



PROYECTO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA EMERGENCIA SOCIAL

I. Introducción

BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Las situaciones que se pueden encontrar las personas en situación de exclusión residencial son variadas, y abarcan desde estar en una situación de vivienda inestable hasta la expresión más cruda de esta realidad, que es desarrollar la vida en la calle.

Esta propuesta de colaboración trata de detectar situaciones de vulnerabilidad social y dar atención directa e inmediata a las personas, hombres y mujeres, a través de un proyecto que podríamos denominar de "Atención integral a la emergencia social"

Este proyecto pretende afrontar la reducción de daños y la adecuada gestión de riesgos que enfrentan diariamente las mujeres y los hombres que se encuentran en las situaciones anteriormente descritas, situaciones marcadamente más negativas, peligrosas y discriminatorias para las mujeres que para los hombres.

Por otra parte, según el último informe elaborado por la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN) el riesgo de pobreza y exclusión social en nuestro país sigue teniendo un perfil femenino. El análisis de las relaciones de género en nuestro contexto permite constatar que las mujeres no solo se enfrentan a discriminaciones importantes en el mercado inmobiliario, sino también en el acceso al empleo en condiciones adecuadas. Las mujeres aparecen también más expuestas a situaciones de violencia (Bernard, 2010).

Todo ello explicaría que no solo la entrada en estas situaciones si no la salida de ellas, necesitan una prevención, una asistencia y una intervención diferenciada.

JUSTIFICACIÓN

Ley Valenciana de Servicios Sociales Inclusivos, en el art.70. establece diferentes aspectos relacionados con la urgencia social.

“1. A los efectos de esta ley, se considera urgencia social aquella situación de carácter excepcional o extraordinario y puntual que requiera una actuación inmediata por parte de los equipos profesionales de servicios sociales, sin la cual podría producirse un agravamiento o un deterioro de la situación de vulnerabilidad de la persona o, en su caso, la unidad de convivencia.

2. Las actuaciones ante situaciones de urgencia social tendrán carácter prioritario por

delante de cualquier otra actuación, y cuando se requieran prestaciones o servicios, podrán prestarse sin que sean exigibles para su acceso todos o alguno de los requisitos establecidos. Asimismo, las prestaciones serán garantizadas y gratuitas mientras se mantenga la situación de urgencia social.

3. Para asegurar una respuesta rápida y eficiente, la atención a las situaciones de urgencia social estará debidamente regulada por protocolos de actuación en ambos niveles del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y se prestará de manera continuada, en su caso.

4. A los efectos de esta ley, se consideran situaciones de emergencia social accidentes, catástrofes o estados de vulnerabilidad y desprotección social sobrevenidas e inesperadas, de conformidad con la normativa sobre protección de la seguridad ciudadana, de protección civil y gestión de las emergencias que sea aplicable.

5. Sin perjuicio de lo establecido en los apartados anteriores, reglamentariamente se constituirá un servicio de atención a las urgencias sociales complementario de la atención primaria y la atención secundaria. El servicio de urgencia social tendrá carácter permanente y se coordinará con los demás sistemas de protección social.

Los municipios de más de 100.000 habitantes del territorio valenciano tendrán un servicio de urgencia social. Los municipios de población inferior a 100.000 habitantes podrán agruparse para constituir un servicio de urgencia social.

Los servicios de urgencia social tendrán una cobertura territorial y poblacional que será coherente con la planificación establecida en esta ley y que será desarrollada reglamentariamente.

6. En el desarrollo reglamentario de esta ley, se especificará un catálogo de situaciones y casuística que pueden ser consideradas como urgentes y prioritarias aparte de las ya mencionadas en el presente artículo.

Cruz Roja, como fuerza auxiliar de los poderes públicos, y de acuerdo a los principios que nos rigen, esencialmente el de Humanidad, apostamos por la puesta en marcha de diferentes proyectos con el fin de ayudar a garantizar los derechos de los colectivos más vulnerables.

