



MEMORIA ANUAL 2020

CENTRO DE DIA

CASABLANCA

PROYECTO DE INTERVENCIÓN CON PERSONAS EN
SITUACIÓN DE GRAVE EXCLUSIÓN EN EL MUNICIPIO DE
ALCOBENDAS

0. INDICE

1. OBJETO DEL PROYECTO	2
2. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN.....	3
3. CENTRO DE DÍA.....	5
3.1. COMEDOR COMO ESPACIO DE ENCUENTRO	6
3.2. ACTIVIDADES GRUPALES DE CARÁCTER CONTINUO HASTA EL 14 DE MARZO	7
3.3. ACTIVIDADES GRUPALES DE CARÁCTER PUNTUAL HASTA EL 14 DE MARZO	8
4. TRABAJO DE CALLE	10
4.1. TRABAJO DE CALLE DESDE EL 14 DE MARZO COVID-19.....	11
4.2. RUTAS DE CALLE	13
5. ATENCIÓN SALUD MENTAL	16
6. FORMACIÓN Y EMPLEO.....	17
7. VOLUNTARIADO	18
8. FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE DÍA DESDE EL 14 DE MARZO. COVID-19	18
8.1. EQUIPO DE TRABAJO Y TRABAJO EN EQUIPO	21
8.2. ATENCIÓN A NECESIDADES BÁSICAS.....	21
8.3. TRABAJO EN RED, COORDINACIÓN CON RECURSO	22
8.4. ATENCIONES INDIVIDUALES.....	22

1. OBJETO DEL PROYECTO

El proyecto tiene su inicio en el año 2006. Comenzó su andadura con la realización de diferentes rutas de calle, tanto por el municipio de Alcobendas como por el de San Sebastián de los Reyes.

Tras un año de rutas de calle, se presentó el correspondiente informe a los Servicios Sociales con el propósito de implementar un proyecto de Centro de Día, que daba respuesta a las necesidades que habíamos detectado. A finales de 2008 se inaugura el Centro de Día del municipio de Alcobendas.

Actualmente el proyecto comprende un Centro de Día y Trabajo de Calle. Es un proyecto de atención integral que, desde una perspectiva humanista, pretende favorecer la inclusión de los ciudadanos y ciudadanas participantes en dicho proyecto.

El **objetivo general** es reforzar y complementar la intervención socioeducativa y de protección social de los Servicios Sociales del municipio de Alcobendas, para **fomentar la calidad de vida de sus vecinos y vecinas, y el empoderamiento en el curso vital de las personas en situación de exclusión social extrema**. Todo ello a través del acompañamiento a la persona para favorecer el incremento de su autonomía personal en el acceso a recursos, el ejercicio de obligaciones y derechos sociales, económicos y de alojamiento, que propicien la autosuficiencia, autonomía personal y la reconciliación social de la ciudadanía. Se favorece a su vez, el fortalecimiento en el incremento de la autonomía personal bajo un trabajo en el acceso a derechos.

Los ejes de intervención en los que se basa el proyecto son, el trabajo de calle, el trabajo grupal en el centro de día, la intervención comunitaria y la intervención individual.

Todo esto es posible gracias a la constante coordinación y trabajo en común con el Equipo de Inclusión de servicios sociales, así como a la coordinación con distintas entidades del municipio como puedan ser el CAID, la policía local, el CSM Miraflores, el CEPI, el Hospital Infanta Sofía, etc.

A través de los indicadores (tanto en lo relativo al Centro de Día, como en los datos recogidos de calle), se mostrará el trabajo realizado mes a mes, así como el perfil de las personas que han sido usuarias del servicio.

Dedicaremos un apartado específico en el que se detallará el funcionamiento del recurso en el período de confinamiento decretado tras la declaración del estado de alarma como consecuencia de la pandemia provocada por el COVID-19.

A base de unos protocolos muy estrictos y gracias a la concienciación por parte de las personas usuarias, así como de profesionales, hemos conseguido mantener el Centro de Día abierto durante todo este año 2020, dando así atención a las diferentes necesidades de todas las personas que así lo han requerido.

2. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

TABLA DE DATOS GLOBALES

INDICADORES	TOTALES	
Total de personas atendidas	105	91 hombres
		14 mujeres
Total de personas nuevas	23	17 hombres
		6 Mujeres
Total de personas atendidas en Trabajo de Calle	28	
Total de personas en el Programa de Comedor	44	

TABLA DE INDICADORES MENSUALES

Indicador	Año 2020												TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Hombres en intervención	46	43	28	32	34	42	37	44	41	47	44	44	
Mujeres en intervención	6	5	2	3	6	5	4	3	5	7	7	5	
Hombres con itinerario de inserción individualizado	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	
Mujeres con itinerario de inserción individualizado	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
Hombres que inician itinerario de inserción por 1ª vez (incorporados)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mujeres que inician itinerario de inserción por 1ª vez (incorporados)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hombres que inician itinerario de inserción por reingreso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mujeres que inician itinerario de inserción por reingreso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hombres que acceden por trabajo de calle	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	5
Mujeres que acceden por trabajo de calle	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3
Hombres que acceden por derivación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
Mujeres que acceden por derivación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hombres que acceden por iniciativa propia	0	0	0	0	0	1	1	2	0	2	0	1	7
Mujeres que acceden por iniciativa propia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Indicador	Año 2020												TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Total de actuaciones individuales	95	108	106	96	119	115	118	107	105	121	127	104	1321
Nº de actuaciones de información	55	58	62	45	48	52	59	57	49	52	62	31	630
Nº de intervenciones en crisis	2	3	0	0	1	3	3	1	4	2	5	7	31
Nº de actuaciones sobre relaciones sociales	4	6	0	0	6	14	8	4	6	5	8	0	61
Nº de sesiones de seguimiento de itinerarios	18	24	41	33	41	32	32	26	21	26	22	25	341
Nº de sesiones de intervención terapéutica	0	0	0	0	0	0	0	0	5	12	13	12	42
Nº de sesiones educativas	6	8	0	18	22	8	9	12	6	10	9	13	121
Nº de atenciones en trabajo de calle	10	9	3	0	1	6	7	7	14	14	8	16	95
Total de sesiones grupales	35	43	10	0	0	26	44	41	47	43	41	29	359
Nº de sesiones grupales terapéuticas	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	4	2	12
Nº de sesiones grupales educativas	22	25	10	0	0	22	25	23	24	22	21	20	214
Nº de sesiones grupales de activación y ocio	6	6	0	0	0	2	15	14	16	14	12	5	90
Nº de sesiones grupales formativo-laborales	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Nº de intervenciones comunitarias	3	8	0	0	0	2	4	4	4	4	4	2	35
Total de servicios	559	582	485	493	503	545	778	924	985	1138	1206	1228	9426
Nº de servicios de alimentación	420	420	400	418	418	418	589	744	780	964	1050	1069	7690
Nº de servicios de higiene personal	45	52	38	41	44	62	72	86	78	69	59	58	704
Nº de servicios de lavandería	39	37	21	22	24	41	42	63	61	52	41	46	489
Nº de servicios de custodia pecuniaria, documental y farmacológica	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Nº de servicios de transporte y acompañamiento	15	37	12	8	8	2	18	8	21	14	22	21	186
Nº de ayudas económicas	2	3	2	1	6	9	12	6	14	8	11	15	89
Nº de servicios de acceso a internet	38	33	12	3	3	12	45	17	31	31	23	19	267
Ocupación	110%	121%	66%	74%	81%	69%	97%	94%	94%	111%	120%	107%	95%
Nº de plazas disponibles (25 plazas por día)	500	500	550	500	475	550	575	525	550	525	500	525	6275
Nº de plazas ocupadas	550	605	365	370	385	382	560	491	516	585	602	560	5971

Indicador	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Hombres que finalizan itinerario de inserción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mujeres que finalizan itinerario de inserción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hombres que han mejorado su clasificación ETHOS tras la intervención	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	3	7
Mujeres que han mejorado su clasificación ETHOS tras la intervención	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4
Hombres que acceden desde calle a recursos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3
Mujeres que acceden desde calle a recursos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

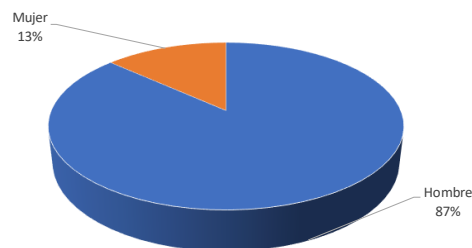
PERFIL POBLACIÓN ATENDIDA

Durante este año se ha realizado trabajado la intervención con un total a 105 personas, de las cuales 91 son hombres y 14 mujeres. De ellas, 50 (43 hombres y 7 mujeres) han tenido un itinerario de atención individualizado, con la consecuente firma de objetivos de manera conjunta.

