el razonamiento, algunas de ellas, las que no tengan arreglo familiar o posibilidades de alquilar, se quedarán “sin techo”.

Para mejorar, a pesar de todo, la situación de los *sin hogar*, sería en nuestra opinión necesario que se desarrollase, en la manera que se dirá, las tres necesidades perentorias y básicas de los mismos : ingresos de subsistencia, vivienda y salud.

Ingresos mínimos de subsistencia

La Ley 9/1991, de 2 de octubre, de medidas básicas para la asistencia social, estableció unos ingresos mínimos de subsistencia y unas ayudas para situaciones de emergencia social para las personas en situaciones puntuales de necesidades especialmente urgentes, y asimismo un plan de inserción social para aquellos hogares que estuvieran por debajo del nivel de subsistencia.

Posteriormente dicha ley fue modificada por la 1/1999, de 5 de febrero, que configura un plan de lucha contra la pobreza y de reinserción social y/o laboral para personas afectadas por la exclusión y marginación social, en el que se contemplan tres programas básicos : a) Renta de integración social de Galicia que combina, junto con una prestación económica que garantiza unos mínimos de subsistencia, un proyecto de inserción adecuado a las circunstancias del beneficiario. b) Ayudas económicas de emergencia social para atender las necesidades urgentes y extraordinarias relativas a vivienda, atención sanitaria, instrucción, alimentación y vestido u otras de naturaleza análoga, no cubiertas por los diferentes sistemas de protección. c) Programas de desarrollo integral comunitario, al objeto de establecer las bases de una actuación integrada y multisectorial de los diversos departamentos de la Xunta de Galicia.

Esta Ley 1/1999 fue a su vez modificada por la Ley 16/2004, de 29 de diciembre, que aborda nuevas mejoras en la prestación del RISGA y en las ayudas de emergencia social, con el fin de alcanzar una mayor integración social y laboral de los beneficiarios y una protección social más favorable al acceso a un empleo normalizado.

La crisis ha provocado que las solicitudes de la Renta de Integración Social de Galicia (RISGA) hayan pasado de 2.562 en el año 2006 a 3536 en el 2009, habiéndose producido un

incremento de casi el 33% en las solicitudes del año 2009. Y por lo que se refiere a las solicitudes de Ayudas de Emergencia Social (AES) han pasado de 2.975 en el 2006 a 4.214 en el 2009, produciéndose un incremento en el año 2009 del 27%. Siendo los beneficiarios del RISGA, a finales del pasado año, de 4.798, y habiéndose concedido en el 2009 2.410 AES.

Los beneficiarios de las ayudas y rentas mencionadas se quejan de la demora de la administración en su tramitación, que suele tardar de 4 a 6 meses, aunque a través de las quejas conocemos que en ocasiones el retraso se produce por la escasa o nula documentación presentada por los reclamantes. Obviamente, es un tiempo demasiado largo para el que espera, con riesgo de caer en la exclusión. En estos casos, suele ser *Cáritas* la entidad que “salva la situación” adelantando el dinero de la ayuda que se retrasa.

No cabe duda que el RISGA y la AES no son la solución, pero sí constituyen una importante ayuda que habría que intentar aumentar, siendo también necesario el control del cumplimiento de los programas de inserción (RISGA) y de las necesidades a las que van destinados (AES).

Vivienda

Las personas sin hogar carecen, de forma provisional o persistente, de vivienda estable⁸, existiendo una continuidad de situaciones de las personas que viven en la calle, en viviendas precarias, provisionales, en centros de acogida.

A pesar de que el acceso a la vivienda o a un alojamiento estable es la primera condición que permite a una persona sin hogar participar en el proceso de inserción social, las administraciones públicas han confiado la aplicación del art. 47 de la CE al mercado, lo que condiciona el concepto de vivienda como un derecho de las personas. La especulación ha traído como consecuencia un incremento disparatado del precio de la vivienda libre que no ha ido aparejado con la evolución de los salarios. La escasez de la vivienda de alquiler y el elevado precio de los alquileres de pisos y/o habitaciones, el submercado de habitaciones alquiladas o subarrendadas (que lleva aparejado precios

⁸ En el marco del Año Europeo de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, FEANTSA (Federación Europea de las Organizaciones Nacionales que trabajan contra las Personas sin Hogar) ha puesto en marcha una campaña en toda Europa llamada “Terminar con la falta de vivienda” (*Ending homelessness*). El mensaje central de dicha campaña consiste en que la falta de vivienda es un problema que sólo puede resolverse mediante un esfuerzo conjunto para desarrollar estrategias integradas, en lugar de invertir a corto plazo en medidas de respuestas concretas.

abusivos en las viviendas de baja calidad, “camas calientes”, ilegalidad de los contratos...), y la escasa construcción de viviendas de protección oficial y de vivienda pública, han dejado en el camino a miles de personas que no han podido participar en la burbuja inmobiliaria.

