

Marta Flores Puigdevall

**EL SENSELLARISME A TARRAGONA DURANT EL CONFINAMENT:
LA VISIÓ DELS I DE LES PROFESSIONALS A L'HORA D'ESTABLIR
UN NOU RECURS.**

TREBALL DE FI DE MÀSTER

dirigit per RAMONA TORRENS BONET

Màster en Innovació en la Intervenció Social i Educativa



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Tarragona

2020-2021

INDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. MARC TEÒRIC.....	4
2.1 FACTORS DE RISC I ESDEVENIMENTS DESENCADENANTS DEL SENSELLARISME	6
2.2 PERSONES EN SITUACIÓ DE SENSELLARISME A ESPANYA.....	9
2.3 LA PREVENCIÓ DEL SENSELLARISME.....	12
2.4 ELS OBJECTIUS DEL MIL·LENI H2020	13
2.5. EL SERVEIS ACTUALS DE LA CIUTAT DE TARRAGONA.....	15
2.6 LA INTERVENCIÓ REALITZADA AL ALBERG DEL SERRALLO DE TARRAGONA	21
2.7 IMPACTE SOCIAL DE LA INTERVENCIÓ	22
3. METODOLOGIA DE LA RECERCA.....	24
RESULTATS DE LA RECERCA.....	28
Recull dels resultats obtinguts:	30
CONCLUSIONS	33
NOVES LÍNIES D'ACTUACIÓ: ACTUACIONS I ACTIVITATS PROPOSADES PER UN FUTUR SERVEI D'ORIENTACIÓ LABORAL	34
BIBLIOGRAFIA	36
ANNEX 1. ENTREVISTES	38
Entrevistes a la junta de la delegació de Tarragona del Col·legi de Treball Social	38
Entrevistes als/les treballadors/es del alberg.....	41

1. INTRODUCCIÓ

La innovació aplicada a la intervenció social és quelcom que ha d'estar a l'ordre del dia en qualsevol professional de l'àmbit social. Ser crítics i crítiques sobre els models actuals permet poder reflexionar i tenir la capacitat de formular i construir noves propostes d'intervenció.

Des de l'àmbit social són molts els col·lectius als quals es destinen els esforços i el treball dels/de les professionals. Un dels col·lectius més desfavorits i amb més dificultats és el de les persones en situació de sensellarisme.

Segons l'article 47 de la constitució espanyola (1978):

“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.”

(Constitució Espanyola, 1978, article 47)

La investigació està desenvolupada en l'entorn de referència de les persones en situació de sensellarisme. La recerca està realitzada tenint en compte el marc teòric i la intervenció realitzada en el període març-juny 2020 amb les persones en situació de sensellarisme. La missió de la intervenció que es va realitzar al pavelló del Serrallo va ser que les persones ateses assolissin una autonomia en quant a la recerca de treball. I la missió de la recerca d'aquest treball és validar, a través de la visió de diferents professionals de l'àmbit social, que un servei així és necessari permanentment a la ciutat de Tarragona.

La visió dels i de les diferents professionals sobre la intervenció realitzada és el punt fonamental d'aquesta recerca propositiva per poder aconseguir una canvi o transformació de la realitat actual referent a l'atenció i treball amb les persones en situació de sensellarisme

2.MARC TEÒRIC

Segons Pisarello, “*el concepte de necessitat constitueix un element clau per poder pensar en l’habitatge com un dret*” Pisarello (2003: p.25). La carència d’habitatge desencadena una sèrie de successos que aboquen a una situació d’exclusió social.

Paral·lelament a una situació d’exclusió residencial, també s’han de tenir en compte altres situacions que poden abocar a una situació d’exclusió.

Qualsevol de les dues situacions porten a les persones a viure una situació d’exclusió social. Segons Cabrera, P., Malgesini, G., & López, J. A. (2002); es pot definir la exclusió social com el resultat d’un greu procés de desigualtat en la satisfacció de les necessitats humanes, especialment en la distribució de la renda i la participació social. Per tant, està relacionat amb altres conceptes com pobresa, marginació, injustícia, privació, falta d’oportunitats, el no reconeixement dels drets, greus dificultats desateses i vulnerabilitat. A l’any 2007, FEANTSA (Federació Europea d’Organitzacions Nacionals que treballa amb les persones sense llar) va realitzar la categorització ETHOS de les situacions en les quals es pot definir que una persona està en situació de sensellarisme.

Aquestes situacions són:

1. Sense allotjament (*roofless*):
 - a. Persones que viuen a la intempèrie: en els carrers o espais públics o exteriors, sense un sostre que els cobreixi ni un alberg que pugui ser definit com a habitatge.
 - b. Persones en allotjaments d'emergència: persones que passen la major part de el temps a la intempèrie i fan ús albergs per dormir, no tenen un lloc habitual de residència.
2. Sense habitatge (*houseless*):
 - a. Persones en allotjaments per a persones sense llar: viuen durant intervals curts en allotjaments temporals o allotjaments transitoris amb suport. Reben manutenció i sostre per un temps.
 - b. Dones allotjades en recursos per períodes curts després de patir situacions de violència domèstica o violència de gènere
 - c. Persones en allotjaments per a persones immigrants: immigrants que viuen

en Centres d'Internament d'Estrangers (CIE), centres d'acollida o allotjaments temporals pel seu estatus d'estrangers o treballadors temporers.

- d. Persones dependents d'institucions penitenciàries, sanitàries o tutelades que no tenen habitatge a on anar. Es tracta de persones que estan en institucions penals sense allotjament disponible abans d'acabar de complir la seva pena. Altres que romanen hospitalitzades perquè no tenen habitatge per a la seva convalescència. I menors tutelats pels poders públics que no tenen habitatge on allotjar-se una vegada assoleixen la majoria d'edat.
- e. Persones d'edat avançada que es beneficien o tenen accés a residències durant un llarg termini donada la seva condició de carència d'habitatge.

3. Habitatges insegurs:

- a. Persones que viuen en allotjaments insegurs. Són situacions temporals, en la qual no tenen drets legals. Generalment són llocs que ocupen sense dret (fenomen okupa).
- b. Persones amb requeriment d'abandonament de l'habitatge, realitzat en els terminis previstos per les lleis. Són persones que han d'abandonar el seu habitatge perquè la seva situació econòmica no permet el pagament de la l'habitatge.
- c. Persones que viuen sota l'amenaça de violència per part de persones amb les quals conviu.

4. Habitatges inadequats:

- a. Persones que no tenen un habitatge habitual, viuen en allotjaments mòbils. Es tracta de construccions que no constitueixen habitatges convencionals o estructures semi-temporals (barraques o cabanes).
- b. Persones que viuen en allotjaments que, segons la regulació nacional, no tenen permís d'habitabilitat.
- c. Persones que viuen en habitatges sobre ocupats, és a dir, que superen l'estàndard nacional d'ocupació de persones per habitatge.

És cert que s'ha avançat molt en els últims anys pel que fa a la recerca d'una definició adequada per les persones en situació de sense llar, però tot i així encara hi ha un abisme per poder comptar amb una definició apropiada per aquest col·lectiu.

Un altre punt de partida, a banda del proposat per ETHOS, és la definició que fa FEANTSA al 1995:

“Las personas sin hogar serían todas aquellas personas que no pueden acceder o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, 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” Avramov, D. (1995).

2.1 FACTORS DE RISC I ESDEVENIMENTS DESENCADENANTS DEL SENSELLARISME

Per poder analitzar els factors de risc o esdeveniments que poden portar a una persona a viure una situació sensellarisme, la informació que més detallada és la que ens presenta European Review of Statistics on Homelessness (2009). Així doncs, els desencadenants d'aquesta situació són els que poden portar a una situació de sensellarisme.

Taula 1: factors de risc i esdeveniments desencadenants del sensellarisme:

Àmbit	Factor de risc	Desencadenant
Estructural	Processos econòmics (pobresa, desocupació)	Endarreriments en el pagament de lloguer o hipoteca. Desnonament de la pròpia llar (de lloguer o de propietat)
	Mercat de l'habitatge	Pèrdua d'allotjament Canvi de lloc de recerca de feina
	Protecció social	Arribada a un nou país Canvi en l'estatus legal o la situació administrativa
	Immigració i drets de ciutadania	Impossibilitat d'accés a una llar assequible Impossibilitat d'accés a la protecció social
Institucional	Escassetat de serveis adequats o falta de coordinació entre els serveis existents per conèixer les necessitats i les demandes apropiadament	Interrupció del suport institucional o no adequació a necessitats emergents
	Mecanismes d'assignació de recursos	
	Institucionalització (viure en un centre d'acollida, una presó, una institució pel tractament de malalties mentals)	
	Procediments administratius relacionats amb la institucionalització (entrada o sortida de centres, transicions...)	Alliberament després de l'empresonament Perdre l'habitatge després d'entrar a viure en una institució
	Situació de la família (situació econòmica, laboral...)	Deixar la llar familiar

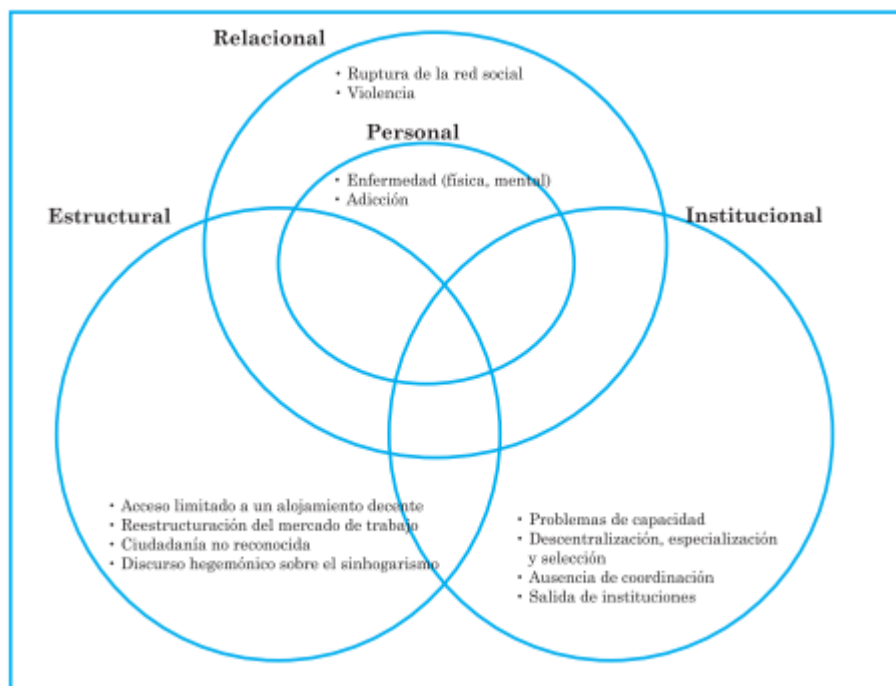
Relacional	Relació amb la família (conflicte amb els pares o altres parents, abusos, maltractaments...)	Violència domèstica
	Ruptures (divorcis, separacions, morts...)	Viure sol/a
Personal	Diversitat funcional, malalties cròniques o de llarga durada, malalties mentals	Aparició d'una malaltia o recaiguda Desaparició del suport extern o problemes d'accés a xarxes de suport
	Baix nivell d'instrucció i capacitació professional	Recaiguda o increment en l'abús d'alguna substància adictiva
	Addiccions (alcohol, drogues, joc...)	