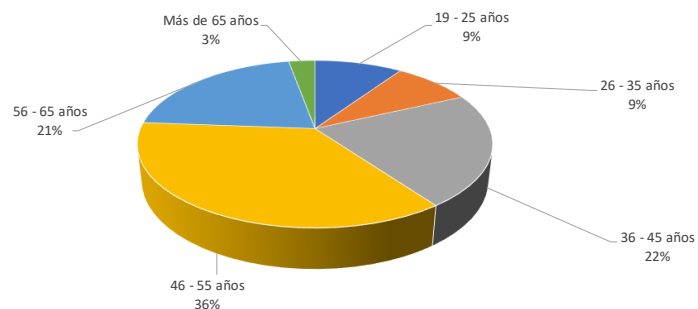
Con las 45 personas restantes, se han mantenido diversas actuaciones y atenciones, pero sin llegar a definir un plan de intervención.

Ha habido un total de 17 hombres y 6 mujeres que has sido atendidas por primera vez en nuestro recurso. A lo largo de este año, dadas las circunstancias especiales provocadas por la pandemia, no hemos dado bajas a personas con itinerario de inserción individualizado, ya que los seguimientos que hemos podido hacer sobre los objetivos marcados en el centro, han sido bastante relativos en lo relacionado a, por ejemplo, participación en actividades grupales, búsqueda de empleo, higiene, habilidades sociales, etc. Por razones similares, en cuanto a las posibilidades limitadas a la hora de marcar objetivos de intervención, tampoco hemos dado ningún alta.

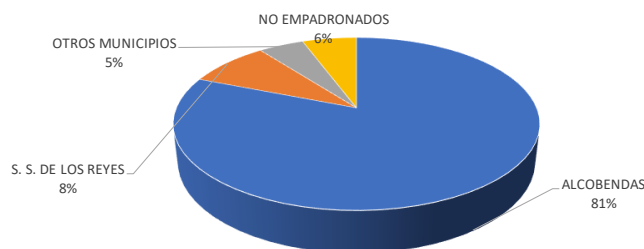
SEXO	
Hombre	91
Mujer	14
	105



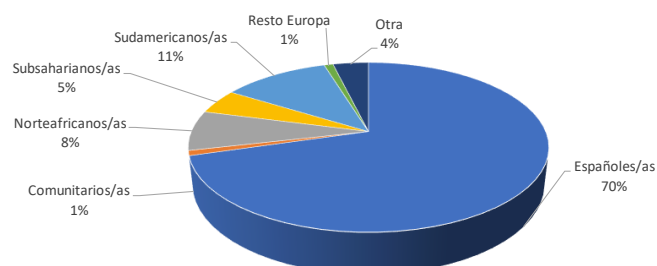
RANGO DE EDAD	
19 - 25 años	10
26 - 35 años	9
36 - 45 años	23
46 - 55 años	38
56 - 65 años	22
Más de 65 años	3
	105



PADRÓN	
ALCOBENDAS	85
S. S. DE LOS REYES	9
OTROS MUNICIPIOS	5
NO EMPADRONADOS	6
	105



NACIONALIDAD	
Españoles/as	74
Comunitarios/as	1
Norteafricanos/as	8
Subsaharianos/as	5
Sudamericanos/as	12
Resto Europa	1
Otra	4
	105



3. CENTRO DE DÍA

El Centro de Día Casablanca para personas sin hogar de Alcobendas es un espacio abierto dirigido a la atención de personas del municipio que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social.

Más allá de los servicios que presta el Centro de Día Casablanca, desde HOGAR SÍ entendemos que la esencia es trabajar por y para las personas, siendo éstas las principales protagonistas de sus propios procesos. Trabajando desde sus potencialidades y fortalezas, promoviendo la movilización y participación, el reencuentro consigo mismas y recuperando su sentido vital.

Nuestro trabajo consiste en promover y activar a las personas, a través de actividades, espacios grupales y de la convivencia del día a día.

Entendemos desde Centro de día que este espacio ha de ser una referencia para la persona, un espacio de seguridad, de encuentro y adaptado a las diferentes situaciones y momentos vitales por los que pasan. Además de ser también un espacio de participación, de reivindicación y acceso a derechos.

- **Espacio de referencia;** fomentando así un sentimiento de pertenencia; más allá de los motivos por los que una persona hace uso del Centro.
- **Espacio de seguridad;** ya que entre todos los que conformamos el Centro, queremos generar un clima de convivencia, de respeto y de confianza.
- **Espacio de encuentro;** a través de la dinámica diaria y de las actividades que se generan, las personas se reconcilian consigo mismas, con los otros y con la sociedad.
- **Espacio adaptado;** ya que el trabajo con las personas se centra en la individualidad de cada caso.
- **Espacio de participación,** de reivindicación y acceso a derechos; ya que es la piedra angular de sentirse ciudadano, conociendo sus derechos y participando en la sociedad.
- **Espacio diverso;** sin discriminación por razones de cultura, religión o género, en el que las diferencias son aceptadas y valoradas.

Los objetivos generales de un Centro de Día son:

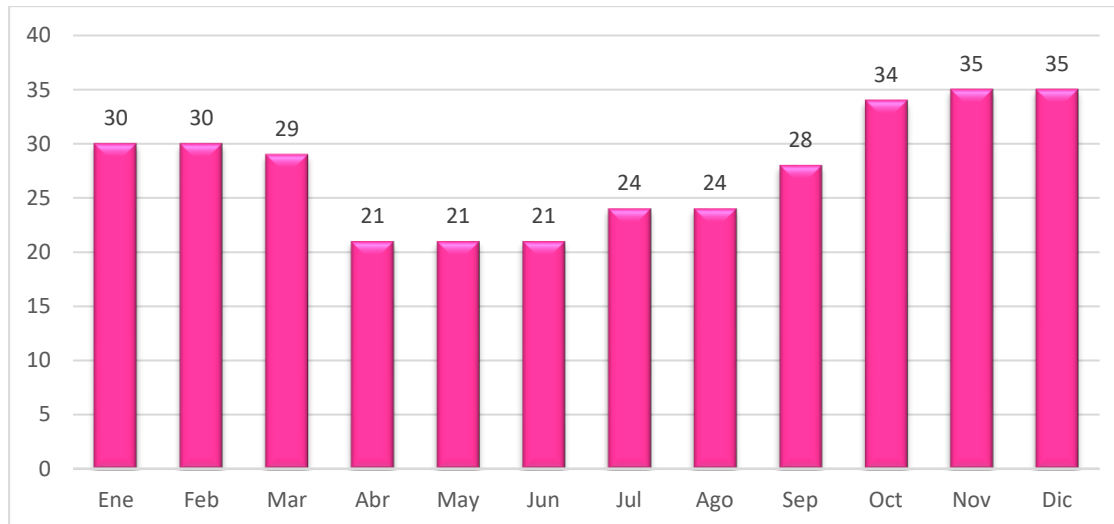
- Ofrecer un espacio de atención, caracterizado por la mirada hacia las personas y hacia sus momentos vitales.
- Ofrecer y poner al servicio de las personas los diferentes recursos de los que dispone el Centro y su propio municipio.
- Fomentar la autonomía y la responsabilidad dentro del espacio y de los servicios que se ofrecen.
- Crear puentes para el acceso a los distintos recursos de la red.
- Promover la participación en los propios procesos individuales y en las dinámicas grupales, como eje transversal en nuestro trabajo.
- Conectar a las personas con la ciudad y con la ciudadanía; a través del voluntariado y de la participación en el entorno.

Dentro del compromiso adquirido para preservar y cuidar el medio ambiente, se han solicitado cubos para la correcta separación de residuos en el Centro de Día, y contenedores apropiados para ello en el polígono Casablanca.

3.1 COMEDOR COMO ESPACIO DE ENCUENTRO

El número de personas que se han visto beneficiadas de este servicio a lo largo de este año, lo podemos ver en el siguiente gráfico, disgregado por meses

Personas incluidas en el programa de comedor por mes:



Como podemos apreciar en el gráfico, a partir de mes de abril, el número de personas que recogen comida en el Centro baja significativamente. Ello es debido a que, con motivo de la declaración del estado de alarma, dos personas reciben la comida directamente en su domicilio, y otro porcentaje ha sido alojado en diferentes recursos residenciales en los que tienen incluido este servicio.

El momento de la comida, al igual que el del desayuno, es aprovechado por las personas usuarias, trabajadoras, voluntarias y vecinas para relacionarse a través de la conversación, generando momentos informales y de sensibilización. Durante la comida se intercambian ideas y propuestas, convirtiéndose en un lugar de participación que da pie a tertulias. Por ello, el momento y lugar del comedor se convierte en un espacio de intervención más, dentro de los muchos que habitan el Centro.