UBICACIÓN

El proyecto se desarrollará tanto en oficinas y/o instalaciones de las que dispone Cruz Roja (principalmente en el Centro de atención a la emergencia social CAES, ubicado en la Calle Santa Cruz de Tenerife sn), como en la propia calle, en este caso, gracias a los dispositivos móviles (Unidades de Emergencia Social - UES).

II. Población destinataria

Personas o familias en situación de exclusión residencial y/o extrema vulnerabilidad.

Cruz Roja coordinará el acceso al proyecto con Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valencia.

III. Objetivos

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer las capacidades de las personas que se encuentran en situación de extrema vulnerabilidad o de exclusión social.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- O1. Garantizar la atención y la respuesta adecuada que permita cubrir de manera urgente las necesidades básicas originarias por situación de emergencia social centrando la intervención principalmente en las personas sin hogar.

Para lograr dichos objetivos se plantearán una serie de acciones, que se irán adaptando a en función de las necesidades que se vayan detectando.

Igualmente influirá en las estrategias de cambio, tanto el perfil y procedencia de las personas usuarias, como su situación psicológica, así como la variación en la climatología.

OBJETIVOS OPERATIVOS, RESULTADOS ESPERADOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

O. Operativo 001 / Resultado: Mejorar la atención a los problemas de salud de las personas sin hogar.
Indicadores:
– Número de rutas para la atención de las personas en la calle mediante las unidades móviles de emergencia social. – Número de personas que reciben orientación sobre derechos, trámites y recursos, vinculados al sistema sanitario.

- Número de personas a las que se les hace seguimiento de pautas sanitarias prescritas, incluida la ingesta de medicación.
- Número de asistencias informativas de la manera correcta de cómo organizar el pastillero para mejorar la adherencia al tratamiento
- Número de acompañamientos a las personas sin hogar a recursos de salud
- Número de traslados de personas usuarias a centros Sanitario para asistencia sanitaria o bien para resolver trámites en un vehículo de CRE
- Número de mediaciones con los profesionales de los centros sanitarios para que las personas reciban una atención adaptada a sus problemáticas
- Número de orientaciones individuales o grupalmente sobre cuidado e imagen personal/hábitos saludables
- Número de asistencias psicológicas individuales.
- Número de veces que se realiza asesoramientos individuales (presencial, web, telefónico) adaptado a las circunstancias de las personas a través de pautas, consejos que ayuden a mejorar el afrontamiento individualizado del problema
- Número de asistencias informativas de la manera correcta de cómo organizar el pastillero para mejorar la adherencia al tratamiento
- Número de seguimientos de la salud de las personas, contactos periódicos para supervisar y apoyar en aspectos de la salud

O. Operativo 002 / Resultado: Facilitar el acceso al conjunto de recursos y servicios públicos que fortalecen el arraigo social de las personas sin hogar

Indicadores:

- Número de acompañamientos a recursos que contribuyen a fortalecer su situación de arraigo social
- Número de orientaciones sobre derechos, trámites y recursos vinculados a regularizar su situación administrativa
- Número de traslados en vehículos de Cruz Roja para la realización de acciones que

favorecen su arraigo social

- Número de actividades de ocio propias dirigidas a favorecer su socialización
- Número de derivaciones a recursos internos de Cruz Roja y / o externos que impartan acciones de capacitación en competencias
- Número de mediaciones entre el usuario y la familia para el restablecimiento de los lazos familiares
- Número de mediaciones con todo tipo de recursos para facilitar el acceso a los mismos

O. Operativo 003 / Resultado: Facilitar el acceso y derivación para la cobertura de sus necesidades básicas

Indicadores:

- Número de informaciones sobre de recursos y/o ayudas existentes relacionados con la cobertura de necesidades básicas
- Número de asesoramientos en los trámites y en la cumplimentación de los formularios para la tramitación de ayudas o acceso a los recursos sociales existentes
- Número de acompañamientos en la tramitación de ayudas o acceso a los recursos sociales existentes
- Número de mediaciones para el acceso a recursos para cobertura de necesidades básicas
- Número de orientaciones sobre aspectos relacionados con el alojamiento (ventajas de pernoctar en dispositivos, resolución de conflictos y pautas básicas de convivencia en espacios compartidos; coordinación a recursos del Ayuntamiento de Valencia).
- Número de respuestas inmediatas de entrega de bien de elementos de primera necesidad en casos de extrema necesidad.
- Número de traslados sociales dentro de la Comunidad Valenciana en los términos establecidos en el apartado actividades.
- Número de días y personas alojadas temporalmente en los términos establecidos en el apartado actividades.

O. Operativo 004 / Resultado: Establecer un sistema de gestión y coordinación que nos permite realizar el seguimiento y evaluación del programa, a través de la gestión de recursos económicos, materiales, y participación del voluntariado desde Cruz Roja.

Indicadores:

- Número de capacitaciones realizadas a las personas usuarias con el objetivo de mejorar sus competencias para la inclusión
- Número de acciones para dar a conocer el proyecto a las personas que pertenecen a Cruz Roja y otras entidades
- Número de seguimientos y evaluaciones realizadas para verificar el proceso de ejecución de la actividad y la gestión económica del proyecto; formulación, ejecución, seguimiento y evaluación.
- Número de acciones de coordinación con departamentos o personas que pertenecen a Cruz Roja
- Número de acciones de coordinación con entidades, empresas, administración, etc

IV. Descripción de las actividades realizadas y metodología

ACTIVIDADES

Intervención en calle mediante las unidades móviles de Emergencia Social

Las unidades móviles de emergencia social (a partir de ahora UES) realizan itinerarios en las distintas zonas en las que se encuentran las personas sin hogar, llevado a cabo la actividad in situ. Suelen tener diferentes horarios, abarcando también el horario nocturno. Se coordinará tanto el horario como la zona de intervención con servicios sociales del Ayuntamiento de Valencia para que el impacto del proyecto y sobre el colectivo sea el mayor posible. Entre la actividad que se desarrolla estaría la siguiente:

- Detección de casos. Búsqueda directa de las personas que se encuentran en la calle y establecimiento de las rutas pertinentes. Se tendrá en cuenta que el espacio público tiene diferente uso por hombres y mujeres y la detección de mujeres en calle requerirá de

estrategias y de un conocimiento de esta realidad, por lo que se contará unidades especialistas en género para la realización de estas funciones de detección.

- Detección, actuación y derivaciones de emergencia antes situaciones urgentes, disponiendo de protocolos diferenciados de actuación en función de la vulnerabilidad y los riesgos a los que se enfrentan las personas en la calle (mujeres, menores, personas con algún tipo de discapacidad...).

- Información y orientación sobre recursos existentes, con indicaciones para que recurran a otros dispositivos en los que obtener más servicios y atenciones. Cada equipo contará con un listado de recursos actualizado sobre los dispositivos de derivación a los que la persona tendría derecho, con especial relevancia a los recursos de atención de emergencia por situación de violencia de género o de protección a la mujer ante situaciones de exclusión residencial.

- Acompañamiento personal y social: siguiendo las rutas establecidas se mantienen los contactos con las personas que se tienen localizadas realizándoles visitas periódicas y estableciendo y siguiendo un plan de intervención en la medida en que la situación de calle lo permite.

Intervención diaria

Cruz Roja cuenta con 10 oficinas/infraestructuras en la ciudad de Valencia donde se encuentran ubicados diferentes proyectos dentro de las áreas de socorros y emergencias, inclusión social, salud, empleo, educación y medio ambiente.

Desde estos espacios se podrá realizar un trabajo más profundo, ofreciendo una atención social, un seguimiento y un acompañamiento a las personas participantes en el proyecto, para iniciar y desarrollar procesos de cambio, incluyendo entre estos cambios, el análisis de roles de género y su influencia en su situación, el empoderamiento, etc.