El corolario de todo ello es la práctica imposibilidad de acceso a una vivienda digna para las personas sin hogar. También debemos tener en cuenta la gran demora para conseguir una vivienda en régimen de alquiler, o los problemas para poder alquilar habitaciones con ingresos reducidos, o la dificultad de organizar alojamientos alternativos individuales para este tipo de personas en pisos tutelados o de transición. Sin un plan de acceso a la vivienda⁹ poco se puede hacer para sacar de su situación a las personas sin hogar.

Salud física

Los problemas de salud¹⁰ son una de las características de las personas sin hogar. Las personas con exclusión grave son más propicias a tener problemas de salud física, pues las condiciones en las que viven y las dificultades con las que se encuentran repercuten en su bienestar y salud. Debido a las duras condiciones de la vida en la calle, de la exposición continua a la inclemencias del tiempo y a los focos de insalubridad de donde viven -que acarrea malnutrición, hipotermia, heridas infectadas, problemas de higiene, dentales, podológicos...- muchas personas sin hogar padecen enfermedades (soriasis, tuberculosis, infecciones parasitarias, hepatitis, VISH/SIDA, enfermedades de transmisión sexual, de pulmón, de corazón, otras patologías orgánicas severas...), que gravan todavía más su existencia, por no estar muchas de ellas diagnosticadas ni tratadas; estimándose que el 30% de las personas sin hogar padece una enfermedad crónica y que su esperanza de vida es 25 años inferior que la del resto de población.

A pesar de la universalización y gratuidad de la sanidad pública, las personas sin hogar tienen verdaderas dificultades para el acceso a la misma. Así, se estima que 7 de cada 10 no tienen acceso al Sistema Nacional de Salud (por la descoordinación socio-sanitaria existente, por falta de acompañamiento, por carecer de documentación de cualquier tipo: de identidad, de empadronamiento

⁹ En diciembre de 2010 se celebrará la Conferencia de Consenso Europeo sobre las Personas sin Hogar, en la que se abordará, entre otros temas, el desarrollo de políticas más eficaces para superar la falta de vivienda.

¹⁰ El derecho a la salud va unido al derecho a la vivienda y a un trabajo digno, de tal manera que ese derecho, y la salud en sí, se debilita significativamente si no se tienen alojamiento e ingresos.

que supone no tener tarjeta sanitaria; ..) y que una gran mayoría de ellas no acude al médico (por desconfiar del sistema, por falta de hábito, por tener dificultades para seguir el tratamiento, la convalecencia y carecer de un tutelaje al respecto....) o no tiene dinero para pagar los medicamentos o las recetas y lógicamente tampoco para hacer una dieta. Además, la excesiva burocratización para solicitar la atención sanitaria como personas sin recursos, retrasa el poder acceder a los Servicios Sanitarios de Atención Primaria, dificultándose más en el caso de personas extranjeras sin documentación.

En no pocas ocasiones las personas sin hogar son tratados de forma inadecuada por el sistema sanitario debido en gran medida a la desconfianza que suscitan.

Ha de señalarse que se echa en falta un recurso específico de carácter público, para acoger a las personas sin recursos convalecientes tras una estancia hospitalaria o tras su paso por urgencias. Estas personas vuelven a la calle o ingresan en centros que no tienen personal médico ni espacios de reposo adecuados.

También tras el alta hospitalaria se producen, con frecuencia, situaciones de desprotección con los pacientes sin hogar que precisan medicación ese mismo día y no pueden acceder a ella, por falta de recursos económicos, hasta que pueden acudir a un recurso que se la facilite. “El alta médica es una mala noticia, si vives en la calle” (Cáritas. Día de los Sin Techo.25 noviembre 2007).