Cabe destacar la importancia que desde el equipo se le está otorgando al acceso a la alimentación saludable y a la conservación del entorno. Se han puesto en práctica cambios en las compras de cara a los desayunos, incorporando panes de centeno y otras harinas menos manipuladas, gazpacho, fruta, etc.

A partir de la declaración del estado de alarma y la obligatoriedad del confinamiento, no se permitió comer en el Centro, salvo casos excepcionales, valorados por el equipo técnico. Se empezó a repartir la comida lunes, miércoles y viernes en lugar de diariamente, para reducir los desplazamientos al mínimo.

3.2 ACTIVIDADES GRUPALES DE CARÁCTER CONTINUO HASTA EL 14 DE MARZO

Las actividades marcadas con (*) se continuaron después del confinamiento cuando las restricciones impuestas por las autoridades lo permitieron, y siempre con las medidas de seguridad adecuadas

HUERTO*

Periodicidad: Todos los miércoles en el Centro Comercial Arroyo de la Vega y los Huertos Familiares del Ayuntamiento de Alcobendas

Participantes: una media de 8 personas usuarias y 2 profesionales.

Actividad: Es una actividad de carácter permanente, con el objetivo de realizar un encuentro entre todas las personas que conforman este proyecto, fomentar el sentimiento de pertenencia y sensibilizar al resto de vecinos acerca de la realidad de las personas que sufren exclusión social.

ASAMBLEAS*

Periodicidad: los martes alternos en el Centro de Día.

Participantes: una media de 12 personas usuarias, 1 voluntaria y 4 profesionales.

Actividad: La Asamblea es el espacio participativo por excelencia. Este espacio se celebra dos veces al mes, y es organizado quincenalmente por el equipo profesional en las reuniones de trabajo. Las personas destinatarias son tanto las usuarias como las voluntarias que asisten al Centro. Se realiza una puesta en común y diseño de actuaciones por parte de todas las personas que formamos parte del centro de día Casablanca.

ESPACIO BIENESTAR*



Periodicidad: Todos los lunes.

Participantes: una media de 6 personas usuarias y 1 profesional.

Actividad: Espacio de encuentro para el conocimiento y cuidado del cuerpo y la mente. Durante una hora aproximadamente, si es posible al aire libre, realizamos ejercicios físicos, estiramientos relajación, juegos de confianza y distensión y mindfulness.

ESPACIO CUBO Y PALA

Periodicidad: Un día a la semana.

Participantes: una media de 7 personas usuarias y 2 profesionales.

Actividad: Espacio de encuentro de las personas del centro de día en el que se juega al ping-pong, juegos de mesa y ajedrez.

GAZPACHO MUSICAL* (a partir de octubre lo denominamos CALDO MUSICAL)

Periodicidad: Todos los jueves.

Participantes: una media de 6 personas usuarias y 2 profesionales.

Actividad: Tomamos un gazpacho fresco (caldo calentito en invierno), fomentando la alimentación saludable. Cada participante propone canciones que sean significativas para ella o él, compartiendo, con el resto del grupo, los motivos de la elección de esa canción y lo que significa para ella o él. Se procura crear un clima de confianza y diversión, buscando curiosidades e historia de las canciones,

generalmente, se suele terminar la sesión con una canción más movida que invite al baile y a cantar en grupo.

CINE DE BARRIO*

Periodicidad: Todos los viernes.

Participantes: una media de 6 personas usuarias y 2 profesionales.

Actividad: Todos los viernes a las 11,30 preparamos un aperitivo y vemos una película que previamente hemos consensuado en asamblea. Es una actividad muy demandada. El hecho de que sea una actividad continuada facilita que personas con niveles de participación más bajos, acudan de manera puntual, favoreciendo así los procesos de intervención y afianzando el carácter relacional y convivencial del recurso.

3.3 ACTIVIDADES GRUPALES DE CARÁCTER PUNTUAL HASTA EL 14 DE MARZO

Desde el mes de enero de 2020 se iniciaron una serie de actividades dentro y fuera del Centro de Día en pro de la dinamización del espacio y de las personas usuarias. Salidas a distintos recursos naturales, visitas a museos, talleres de confianza y distensión grupal, autoconocimiento y bienestar, etc. Todos estos espacios empezaban a cobrar vida y estaban teniendo una muy buena acogida y participación en el Centro. Lógicamente la crisis sanitaria supone un parón en estas actividades y una especie de hibernación que el equipo aprovecha para diseñar y plantear la viabilidad de otras propuestas a ejecutar cuando pasara la situación de confinamiento.

VISITA GUIADA AL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS.

Fecha: 12 de febrero.

Participantes: 9 personas usuarias y 3 profesionales.

Actividad: Nos han enseñado el Archivo municipal, donde hemos descubierto que es en el año 1200, donde por primera vez aparece por escrito Alcobendas (con v), después hemos continuado por el departamento de comunicación, nos han explicado cómo nace el “7 Días” y por último la sala de plenos municipal, donde hemos podido tener un pequeño coloquio con EL Vicealcalde Miguel Ángel Arranz en el que ha resuelto algunas dudas que le hemos planteado.

La valoración tanto de las personas asistentes como de las anfitrionas ha sido muy positiva y hemos quedado muy agradecidos por la invitación del Ayuntamiento.

RUTA POR EL MONTE VALDELATAS CON EL AULA DE NATURALEZA.

Fecha: 13 de febrero.

Participantes: 7 personas usuarias, 2 voluntarias y 2 profesionales.



Actividad: Esta actividad la realizamos todos los años porque es una gran oportunidad de dar a conocer a las personas usuarias el Aula de Naturaleza de su pueblo, que ofrece numerosas actividades y algunas formaciones. Por otro lado, nos permite pasar un día al aire libre, adquirir conocimientos de las

plantas y animales de la zona y relacionarnos de otra forma y en otro entorno. Acudimos juntamente con el Equipo de Inclusión.

TALLER DE PSICOLOGÍA PARA EL DÍA A DÍA.

Fecha: 20 y 27 de febrero.

Participantes: 12 personas usuarias y 3 profesionales.

Actividad: Lo que se pretendía con esta actividad era un acercamiento básico al funcionamiento de nuestro sistema de creencias y sentimientos



VISITA AL MUSEO SOROLLA.

Fecha: 28 de febrero.

Participantes: 7 personas usuarias y 2 profesionales.

Actividad: Acercamiento a la cultura y al arte a través de una visita guiada por el Museo Sorolla. Inclusión.

VISITA AL ESTADIO DE FÚTBOL WANDA METROPOLITANO.

Fecha: 2 de marzo.

Participantes: 4 personas usuarias y 1 profesional.

Actividad: Visita guiada al estadio de fútbol del Atlético de Madrid. Tuvimos la oportunidad de sentarnos en el banquillo, las gradas, pisar el césped, entrar en los vestuarios visitar salas tan emblemáticas como la de trofeos o ruedas de prensa. Esta actividad se organizó juntamente con el Equipo de Acompañamiento Social del municipio de Móstoles, conformando un grupo de un total de 11 personas



ACTIVIDADES CON MOTIVO DE LA CELEBRACIÓN DEL DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER.

Fecha: del 2 al 13 de marzo de 2020.

Participantes: 20 personas usuarias y 4 profesionales.



Actividad: Aunque teníamos programadas actividades para todo el mes de marzo, solamente pudimos realizar las de la primera quincena, por razones obvias. Se inició con lo que llamamos "¿Sabías que...?" y que consistió en colgar semanalmente fotos en una cartulina referidas a historia del feminismo, teoría del feminismo, datos comparativos... De manera paralela, un día a la semana hicimos "grupos de reflexión" y las personas participantes aportan experiencias que analizamos con perspectiva de género, tratando de desmontar tópicos y comportamientos hetero-patriarcales del día a día y elaborando propuestas que contribuyan a la mejora de este paisaje.

Con este objetivo, el 3 de marzo hablamos de ¿por qué el morado?, el 4 de marzo acudimos a la ponencia de la periodista y escritora especialista en feminismo, M^a Isabel Orgaz, titulada el "Madrid de las Mujeres", el 9 de marzo realizamos el taller "nuestros mejores deseos" y el 13 de marzo vimos el documental "Madres de 0,15 minuto"

ESPECTÁCULO DE MAGIA.

Fecha: 6 de marzo

Participantes: 5 personas usuarias y 3 profesionales.

Actividad: De manera improvisada, un vecino del Polígono, que ya se ha ofrecido en alguna otra ocasión, nos obsequió con una actuación de magia.