Se realizan actividades de entregas, movilización, acompañamientos, asistencia, mediación, información, orientación, capacitación y seguimiento, dentro de un plan personalizado con objetivos de menor a mayor exigencia, en función de las capacidades, necesidades y contexto de cada persona.

Si procede, para las actividades diaria recogidas en este apartado, Cruz Roja nos coordinaremos con Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valencia para posibles

derivaciones de casos e intervenciones a las que desde el centro no puedan dar respuesta.

Alojamiento temporal

Se ofrece la posibilidad de acometer alojamientos temporales de emergencia social en diferentes espacios:

a.- En el centro atención a la emergencia social (CAES)

Dentro de esta actividad se ofrece alojamiento, manutención e higiene personal a 25 personas en el centro de atención a la emergencia social (a partir de ahora CAES), ubicado en la calle Santa Cruz de Tenerife.

Disponibilidad de apertura será 365 días al año, 24h al día, con un tiempo de respuesta desde la solicitud de 1h desde la detección de la necesidad, un máximo de 110 días al año.

b.- En instalaciones municipales

Dentro de esta actividad se ofrece alojamiento, manutención e higiene personal a 25 personas en instalaciones municipales en caso de ser insuficiente las plazas de las que dispone el CAES.

La disponibilidad de apertura será 365 días al año, 24h al día, con un tiempo de respuesta desde la solicitud de 1h desde la detección de la necesidad, un máximo de 5 días al año.

En ambos casos para el alojamiento temporal, tanto el CAST como el SAUS se podrán coordinar con Cruz Roja para organizar las posibles derivaciones de personas, los días de apertura.

Movilizaciones y acompañamiento social

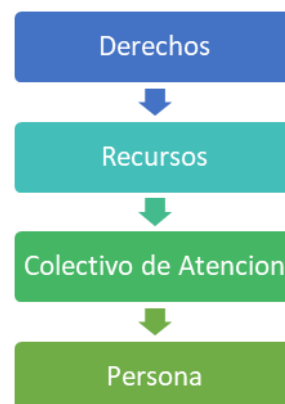
Se realizarán hasta 50 movilizaciones y acompañamientos sociales de personas vulnerables fuera de la ciudad de Valencia dentro del proyecto.

METODOLOGÍA

Cruz Roja Española interviene con la metodología de Marco de Atención a las Personas (a partir de ahora MAP). Esta metodología consiste en dar una mejor respuesta a las necesidades de las personas, adaptando y ajustando el funcionamiento de nuestra organización de forma que la respuesta sea la idónea para superar las dificultades o problemas que afronta.

El Marco de Atención a las Personas abarca desde que la persona entra en contacto con Cruz Roja hasta que finaliza su paso por la organización. Cubre todo el tránsito de la persona por las diferentes acciones que se ponen en marcha para dar respuesta a sus necesidades.

El Marco de Atención a las Personas está conformado por un conjunto de procesos que pretenden asegurar que se da la respuesta más ajustada y eficaz a las necesidades de la persona. Y todo ello contando con la persona y haciéndola participe y protagonista de todo el proceso. Procesos de gestión con la persona usuaria (acogida, valoración, Plan Personalizado de Intervención, respuesta inmediata, evaluación, satisfacción y compromiso).



PROCESO DE INTERVENCIÓN

Acogida

- Bienvenida al proyecto
- Explicación normas básicas de funcionamiento.

Valoración

- Diagnóstico Social: Identificación otras necesidades, coordinación con otros recursos y gestión de documentación.
- Inclusión en caso de ser posible en otros proyectos de CRE.

Plan Personalizado de Intervención

- Se elaborará un plan personalizado de intervención donde se incluirá a la persona, además de en el presente proyecto, en el resto de proyectos de Cruz Roja que contengan respuestas que necesite esta persona.

Respuesta inmediata

- Se realizarán las respuestas inmediatas necesarias fuera del plan personalizado de intervención en caso de detectarse cualquier necesidad.