Font: Edgar, B. (2009). *European Review of Statistics on Homelessness*. FEANTSA: Bruselas

D'altra banda, Cabrera i Rubio (2008, p.53-54) destaquen tres àmbits en els quals es realitzen alguns processos i transformacions socials que poden esdevenir en el fet que les persones es trobin en situació de sensellarisme. Aquests motius son:

1. **Motius personals:** tradicionalment aquests han estat utilitzats per explicar les causes per les quals una persona es pot trobar en situació de sensellarisme (alcoholisme, problemes de salut mental, drogodependència, etc), essent els dos primers motius anomenats els motius més importants segons molts estudis. Aquest motiu és un dels que més estereotipats està ja que, com s'ha vist en la relació que realitza ETHOS, hi ha molts motius pels quals una persona pot considerar-se "sense sostre".
2. **Factors estructurals macro-socials:** en aquest apartat està compresa la distribució de la riquesa entre els i les ciutadans/es, la immigració sense regulació, les limitacions del mercat laboral i la precarietat laboral que sorgeix en certs sectors. Tots aquests factors anomenats anteriorment, poden generar vulnerabilitat i exclusió social i desembocar a situacions on l'habitatge no està assegurat.
3. **Resposta institucional:** es refereix a la falta de polítiques socials públiques per poder donar una resposta suficient i completa a les persones en situació de sensellarisme. Actualment hi ha diferents polítiques, però es tracten de polítiques assistencialistes que pretenen pal·liar els efectes de viure al carrer, però no solucionar la problemàtica.

Gràfic 1: les múltiples causes del sensellarisme. Els dominis



Font: L'évolution des profils des sans-abri: Une dépendance persistante à l'égard des services d'urgence en Europe: Qui et Pourquoi?. FEANTSA, 2005.

2.2 PERSONES EN SITUACIÓ DE SENSELLARISME A ESPANYA

El nombre de persones que es troben en situació de sensellarisme és rellevant per tal de poder tenir una visió àmplia de la situació i de quins recursos són els que es poden oferir a aquest col·lectiu. Alhora, serveix per poder constatar si els recursos que actualment existeixen són suficients per garantir la dignitat de la vida de les persones que es troben en aquesta situació. Malauradament, l'Institut Nacional d'Estadística no ha publicat des de l'any 2012 cap dada més respecte al nombre de persones que es troben en situació de sensellarisme a Espanya.

Taula 2: persones en situació de sensellarisme al 2012

Enquesta a les persones sense sostre. 2012			
Característiques sociodemogràfiques			
Persones en situació de sensellarisme per sexe i nacionalitat			
	PERSONES		
	Ambdós sexes	Homes	Dones
TOTAL NACIONALITATS	22.938	18.426	4.513
Española	12.425	9.856	2.569
Extranjera	10.513	8.570	1.943
- Unión europea	2.347	1.861	486
- Resto de Europa	245	175	70
- África	5.950	5.029	921
- América	1.594	1.173	421
- Àsia	376	331	45
- Oceania
Font: Instituto Nacional de Estadística. (2012). <i>Personas sin hogar por sexo y nacionalidad</i> . INE. https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t25/p454/e02/a2012/10/&file=01002.px			

Centrant les dades en la població d'Espanya, segons l'institut nacional d'estadística (INE) el total de persones en situació de sensellarisme l'any 2012 ascendia a 22.938 persones. Segons la Estratègia Nacional Integral per a Persones sense llar 2015-2020 aprovada per l'acord del consell de ministres del 6 de novembre de 2015 del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i igualtat (2015), els últims recomptes que van realitzar al 2015 es mourien en un interval de 27.500-33.000 persones en situació de sensellarisme. En tot cas, consideren una desviació del 10% de persones en situació de sensellarisme dormint en espais públics que no han pogut ser

localitzades i, per tant, el recompte estaria en un interval de 30.250-36.300 persones sense sostre. La mitjana d'aquestes dades és de 33.275 persones que es troben en aquesta situació.

Alhora, és important ressaltar les característiques més importants de les persones en situació de sensellarisme recollides en P. Cabrera, M. J. Rubio, J. Blasco. (2008). Per identificar les característiques més importants, les persones autores distingeixen entre gènere, edat, situació familiar, situació laboral, nacionalitat, temps en situació de sensellarisme, salut, drogodependència, serveis socials i inestabilitat residencial:

- **Gènere:** la proporció que refereixen al llibre és que hi ha una dona en situació de sensellarisme per cada home en la mateixa situació. De fet, en l'anàlisi extret de l'INE més amunt ja es veu reflectida aquesta diferència. Els autors refereixen que és donat als patrons masculistes de la societat i de que la dona pot ser que aguantí més en un habitatge inestable que l'home. Un altre fet que pot portar a aquesta proporció és que hi ha més recursos per dones en situació de sensellarisme que per homes, més quan la situació de les dones de sensellarisme ha estat per ser víctima de violència de gènere.
- **Edat:** segons la publicació, la mitjana d'edat de les persones que es troben en situació de sensellarisme és de 37,9 anys dins d'una mostra agafada a persones entre 30 i 44 anys.
 - o El 40% de les persones en situació de sensellarisme es troba dins d'aquest tram de mostra.
 - o El 30% són menors de 30 anys.
 - o El 25% tenen una edat compresa entre els 45 i els 64.
 - o Només un 3% de les persones en situació de sensellarisme tenen més de 65 anys. El fet que el percentatge en aquest tram d'edat sigui tan baix està relacionat amb el fet que l'esperança de vida de les persones que es troben en aquesta situació ronda els 30 anys donades les dificultats que aquesta situació suposa.
- **La situació familiar:** segons l'estudi, el 80% de les persones no tenen parella, ja sigui perquè no s'han casat mai o bé perquè s'han divorciat. Un petit percentatge però, si que refereix tenir parella.
- **La situació laboral:** Aquesta és la característica més important relacionada amb tota la intervenció que he realitzat en aquest treball. Evidentment, el percentatge de persones en situació de sensellarisme és alt (76%), però em sorprèn que un 12% de les persones si que estan treballant però tot i així han de viure al carrer. El treball

- pècari, inestable o en economia submergida poden ser les causes d'aquest fet.
- **Nacionalitat:** Amb l'augment de la immigració han augmentat les persones en situació de sensellarisme que són immigrants, augmentant alhora el nombre de persones sense llar total. El 59% de les persones en situació de sensellarisme són estrangeres. Paral·lelament, aquestes persones es troben en els tres primers anys de la seva arribada a Espanya. Aquest fet fa que no disposin d'un permís de treball legal que els permeti poder obtenir un treball digne. La política d'immigració s'hauria de regular per no haver de forçar a les persones nouvingudes a estar 3 anys al territori fins a poder obtenir el permís de treball: això només propensa el sensellarisme i l'economia submergida. Alhora, al fer tan poc que han arribat al país, tampoc disposen de xarxa suficient per poder evitar la situació de dormir al carrer.
 - **Temps en situació de sensellarisme:** de les persones a les quals se'ls ha realitzat l'estudi, el 30,1% refereixen fer menys de 6 mesos que viuen al carrer, mentre que el 37,5% porta més de 3 anys. Seguint amb la línia de l'anterior característica, haurien de modificar les polítiques perquè cap persona es trobés tant de temps en situació de sensellarisme. La problemàtica del sensellarisme no és quelcom passatger ni momentani, ni provocat per cap crisi (tot i que si que augmenta en aquest cas), sinó que és una problemàtica que s'hauria de plantejar a mig i llarg termini.
 - **La salut:** el 29% de les persones de l'estudi van referir tenir una malaltia crònica. Aquest fet es va veure reflectit també al alberg, on moltes de les persones que assistien, tenien diferents afectacions de salut, ja fossin físiques o mentals. Evidentment els problemes de salut per una persona que viu al carrer són molt presents ja que no està en les condicions adequades per poder mantenir una bona salut, ni emocional ni física. Primerament, es presenta la problemàtica de la targeta sanitària (TSI) de la qual moltes persones no disposen, i per tant, no tenen accés a serveis específics de salut. Si disposen de TSI, potser no tenen recursos suficients per accedir a la medicació. En definitiva, aquesta és una de les grans problemàtiques amb la que es troben aquestes persones.
 - **Drogodependència:** segons l'estudi, de les persones que es troben en situació de sensellarisme, només un 20% reconeix consumir en excés alcohol o altres substàncies. El 30% de les persones refereixen no consumir ni alcohol ni cap tipus de substància tòxica, i el 50% refereix fer-ho però molt esporàdicament.

- **Serveis Socials:** El sistema actualment està saturat i durant la crisi de la Covid-19 se li ha sumat la dificultat d'accés donat que l'atenció era telefònica o telemàtica, fet que distancia molt a les persones en situació de sensellarisme de l'atenció social. Una altre fet que dificulta molt el poder atendre amb qualitat a aquestes persones és la gran burocràcia que hi ha darrere de cada actuació per part d'una persona tècnica.
- **Inestabilitat residencial:** les places d'allotjaments temporals destinats a aquest col·lectiu són insuficients o bé molt temporals, la qual cosa no permet a la persona establir la seva situació.

2.3 LA PREVENCIÓ DEL SENSELLARISME

És convenient afegir un altre punt en el marc teòric sobre què se'n diu també de la prevenció de la situació de sensellarisme, donada que la intervenció analitzada gira entorn a intentar que les persones afectades surtin d'aquesta situació. La declaració universal dels drets humans va incorporar l'any 1948 a l'article 25.1 que "tothom té dret a unes condicions de vida adequades a al seva salut i benestar, així com el de la seva família. Això inclou aliments, vestuari i assistència social i mèdica.

Una vegada creat aquest article, es va adoptar pel consell General d'Europa i actualment està present en molta legislació vigent. A la conferència Europea de sensellarisme de Brussel·les del 2010, es va donar molta importància al fet de crear programes de prevenció de la situació de sensellarisme.

El model "Housing First" (HF) és una possible solució a la problemàtica presentada en aquest treball. Aquest model es va desenvolupar primerament per la organització "Pathways to Housing" a Nova York a principis de 1990. Aquesta organització fundada per Sam Tsemberis pretén que l'accés a un habitatge sigui quelcom immediat una vegada es detecta la situació. El model proposa cinc principis bàsics que ha de complir el model:

1. Accés a un allotjament immediat i permanent sense requisits prèvis.
2. Reconeixement de la capacitat d'autodeterminació.
3. Orientació a la recuperació per millorar la qualitat de vida.
4. Atenció individualitzada i guiada per als usuaris del programa
5. Integració social i comunitària.

Aquest model ja està consolidat actualment i a partir de l'experiència HF en diferents països d'Europa, al 2016 Feantsa va publicar la Housing First Guide Europe. Aquesta guia proposa vuit principis bàsics els tenen com objectiu oferir un ventall conceptual suficient per a que es pugui considerar un model HF a Europa. Aquests són els 8 models proposats:

1. L'habitatge com a dret humà.
2. Elecció i control per part de les persones usuàries.
3. Separació entre habitatge i tractament.
4. Orientació a la recuperació.
5. Reducció de danys.
6. Compromís actiu sense coacció.
7. Planificació centrada en la persona
8. Suport

2.4 ELS OBJECTIUS DEL MIL·LENI H2020

Els objectius del mil·leni H2020 (Gamez, M. J. 2015) estableixen una crida a tota la societat en general amb la finalitat de posar fi a qualsevol situació de pobresa i establir igualtat d'oportunitats per a les persones. És per això, que la intervenció de la qual sorgeix la investigació emmarca diferents objectius ja que es desenvolupa en tots els àmbits (o pràcticament tots) que engloba la vida d'una persona. Els objectius de desenvolupament sostenible que estan emmarcats en el treball són els següents:

Objectiu 1: posar fi a la pobresa en totes les seves formes a tot el món. Les persones en situació de sensellarisme viuen alhora una situació de pobresa. Si bé és cert que, tal i com anomena l'objectiu, el major % de pobresa es troba a l'Àfrica Subsahariana, també hi ha persones residents a la resta de continents que pateixen situacions similars sense poder tenir un accés a un habitatge, a les necessitats bàsiques o a la educació.