4. TRABAJO DE CALLE

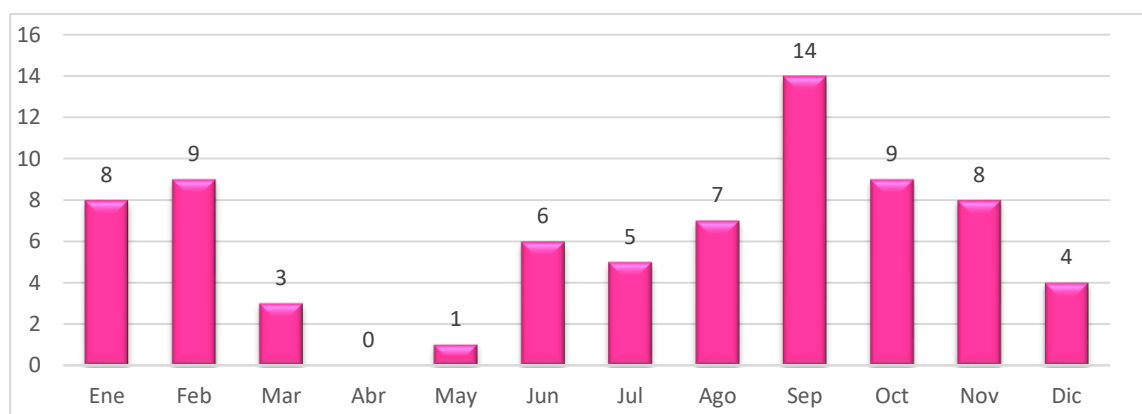
El programa de Trabajo de calle pretende la detección, contacto, vinculación y el acompañamiento social de las personas en situación de exclusión social del municipio. El trabajo de calle es sin duda una de las herramientas más importante del proyecto, puesto que, con este recurso, son los servicios sociales quienes salen al encuentro de las personas, a su medio, a su espacio, fuera de un ámbito reglado que, en muchas ocasiones, impide la consolidación del vínculo y la confianza necesaria para que una persona esté dispuesta a iniciar cambios vitales. Es, por tanto, una herramienta que propicia el acceso y desarrollo de itinerarios de inserción. Además, se configura como una herramienta de mediación comunitaria y sensibilización vecinal en el municipio.

En los meses de enero y febrero se realizó una ruta de calle semanal, a lo largo de estos dos meses se ha atendido a 12 personas en situación de calle, las cuales han alternado estancias en espacios públicos con estancias en centros para personas sin hogar, ya sean albergues, hostales o pensiones.

Al encontrarnos en campaña de frío (del 25 de noviembre de 2019 al día 31 de marzo de 2020) la comunidad de Madrid dispone de un mayor número de plazas. Por lo que las personas alternan la situación de calle con algún alojamiento. Desde el programa de calle se ha ido trabajando la búsqueda de un alojamiento más estable con estas personas. 2 de ellas que estaban en situación de calle, han encontrado un alojamiento a medio-largo plazo, y lo han mantenido a lo largo del primer semestre 2020. Al mismo tiempo se han mantenido coordinaciones con recursos tales como CAID, PROGESTIÓN, Juzgados, Hospitales, así como acompañamientos a Centros de Salud y a gestiones relacionadas con la obtención de diferente tipo de documentación (dni, nie, tarjeta sanitaria), intensificando significativamente el acompañamiento presencial.

Se han atendido a un total de 25 personas en trabajo de calle durante el año; todas ellas han accedido en algún momento al Centro de Día. En las siguientes tablas podemos observar el número de personas atendidas en las diferentes actividades e intervenciones realizadas en medio abierto.

Número de personas atendidas en trabajo de calle disgregadas por mes:



4.1 TRABAJO DE CALLE DESDE EL 14 DE MARZO COVID-19

En el mes de marzo el trabajo de calle se ha visto afectado por la pandemia y la situación de confinamiento que tuvimos durante los meses siguientes. El día 4 de marzo previo a la Crisis del COVID-19 realizamos una ruta nocturna para analizar la situación de las personas en situación de calle del municipio de Alcobendas. Se localizo a tres personas pernoctando en calle.

Las rutas de calle se redujeron a visitar de forma puntual a las personas que se tenía constancia que continuaban en calle. A finales de marzo y abril, ante el estado de alarma, el confinamiento estricto y sobre todo el desconocimiento general de lo que era aconsejable o no hacer para evitar la expansión del virus, suprimimos las atenciones en calle. Ya en mayo, volvimos a iniciar tímidamente y no sin reservas, el trabajo que veníamos realizando antes de la declaración del primer estado de alarma. En cualquier caso, todo momento el Centro de Día les ha dado cobertura de necesidades básicas y acceso a derechos, y se continuaba trabajando para ofrecer un alojamiento alternativo. Se tenían localizadas las ubicaciones en las que solían encontrarse y semanalmente, si no venían al Centro, se acudía a ver cómo se encontraban y atender a sus necesidades.

Durante estos meses, el Ayuntamiento, puso en funcionamiento un dispositivo de emergencia para las personas que se encontraran en situación de calle en el momento de la emergencia y a su vez para las personas que por alguna circunstancia sobrevenida se pudieran encontrar en ese escenario.

Además de las personas que pernoctaban en espacios públicos, como hemos comentado (3 personas), había varias personas que se encontraban temporalmente en un Albergue en la Comunidad de Madrid y otras en una pensión en Alcobendas. Con el cierre de los Hostales y pensiones, se quedaron en situación de calle en total 13 personas, a las cuales se les ofreció el alojamiento de emergencia que habilitó el Ayuntamiento y otros recursos que puso en marcha la comunidad de Madrid. Por el alojamiento de emergencia pasaron 8 personas en total, 4 mujeres y 4 hombres.

Hubo 2 personas a quienes se les ofreció el recurso, pero rechazaron acudir. A otras, que de forma temporal y sobrevenida se encontraron en calle durante algunos días, debido a la brevedad de esta situación, no acudieron finalmente a ningún recurso para pernoctar, pero se dio cobertura de necesidades básicas desde el Centro de Día.

En el Centro, en todo momento se ha priorizado la atención a las personas en situación de calle. Para el uso de la ducha o del espacio del comedor, ya que se disponía de un aforo limitado. La atención se ha ajustado de forma individual a cada persona teniendo en cuenta en todo momento sus circunstancias específicas.

El 20 de junio se cumplía el estado de alarma y estos dispositivos de emergencia cerraron. El dispositivo de emergencia abierto en Alcobendas cierra el 8 de junio

EL 17 de junio realizamos una ruta nocturna para analizar la situación del municipio y poder realizar una comparativa con la situación pre-covid.

Tenemos constancia de que a lo largo del mes de junio 13 personas están en situación de calle. Esa noche citamos en sus lugares de pernocta a 4 personas para comprobar los sitios en los que duermen y tenerlos ubicados. EL resto de las personas ya están localizadas y hay algunas con las que no ha sido posible contactar. De esas 13 personas, 4 estuvieron alojadas en el recurso de emergencia municipal durante la cuarentena.

Alrededor de 8 personas pernoctan en alojamientos inseguros, viviendas ocupas, locales comerciales, residencias familiares que permiten de forma temporal la pernocta. En cualquier momento estas personas pueden encontrarse en situación de calle. Con todas ellas, se continúa trabajando en la búsqueda de alojamiento y del recurso adecuado.

PERSONAS DETECTADAS PERNOCTANDO EN CALLE A 17/06/2020	
INICIALES Y EXPTE. MUNICIPAL	OBSERVACIONES
B.K. 501460	Parque en calle Casimiro Morcillo
J.P.L. 500563	Parque en calle Casimiro Morcillo
S.D. 509825	Bulevar Salvador Allende
AY.R.S. 514998	Bulevar Salvador Allende (Pernocta alterna, beneficiario programa Hábitat)
JM.L.H. 503033	Bulevar Salvador Allende
JM.M.C. 505724	Avenida de la Industria
A.G.S. 505318	Avenida de la Industria
Posible nuevo ciudadano en furgoneta	Mantener observación en aparcamiento Bulevar Salvador Allende
Posibles 4 nuevos ciudadanos	Mantener visita semanal a primera hora de la mañana. Bulevar Salvador Allende.
Posible nueva ciudadana	Mantener visita semanal a primera hora de la mañana a S.D. en Bulevar Salvador Allende
OTRAS SITUACIONES A 17/06/2020	
O.B.G. 506838	En recurso de alojamiento de Emergencia Social
J.G.V. 505516	Alternancia de pernocta en Parque de Andalucía y en la vivienda familiar
S.D. 515760	Pernoctando en local ocupado en calle Largo Caballero 27
FA.A.Q. 508791	Pernoctado en cuarto de luz ocupado en calle Asturias
A.O.P. 505688	Pernoctando en trastero ocupado de calle Largo Caballero 27

El 17 de diciembre volvimos a hacer otra ruta nocturna. Tres hombres (S.D. 509825, J.P.L 500563 y JM. M.C. 505724) y una mujer (J.M. 513752) estaban en situación de calle. En ese momento solamente uno de ellos (S.D. 509825) no acudía al Centro de Día.