Salud psíquica

Las personas que viven en la calle son propensas a tener problemas psiquiátricos. Es un milagro que aquel que viviendo en las duras condiciones que se han descrito, sin presente y sin futuro, pueda ser “normal”. Es más, aquellos que caen sin tener una problemática psíquica tienen muchas posibilidades de ver deteriorada su salud mental, y los que ya padecían algún trastorno tienen muchas posibilidades de agravar su padecimiento.

Por falta de recursos, los Servicios de Salud Mental no pueden atender de manera adecuada a este colectivo, que tiene numerosos problemas de este tipo y dificultades para su curación: en el seguimiento de su medicación al demorarse meses las citas de seguimiento; por la carencia de un recurso residencial específico para ellos donde le puedan hacer el seguimiento y suministrar la

medicación; por las trabas que ponen los hospitales psiquiátricos para que ingresen personas con gran problemática de salud mental y gran vulnerabilidad.

Adicciones

Al igual que ocurre con las dolencia psíquicas, el consumo de sustancias puede ser la causa o la consecuencia de su situación personal pues las personas sin techo son especialmente propensas al consumo de sustancias que le varíen su realidad, aunque solo sea un rato, es decir que le proporcionen “un subidón”. Y por ello, en general, suelen consumir todo tipo de sustancias. Lógicamente se centran en el consumo de aquellas que le son más asequibles económicamente (alcohol, tabaco, hachís...) o aquellas con las que “trapichean”.

El progresivo deterioro psicosocial y físico producido por las conductas adictivas, lleva a estas personas a una ruptura con sus redes sociales y al establecimiento de nuevas redes, vinculadas exclusivamente a las conductas de consumo. Sin perjuicio de ello ha de señalarse que este deterioro se produce también por la vida precaria que llevan, sin vivienda -es habitual pasar la noche en cajeros automáticos, portales...- sin medios de higiene, sin alimento y con muchas dificultades para acceder a los servicios asistenciales. Los horarios, lugares y ámbitos de los servicios médicos, de las trabajadoras sociales, de los servicios de duchas, de los comedores, de los albergues... constituyen barreras de acceso importantes para esta población, a la que la propia sintomatología de la adicción, les lleva a establecer como prioridad y casi en exclusividad, el consumo, lo que les impide plantearse acceder a los recursos socio-sanitarios y producir un cambio en sus vidas. Y cuando toman la decisión de hacerlo, no siempre éstos son accesibles en tiempo o lugar.

¿Qué hacen las administraciones de Galicia?

Se hace frente a la inundación sin cerrar el grifo del agua; esa es la imagen que podríamos utilizar para entender la respuesta de nuestras administraciones al fenómeno del *sinhogarismo*. Existe preocupación por lo paliativo, sin tener en cuenta la prevención. Lo correcto sería *cerrar el grifo del agua y al mismo tiempo secar la inundación*, es decir, llevar a cabo una política prevención unida a una política de atención directa a las personas sin hogar; bien es cierto que no se trata de un problema sencillo. Pero las estrategias de las administraciones se mueven en políticas paliativas, con programas

dirigidos fundamentalmente al alojamiento, la comida o la acogida de emergencia, y no a estrategias de integración social.

En el ámbito de la inserción social poco se ha avanzado, según el Instituto Nacional de Estadística. La presencia de prestaciones orientadas a la inserción social fue análoga a la situación observada en los años 2002 y 2006.

Los diseños estratégicos de los *planes integrales* elaborados son en la práctica formales y nos hemos acostumbrados a vivir con ellos. A veces parece que el objetivo real no fuese el “sacarlos de la calle”, sino el “atenderlos en la calle”. El desinterés o la inadaptación de las instituciones públicas parece evidente; los problemas de las personas sin hogar no están presentes o no son prioritarios en las agendas políticas de las autoridades públicas, cualquiera que sea su color político.

¿Qué hacen los ciudadanos gallegos?

Unos de los datos más llamativos con que nos hemos encontrado a lo largo de este trabajo es el número de personas que voluntariamente cooperan en la atención de los sin hogar. A ello hay que añadir el papel de los ciudadanos en la fundación y mantenimiento de organismos asistenciales.

Ambos estadios, el meramente laboral de ayuda y el de iniciativa institucionalizada de centros y servicios, nos ponen delante de una sociedad solidaria a la que se debe “mimar” fiscalmente (desgravaciones) y reconocer socialmente.