Objectiu 2: posar fi a la fam. Les persones amb les quals es va realitzar la intervenció, en reiterades ocasions han referit haver patit fam. És per aquest motiu que és un dels objectius que emmarca la meua investigació estudiada.

Objectiu 3: Garantir una vida sana i promoure el benestar per tothom en totes les edats. Aquest objectiu és essencial pel desenvolupament sostenible ja que és molt important donar èmfasi en

la cura i la salut de les persones.

Objectiu 4: Garantir una educació inclusiva, equitativa i de qualitat i promoure oportunitats d'aprenentatge durant tota la vida per a tots i totes. Tal com anomena aquest objectiu, l'educació permet la mobilitat socioeconòmica ascendent i és clau per sortir de la pobresa, per tant, poder oferir oportunitats formatives a les persones que s'han atès, ha estat fonamental i molt profitós en un cas. Per tant, és primordial que una persona tingui la oportunitat de formar-se en qualsevol moment de la seva vida.

Objectiu 5: Aconseguir igualtat entre els gèneres i donar poder a totes les dones i les nenes. Aquest objectiu hauria d'estar present en qualsevol investigació avui en dia. Sigui quin sigui el camp que s'estudiï o en el qual s'intervinguï, sempre s'ha de tenir la perspectiva de gènere en compte. La funció de l'apoderament de les dones i de les nenes per a que siguin visibles per la societat (i més encara en el cas de les persones sense llar), és un dels objectius a treballar en tots els àmbits i sectors.

Objectiu 8: Promoure el creixement econòmic inclusiu i sostenible, l'ocupació i el treball decent per a tots i totes. Un creixement econòmic inclusiu i sostingut pot impulsar el progrés, crear llocs de treball decents per a tots i millorar els estàndards de vida. Hi ha persones que treballen que es troben en situació de sense sostre donat que les condicions de la seva feina no són dignes. La dignitat d'una persona va per davant i, per tant, s'ha de promoure el creixement econòmic i els treballs decents.

Objectiu 10: Reduir la desigualtat en i entre els països. Hi ha persones que comencen d'un punt de partida més enrere que d'altres i, per tant, han de fer molts més esforços per arribar al mateix punt que una altra persona que no ha tingut certes dificultats només per haver nascut en un altre lloc, moment, o família. Per tant, s'han de centrar esforços en pal·liar les desigualtats.

Objectiu 17: Revitalitzar l'Aliança Mundial per al Desenvolupament Sostenible. Les aliances són necessàries per assolir els objectius. No només les mundials, sinó també les nacionals i sobretot, les locals. Un actor sol podrà intervenir en un sector o àmbit, però si s'intervé de manera interdisciplinària, els resultats assolits i l'impacte que s'aconseguirà serà molt més ampli i satisfactori

Els Objectius de Desenvolupament Sostenible estan prenent impuls a tot el món i, mitjançant la mobilització de més governs i empreses, així com amb una crida a totes les persones perquè facin seus els objectius mundials, s'estan associant esforços a tot el món per complir amb la promesa de l'agenda 2030.

2.5. EL SERVEIS ACTUALS DE LA CIUTAT DE TARRAGONA

Per tal de contextualitzar la situació que actualment hi ha a la ciutat de Tarragona, a través de la xarxa d'atenció integral de persones sense llar de Tarragona (2019) s'ha investigat quins són els serveis dels quals disposa la ciutat per a les persones que es troben en situació de sensellarisme.

S'ha inclòs tots els serveis dels quals poden disposar les persones, i no només aquells relacionats amb la recerca de feina ja que l'atenció a una persona ha de ser transdisciplinar i és per això que no es pot contemplar només un tipus d'atenció sense tenir en compte tots els marcs d'atenció a la persona.

2.5.1 Serveis d'habitatge

En moments d'emergència per la previsió de baixes temperatures i quan s'activa el pla Neucat, s'activa la **Operació Iglú**. Durant els dies de més fred, a la nit, s'ofereix allotjament a qualsevol persona que es trobi al carrer. Les persones que ho vulguin se les allotja de manera temporal a l'alberg de la ciutat o en una pensió. Aquesta iniciativa la impulsa la Guardia Urbana, l'Institut Municipal de Serveis Socials, Protecció Civil de Tarragona i Creu Roja.

Durant tot l'any, també hi ha el servei de **pisos d'inclusió**:

- a) Pisos de transició de l'Institut Municipal de Serveis Socials: l'horari d'atenció és de 8h a 15h i s'hi pot accedir prèvia valoració tècnica de l'equip bàsic d'atenció social. L'IMSS disposa de diversos pisos per poder donar resposta als casos d'exclusió residencial.
- b) Pisos permisos: la roda de la vida. Aquest servei l'impulsa la fundació Suport Social i Solidari. D'aquest servei hi poden disposar persones classificades en 2n i 3r grau de tractament penitenciari, i la via d'accés és a partir de la derivació dels serveis del departament de justícia mitjançant els serveis socials penitenciaris.
- c) Programa d'habitatges Bonanit: ho impulsa la fundació Bonanit, de la qual l'horari d'atenció és de 9h a 10h del matí. Només s'hi pot accedir per derivació.

D'altra banda, l'IMSS també ofereix la opció de realitzar una **estada en una pensió**. Es tracta d'allotjaments d'urgència en hotels o pensions per a persones que pateixen una malaltia, un desnonament, convalescència, una situació de violència, etc... en definitiva, qualsevol situació d'emergència que es pugui donar. L'horari d'atenció són els 365 dies de l'any durant les 24 hores del dia, i per accedir-hi cal contactar amb l'equip bàsic de la zona en horari de 8h a 15h i posteriorment i fins les 8h del matí, amb la guàrdia urbana.

Per últim, a la ciutat de Tarragona també s'hi pot trobar l'**estada en albergs**. Els albergs els gestiona

la fundació Bonanit i l'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 9h a 11h. L'accés és lliure sempre que hi hagin places i també per derivacions tant de serveis socials, del CAS, d'hospitals o de centres penitenciaris. L'estada màxima per persona és de 15 dies cada 3 mesos. Durant els mesos d'hivern hi ha disponibles 30 places i a l'estiu n'hi ha 20. L'IMSS disposa d'un conveni amb la Fundació Bonanit per poder oferir allotjament a aquelles persones que es troben en situació de sensellarisme.

Paral·lelament a tots aquests serveis relacionats amb l'habitatge, també hi ha **serveis d'informació i tramitació de prestacions en matèria d'habitatge**. L'oficina local d'habitatge de Tarragona. Hi pot accedir qualsevol persona sense necessitat de derivació de cap entitat. Els serveis que ofereixen són borsa de mediació, tramitació de prestacions per al pagament del lloguer, tramitació de prestacions per deute de rendes de lloguer o quotes hipotecàries, tramitació de prestacions per al pagament de lloguer per a persones que han perdut el seu habitatge anterior, tramitació de subvencions per a la rehabilitació d'edificis d'ús residencial, tramitació de les subvencions per a la rehabilitació de l'habitatge per a persones majors de 65 anys, i gestió del programa 60/40 de l'Agència Catalana de l'Habitatge i representació en la Mesa d'Emergència Econòmica i Social de Catalunya.

Alhora, també hi ha el **servei d'habitatge social i pobresa energètica** de Tarragona. En aquest cas si que s'accedeix mitjançant la derivació dels serveis bàsics d'atenció social, i els serveis que s'ofereixen són assessorament jurídic en intermediació en matèria d'habitatge i seguiment i suport per a la inclusió residencial.

2.5.2 Serveis d'alimentació

Per poder **esmorzar**, el Cafè Caliu disposa d'un servei per a que les persones puguin realitzar aquest àpat gratuïtament i alhora puguin disposar d'un espai d'higiene amb dutxes i un lloc d'acollida i orientació social. Està obert de dilluns a diumenge en horari de 9h a 11h a excepció del mes d'agost que roman tancat.

Referent al **dinar**, es poden trobar dos serveis diferents a la ciutat de Tarragona. El primer és el menjador social Taula Amiga, impulsat per la Fundació Formació i Treball. Aquest servei està obert de dilluns a dissabte de 12h a 14.30h i els diumenges de 12 a 12.30h. La via d'accés és mitjançant derivació dels equips de serveis socials i del servei d'urgència i emergències de Tarragona. Paral·lelament, hi ha places reservades per a les persones que s'allotgen a l'alberg de la fundació Bonanit. L'altre servei que les persones poden utilitzar també per dinar, és el menjador social de l'Associació Joventut i Vida. L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 13h a 14h. La via d'accés a aquest servei és també per derivació dels equips de serveis socials i del servei d'urgència i emergències de Tarragona. Aquest servei s'ofereix a persones i famílies ateses des dels equips bàsics d'atenció social de la ciutat de Tarragona.

En quant als **sopars**, és el moment on més serveis s'activen a la ciutat. La Comunitat Sant Egidí gestiona “La sopa”, sopars al carrer. L'horari d'atenció són els divendres a partir de les 21.30h a l'estació d'autobusos i a la Plaça dels Carros. L'accés és lliure sense necessitat de derivació. Per altra banda, l'Associació Pax Mundo activa els diumenges de 20.30h a 21.30h el servei de menjador al carrer a la plaça General Prim. L'accés en aquest cas també és lliure. També hi ha el servei de l'Associació Joventut i Vida el qual ofereix sopars els dimecres a partir de les 20h al parc Saavedra. L'accés també és lliure. Des de Creu Roja, impulsen la distribució d'aliments a través de les sortides amb el vehicle UES (Unitat d'Emergència Social). Els diumenges de 19h a 21h es realitza un recorregut per la ciutat amb la furgoneta per oferir menjar i altres productes de primera necessitat a tota persona que es troba vivint al carrer. Per últim, la ONG ADRA també participa en l'ofertament de sopars a les persones en situació de sensellarisme els dissabtes. Durant l'estiu, l'horari és de 20.30h a 21.30h i durant els mesos d'hivern l'horari és de 20h a 21h. En ambdós casos, a la plaça General Prim.

Paral·lelament als serveis d'ofertament d'alimentació, hi ha el **repartiment d'aliments**. Primerament hi ha el de Càritas Interparroquial de Tarragona: l'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 9h a 13h i els dimarts i dijous també de 16h a 19h. La via d'accés és la derivació interna de la pròpia associació. Alhora, Creu Roja també impulsa aquest servei i ho fa els divendres de 9h a 11h per persones derivades de Serveis Socials. Durant la situació d'emergència del covid-19, va ampliar el servei oferint-lo a domicili per a que les persones no s'haguessin de moure del seu domicili. Actualment el servei a domicili només s'ofereix per a persones que no poden sortir del seu habitatge, i el servei de repartiment d'aliments l'ha ampliat a dos dies a la setmana: els dimecres i els divendres.