Ante una situación de emergencia como la que estamos viviendo, ha sido vital contar con un programa de calle que detecte y realice seguimientos individuales de todas las situaciones conocidas o recién detectadas. Con la pandemia, se ha puesto de manifiesto la importancia de este trabajo y el acompañamiento social intensivo, ajustado a la situación particular de cada persona. Durante el confinamiento no se podía estar en la calle y, aunque el ayuntamiento ofreció una alternativa, esta solución no dejaba de ser temporal. En cualquier caso, siempre intentamos que acudan al Centro de Día para poder cubrir necesidades básicas e ir trabajando la vinculación.

A lo largo de la emergencia sanitaria y conforme se iban liberando los alojamientos de emergencia, desde el Centro de Día se iba sosteniendo emocionalmente los procesos de estas personas y poniendo todo el empeño en encontrar alojamiento.

4.2 RUTAS DE CALLE

Mapa 1. Distrito centro.



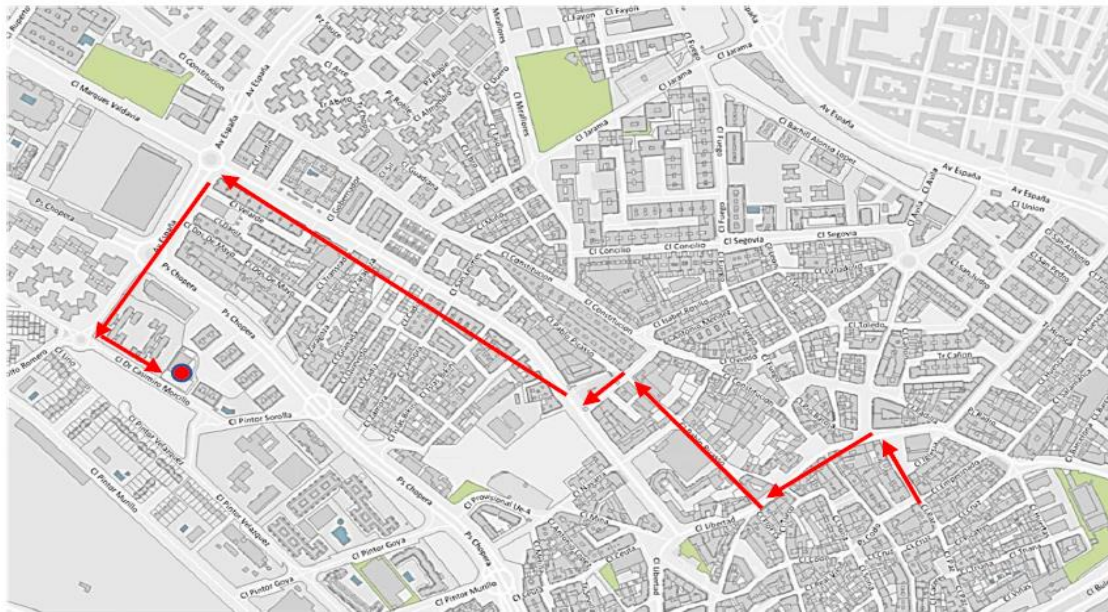
1 Parque de la Comunidad

Mapa 2. Recorrido por parte central de Alcobendas

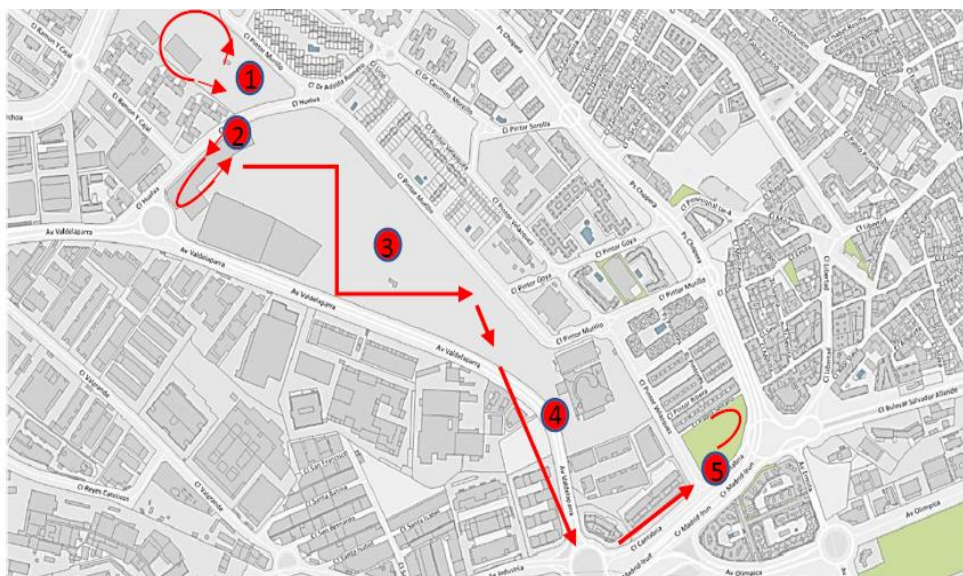


- 1 pequeña plaza entre calles Granada y Quevedo.
- 2 Parque Pablo Picasso
- 3 Pequeño parque en la confluencia de las calles San Andrés y Nuestra Señora del Pilar (“los perritos”)
- 4 Plaza del Pueblo
- 5 Parque Cataluña

Mapa 3. Subida por Distrito Centro desde calle de la Iglesia hasta calle Casimiro Morcillo, por calle Marqués de la Valdavia.



Mapa 4. Recorrido por Parque Castilla La Mancha, aparcamiento calle Huelva, Parque Andalucía y Parque Víctimas del Terrorismo.



- 1 Parque de Castilla La Mancha
- 2 Aparcamiento calle Huelva (recorrido completo mirando el interior de todos los vehículos)
- 3 Parque de Andalucía (recorrido completo: arbustos, puentes...)
- 4 Avenida Valdelaparra
- 5 Parque Víctimas del Terrorismo.

Mapa 5. Bulevar Salvador Allende. Parque de Murcia, aparcamiento y parte oeste de Parque Arroyo de la Vega.

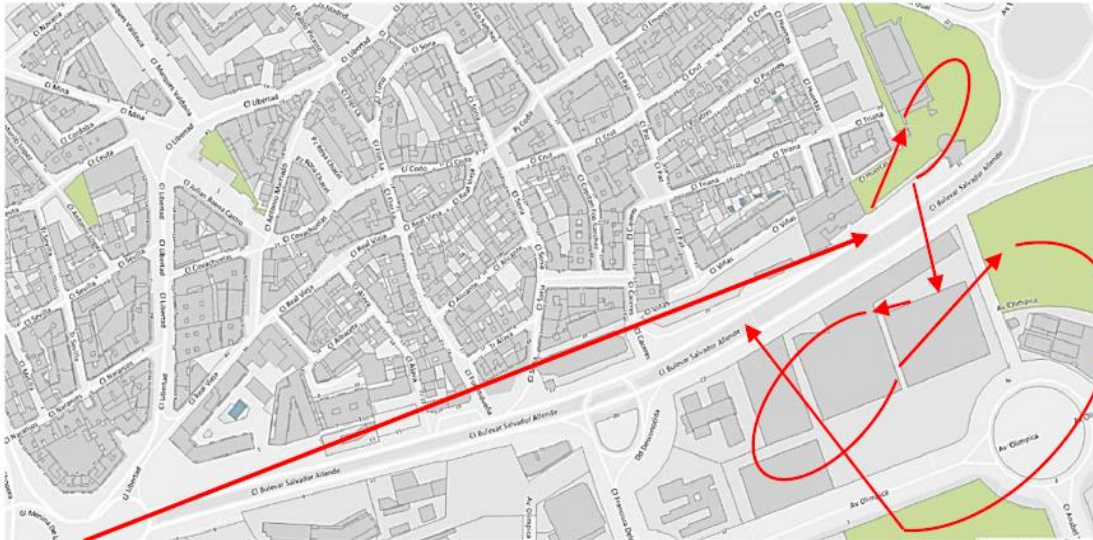


Foto 1. Bulevar Salvador Allende. (En los soportales de la foto pernoctan algunas personas).

5. ATENCION SALUD MENTAL

La atención a la salud mental desde el Centro de Día es un área cuyo objetivo general es incorporar el autocuidado como aspecto importante para atender las necesidades fundamentales relacionadas con los aspectos emocionales, cognitivos y sociales de las personas. Desde esta intervención, tanto individual como grupal, detectamos estas necesidades e impulsamos una toma de responsabilidad, normalizando la atención a esta área de la salud como a cualquier otra. Asimismo, siempre que sea conveniente, se realiza seguimiento de los tratamientos que ya hay iniciados, en coordinación con otros profesionales de salud mental.