A los ciudadanos, en general la presencia de personas sin hogar en la calle les resulta sospechoso y difícil de mirar, por eso se les observa de refilón para no verlos ni representarnos sus problemas y dificultades; “conviviendo” con ellos entre la pasividad y el desprecio.

El miedo y la inseguridad, con bases en ocasiones reales, que a muchos provoca la presencia de *los sin techo* en las calles, ha venido a dar con un síndrome común, denominado NYMY (*Not in My Back Yard*, “no en mi patio”) o NIMEY (*Not in My Electoral Yard*, “no en mi circunscripción electoral”), que es el rechazo y temor de los ciudadanos a la presencia o la instalación de servicios asistenciales para este colectivo cerca de sus hogares.

Este síndrome no tiene porqué ser incompatible con sentimientos de simpatía o solidaridad hacia ellos. Por citar un ejemplo, en Lugo un joven sin techo lleva 5 años viviendo de lo que le dan a la salida de un supermercado. Es un habitual que es mantenido por los ciudadanos, “está integrado”.

Esta solidaridad y comprensión fundamentalmente se manifiestan cuando el termómetro y/o el pluviómetro indican condiciones climáticas hostiles hacia los que viven en la calle, lo que suele alertar las agendas de las autoridades para poner en marcha dispositivos de urgencia contra el frío. Pasada la adversidad climática todo vuelve a su cauce y al olvido. Y es que el problema de los sin hogar es un *sunami*, una catástrofe social, del que solo nos preocupamos cuando se hace visible el desastre. Ahora bien, entendemos que no deben dejarse de lado los problemas que a veces causan las personas sin techo y que en ocasiones hacen necesarias políticas policiales adecuadas.



Non soñan máis que cando durmen.

7. RECOMENDACIONES

1. Prevención

Es necesaria una política de prevención que evite nuevas personas en la calle. A tales fines, los diferentes recursos y servicios sociosanitarios, laborales y educativos de la comunidad deben identificar a aquellas personas en peligro de extrema exclusión social. Y para ello nada mejor que la coordinación intersectorial ente ellos.

2. Estudio diagnóstico

La *Consellería de Traballo e Benestar* debería realizar un estudio-diagnóstico sobre las personas sin hogar y sobre los recursos de atención a dichas personas. Este estudio permitiría conocer cualitativa y cuantitativamente la población afectada, estableciendo con precisión las características, las necesidades y el número de personas que se encuentran sin hogar en Galicia. En la medida en que se conozca mejor la realidad de las personas sin hogar, sus carencias y necesidades, mejor se intervendrá y mejores resultados se obtendrán para reducir su vulnerabilidad.

El estudio se referirá también a los centros de atención, evaluando los servicios, prestaciones, orientación, capacidad y ocupación, funcionamiento, recursos humanos y financiación, etc. Se trataría de conocer con exactitud cual es la cobertura real de la red de atención, conocimiento fundamental para los propios operadores que trabajan en ella, pues no pocos desconocen la red existente, incluso dentro de su propia provincia, lo que impide la conexión y coordinación. Se debe conocer si existen recursos superpuestos y cuantos han de crearse, complementar o especializar.

Asimismo habrá de abarcar los programas de inclusión para saber si responden verdaderamente a las necesidades de la población a la que van dirigidos y para evaluar los dispositivos actuales, sus puntos débiles y fuertes.

Pero sobre todo dicho estudio ha de ser enfocado desde una perspectiva pragmática y respondiendo a criterios de utilidad. Dicho estudio habrá de concluir con un diseño estratégico y

territorial de los recursos de atención para *los sin hogar* en Galicia. Se comprobaría si la red de equipamientos para esta población que prevé el *II Plan Galego de Inclusión Social* es realista y si responde a sus necesidades.¹¹

El mencionado mapa estratégico, competencia de la Xunta de Galicia (art. 59.i de la Ley 13/2008, de 3 diciembre de Servicios Sociales de Galicia), debería tener por objetivo la inserción, contemplada como un proceso con diferentes escalones sucesivos (toma de contacto, recuperación personal, capacitación profesional, inserción laboral y vida autónoma) y en definitiva la consolidación de una red pública de carácter integral.

Con el mapa estratégico como instrumento de planificación de nuevos recursos se podría evitar la fragmentación y descoordinación de los mismos y frenar la desigual evolución y desarrollo de la red de atención, a los fines de su homogeneización territorial.