L'associació Joventut i Vida també realitza aquest servei de dilluns a divendres de 12h a 13 mitjançant derivació des de Serveis Socials bàsics o bé des de la mateixa associació. Taula Amiga també es suma al servei, oferint el repartiment de dilluns a dissabte d'11h a 12h i s'hi accedeix mitjançant derivació des de Serveis Socials. Per últim, l'Associació Sociocultural Porta a l'Esperança també impulsa el repartiment d'aliments FEGA els divendres de 18h a 19.30h

2.5.3 Serveis d'higiene, dutxa i altres

Per poder **dutxar-se i fer ús de servei de bugaderia**, Creu Roja té activat el centre d'atenció diürna “Tomàs Grau i Brunet”. Aquest centre obre els dilluns, dimecres i dijous de 15h a 18h. Anteriorment a l'estat d'alarma, només obria els dilluns i els dijous. Els dimecres es destinaven a persones en situació d'emergència energètica, és a dir, persones que disposen d'habitatge però que per falta de recursos econòmics no disposen de llum per poder posar una rentadora o fer ús d'aigua calenta. Posteriorment a l'estat d'alarma es va decidir obrir els tres dies que he anomenat anteriorment amb la finalitat que sigui quin sigui el col·lectiu, en pugués fer ús qualsevol dels tres dies. L'accés és lliure sense necessitat

de derivació. L'altre associació que impulsa aquest servei és Càritas Interparroquial de Tarragona. En aquest cas, el servei obre de dilluns a divendres de 9h a 11h.

A la ciutat també hi ha una sèrie de serveis que ofereixen la possibilitat de la **donació de roba**. El primer, coincidint amb l'anterior servei, el gestiona el centre d'atenció diürna "Tomàs Grau i Brunet". Com a l'anterior cas, obre dilluns, dimecres i dijous de 15h a 18h. L'associació "Manantial de Vida y Esperanza" també disposa del rober solidari, el qual obre de dilluns a divendres de 9.00h a 13.00h. L'accés a aquest servei és lliure sense necessitat de derivació per part de cap entitat. L'associació Càrites Diocesana també impulsa aquest servei mitjançant el projecte "Rober Filigrana" amb una atenció de dilluns a divendres de 9h a 13 i de 17h a 19h. L'accés a aquest recursos és realitza mitjançant derivació interna. La Fundació Formació i Treball disposa de vals expedits per la mateixa entitat per a que les persones els puguin destinar a Roba Amiga. Per poder disposar d'aquests vals és necessària una derivació des de Serveis Socials o des del PASS. L'horari en el qual les persones poden anar a bescanviar els vals és en horari de botiga: de 10h a 13.30h i de 17h a 20.30h. Relacionat amb aquest anterior servei, es podria dir doncs, que el PASS és un servei més que disposa de rober, ja que, com s'ha anomenat anteriorment, ofereix tiquets o vals per la compra de roba a entitats que disposin d'aquest servei. La ONG ADRA i la Comunitat Sant Egidí, també disposen de rober al mateix moment que realitzen el repartiment de menjars.

Poder tenir una **consigna** on guardar les pertinences és un servei que ofereix el PASS en el seu horari d'obertura: de 8.00h a 14.00h.

Son varies les entitats que disposen del servei de **comunicació, correspondència, telefonia i internet**: El PASS, en el seu horari d'atenció. El centre d'atenció diürna "Tomàs Grau i Brunet" de Creu Roja també disposa de telèfon i d'ordinadors per a que les persones hi puguin tenir accés. Les persones que ho necessitin també poden fer ús del Servei Municipal de Biblioteques de Tarragona, que roman obert de dilluns a divendres de 16h a 20h i els dimarts, dijous, divendres i dissabtes també de 10h a 13h. Alhora, també poden fer ús de la Biblioteca Pública de Tarragona la qual està oberta els dilluns de 15h a 20h, de dimarts a divendres de 10h a 20h, i els dissabtes de 10h a 14h. Cap de tots aquests serveis anomenats en aquest apartat requereixen de derivació.

2.5.4 Atenció social

Per a que les persones en situació de sensellarisme puguin anar a obtenir **informació, assessorament o intervenció social**, l'institut municipal de Serveis Socials disposa dels equips bàsics d'atenció social. L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 8h a 14h i l'accés és lliure als centres de serveis socials que corresponen segons la zona d'empadronament. Alhora, el mateix IMSS també ofereix el PASS (Punt d'atenció de persones sense sostre), el qual ofereix acollida a persones en situació de

sensellarisme, atenció i intervenció social, repartiment de tiquets per al menjador, o tramitació d'ajudes d'urgència entre d'altres. Càritas Interparroquial de Tarragona també ofereix el servei d'acollida i d'acompanyament de dilluns a divendres de 9h a 13h i els dimarts i dijous també en horari de 16h a 19h. Per accedir al servei és necessària una derivació interna des de l'entitat. El centre d'atenció diürna "Tomàs Grau i Brunet" també ofereix informació, assessorament i intervenció social en el mateix horari que s'ha anomenat anteriorment. La Fundació INTRESS també disposa d'un servei d'acompanyament post penitenciari i el qual va dirigit a persones que surten en llibertat amb una elevada vulnerabilitat social. S'hi pot accedir amb derivació dels serveis socials de l'àmbit penal. L'àrea de suport als joves tutelats i ex tutelats de la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència disposa també d'un servei d'atenció social al jove tutelat o ex tutelat. L'horari és de dilluns a divendres de 8h a 15h i només s'hi pot accedir i sol·licitar-lo, joves que estiguin tutelats o ex tutelats per la Generalitat de Catalunya. Ofereixen tramitació de prestacions de servei d'habitatge, tramitació de prestacions econòmiques i suport jurídic.

Referent al **suport jurídic**, Càritas Diocesana de Tarragona disposa d'un servei gratuït d'assessorament jurídic al qual s'hi pot accedir per derivació interna de l'entitat i es realitza els dimecres de 16h a 18h. Creu Roja Tarragona també disposa d'aquest servei (obert al públic en general, no exclusiu per aquest col·lectiu) els dilluns de 10h a 14h. En aquest cas, l'accés és lliure però si que és necessari demanar cita prèvia. I per últim, el Col·legi d'Advocats (ICAT) també ofereix assessorament jurídic de dilluns a divendres de 10h a 12h. L'accés és lliure per mitjà de soj.icatarragona.com.

2.5.5 Treball i formació professional

Aquest és el punt rellevant pel que fa a la recerca i las objectius d'aquesta. És cert que si no es tenen les altres necessitats cobertes difícilment es podrà accedir a un treball. Però, relacionat amb la recerca propositiva, aquest és el punt més important per valorar el servei d'orientació laboral.

El Servei d'Ocupació de Catalunya disposa de la oficina de Treball tant a Tarragona Ciutat com a Campclar. L'ajuntament de Tarragona té el servei de Tarragona Impulsa: un servei d'atenció sociolaboral destinat a tot el públic en general. Hi pot accedir qualsevol persona que es trobi sense feina i estigui apuntada al SOC com a demandant d'ocupació. L'horari és de setembre a juny de dilluns a dijous de 8h a 20h i els divendres de 8h a 13h. I els mesos de juliol i agost, l'horari és de dilluns a divendres de 8h a 15h. Ofereixen servei d'intermediació laboral, programes de formació, orientació i ocupació, i empenedoria. Creu Roja també disposa del departament d'ocupació i formació destinats a col·lectius vulnerables. Els projectes dels quals disposa són:

- Projecte dirigit a joves en risc d'exclusió que siguin beneficiaris del programa de Garantia Juvenil.

- Projecte INCORPORA: per perfils alts que no requereixin d'un itinerari laboral. Alhora, també atén dones víctimes de violència de gènere.
- Reto Social Empresarial: el projecte que crea la xarxa d'empreses col·laboradores amb Creu Roja. Alhora pretén sensibilitzar tot el teixit empresarial amb els diferents col·lectius que s'atenen des del departament d'ocupació.
- Projecte Puentes Hacia el Empleo, destinat a dones en risc d'exclusió.
- Projecte Itinerarios que Suman, dirigit a persones de totes les edats que necessitin d'una formació específica per poder accedir al mercat laboral.
- Projecte "itineraris laborals per a persones refugiades i sol·licitants d'asil". El requisit d'accés és ser una persona refugiada o sol·licitant d'asil i s'ofereix un itinerari laboral personalitzat a cada cas.
- Projecte per a majors de 45, atén a persones que tinguin més de 45 anys i les apodera i ofereix formació si és necessari.

Càritas Interparroquial de Tarragona també disposa d'un projecte Sociolaboral i d'un Projecte Prelaboral. La diferència entre ambdós projectes és la situació administrativa. Per al primer cas és necessari disposar de permís de treball per poder accedir al món laboral i en el segon cas no és necessari. En ambdós casos l'horari és de dilluns a divendres de 9h a 13h i els dimarts i dijous de 16h a 19h. I per últim, el CIRE també disposa d'un programa de formació i d'inserció laboral de persones sota mesura judicial. Està obert de dilluns a divendres de 8h a 15h. La via d'accés és mitjançant derivació de professionals de l'àmbit de justícia.

Finalment, destacar la iniciativa que ha tingut Càrites Interparroquial de Tarragona juntament amb la Fundació Obra Pia Montserrat: **El centre Betània**. És un projecte impulsat fa molt poc de temps i és un espai d'acollida i relació per a persones en situació de sensellarisme. Aquest espai ofereix acompanyament integral per afavorir la recuperació i la progressiva inclusió social. També ofereix atenció social, tallers terapèutics, activitats formatives, culturals, i de recuperació d'hàbits.

2.6 LA INTERVENCIÓ REALITZADA AL ALBERG DEL SERRALLO DE TARRAGONA

La idea de la recerca sorgeix de la intervenció realitzada al alberg que es va muntar des de Creu Roja Tarragona al pavelló del Serrallo (Tarragona). Aquest alberg va estar realitzat amb la finalitat que les persones sense sostre de la ciutat de Tarragona i voltants es poguessin confinar durant l'estat d'alarma. Creu Roja Tarragona va gestionar un alberg que ofería les necessitats bàsiques per aquestes persones. Una vegada les persones es van assentar a l'alberg, la intervenció va anar enfocada a que les persones que estaven allà allotjades poguessin destinar el seu temps a buscar feina. Com que tenien les necessitats bàsiques cobertes (allotjament, menjar i higiene) podien destinar el temps que normalment necessiten per intentar cobrir aquestes necessitats, per buscar una feina. Era el moment idoni per trobar una feina i poder sortir de la situació de sensellarisme.

La intervenció s'ha desenvolupat al alberg temporal que ha habilitat Creu Roja Tarragona al pavelló del Serrallo. Posteriorment al seu tancament (19 de juny del 2020) s'ha portat a terme al centre de dia de Creu Roja Tarragona, un centre habilitat per a que persones sense sostre puguin cobrir les seves necessitats bàsiques dues tardes a la setmana.

La metodologia aplicada a l'alberg per a treballar l'àmbit laboral amb les persones sense sostre va dependre de la situació en la qual es trobava la persona (situació administrativa, perfil, experiència, etc). Per tant, el primer pas va ser fer una valoració de tots els perfils professionals amb una entrevista inicial on les persones poden explicar el seu perfil, els seus interessos, els límits que creuen que es poden trobar, etc.

De les persones que van realitzar aquesta primera entrevista inicial, es va començar a realitzar una primera intervenció en l'àmbit laboral. Es determina el perfil professional i es valora necessitats: formació, orientació laboral, legalització de la documentació, problemes de salut, gestió de discapacitat, realització o millora del currículum, intermediació... Cada persona es trobava en un punt, i per tant, va ser necessari realitzar amb cada persona un pla personalitzat d'intervenció.

La metodologia d'intervenció va ser en tot moment presencial i individual, seguint totes les mesures de seguretat respecte al COVID-19 que hi havia establertes pel govern.

2.7 IMPACTE SOCIAL DE LA INTERVENCIÓ

Des de Creu Roja consideren que l'impacte que es va aconseguir a les persones ateses va ser molt satisfactori i influent en la vida les persones ateses. Es va aconseguir que set persones s'inserissin al mercat de treball en el període de l'estat d'alarma.