A través de la atención psicológica individual se han atendido de manera particular los procesos de cada una de las personas que han querido participar en estas sesiones, realizado un seguimiento y coordinación con otros servicios como CAID o Salud Mental del municipio. Generalmente se ha realizado la atención psicológica con cita previa, aunque también se han atendido en el momento necesidades puntuales que se hayan podido detectar.

Se han realizado 42 citas individuales con 8 usuarios atendidos.

5.1 GRUPOS TERAPEÚTICOS

Objetivos:

- Crear un espacio de aprendizaje y conocimiento acerca de cómo funciona nuestra mente y nuestro cuerpo.
- Generar momentos de reflexión y encuentro entre los clientes.
- Impulsar la incorporación de habilidades emocionales y sociales más adaptativas.

Metodología:

Todos los grupos terapéuticos se han organizado en torno a módulos temáticos, con 3 sesiones de intervención + 1 sesión de puesta en común y feedback. Se ha partido de los conocimientos previos de



los participantes, adaptando el lenguaje y los contenidos a los mismos, complementando la teoría con ejercicios prácticos para incorporar a su vida.

Temporalización, temáticas y asistentes:

Los grupos terapéuticos se han llevado a cabo entre los meses de septiembre y diciembre de 2020, en un total de 12 sesiones de 1 hora y 30 minutos, con una media de 5 asistentes por sesión.

FECHA DE LA SESIÓN	TEMÁTICA		ASISTENTES
7 de septiembre	“Conoce tu cerebro”: relación entre pensamiento, emociones y conducta.	PSICOEDUCACIÓN	8
14 de septiembre	“Conoce tu cerebro”: el diálogo interno y las creencias limitantes.		6
28 de septiembre	“Conoce tu cerebro”: gestión emocional a través de la atención plena en el cuerpo.		6
5 de octubre	“Conoce tu cerebro”: conclusiones y puesta en común de los aprendizajes.		6
19 de octubre	“Inteligencia emocional”: Las emociones básicas y su función adaptativa.	AUTODEPENDENCIA EMOCIONAL	5
26 de octubre	“Inteligencia emocional”: Emociones controlada y descontrolada. Cómo reconocerlas y manejarlas.		4
9 de noviembre	“Inteligencia emocional”: Escalera de inferencias, reencuadre y toma de decisiones.		4
16 de noviembre	“Inteligencia emocional”: conclusiones y puesta en común de los aprendizajes		4
23 de noviembre	“Comunicación eficaz”: el lenguaje verbal y no verbal en la comunicación.	COMUNICACIÓN EFICAZ	5
30 de noviembre	“Comunicación eficaz”: ¿qué es y qué no es la empatía?		4
7 de diciembre	“Comunicación eficaz”: la escucha empática como habilidad básica para comunicarse.		4
14 de diciembre	“Comunicación eficaz”: conclusiones y puesta en común de los aprendizajes		4

6. FORMACIÓN Y EMPLEO

Desde Centro de día también trabajamos el empleo ya sea desde la perspectiva pre-laboral o la derivación al programa de empleo de HOGAR SÍ Madrid. Con este enfoque hemos realizado varias actividades relacionadas con lo laboral, a través del programa de Empleo que HOGAR SÍ gestiona en Madrid, la bolsa de empleo del ayuntamiento de Alcobendas y el trabajo individualizado realizado en el Centro de Día con las personas que lo han ido solicitando. 3 de ellas han conseguido reincorporarse al mundo laboral.

Las líneas que se han trabajado principalmente en el centro de día han sido:

- Motivación para el empleo
- Apoyo puntual en búsqueda de empleo y cursos formativos
- Acompañamiento en gestiones que resultan de mayor complejidad
- Actividades y sesiones de habilidades sociales básicas.
- Coordinación con las diferentes entidades especializadas en cuestiones de empleo y formación.



7. VOLUNTARIADO

HOGA SÍ apuesta por un modelo de voluntariado relacional y transformador. Lo interesante de este modelo es que el peso no recae en la actividad en sí, sino en las relaciones y los vínculos que se generan entre las personas voluntarias y las personas atendidas en la entidad. Las actividades son una excusa. Creemos que es el vínculo (buen vínculo) lo que sana y repara a las personas. Planteamos actividades donde el objetivo fundamental es disfrutar y compartir actividades que nos gusten y que nos hagan divertirnos, donde podamos mostrar nuestra mejor versión, olvidándonos de lo que nos hace diferentes y conectando con aquellas cuestiones que nos unen y nos hacen iguales.

Los perfiles de las personas voluntaria son variados. Desde un médico hasta una profesora o una ama de casa. Cada uno de ellos aporta sus conocimientos y sus experiencias personales, lo que es bien recibido por los usuarios y usuarias.

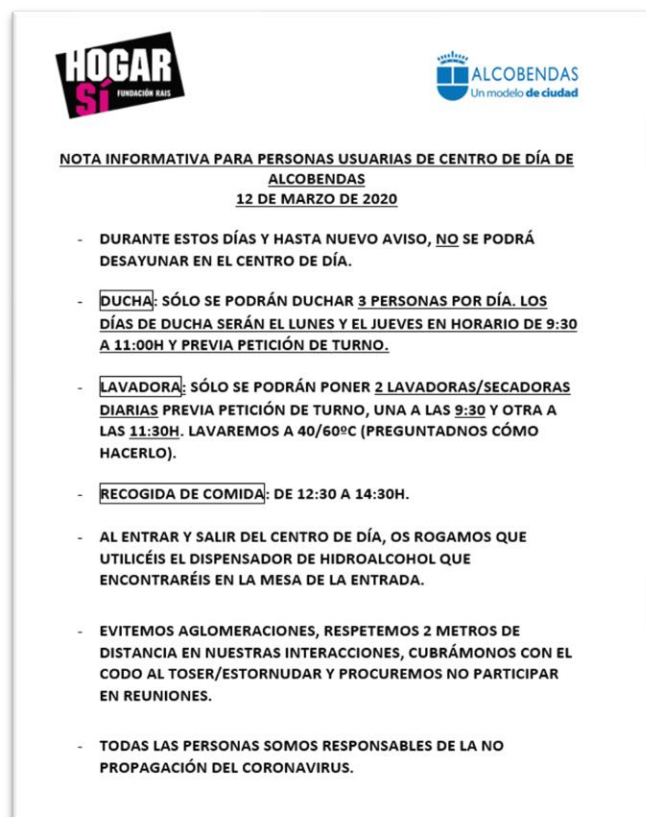
En Centro de Día contamos con cuatro personas voluntarias, cada una con un horario establecido y un día para acudir. Por otra parte, si organizamos actividades extraordinarias, les informamos por si tienen interés en asistir.

8. FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE DÍA DESDE EL 14 DE MARZO. COVID-19

A mediados del mes de marzo del año en curso, tras declararse el estado de alarma y obligatoriedad de confinamiento por COVID19, el equipo profesional del Centro de Día “Casablanca” en Alcobendas, se ve abocado a reorganizar prácticamente de manera íntegra el funcionamiento y la atención que se proporciona en el mismo, siendo, además, uno de los pocos recursos sociales que se mantienen abiertos.

Se produjeron cambios en los horarios y en las sinergias que hacen del Centro un espacio conocido y de confianza para las personas usuarias. Apareció un escenario completamente nuevo para todos/as los/as agentes implicados en el diseño, acompañamiento y seguimiento de las personas usuarias del Centro de Día. Pero sobre todo aparece un escenario de incertidumbre y temores que tendrán sobre todos y todas las personas efectos inolvidables.

El equipo de trabajo afronta y asume nuevos retos que tienen que ver con la coordinación del conocimiento y la cohesión del propio equipo de trabajo, la generación y coordinación de mecanismos de mejora de la comunicación interna y externa (transparencia, multidireccionalidad, consenso y coordinación), gestión y potenciación de la multidisciplinariedad, establecimiento, revisión y renovación de vínculos profesionales, intensificación del trabajo en red e intensificación de mecanismos para el manejo de todas aquellas situaciones imprevistas derivadas de las propias



HOGAR
SÍ
FUNDACIÓN RAÍS

ALCOBENDAS
Un modelo de ciudad

NOTA INFORMATIVA PARA PERSONAS USUARIAS DE CENTRO DE DÍA DE ALCOBENDAS
12 DE MARZO DE 2020

- DURANTE ESTOS DÍAS Y HASTA NUEVO AVISO, **NO SE PODRÁ DESAYUNAR EN EL CENTRO DE DÍA.**
- **DUCHA:** SÓLO SE PODRÁN DUCCHAR 3 PERSONAS POR DÍA. LOS DÍAS DE DUCHA SERÁN EL LUNES Y EL JUEVES EN HORARIO DE 9:30 A 11:00H Y PREVIA PETICIÓN DE TURNO.
- **LAVADORA:** SÓLO SE PODRÁN PONER 2 LAVADORAS/SECADORAS DIARIAS PREVIA PETICIÓN DE TURNO, UNA A LAS 9:30 Y OTRA A LAS 11:30H. LAVAREMOS A 40/60°C (PREGUNTADNOS CÓMO HACERLO).
- **RECOGIDA DE COMIDA:** DE 12:30 A 14:30H.
- AL ENTRAR Y SALIR DEL CENTRO DE DÍA, OS ROGAMOS QUE UTILICÉIS EL DISPENSADOR DE HIDROALCOHOL QUE ENCONTRARÉIS EN LA MESA DE LA ENTRADA.
- EVITEMOS AGLOMERACIONES, RESPETEMOS 2 METROS DE DISTANCIA EN NUESTRAS INTERACCIONES, CUBRÁMONOS CON EL CODO AL TOSER/ESTORNUDAR Y PROCUREMOS NO PARTICIPAR EN REUNIONES.
- TODAS LAS PERSONAS SOMOS RESPONSABLES DE LA NO PROPAGACIÓN DEL CORONAVIRUS.

dinámicas de vida de las personas usuarias del Centro de Día y de la situación extraordinaria que se estaba viviendo por COVID19.