3. Participación

Previo a la creación de nuevos recursos y servicios, es imprescindible escuchar a los Servicios Sociales del Concello respectivo, siendo conveniente hacerlo también con el colectivo de personas a las que va dirigida la atención, a fin de garantizar que responden a las necesidades de los futuros usuarios y no a las de las propias organizaciones o intereses partidarios.

4. Planes gallegos de Inclusión Social

A los fines antes indicados sería deseable que la *Consellería de Traballo e Benestar* tenga en cuenta la labor institucional acumulada, desde el I Plan Galego de Inclusión Social al II Plan (2007-2013), reformulándolo en su caso, pero conservando todos los activos.

¹¹ El II Plan Galego de Inclusión Social (2007-2013) prevé la creación de una red de centros de inclusión social en las 7 ciudades más importantes de Galicia y 16 dispositivos de acogida e inclusión en el resto de los territorios.

5. Derecho a la vivienda

La Administración Autonómica debe llevar a cabo medidas que tengan por objetivo hacer efectivo el derecho a la vivienda (art. 47 CE). Es decir, medidas a favor del acceso efectivo y real a la vivienda, entre ellas alquileres asequibles, prioridad en la adjudicación de ayudas públicas en los sistemas de acceso y baremación, realización de planes de vivienda con un porcentaje mayor de vivienda social y de recursos residenciales de apoyo.

6. Diversificación de recursos y programas

La *Consellería de Trabajo e Benestar* debería diversificar los recursos y programas para atender la singularidad de las distintas y nuevas características y perfiles de las personas sin hogar (personas con adicciones, inmigrantes, desplazados en busca de trabajo, personas privadas de alojamiento habitual, grupos familiares de paso por la ciudad..) .

7. Atención a la salud física

Las dolencias físicas de las personas sin hogar suelen revestir características propias, como es notorio dado el tipo de vida que llevan. Es por ello que recomendamos a la *Consellería de Sanidade* que se estudie la creación de servicios sociosanitarios específicos así como servicios para la atención de las personas sin hogar en período de convalecencia y/o desinstitucionalización sanitaria.

8. Atención a la salud mental

La atención a la enfermedad mental precisa que la *Consellería de Sanidade* estudie la creación de recursos psicológicos y psiquiátricos adecuados a las patologías mentales de las personas sin hogar.

9. Atención a los drogodependientes

Para la atención de las personas sin hogar que además son drogodependientes, debe considerarse por parte de las *Consellerías de Sanidade y de Traballo e Benestar* el incremento de la oferta de recursos, centros y programas de reducción de daños y riesgos de desintoxicación y rehabilitación social, insertados en los propios recursos de apoyo y alojamiento. Se trata de una marginalidad dentro de la marginalidad que requiere de compleja atención.

Sin perjuicio de ello es necesario facilitar el acceso a la atención sociosanitaria dentro de los recursos normalizados. Para ello previamente se ha de ir a buscar a estas personas y actuar desde su condición marginal, desde sus horarios, que son inexistentes, desde sus necesidades, que son muy limitadas, y desde sus lugares, que suelen ser siempre los mismos. Para el logro de esos objetivos se precisan de unos servicios sociales que entiendan la problemática y actúen desde las situaciones de deterioro personal y social.

10. Inserción laboral

En la lucha contra la exclusión social a través del empleo, es conveniente que por la *Consellería de Traballo e Benestar* se creen más recursos de carácter prelaboral, de capacitación básica, y que se fomenten las empresas de inserción social reguladas en la Ley 44/2007.

11. Coordinación

En la atención a las personas sin hogar, resulta necesaria la coordinación entre los dispositivos sociales, sanitarios, policiales y judiciales. Por ello recomendamos a los organismos competentes de cada ámbito que establezcan mecanismos de coordinación y de buenas prácticas entre los diversos centros, servicios y programas de atención entre sí; entre ellos y los recursos sanitarios, de seguridad, de justicia y administrativos; entre las diferentes administraciones y también entre las diferentes concejalías de los ayuntamientos relacionadas con lo social (vivienda, educación, servicios sociales y empleo). Dicha coordinación se ha de extremar en los casos de emergencia y campañas del frío, siendo conveniente por ello la instauración de protocolos de actuación entre los ayuntamientos y diferentes servicios socio-sanitarios y policiales.