Evaluación

- Se evaluará periódicamente si las personas usuarias han mejorado su situación personal, y es necesario actualizar su plan personalizado de intervención con otras respuestas y otros proyectos.

Satisfacción

- Se evaluará y medirá periódicamente la satisfacción de las personas usuarias y se implementarán los mecanismos necesarios para la mejora de los aspectos que se valore que se deben mejorar.

Compromiso

- En caso de que la persona usuaria finalice su participación en el proyecto, se establecerá, si así lo desea la persona usuaria, una periodicidad de seguimiento, por la que Cruz Roja se compromete a ponerse en contacto con la persona usuaria por si tiene alguna necesidad.

Coordinaciones y reuniones de seguimiento

La propia naturaleza del proyecto, con el fin de alcanzar el mayor impacto en las personas usuarias hace necesario que se realicen las reuniones periódicas con Servicios sociales del Ayuntamiento de Valencia, con el fin de adaptar el funcionamiento del dispositivo al más adecuado en cada momento.

V. Recursos

HUMANOS

Dirección técnica

Coordinar el equipo humano.

Garantizar el correcto suministro de todo el material necesario

Garantizar la adecuada protección de los equipos técnico y voluntario

Facilitar el acceso a toda la información y herramientas informáticas necesarias

Establecimiento de protocolos de actuación

Coordinación con Servicios sociales

Seguimiento presupuestario

Coordinación emergencias

Coordinación alojamiento en pabellones.

Coordinación movilizaciones fuera de la ciudad de Valencia.

Coordinación social

Coordinación del alojamiento en el CAES.

Coordinación de la intervención diaria.

Trabajador social

Realización valoraciones y plan personalizado de intervención (PPI).

Coordinación con otras áreas de Cruz Roja para la ejecución de las actividades previstas en el PPI

Elaboración de informes

Registro de datos

Supervisión de toda el área social

Psicóloga

Apoyo emocional al equipo

Intervención de soporte emocional a las personas usuarias.

Establecimiento contacto con familiares de participantes, en coordinación con el/la trabajador/a social.

Técnico logista

Gestión del material

Apoyo en el montaje y desmontaje de los espacios

Equipo Voluntario

Las funciones del equipo voluntario asignado al dispositivo serán las siguientes:

- Apoyo en la gestión logística:
 - Preparación y entrega de desayunos, comidas y cenas.
 - Apoyo en la gestión del almacén de material
 - Recogida de medicación en la farmacia o de otro material necesario para la actividad.
- Apoyo en la planificación y ejecución de actividades de ocio en caso de que se valore oportuno realizar dichas actividades. Preparación de material...

- Acompañamiento.

MATERIALES

- **Infraestructura.** CAES, espacio para pernoctas, espacio de trabajo de catering y administrativo, sala de acogida y trabajo social, duchas, espacio de almacén, zonas de acceso y vestuarios para el equipo técnico. Otras oficinas de Cruz Roja.
- **Comunicación:** teléfonos móviles para la comunicación externa y para la comunicación interna. Ordenadores y escáner.
- **Material sanitario:** Material fungible, medicación, EPIs.
- **Material de oficina:** Impresora, folios, material de papelería.
- **Material para usuarios:** durante los alojamientos, kits de higiene, kits de ropa y calzado, ropa de cama y toallas.
- **Material de ocio:** material impreso, prensa diaria, libros, crucigramas, juguetes.

VI. Presupuesto

TOTAL, PRESUPUESTO			
Concepto	Ayuntamiento de Valencia	Cruz Roja	Total
Personal	92.500 €	100.500 €	193.000 €
Actividad	6.635,00 €	32.101 €	38.736 €
Gestión	0 €	23.173 €	23.173 €
Equipamiento	1.875 €	0 €	1.875 €
	101.010,00 €	155.773,50 €	256.783,50 €

Humanidad

Imparcialidad

Neutralidad

Independencia

Carácter voluntario

Unidad

Universalidad