Todas las indicaciones, cambios y cuestiones de interés para el Centro de Día “Casablanca” y las personas usuarias -síntomatología, protocolos y pautas oficiales, teléfonos de interés, gestiones administrativas, plazos de distintas renovaciones, etc- han sido transmitidas por medio de cartelería colgada en las inmediaciones del Centro, comunicaciones telefónicas -en los procesos de seguimiento individuales- y presencialmente -en la recogida de comida o aseó ejemplo de cartelería

¿Cómo limpiarse las manos con un desinfectante alcohólico?

1a, 1b: Deposita en la palma de la mano una cantidad de producto suficiente para cubrir todas las superficies a tratar.

2: Frotar las palmas de las manos entre sí.

3: Frotar la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda, rodeando la muñeca de la mano derecha, y viceversa.

4: Frotar las palmas de las manos una contra la otra, con los dedos entrelazados.

5: Frotar el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, apretando los dedos.

6: Frotar con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, rodeándolo con la palma de la mano derecha, y viceversa.

7: Frotar la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación, y viceversa.

8: Enjuagar las manos con agua.

9: Secarlas con una toalla de un solo uso.

10: Utilizar la toalla para cerrar el grifo.

11: No tocar nunca las manos una a otra.

20-30 segundos

¿Cómo lavarse las manos con agua y jabón?

0: Mojar las manos con agua.

1: Aplicar una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies a tratar.

2: Frotar las palmas de las manos entre sí.

3: Frotar la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda, rodeando la muñeca de la mano derecha, y viceversa.

4: Frotar las palmas de las manos una contra la otra, con los dedos entrelazados.

5: Frotar el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, apretando los dedos.

6: Frotar con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, rodeándolo con la palma de la mano derecha, y viceversa.

7: Frotar la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación, y viceversa.

8: Enjuagar las manos con agua.

9: Secarlas con una toalla de un solo uso.

10: Utilizar la toalla para cerrar el grifo.

11: No tocar nunca las manos una a otra.

40-60 segundos

APRENDE A DIFERENCIAR LOS SÍNTOMAS

	COVID - 19	GRIPE	RESFRIADO
FIEBRE	✓	✓	
TOS	✓	✓	✓
MOCO		✓	✓
CONGESTIÓN NASAL			✓
ESTORNUDOS		✓	✓
DOLOR DE GARGANTA			✓
MALESTAR EN LA GARGANTA			✓
DIFICULTAD PARA RESPIRAR	✓		
FLEMA	✓		
VÓMITO		✓	
DIARREA		✓	
CANSANCIO / DEBILIDAD	✓		

EVITA CONTAGIOS

- Lávate frecuentemente las manos.
- Evita tocarte ojos, nariz y boca.
- Usa pañuelos desechables.
- Al toser cubre la boca con el codo flexionado.
- Evita el contacto cercano con otras personas.

Se colocaron dispensadores de gel hidroalcohólico de obligado uso para al entrar y salir del Centro de Día. Se ejerció un control férreo sobre los movimientos e interacciones dentro del Centro de Día y en las inmediaciones. Se reorganizó el mobiliario y se señalaron todos espacios y normas de precaución, prestando atención también a una disposición que, como hasta esa fecha, tratara de dar calidez, cercanía y familiaridad a las personas usuarias, aunque estuvieran allí el tiempo indispensable.

Se elaboró y expidió un documento acreditativo, nominal, personal e intransferible que facilitase la circulación, los desplazamientos necesarios e imprescindibles de las personas usuarias de Centro de Día para acceder a los servicios básicos que desde dicho Centro se han prestado.

Se dispensaron mascarillas y botes de gel hidroalcohólico a cada persona usuaria del Centro de Día. En las primeras semanas donde estos materiales escaseaban y el temor colectivo aumentaba a nivel general entre la ciudadanía, se detectaron mayores niveles de ansiedad y preocupación entre las personas usuarias.

Fundación HogarSí, asumió como propios los retos del Centro de Día “Casablanca” y de las personas usuarias del mismo, prospectando y apremiando recursos colaboradores con la Fundación que pudieran dotar al proyecto de medidas de protección fiables y hacerlo con carácter de urgencia, especialmente mascarillas. El Colegio Oficial de Médicos y el Colegio Oficial de Enfermería, por ejemplo, han sido dos de los recursos que han respondido a las insistentes demandas de la Fundación, tanto a nivel informativo y consultivo como para la consecución de recursos para la prevención de COVID19.

El equipo del Centro de Día “Casablanca” y la Fundación HogarSí han denunciado de manera incansable por distintos medios de comunicación y redes sociales la situación sangrante a la que se enfrentan las personas en situación de sinhogarismo y como una crisis sanitaria como la vivida, puede mermar, aún más si cabe, la ya degradada situación biopsicosocial de estas personas

En una de las primeras asambleas que celebramos tras el confinamiento recogimos las vivencias de las personas participantes durante la cuarentena. A continuación, plasmamos un extracto del acta:

“Tras la asamblea recogemos las vivencias de los participantes durante la cuarentena. Existe un “miedo” generalizado hacia el virus, ya que han manifestado que por los estados de salud son personas con más vulnerabilidad. Recogemos un sentimiento generalizado de que el centro de día ha supuesto una escapatoria para las personas que venían a recoger la comida, así como un lugar en el que encuentran apoyo emocional.

Durante el tiempo de confinamiento han verbalizado varias personas problemas con la convivencia, al encontrarse en casas compartidas algunas de las personas han manifestado que sus compañeros de convivencia no han respetado el confinamiento y que incluso han llegado a encontrarse reuniones de personas en casa, este hecho ha generado más miedo si cabe además de generar problemas de convivencia.

Hemos recogido un sentir general de los participantes hacia la policía en esta situación confinamiento coincidiendo en la mala praxis. Afirman haber sido testigos de conductas muy criticables en varias ocasiones hacia ellos.

Devolvemos un feedback de nuestra vivencia frente a esta situación, al igual que ellos nos han manifestado la importancia que ha tenido el de día en esta etapa les devolvemos la importancia que ha tenido para nosotros el poder desarrollar nuestro trabajo y dar cobertura a sus necesidades. “

La instrucción “quédate en casa”, fue una de las más comentadas por las personas del Centro de Día, refiriéndose a lo contradictorio que les parecía y a cómo esa misma instrucción, que para gran parte de la ciudadanía era una forma de seguridad, se convertía para tantas personas sin hogar, en una toma de conciencia de su múltiple forma de exposición y discriminación. Han sentido y manifestado en muchos casos un aumento de la estigmatización y de los prejuicios sociales, y, en algunos casos, otro tipo de intervenciones que podrían ser consideradas abusivas y muy lejanas al conocimiento del sinhogarismo.

Hay que destacar pues, que esta situación ha puesto de relieve una vez más la importancia del acceso a una vivienda digna y a recursos sociosanitarios para personas convalecientes en situación de sinhogarismo, siendo esto último otro auténtico drama social ante una situación como la vivida.

La reorganización y priorización de actuaciones a las que se hace alusión tiene repercusión directa sobre:

- Equipo de trabajo y trabajo en equipo.
- Atención a necesidades básicas (ducha y alimentación -desayuno y comida).
- Atenciones individuales.
- Trabajo en red, coordinación con recursos.

8.1 EQUIPO DE TRABAJO Y TRABAJO EN EQUIPO:

El equipo de trabajo, especialmente la coordinación, se ha visto sometido a un cúmulo de exigencias debido a las circunstancias de pandemia. Ha sido urgente dar respuesta en el día a día a cuestiones tanto personales como profesionales. Reorganización de turnos y horarios del equipo profesional, reorganización de contenidos, organización del teletrabajo y del trabajo presencial, atención a las necesidades de conciliación, definición y dinamización de actividades formativas para el equipo profesional, supervisión permanente de medidas de seguridad e higiene del equipo y del centro, apoyo y coordinación con recursos de la Fundación HogarSí y externos para análisis de realidad y consecución de medios para la viabilidad de las atenciones seguras.