12. Informatización

Para el conocimiento y seguimiento regular de las personas sin hogar y de las intervenciones que se están llevando a cabo con ellos, recomendamos a los Ayuntamientos de las grandes ciudades y a la *Consellería de Traballo e Benestar* que creen un sistema de coordinación entre los municipios y centralizada en dicha Consejería.

13. Sensibilización

Para luchar contra la estigmatización y el rechazo ciudadano de las personas sin hogar y a la implantación de recursos de atención en determinadas ubicaciones, es conveniente que las administraciones autonómica y local lleven a cabo campañas de sensibilización, concienciación e información sobre la situación, necesidades de las personas sin hogar para romper estereotipos, para “cambiar la mirada” hacia los diferentes. En definitiva, campañas que hagan comprender que estas personas son consecuencia de los márgenes sociales y objeto de su solidaridad.

14. Voluntariado

Desde el conjunto de las administraciones debe ponerse en valor el trabajo del voluntariado así como fomentar el mismo. Para ello nada mejor que coordinar una oferta de puestos de voluntarios en aquellos Ayuntamientos donde no la hubiere.

15. Inspección de centros y programas

Sería deseable potenciar el Servicio de Inspección de Servicios Comunitarios e Inclusión de la *Consellería de Traballo e Benestar* en centros y programas de inclusión con el fin de comprobar si las subvenciones que se conceden ayudan a resolver realmente los problemas sociales para los que se solicitaron.

16. Normativa de los centros

La existencia de normas en los centros es un elemento constitutivo esencial para la prestación del servicio, pero no puede olvidarse la dificultad de aplicar excesivas y/o rígidas normas a esta población. Por ello entendemos que es conveniente armonizar la racionalidad lógica del servicio con la idiosincrasia de sus destinatarios, a los que le cuesta someterse a reglas, de modo que ninguno quede desatendido y en consecuencia desalentado para integrarse, pues *normalizar* a las personas sin hogar implica también *normalizar* sus condiciones de vida.

17. Los Servicios Sociales

Para que los servicios sociales puedan prestar una atención individualizada y de acompañamiento a las personas sin hogar, es necesario aligerar la excesiva carga de trabajo que pesa sobre ellos. Para ello los Ayuntamientos deben incrementar los recursos materiales y humanos y adoptar medidas tendentes a reducir la burocratización de dichos Servicios.

18. Coordinación y Liderazgo

Es conveniente que los Ayuntamientos asuman la coordinación y el liderazgo de los recursos de atención, públicos o concertados, a las personas sin hogar. De tal manera que la concesión de subvenciones públicas quede condicionada, entre otras exigencias, a las del reconocimiento de tal liderato, a la obligación de coordinación y de realización de buenas prácticas en el desarrollo de su actividad.¹²

¹² La Orde de 7 de febrero de 2008 por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión en régimen de concurrencia competitiva de subvenciones a entidades de iniciativa social de la Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar, señala-artº 9.e) –como criterio de valoración, hasta un máximo de 10 puntos, la coordinación y cooperación con los servicios sociales, equipos de inserción sociolaboral del II Plan Gallego de Inclusión Social y otras entidades o agentes sociales participantes.

19. Albergues

Los Ayuntamientos de las ciudades deberían promover la existencia de albergues para las personas sin hogar, propios o concertados. Estos albergues deben superar su carácter tradicional para convertirse en servicios de contenido diverso y flexible, que permitan atender a la diversidad de personas que necesitan un alojamiento transitorio (sin techo, mendigos, desplazados en busca de trabajo, personas privadas de alojamiento habitual, grupos familiares de paso por la ciudad...).

20. Dotación Presupuestaria

Para que puedan llevarse adelante las recomendaciones señaladas, se recomienda dotar presupuestariamente las necesidades de las personas sin hogar. Solo así se entendería el compromiso con políticas activas para el colectivo.

Reflexión Final

Sabemos que la existencia de los *sin hogar* es un problema que no se puede resolver a corto plazo, que va a seguir caracterizando la vida de ciertos espacios ciudadanos, pero también sabemos que no nos podemos resignar ante este fenómeno; que tenemos que apostar porque las cosas sean distintas y mejores. Sabemos que las personas sin hogar, para salir de su situación, necesitan fundamentalmente de su voluntad, pero también sabemos que nuestra acción, y no las palabras, resulta imprescindible, porque terminar con la pobreza no es una cuestión de caridad, sino de justicia (Nelson Mandela).