Taula 3: impacte social de la intervenció

PERSONA	EDAT	SECTOR DE L'EMPRESA
Persona 1 (home)	44	Agrari
Persona 2 (home)	53	Agrari
Persona 3 (home)	46	Agrari
Persona 4 (home)	51	Agrari
Persona 5 (home)	38	Logística
Persona 6 (home)	40	Logística
Persona 7 (home)	40	Hosteleria

Posteriorment a la intervenció, altres persones que van estar ateses des del alberg, gràcies a la realització del currículum i de l'aprenentatge de competències laborals, han estat capaces per elles mateixes de trobar treball. Posteriorment a tota la recerca, i si finalment s'implanta un servei així a la ciutat de Tarragona, es plantejaria tot un procés d'avaluació tant de la intervenció, com de l'impacte a mig i llarg termini.

Seguidament s'adjunten algunes mostres de l'impacte que va tenir la intervenció:

Entrevista a Catalunya ràdio: <https://www.ccma.cat/catradio/alcarta/catalunya-al-dia/sis-sensesostre-del-pavello-del-serrallo-troben-feina-durant-el-coronavirus-audio/1069301/>



Creu Roja Tarragona @CreuRojaTGN · 5 de maig

Aquesta setmana hem inserit 2 usuaris més de l'Alberg del Serrallo al món laboral, s'incorporen a treballar a un centre logístic. Des que es va posar en funcionament l'alberg gestionat per @CreuRojaTGN, 6 persones sense llar han trobat feina #CreuRojaRespon @TGNAjuntament



Creu Roja Catalunya i Cruz Roja Española



Creu Roja Tarragona @CreuRojaTGN · 16 de juny

[👤] La importància d'empoderar les persones sense llar, d'oferir-los-hi eines per construir un nou futur. ➡ El servei d'ocupació de @CreuRojaTGN ha treballat amb els usuaris de l'alberg del Serrallo per inserir-les al món laboral

@CreuRojaCAT @CruzRojaEsp @TGNAjuntament



1

13

46



3. METODOLOGIA DE LA RECERCA

La visió dels i de les diferents professionals sobre la intervenció realitzada és el punt fonamental de la investigació per poder aconseguir una canvi o transformació de la realitat actual referent a l'atenció i treball amb les persones en situació de sensellarisme. La metodologia que s'ha utilitzat ha estat fer entrevistes en profunditat a diferents professionals del sector per poder comprovar si la intervenció realitzada durant l'estat d'alarma al pavelló del Serrallo es vàlida i necessària en el temps.

Les entrevistes s'han realitzat a diferents professionals de l'àmbit social els quals treballen de manera transversal, fet clau de les intervencions actuals.

D'una banda s'ha realitzat entrevistes a cinc persones les quals van formar part de l'equip tècnic de l'alberg del Serrallo:

- Coordinador de l'alberg
- Educador social de l'alberg
- Educador social de l'alberg
- Treballadora social de l'alberg
- Psicòleg del alberg

Paral·lelament a aquestes entrevistes, també és necessari obtenir una visió del servei des de "fora" de Creu Roja. Per tant, es va establir contacte amb els quatre membres de la junta de la delegació de Tarragona del col·legi Professional de Treball Social de Catalunya. El motiu de les entrevistes va ser perquè és quelcom molt representatiu pel treball social, i en segon lloc, perquè entre les quatre persones, conformen una bona visió transdisciplinària del teixit: l'atenció social d'una ONG, la sanitat, i l'IMSST. Les quatre persones que formen part de la junta de la delegació de Tarragona del Col·legi Professional de Treball Social són:

- Vicedegana de la delegació de Tarragona del Col·legi Professional de Treball Social
- Secretària de la delegació de Tarragona del Col·legi Professional de Treball Social
- Tresorer de la delegació de Tarragona del Col·legi Professional de Treball Social
- Vocal de la delegació de Tarragona del Col·legi Professional de Treball Social

Totes les entrevistes han estat informals i estructurades. S'ha realitzat un tipus d'entrevista per al primer grup, i un segon tipus per al segon grup per tal d'aconseguir una visió adequada de cada grup de persones.

Degut a la situació sanitària, s'han realitzat en format virtual en tot moment contacte innecessari amb les persones, seguint les indicacions de sanitat.

Les entrevistes realitzades als tècnics i tècniques han estat les següents:

Entrevistes a la junta de la delegació de Tarragona del Col·legi de Treball Social

1. Presentació (nom, professió, càrrec al col·legi)
2. Creus que la ciutat de Tarragona disposa de suficients recursos per les persones en situació de sensellarisme?
3. Com creus que influiria un servei d'orientació laboral enfocat i especialitzat només en aquest col·lectiu?
4. Com hauria de ser aquest servei?

Entrevistes als/les treballadors/es del alberg

1. Presentació (nom, anys a Creu Roja, funcions)
2. Quines eren les teves funcions al alberg?
3. Com va ser l'experiència?
4. Com va sorgir la idea de realitzar orientació laboral al alberg?
5. Com es va organitzar aquest servei?
6. Com creus que aquest servei va influir a les persones que s'allotjaven allà?
7. Creus convenient que aquest servei es segueixi oferint actualment a les persones en situació de sensellarisme?
8. Creus que la ciutat de Tarragona disposa de suficients recursos per les persones que es troben en aquesta situació?

La finalitat d'aquestes entrevistes ha estat la de validar la intervenció laboral que es va realitzar al alberg i d'aquesta manera poder fer una proposta de servei permanent a la ciutat de Tarragona.

4. HIPÒTESI, OBJECCIUS I RESULTATS ESPERATS

La recerca gira entorn a la pregunta: “és necessària treballar la inserció laboral amb les persones en situació de sensellarisme a la ciutat de Tarragona?”. Aquesta hipòtesi sorgeix de l'oportunitat de dur a terme una intervenció així durant el primer estat d'alarma causat per la Covid-19. Es van cobrir les necessitats bàsiques de les persones que s'allotjaven a l'alberg, i es va aprofitar l'ocasió per treballar aspectes laborals amb les persones que van estar interessades.

L'objectiu general d'aquesta recerca és validar a través de diferents professionals de l'àmbit social si un servei laboral com el que es va realitzar al alberg del Serrallo durant el primer estat d'alarma seria viable a la ciutat de Tarragona permanentment.

Els objectius específics que se'n deriven del general son:

1. Elaborar un projecte d'intervenció per millorar la situació de les persones en situació de sensellarisme de la ciutat de Tarragona.
2. Buscar com hauria de ser aquest servei.
3. Establir millores en l'atenció a les persones en situació de sensellarisme.
4. Aconseguir un apoderament de les persones ateses en un futur.
5. Procurar la inserció laboral de les persones en situació de sensellarisme.

Referent als resultats esperats de la recerca, s'espera comprovar el fet que oferir un servei d'orientació laboral a les persones que es troben en situació de sensellarisme exclusiu pel seu col·lectiu pot ser afavoridor per a la seva autonomia i motivació. S'espera comprovar també que és necessari considerar un servei com aquest com un servei essencial per no oferir només un servei assistencialista i poder ajudar al es persones a sortir de la situació en la qual es troben.

Les variables que s'utilitzen per obtenir els resultats i per la posterior interpretació son diferents depenent del tipus d'entrevista realitzada. Pel primer tipus d'entrevista (professionals de la delegació de Tarragona del Col·legi Professional de Treball Social) s'utilitzen les següents variables per analitzar:

- ✓ Recursos suficients: aquesta variable avalua si els i les professionals creuen que hi ha suficients recursos a la ciutat de Tarragona per atendre a les persones que es troben en situació de sensellarisme.
- ✓ Utilitat del servei: aquesta variable avalua si els i les professionals creuen que un

servei laboral com el que es va realitzar al alberg del Serrallo seria d'utilitat implantar-lo permanentment.

- ✓ Metodologia: aquesta variable avalua com creuen els i les professionals que hauria de ser un servei com el que es va realitzar al alberg del Serrallo. La finalitat d'aquesta variable és un possible futur disseny d'un servei com aquest.

En canvi, pel segon grup d'entrevistes (professionals que van treballar a l'alberg del Serrallo) s'utilitzen les variables:

- ✓ Organització del servei: la finalitat d'aquesta variable és saber com es va organitzar el servei laboral al pavelló del Serrallo. S'ha vist oportú afegir-la per poder realitzar una proposta de servei juntament amb la variable de "metodologia" dels i les professionals de la delegació de Tarragona del Col·legi Professional de Treball Social.
- ✓ Influència en les persones: aquesta variable avalua quina creuen que va ser la influència en les persones d'establir un servei d'orientació laboral.
- ✓ Seguiment del servei: la finalitat d'aquesta variable és veure si els i les professionals que van estar treballant al alberg creuen que un servei d'orientació laboral destinat a les persones que es troben en situació de sensellarisme seria necessari actualment.
- ✓ Recursos suficients: de la mateixa manera que al primer grup d'entrevistes, aquesta variable avalua si els i les professionals creuen que hi ha suficients recursos a la ciutat de Tarragona per atendre a les persones que es troben en situació de sensellarisme.

5. RESULTATS DE LA RECERCA

Per a identificar resultats és imprescindible localitzar totes les variables als resultats de les entrevistes realitzades als i a les diferents professionals, tant de la delegació de Tarragona del Col·legi Professional de Treball Social com d'aquelles/es qui van estar treballant a l'alberg. L'anàlisi i la interpretació de les entrevistes es realitza tenint en compte la contextualització de la teoria recollida al marc teòric.

Primerament, tant el primer grup de persones entrevistades com el segon, creuen que la ciutat de Tarragona no disposa de suficients recursos per a les persones en situació de sensellarisme, i que els serveis que hi ha, son purament assistencialistes. La intervenció enfocada a la inserció laboral amb persones sense llar només pot plantejar-se des del punt de vista de la necessitat de transcendir l'assistencialisme que es limita a cobrir mancances i satisfer ,en la mesura del possible, necessitats bàsiques . Tota intervenció social ha de ser un procés orientat al canvi de la situació de la persona a mig i llarg termini, en el qual les diferents ajudes i atencions adquireixin sentit com a mètodes per activar i millorar les potencialitats de la persona.

És una evidència que quan els ingressos són insuficients les privacions socials es manifesten. La pèrdua principal són les relacions socials i la pèrdua dels drets bàsics, per això les persones sense llar continuen sent un dels col·lectius més vulnerables: perquè en el camí cap a la inclusió laboral, la manca d'una xarxa social, d'un habitatge o d'una salut que generalment està molt deteriorada suposen barreres que limiten la igualtat d'oportunitats de tot ciutadà en l'accés a el dret a un treball digne. Cabrera i Rubio (2008) destaquen els tres àmbits en els quals es realitzen alguns processos i transformacions socials que poden esdevenir en el fet que les persones es trobin en situació de sensellarisme. Per tant, son aquests àmbits els que s'han de treballar al pla de treball amb la persona.

Davant d'un mercat laboral competitiu i precari, amb salaris baixos i taxes altes d'atur durant la crisi provocada per la Covid-19, la probabilitat d'aconseguir ofertes adaptades als processos de les persones sense llar és molt escassa. No obstant això, tenir una feina és clau per recuperar una vida autònoma. Els i les professionals de la delegació de Tarragona del Col·legi Professional de Treball Social creuen que aquest servei seria d'utilitat per a les persones que es troben en situació de sensellarisme i així poder-les

recuperar, ja que es fomentaria la seva autonomia. Segons els resultats de les enquestes al personal tècnic de l'alberg, la motivació de les persones per poder trobar una feina va ser un dels punts claus per a que varies persones poguessin sortir de la situació de sensellarisme.