Además, se ha trabajado intensamente en mejorar los procesos comunicativos intra-grupales, procurando una comunicación dentro del equipo fluida, transparente, compartida y coordinada y todo ello en un marco mucho más tecnológico. Se ha incentivado la multidisciplinariedad, alternando por parte de las personas profesionales, los seguimientos a las personas usuarias y tratando la información desde la diversidad que compone el equipo y también a la diversidad que se atiende. Esto se hace, entre otras cosas, al objeto de fomentar precisamente vínculos multidisciplinarios saludables en detrimento de algunos apegos detectados que podían dificultar la autonomía de las personas. Se han diseñado actuaciones desde esa perspectiva para enriquecer la vida de las personas y del Centro.

8.2 ATENCIÓN A NECESIDADES BÁSICAS.

Dada la situación, se consideró prioritario reorganizar este primer ámbito:

- Suspensión de espacios de comensalismos: desayunos y comida: el espacio de desayuno y comida es un espacio de comensalismo diseñado por el equipo de centro de Día. Tiene como objetivo generar un encuentro donde compartir experiencias a través de la comida y la compañía mutuas. Estos espacios suponen la generación de vínculos de confianza que favorecen las relaciones saludables, respetuosas y horizontales.
- Se elaboran sets de desayunos de emergencia para dispensar a aquellas personas usuarias de las que se tenía constancia de un grave estado de carestía. Se han habilitado horarios concretos y reducidos (de 12:30 a 14:30h) para la recogida de comida y evitar agrupaciones y aglomeraciones de personas en el centro e inmediaciones.
- Duchas: se habilita la ducha y aseo sólo para 3 personas al día, solo 2 días en semana y previa petición de turno. Se han hecho turnos para el uso de la ducha y se han efectuado protocolos de limpieza y desinfección continuas después de cada ducha. Las personas en situación de calle han tenido preferencia sobre las demás personas.
- Lavadora: sólo se han podido poner 2 lavadoras/secadoras diarias previa petición de turno, en dos turnos y a temperatura de 60ºC para garantizar la desinfección.

Estas medidas, supusieron que el número de servicios de higiene y lavandería se redujeran sensiblemente, como se aprecia en la tabla de indicadores del apartado 2

8.3 TRABAJO EN RED, COORDINACIÓN CON RECURSOS

Dada la situación, la mayor parte de las coordinaciones con otros recursos profesionales locales, como CAID, Salud Mental, etc, no han sido muy continuas porque no estaban abiertos al público. No obstante, ha existido comunicación telemática y telefónica cuando ha habido cualquier consulta relacionada con el historial de cualquier persona usuaria.

Coordinación con policía

El equipo de Centro de Día “Casablanca” se ha ofrecido para la resolución de cualquier duda o indicación y se ha enviado material elaborado por la Fundación para la intervención en COVID19 con personas en situación de sinhogarismo.

Las recomendaciones fueron elaboradas por Hatento, Observatorio en el que participa la Fundación HogarSí y Unijepol.

RECOMENDACIONES PARA LA INTERVENCIÓN POLICIAL CON PERSONAS SIN HOGAR DURANTE EL ESTADO DE ALARMA



Ser consciente de que **no incumplen el confinamiento por voluntad propia**. No tienen hogar.



Los **derechos fundamentales siguen vigentes** durante el estado de alarma.



Por su situación, la **intervención con ellas necesita un enfoque concreto**.



Convencer para que acudan a recursos y **evitar medidas coercitivas** como las multas.



La **coordinación con los profesionales psicosociales** es fundamental.



Contactar a los servicios sociales y facilitar el **seguimiento de su estado de salud**.





WWW.HATENTO.ORG



8.4 ATENCIONES INDIVIDUALES

Uno de los pilares de la intervención que se realiza en el Centro de Día “Casablanca” es la intervención y acompañamiento psicoeducativo individual. Este proceso está diseñado por todo el equipo como un proceso de acompañamiento orientado a la recuperación de la autonomía, las capacidades y motivaciones de las personas usuarias del Centro, que permitan articular un desarrollo óptimo de habilidades y actitudes saludables que, a su vez, proporcionen una mejora integral de la calidad de vida de estas personas.

Este proceso se realiza, en situación normal, de manera presencial, usando los espacios físicos y el propio contacto presencial para la detección de necesidades y la búsqueda conjunta de herramientas para paliar esas necesidades.

La situación de confinamiento que se ha debido asumir, ha supuesto la supervisión de las herramientas de acompañamiento de las que se disponía, la incorporación de nuevas herramientas, preceptos y, sobre todo, la atención y cuidados a vínculos profesionales, alejándolos de apegos innecesarios e insanos y evitando crear espacios a los que, en la posterior normalidad, no se les podría dar continuidad.

Dada la situación, el equipo profesional del Centro de Día ha intensificado los términos de la escucha activa con el uso de las tecnologías; se han diseñado también ejercicios físicos y de relajación para las personas usuarias.

En esas interacciones de seguimiento telefónico, se intensifica la empatía, se revisan hábitos de sueño, de alimentación y todos aquellos relacionados con el bienestar integral. Se ha tratado la llamada como

cualquier entrevista personal y presencial de seguimiento, aunque se tratan otros temas que emergen con fuerza (como la ansiedad por confinamiento, por ejemplo). Se han acentuado en algunos casos, los episodios ansiógenos y depresivos y muchos malestares derivados de la soledad y los estigmas sociales.

La asistencia telefónica es una herramienta ampliamente utilizada en el acompañamiento de personas. Las tecnologías pueden utilizarse como complemento a servicios presenciales, pero también como servicio independiente. Es especialmente útil con personas con depresión y que padecen angustia o cuando existen dificultades en acceso al encuentro.

En el contexto del confinamiento en el Estado de alarma declarado por el COVID-19 hemos empleado la llamada telefónica y la tecnología para dar el mejor acompañamiento posible.

Queremos subrayar algunas recomendaciones recogidas en un documento más amplio elaborado por Hogar Sí y que para nosotras ha sido de gran utilidad:

– La llamada es la visita. Lo más importante en cualquier comunicación es la calidad de la relación entre las personas. Habrá que hacer un esfuerzo por trasladar empatía y cuidado por teléfono. Dedicar tiempo en la llamada para hacer mediante ella la “visita”. Explora cómo está gestionando la persona la ansiedad que le pueda generar la pandemia. Por tanto, hablamos de llamadas que sustituyen a la visita y no meramente de una llamada de seguimiento. Programad la siguiente llamada e intensificad el número de llamadas e interacciones con tu cliente

– Comparte información contrastada sobre la prevención del contagio y pregunta para verificar en que grado tienen clara la información transmitida o se ve imbuido por fake news. Sugiere que evite estar todo el tiempo conectado a redes sociales o a la televisión viendo constantemente noticias sobre el coronavirus.

– Planificad las llamadas. Cuando las personas pierden el control, cualquier sensación de control y rutina ofrece consistencia y alivia la ansiedad.

– Dispón el tiempo suficiente para identificar cualquier necesidad. Puedes generar un guion a modo de entrevista semiestructurada que te permita realizar un seguimiento de una serie de parámetros que te pueden poner en aviso sobre el estado emocional del cliente

– Invita a hacer una planificación del día si ello es posible, con periodos de tiempo definidos. Recomienda estructurar el día con diversas actividades.

– Puede ser una buena oportunidad para invitar a que intensifiquen o inicien comunicación con seres queridos, amigos, familiares. Los estados de aislamiento acentúan la necesidad de conexión y contacto.

– No se trata solamente de asegurarnos que se encuentran bien. Formula preguntas abiertas en las que puedan explicar lo que hacen, sus temores, anécdotas, películas que hayan visto, libros que estén leyendo, informaciones que les hayan llegado... Establecer un diálogo telefónico puede llegar a ser más íntimo que una visita cotidiana.

Recíprocamente, el equipo de Centro de Día ha sido objeto de atención y cuidados por parte de las personas usuarias, recibiendo permanentes muestras de agradecimiento y apoyo por el trabajo y el acompañamiento realizado.

Ha sido un año extremadamente complicado, en el que hemos tenido que irnos adaptando a las circunstancias, sin poder realizar el trabajo y la atención de la manera que nos hubiera gustado, pero siendo capaces de reestructurar todo el funcionamiento del Centro de Día para poder dar un servicio, probablemente insuficiente, pero de manera ininterrumpida. Esta experiencia nos ha permitido aprender nuevos modelos de relación, nuevas maneras de acercamiento desde la distancia, reforzando los vínculos afectivos tan necesarios.