És totalment necessari eliminar la multitud de barreres personals, socials i estructurals a les quals s'enfronten les persones sense llar quan volen iniciar la recerca de feina. És per aquest motiu que un servei d'orientació laboral estaria enfocat a que puguin trobar una oportunitat que els ajudi a recuperar les seves vides. Referent a la variable "utilitat d'un servei d'orientació laboral destinat a aquest col·lectiu", els resultats de les entrevistes denoten que si que seria de molta utilitat però que aquest servei hauria d'estar complementat amb altres que cobrissin les necessitats bàsiques de les persones. Efectivament si una persona no té les necessitats bàsiques cobertes no pot destinar recursos personals ni temps a fer una recerca de feina o a assistir a activitats d'orientació o de formació. És per aquest motiu que un servei d'orientació laboral hauria d'anar lligat a serveis (ja existents o no) que asseguressin que les persones en situació de sensellarisme tenen les necessitats bàsiques cobertes. D'aquesta manera, tindrien el temps per poder dedicar-se a la orientació laboral o la formació. El model vist a l'apartat 2.3 del marc teòric, el Housing First Guide Europe² proposat per FEANTSA al 2016, ja estableix vuit objectius destinats a la prevenció del sensellarisme i els quals es poden sumar al plantejament d'un servei d'orientació laboral.

Alhora, la Vicedegana de la delegació de Tarragona del Col·legi Professional de Treball Social proposa que aquest servei es dividís en dos fases: una primera fase inicial en la qual es realitzés una orientació laboral bàsica i una possible formació, i una segona fase en la qual ja es treballés la intermediació amb les empreses. La realitat social del carrer és múltiple i variada i per tant, es requereixen diverses tàctiques d'aproximació i d'intervenció. Dins del col·lectiu de persones en situació de sensellarisme, hi ha diferents col·lectius com: joves, persones amb diferents problemàtiques addicionals (trastorn mental i addiccions), situacions d'emergència social (persones en edat avançada, víctimes de violència de gènere, ...). Per tant, la realitat social objecte de la intervenció amb aquest col·lectiu és intricada i diversa, i per tant, requereix de l'articulació de diferents procediments i protocols d'intervenció coordinats amb altres serveis i entitats, acceptant la necessitat d'adequar aquests processos generals a les característiques individuals i particulars de les persones.

Efectivament, tal com comenta la Vicedegana, aconseguir una relació amb una empresa és molt complicat, per tant, és important assegurar-se que les persones que es presenten a les empreses estan ben preparades. Si cada persona sense llar és única i té diferents característiques relacionades amb la situació que es troba, tal com destaca la Vicedegana de la delegació de Tarragona del col·legi professional de Treball social, no hi pot haver un únic pla de treball per a tothom, sinó que és totalment necessari dissenyar una intervenció per a cada persona sense llar.

Recull dels resultats obtinguts:

Taula 4: recull dels resultats obtinguts a les entrevistes:

ENTREVISTES TIPUS 1	VARIABLE 1: PROUS RECURSOS	VARIABLE 2: UTILITAT DEL SERVEI	VARIABLE 3: METODOLOGIA
Secretària de la delegació de Tarragona del Col·legi Professional de Treball Social	No, hi ha alguns recursos però son molt assistencials i hi ha molt poques places.	Si, per poder portar una vida el mes normalitzada possible	Un servei dins d'un altre servei que englobés les necessitats bàsiques
Vicedegana de la delegació de Tarragona del Col·legi Professional de Treball Social	No disposa de recursos suficients, Tarragona hauria de ser la ciutat receptora d'aquests recursos	Si, aquesta gent necessiten aquest servei perquè es podrien treballar altres aspectes, i si no existeix ni un mínim de recursos assistencials, imagina't un recurs com aquest tan multidisciplinari	És essencial que aquest servei es dividís en dos camins paral·lels: un de baixa exigència en la que s'entén que les persones son derivades per una orientació molt bàsica i formació. Un segon estadi d'alta exigència preparat per la intermediació
Tresorer de la delegació de Tarragona del Col·legi Professional de Treball Social	Son totalment insuficients. Necessitem d'altres recursos molt més especialitzats	Afectaria molt positivament per poder recuperar aquestes persones. seria un gran pas per una possible recuperació	Servei especialitzat en el que intervinguessin diferents professionals i fer un treball integral i sobretot de seguiment
Vocal de la delegació de Tarragona del Col·legi Professional de Treball Social	Si, però al tractar-se d'un col·lectiu com aquest, com més n'hi	Seria molt positiu ja que s'han de treballar molts altres aspectes. I si és especialitat, a la	Un servei que englobés les diferents dificultats, és a dir, la inserció al mercat laboral però també tot

	hagin millor	llarga es poden donar molt bons resultats.	el que comporta
--	--------------	--	-----------------

ENTREVISTES TIPUS 2	VARIABLE 1: ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	VARIABLE 2: INFLUÈNCIA EN LES PERSONES	VARIABLE 3: SEGUIMENT DEL SERVEI	VARIABLE 4: SUFICIENTS RECURSOS
Coordinador de l'alberg	Un dels educadors, feia d'intermediari i es coordinava només amb ella	Molt positivament. Els hi va donar una empenta i ànims com per poder tenir una motivació suficient per poder sortir d'aquesta situació amb feina o amb possibilitats d'ella.	Si, ja que no es disposa d'aquest servei. És una motivació per elles i ells que fa que el seu dia a dia sigui més amè i que trobin algú que cregui amb ells, els recolzi, i que els hi ensenyi les sortides que poden tenir.	No, ja que una de les experiències que traiem del alberg és que treballant de tu a tu i cobrint les necessitats bàsiques, tota la resta és més fàcil
Psicòleg de l'alberg	Semblant a com s'organitza a la Creu Roja: entrevista inicial, elaboració d'un currículum, buscar ofertes de feina, apoderament.	Per a la gran majoria una cosa molt positiva. Tant que moltes persones ens demanaven constantment si la tècnica d'ocupació venia cada dia. Va ser una molt encertada forma d'ajudar-los.	Si, sempre que les necessitats bàsiques estiguessin cobertes	No, es necessitarien més espais socials, albergs, on puguin reunir-se, ser escoltats, espais de neteja, on se'ls pugui orientar laboralment per descomptat, etc.
Educador social de l'alberg	Ella es coordinava només amb mi per tal de que la comunicació entre tècnics/ques de l'alberg i ella	Molt positiva cap a les persones ja que van tenir el moment adequat per trobar feina i	Si, sempre i quant s'ofereix també una bona cobertura de les necessitats bàsiques. és	Disposa de recursos assistencials destinats a aquest col·lectiu, però no dels

	fos fluida.	es van motivar molt	un punt clau per a que les persones puguin sortir de la situació en la qual es troben.	suficients
Treballadora social de l'alberg	La tècnica venia varis dies a la setmana i s'entrevistava amb ells, els preguntava la seva trajectòria laboral, els ajudava a elaborar un currículum, els orientava sobre on podien anar a cercar feina, etc	Estaven molt animats i motivats en el tema laboral	S'hauria d'oferir permanentment a aquest col·lectiu ja que és una part fonamental per l'autonomia	Mai son suficients per aquest col·lectiu
Educador social de l'alberg	Es va haver d'organitzar a corre-cuita, per tant, penso que el fet d'anar reformulant el servei sobre la marxa va ser molt favorable	Va haver persones que només van aprofitar l'alberg com un recurs per cobrir les necessitats bàsiques però n'hi va haver que van aprofitar-ho per aprendre de tot el que els hi oferíem.	Per suposat. Ajudar a les persones a aconseguir l'autonomia i viure dignament hauria de ser la finalitat de tots els serveis socials.	És totalment necessari a la ciutat i no s'han de donar situacions tan excepcionals com aquesta per tal que s'implanti

6. CONCLUSIONS

Com a resultat de la recerca realitzada, es pot concloure que evidentment les persones en situació de sensellarisme poden accedir a programes d'ocupació ja existents, i de fet, ja s'ha donat en diferents casos. Però, són casos molt puntuals i que inclús poden no beneficiar a la persona ja que una vegada dins de l'itinerari laboral pot veure com les seves oportunitats són menys que la de les altres persones. També, a l'hora d'atendre'ls des d'un programa que no és específic per aquest col·lectiu, és probable que les seves necessitats dins de l'itinerari laboral no es vegin cobertes o que es forci a la persona a portar el mateix ritme que les altres, essent les seves necessitats d'atenció molt diferents. Tant a la pràctica que emmarca el marc teòric com als resultats obtinguts, queda reflectit que aquest és un col·lectiu que té moltes ganes de treballar i de poder canviar la seva situació personal.

Per altra banda, totes les professionals entrevistades han admès que evidentment Tarragona té una falta important de recursos destinats a les persones en situació de sensellarisme i és molt important que s'apliqués un servei així permanent. Tanmateix, moltes han estat d'acord en que de poc serviria un servei així si no es poden cobrir primer les necessitats bàsiques. Per tant, el servei d'orientació laboral hauria d'estar inclòs dins d'un altre servei que fos multidisciplinari ja que si no hi ha les necessitats bàsiques cobertes no es podrà fer cap intervenció laboral.

Finalment doncs, i segons la recerca, és necessari que s'implanti un servei d'orientació laboral que vagi destinat al col·lectiu de les persones en situació de sensellarisme. D'aquesta manera es podria pal·liar moltes situacions que esdevenen de la situació en la qual es troba aquest col·lectiu, i alhora, no caldria abusar tant dels recursos existents a la ciutat de Tarragona vistos al marc teòric.

7. NOVES LÍNIES D'ACTUACIÓ: ACTUACIONS I ACTIVITATS PROPOSADES PER UN FUTUR SERVEI D'ORIENTACIÓ LABORAL

Les activitats i actuacions que es van realitzar al alberg i les quals han estat validades per les professionals col·loquen a la persona com a centre de la intervenció. A partir d'aquí, es proposa la implantació d'un model d'atenció a les persones que es trobin en aquesta situació per tal de fomentar la seva autonomia:

- **Disseny de plans personalitzats d'intervenció** adaptats a cada persona i a cada situació personal entre els qual inclou:
 - o Orientació laboral: activació i motivació al treball, apoderament, eines per la recerca de feina, motivació a la millora de treball, planificació de les accions per la recerca de feina.
 - o Formació: gestionada per l'entitat o bé derivada a entitats externes.
 - o Intermediació amb empreses
 - o Gestió de beques
- **Seguiment de les accions d'orientació** que es porten a terme amb les persones ateses. El seguiment es podria realitzar tant presencial, telefònic, o mitjançant educadors/es en el cas que la persona usuària estigui en un centre.
- **Execució d'accions d'acompanyament:** Acompanyament a les persones ateses a visitar recursos sociolaborals, a presentar currículums a les empreses que quadrin amb els seus perfils, o a empreses de treball temporal per tal de donar suport a la inscripció en aquestes.
- **Pre-selecció de candidats i candidates** quan hi hagi una oferta de treball que encaixés amb el perfil de les persones ateses.
- **Gestió d'ofertes de treball,** mitjançant intermediació, o bé publicades en diferents portals de treball. Setmanalment s'entregaria un llistat en paper de totes les ofertes publicades en diferents portals de treball i es donaria suport en la inscripció.
- **Coordinació amb els agents interns i externs:** aquest punt hauria de ser una de les claus de la intervenció per tal de poder oferir una atenció transversal i multidisciplinari.
- **Intermediació laboral:** crear una xarxa d'empreses que estiguessin disposades a

col·laborar amb el projecte i a realitzar sensibilització del teixit empresarial seria una de les tasques principals, ja que son les accions que més afavoreixen la inserció sociolaboral de les persones.

- **Gestió de beques o de paquets bàsics d'alimentació i higiene:** gestió d'ajudes bàsiques per tal que la persona assolís un procés d'inserció laboral adequat.

8. BIBLIOGRAFIA

- Avramov, D. (1995). ¿L'Unión Européenne loge-t-elle ses pauvres?. Brussel·les: FEANTSA.
- Bill, E. (2009). *European Review of Statistics on Homelessness*. FEANTSA: Bruselas
- Cabrera, P. J.; Rubio, M. J. (2008). Las personas sin hogar, hoy. *REVISTA DEL MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN*, 75, 53–54.
<http://www.noticiaspsh.org/IMG/pdf/est03.pdf>
- Cabrera, P.J; Rubio,M.J; Blasco, J. (2008). *¿Quién duerme en la calle?: una investigación social y ciudadana sobre las personas sin techo*. Barcelona: Fundació Caixa Catalunya.
- Cabrera, P., Malgesini, G., López, J. A. (2002). *Un techo y un futuro: Buenas prácticas en la intervención social con personas sin hogar*. Icaria Editorial S.A.(p.16)
- Constitució Espanyola, capítol 3, Article 47 <https://www.boe.es/buscar/pdf/1978/BOE-A-1978-31229 consolidado.pdf>
- FEANTSA. (2005) *L'evolution des profils des sans-abri: Une dépendance persistante à légard des services d'urgence en Europe: Qui et Pourquoi?*.
http://www.noticiaspsh.org/IMG/pdf/FR_WG2_Profiles_2005.pdf
- FEANTSA. (2007). *Categoria ETHOS*. feantsa.org.
https://www.feantsa.org/download/ethos_spain-24518105836657575492.pdf
- FEANTSA (2016). *Housing First Guide Europe*. Centre For Housing Policy (University of York).
https://www.feantsa.org/download/nicholas_please_hf_guide7213955183068214084.pdf
- Fundación Internacional de Derechos Humanos. (1948). *Artículo 25 | Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Declaración Universal de los Derechos Humanos. <https://dudh.es/25/>
- Gamez, M. J. (2015). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible*. Desarrollo Sostenible. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Instituto Nacional de Estadística. (2012). *Personas sin hogar por sexo y nacionalidad*. INE.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2015). *Estrategia Nacional*

Integral para Personas sin Hogar 2015–2020. Campillo Nevado S.A.

<https://www.mscbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/ServiciosSociales/docs/EstrategiaPSH20152020.pdf>

- Pisarello, G. (2003). *Vivienda para todos: un derecho en (des)construcción*. Icaria Editorial S.A.
- Uribe Vilarrodona, J. (2016). Vivienda: un debate necesario. *Revista de Treball Social*, 209, 57–60.
https://cendocps.carm.es/documentacion/2016_N%C2%BA209_RTS.pdf
- Xarxa d'Atenció Integral de Persones Sense Llar de Tarragona. (2019). *Catàleg de serveis per a persones sense llar*. Institut Municipal de Serveis Socials, Ajuntament de Tarragona.

ANNEX 1. ENTREVISTES

Entrevistes a la junta de la delegació de Tarragona del Col·legi de Treball Social

Secretària de la delegació de Tarragona del Col·legi Professional de Treball Social, treballadora social.

Creus que la ciutat de Tarragona disposa de suficients recursos per les persones en situació de sensellarisme? *No, hi ha alguns recursos però son molt assistencials i hi ha molt poques places.*

Jo diria que només hi ha l'alberg Bonanit que el porta Càrites, de l'ajuntament hi ha el PASS que fan una mica d'intervenció però també assistencial, no hi ha cap pla de treball ni intervenció amb la persona no n'hi ha, i després també està el centre de dia de Creu Roja i també els menjadors socials i algunes organitzacions o associacions que fan entrega d'aliments. I ara s'obre un centre de dia que el porta Càrites que es diu Betània però que es com un espai de socialització. El centre de dia si que hi ha les dutxes i per rentar la roba, i el Betània sembla ser que podran passar el dia per tal de socialitzar i fer alguna petita intervenció.

Com creus que influiria un servei d'orientació laboral enfocat i especialitzat només en aquest col·lectiu? *Jo crec que aniria molt bé, a més que és necessari. Jo crec que aquest tipus d'intervenció no es fa a Tarragona. Si volem que les persones surtin de la situació de sensellarisme òbviament necessiten una feina, uns ingressos, etc., per poder pagar-se una habitació i per poder portar una vida el mes normalitzada possible. Seria quelcom molt positiu per la ciutat i molt positiu pel perfil d'usuaris i que crec que no s'està fent enlloc.*

Com hauria de ser aquest servei? *Servei inclòs dins d'un altre servei. O sigui, si les seves necessitats bàsiques no estan cobertes és molt difícil que ells vegin necessària la inserció laboral. És a dir, és obvi que la inserció és fonamental, però no la veuran si les necessitats bàsiques no les tenen cobertes. Si això està cobert, si que es podrà fer un altre tipus de treball amb aquestes persones. L'ideal seria que fos un servei inclòs dins d'un altre servei com ara un alberg o inclús un centre de dia, ja que saben que les hores que estan allà aquestes necessitats les tenen cobertes. Penso que seria un servei molt profitós i que segurament hi hauria perfils que no son tan crònics i que no tenen problemes de salut que podrien aprofitar el servei i poder sortir del carrer. A les reunions que tenim mensualment al col·legi, és un tema que surt de manera recurrent del qual tots i de tots els àmbits, creiem que si que és un col·lectiu que està molt poc cobert i que inclús per tots els dèficits que hi ha a Tarragona s'han de derivar aquests usuaris a Barcelona. A Tarragona, essent capital de província, s'ha de derivar la gent a*

Barcelona on hi ha molts més recursos per aquests perfils.

Vicedegana de la delegació de Tarragona del Col·legi Professional de Treball Social, treballadora social de Creu Roja com a referent del projecte de persones refugiades, immigrants i menors no acompanyats.

Creus que la ciutat de Tarragona disposa de suficients recursos per les persones en situació de sensellarisme? *No disposa de recursos suficients, ja que des del meu punt de vista veig que per ser la capital de la província de Tarragona, aquesta hauria de ser la ciutat receptora d'aquests recursos. L'únic que existeix està gestionat per Càrites i disposa de molt poques places pel que és la ciutat de Tarragona i les localitats del voltant. Em consta que hi ha altres recursos a altres poblacions, però son molt petits. I els recursos que hi ha tots son molt assistencials.*

Com creus que influiria un servei d'orientació laboral enfocat i especialitzat només en aquest col·lectiu? *Un servei així seria una gran millora donat que, com he dit anteriorment, no hi ha recursos suficients al territori per donar resposta ni a nivell assistencial ni molt menys a nivell d'orientació laboral. En alguns casos poden ser perfils menys inseribles al mercat laboral però si no es treballa tampoc s'aconseguirà. Aquesta gent necessiten aquest servei perquè es podrien treballar altres aspectes, i si no existeix ni un mínim de recursos assistencials, imagina't un recurs com aquest tan multidisciplinari. La capital hauria de recollir les demandes d'altres municipis centralitzat a Tarragona, i està bé ja que a part és una ciutat de pas perquè moltes vegades és camí de pas per qui va a Barcelona.*

Com hauria de ser aquest servei? *És essencial que aquest servei es dividís en dos camins paral·lels: un de baixa exigència en la que s'entén que les persones son derivades per una orientació molt bàsica i formació. Un segon estadi d'alta exigència: qui ha pogut assolir la primera fase, que puguin accedir ja a la formació més específica en competències laborals i sobretot a la intermediació laboral. Aquest últim aspecte és importantíssim en un col·lectiu tan complicat i tan difícil de vincular a un servei. Necessiten molt aquesta intermediació i aquest acompanyament. D'aquesta manera no deixes perdre tot el col·lectiu ja que les persones es troben en moments diferents i en situacions diferents, i en el moment de la intermediació s'ha de garantir mínimament davant de l'empresa unes competències de la persona presentada.*

Tresorer de la delegació de Tarragona del Col·legi Professional de Treball Social, treballador social de salut al hospital Sta tecla de Tarragona.

Creus que la ciutat de Tarragona disposa de suficients recursos per les persones en situació de sensellarisme? *Crec que tenim recursos orientats a les persones sense llar, però son totalment insuficients. Fins ara el que tenim son ajudes de primera necessitat, com la beneficència d'abans: d'allotjament, menjador social, i altres ajuts però molt de primera necessitat.*

Necessitem d'altres recursos molt més especialitzats per contribuir a que les persones puguin sortir de la situació sense llar en la que es troben.

Com creus que influiria un servei d'orientació laboral enfocat i especialitzat només en aquest col·lectiu? *Afectaria molt positivament per poder recuperar aquestes persones. Els treballadors de salut participem en comissions i sempre estem reivindicant això mateix: la figura de l'acompanyament és molt important ja que són persones sense vincles, amb addiccions, amb problemàtiques de salut mental, etc. I si no hi ha cap persona que els orienti i els acompanyi, al final la feina és en va. Crec que seria un gran pas per una possible recuperació. Si volem que la persona surti de la problemàtica, sense una feina no es podrà sortir. Si que hi ha ajudes, però les ajudes han de ser temporals i moltes vegades tampoc no és la millor eina per aquestes persones.*

Com hauria de ser aquest servei? *Servei especialitzat en el que intervinguessin professionals (integradors, educadors i treballadors socials) i fer un treball integral i sobretot de seguiment: Feina, estabilització laboral, habitatge, i a partir d'aquí arrancar la nova vida.*

Vocal de la delegació de Tarragona del Col·legi Professional de Treball Social, treballadora social de l'ajuntament de Tarragona a serveis socials bàsics.

Creus que la ciutat de Tarragona disposa de suficients recursos per les persones en situació de sensellarisme? *Crec que la ciutat de Tarragona si que hi ha alguns recursos però també es cert que es un col·lectiu amb moltes dificultats i que de recursos no anem sobrats, per tant, com més n'hi hagin millor.*

Com creus que influiria un servei d'orientació laboral enfocat i especialitzat només en aquest col·lectiu? *És un col·lectiu amb moltes dificultats, amb molt perfils difícils per poder inserir al mercat laboral, però el fet que hi hagués un recurs així seria molt positiu ja que s'han de treballar molts altres aspectes. I si és especialitat, a la llarga es poden donar molt bons resultats.*

Com hauria de ser aquest servei? *Un servei que englobés les diferents dificultats, és a dir, la inserció al mercat laboral però també tot el que comporta: hàbits, formació, pràctiques, etc... en general hauria de ser el començar de zero i el donar-los uns hàbits per anar-se formant i que posteriorment es poguessin inserir al mercat laboral.*

Entrevistes als/les treballadors/es del alberg

Coordinador de l'alberg; integrador social a Creu Roja Tarragona i responsable de l'ERIE.

Quines eren les teves funcions al alberg? *Jo era el coordinador del servei. Realitzava els torns dels treballadors i treballadores així com del voluntariat.*

Com va ser l'experiència? *Va ser un aprenentatge enorme per totes les persones que vam viure aquesta experiència. No va ser fàcil ja que va ser tot molt ràpid, però ens vam apanyar prou bé i els resultats van ser bons.*

Com va sorgir la idea de realitzar orientació laboral al alberg? *La idea va sorgir de la tècnica d'ocupació, ja que amb una de les coordinacions va ser ella qui va proposar fer aquesta orientació laboral.*

Com es va organitzar aquest servei? *Es va organitzar que un dels educadors, l'Enric, feia d'intermediari i es coordinava només amb la tècnica d'ocupació per tal que fos més fluida la comunicació i ell ho traspassava a la resta d'equip.*

Com creus que aquest servei va influir a les persones que s'allotjaven allà? *Va influir molt positivament a les persones ja que no tenien clar què volien fer, ni què passaria després del servei, i això els hi va donar una empenta i ànims com per poder tenir una motivació suficient per poder sortir d'aquesta situació amb feina o amb possibilitats d'ella.*

Creus convenient que aquest servei es segueixi oferint actualment a les persones en situació de sensellarisme? *Primerament, penso que sí que és molt convenient que es segueixi oferint, ja que no es disposa d'aquest servei i en segon lloc, que com he dit abans, és una motivació per elles i ells que fa que el seu dia a dia sigui més amè i que trobin algú que cregui amb ells, els recolzi, i que els hi ensenyi les sortides que poden tenir: és simplement veure les coses d'una altra manera.*

Creus que la ciutat de Tarragona disposa de suficients recursos per les persones que es troben en aquesta situació? *Crec que actualment la ciutat de Tarragona no té suficients recursos per aquestes persones ja que una de les experiències que traïem del alberg és que treballant de tu a tu i cobrint les necessitats bàsiques, tota la resta és més fàcil. I això és el que va passar al alberg: es va aconseguir inserir a les persones.*

Psicòleg de l'alberg; 17 anys en Cruz Roja i actualment la meva funció és la de psicòleg al programa de persones refugiades.

Quines eren les teves funcions al alberg? *Les meves funcions a l'alberg eren molt diverses: afiliació, lliurament d'aliments, distribució de medicaments, control de les persones per si hi havia males conductes, en definitiva, que funcionés tot correctament. Quan el temps ho permetia, també exercia de psicòleg.*

Com va ser l'experiència? *L'experiència va ser molt agradable, encara que en aquest moment hi va haver moments de tensió i estrès. Va ser un màster per a la nostra tolerància a la frustració i l'escolta activa. El fet d'estar convivint amb aquest perfil durant 24 hores, em va donar l'oportunitat de conèixer-los una mica millor i comprendre per què arriben a aquesta situació.*

Com va sorgir la idea de realitzar orientació laboral al alberg? *La idea de crear un espai de treball, va sorgir entre la demanda d'ells i la idea d'una tècnica d'ocupació de Creu Roja. Alguns d'ells ja treballaven, però a causa de la situació de país i sumant la situació de l'Covid-19, es van quedar en situació de carrer. Ens va semblar molt encertat veure la possibilitat que alguns d'ells poguessin sortir de la situació. Alguns tenien un perfil inserible i les ganes, així que va ser una bona idea parlar amb ells, veure quals era seves habilitats laborals i tractar de buscar alguna cosa que encaixés.*

Com es va organitzar aquest servei? *Es va organitzar semblant a com s'organitza a la Creu Roja: entrevista inicial, elaboració d'un currículum, buscar ofertes de feina, empoderament, etc. Va ser molt important el paper exercit per la tècnica d'ocupació ja que va ser ella qui es va encarregar d'aquestes tasques.*

Com creus que aquest servei va influir a les persones que s'allotjaven allà? *La influència d'aquest servei va ser per a la gran majoria una cosa molt positiva, ja que no van pensar que d'aquí a l'alberg es pogués organitzar una cosa així donades les circumstàncies de moment. Tant que moltes persones ens demanaven constantment si la tècnica d'ocupació venia cada dia. Va ser una molt encertada forma d'ajudar-los.*

Creus convenient que aquest servei es segueixi oferint actualment a les persones en situació de sensellarisme? *Evidentment crec que aquest servei hauria d'oferir-, sempre que les necessitats bàsiques estiguessin cobertes. De vegades s'ha donat el cas de persones que han trobat feina, però no tenen un lloc digne on poder rentar-se, menjar i descansar. Però si es cobreixen aquestes necessitats d'alguna manera, és clar que és adequat el servei, a més d'un seguiment perquè no perdin la feina.*

Creus que la ciutat de Tarragona disposa de suficients recursos per les persones que es troben en aquesta situació? *Tarragona no disposa de recursos per a persones sense sostre per al que és una ciutat com aquesta. Es necessitarien més espais socials, albergs, on puguin reunir-se, ser escoltats, espais de neteja, on se'ls pugui orientar laboralment per descomptat, etc.*

Educador social de l'alberg: Educador social, 5 anys a creu roja al programa de persones refugiades.

Quines eren les teves funcions al alberg? *Les meves funcions al alberg eren les funcions pròpies d'un servei assistencial com era aquell, i alhora d'acompanyament a les persones usuàries en*

diferents aspectes del dia a dia.

Com va ser l'experiència? *L'experiència va ser molt enriquidora a nivell laboral tot i haver moments de tensió. Al final vam formar un molt bon equip de treball, unes pautes de treball sistèmiques i també vam establir bona comunicació amb les persones usuàries.*

Com va sorgir la idea de realitzar orientació laboral al alberg? *La idea d'instaurar un espai d'orientació laboral va sorgir de la tècnica d'ocupació del programa de persones refugiades i sol·licitants d'asil. Va venir un parell de dies al alberg i va detectar que era un bon moment per aprofitar que les persones tenien les necessitats bàsiques cobertes i poder treballar la inserció laboral. A partir d'aquí, venia varis dies a la setmana per oferir aquest servei.*

Com es va organitzar aquest servei? *Ella es coordinava només amb mi per tal de que la comunicació entre tècnics/ques de l'alberg i ella fos fluida.*

Com creus que aquest servei va influir a les persones que s'allotjaven allà? *Penso que va influenciar de manera molt positiva a les persones ja que van tenir el moment adequat per trobar feina i es van motivar molt. Penso que seria molt convenient a part de necessari un servei com aquest permanentment a la ciutat de Tarragona sempre i quant s'oferís també una bona cobertura de les necessitats bàsiques.*

Creus convenient que aquest servei es segueixi oferint actualment a les persones en situació de sensellarisme? *Totalment. De fet, un servei com aquest és un punt clau per a que les persones puguin sortir de la situació en la qual es troben.*

Creus que la ciutat de Tarragona disposa de suficients recursos per les persones que es troben en aquesta situació? *Crec que al ciutat disposa de recursos assistencials destinats a aquest col·lectiu, però no dels suficients per tal d'assegurar-ne la cobertura total del col·lectiu.*

Treballadora social de l'alberg: Treballadora social, 9 mesos a creu roja (inici març 2020) i sóc la tècnica referent del programa d'atenció integral a persones sense llar.

Quines eren les teves funcions al alberg? *Les meves funcions al alberg: vaig arribar un dia després d'entrar a Creu Roja. Primer era el suport als tècnics del alberg durant el matí ajudant-los en les seves tasques. Més endavant també em vaig encarregar de la coordinació del voluntariat i també em vaig coordinar amb el servei de salut del cap Jaume I, i també em coordinava amb l'IMSS, concretament amb l'Antonia Garcia i l'Alicia Tudela. Més endavant també amb els Educadors Socials.*

Com va ser l'experiència? *L'experiència va ser molt enriquidora, sobretot per part dels companys ja que vam formar un equip molt bonic i hi va haver molta compenetració entre nosaltres. Amb els usuaris vam tenir de tot: moments tensos, bonics... molt enriquidor i per ser de cop, va anar molt bé.*

Com va sorgir la idea de realitzar orientació laboral al alberg? *va sorgir arran de que es va veure que usuaris tenien força habilitats laborals i per certes qüestions es van trobar al carrer, i juntament amb la tècnica d'ocupació van fer aquesta iniciativa.*

Com es va organitzar aquest servei? *La tècnica venia varis dies a la setmana i s'entrevistava amb ells, els preguntava la seva trajectòria laboral, els ajudava a elaborar un currículum, els orientava sobre on podien anar a cercar feina, etc... i de fet, van haver 7 persones que gracies a aquest servei van aconseguir una feina en temps de pandèmia i de tancament total.*

Com creus que aquest servei va influir a les persones que s'allotjaven allà? *Els va ajudar moltíssim. De fet, els dies que la tècnica no venia només preguntaven per ella: estaven molt animats i motivats en el tema laboral. Donem per fet que tothom sap fer un currículum o sap on trobar feina i hi ha persones doncs que aquestes habilitats no les té, i tenir una persona que et doni un cop de mà motiva i ajuda molt. Ells ho van agrair molt, estaven molt contents.*

Creus convenient que aquest servei es segueixi oferint actualment a les persones en situació de sensellarisme? *Si que crec que aquest servei si que s'hauria d'oferir permanentment a aquest col·lectiu ja que és una part fonamental per l'autonomia i es quelcom que a Tarragona no es fa.*

Creus que la ciutat de Tarragona disposa de suficients recursos per les persones que es troben en aquesta situació? *Recursos suficients? No, mai son suficients per aquest col·lectiu. Potser els recursos que mes falten son recursos d'habitatge i sobretot també el padró social per persones que no estan empadronades a cap lloc. I per descomptat el de la ocupació i formació. I un recurs en el qual ningú hi pensa és el de tenir lavabos públics, ja que és quelcom molt bàsic.*

Educador social de l'alberg: Educador social al programa de persones refugiades des de fa 3 anys fent intervenció socioeducativa amb les persones que demanen asil i treballar l'acollida afavorint la inclusió de les persones en tots els nivells.

Quines eren les teves funcions al alberg? *Al alberg les meves funcions eren per una banda a nivell assistencial cobrint necessitats bàsiques (menjar, llits, rentar la roba, etc) i d'altra banda un acompanyament en tota l'experiència que van viure a l'alberg. Destacar les funcions que vam haver de fer a nivell sanitari (dispensació de medicaments, cures, etc) i acompanyament psicològic i a nivell educatiu.*

Com va ser l'experiència? *Va ser un aprenentatge brutal penso que tan per a les persones usuàries del servei com per les persones tècniques que hi vam ser.*

Com va sorgir la idea de realitzar orientació laboral al alberg? *Un cop les necessitats bàsiques es van anar cobrint, es va obrir la possibilitat de treballar amb aquestes persones la inserció*

laboral i veure quines possibilitats tenien.

Com es va organitzar aquest servei? *Com a molts sectors, Creu Roja va intentar coordinar-se de la millor manera possible i es va haver d'organitzar a corre-cuita, per tant, penso que el fet d'anar re-formulant el servei sobre la marxa va ser molt favorable.*

Com creus que aquest servei va influir a les persones que s'allotjaven allà? *La influència a les persones va ser molt diversa depenent del perfil, ja que hi havia molta varietat de perfils. Va haver persones que només van aprofitar l'alberg com un recurs per cobrir les necessitats bàsiques però n'hi va haver que van aprofitar-ho per aprendre de tot el que els hi oferíem. Teníem allotjades persones que viuen al carrer d'una manera crònica i d'altres que l'alberg va ser un enllaç entre la situació anterior i la sortida de la situació de sensellarisme i tornar a treballar.*

Creus convenient que aquest servei es segueixi oferint actualment a les persones en situació de sensellarisme? *Per suposat. Ajudar a les persones a aconseguir l'autonomia i viure dignament hauria de ser la finalitat de tots els serveis socials.*

Creus que la ciutat de Tarragona disposa de suficients recursos per les persones que es troben en aquesta situació? *Aquest fet deixa en evidència que un recurs així és totalment necessari a la ciutat i que no s'han de donar situacions tan excepcionals com aquesta per tal que s'implanti.*