

# àrea d'inclusió social

MEMÒRIA  
ANUAL

20  
13



LA PAERIA



Ajuntament de Lleida  
Regidoria de Benestar Social  
i Ocupació

## Memòria pública 2013

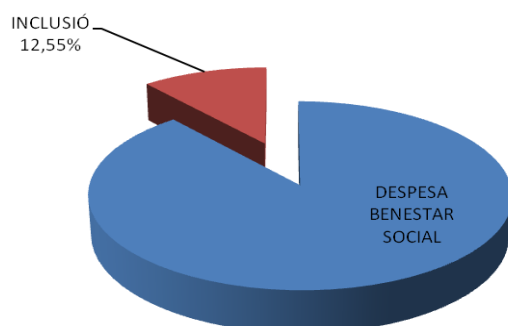
### ÀREA D'INCLUSIÓ SOCIAL

Les principals actuacions i, alhora, objectius d'aquesta àrea són:

- Facilitar l'accés als Serveis Socials a les persones en situació de sense llar.
- Apropiar-se a les persones sense llar, valorant la seva situació de manera individualitzada, promovent la vinculació i recolzant els processos d'inclusió d'acord amb les possibilitats de cada individu.
- Cobrir les necessitats bàsiques.
- Executar accions adreçades a la disminució dels riscos que el clima extrem suposa per les persones que dormen al carrer.
- Gestionar el servei municipal de distribució d'aliments.
- Acollir les persones en situació d'emergència social.
- Ordenar les actuacions de la ciutat en resposta a l'arribada de persones de fora durant la campanya fruitera de l'estiu.
- Promoure el treball en xarxa entre entitats i administracions en les accions que tenen com objectiu la inclusió social.
- Promoure accions de sensibilització vers les persones en situació de sense llar.

### Despesa

DESPESES BENESTAR SOCIAL	8.369.250,69€
DESPESES ÀREA D'INCLUSIÓ	1.050.247,87€



## **ÀMBIT: ATENCIÓ SOCIAL I EDUCATIVA**

### **1. Servei d'acollida, informació i atenció social.**

Aquest és un servei professional que ofereix atenció social primària a les persones que estan de pas per la ciutat o que romanen a Lleida en situació de sense llar.

També duu a terme intervencions que promouen la inserció social de les persones sense llar arrelades a Lleida, i en fa el seguiment.

Els professionals d'aquest servei són els responsables de la gestió dels recursos propis i de les derivacions a altres recursos, que en un moment donat necessiti la persona, a excepció dels recursos de baixa exigència als quals, s'hi pot accedir sense cap requisit.

#### **a. Servei d'Informació i acollida**

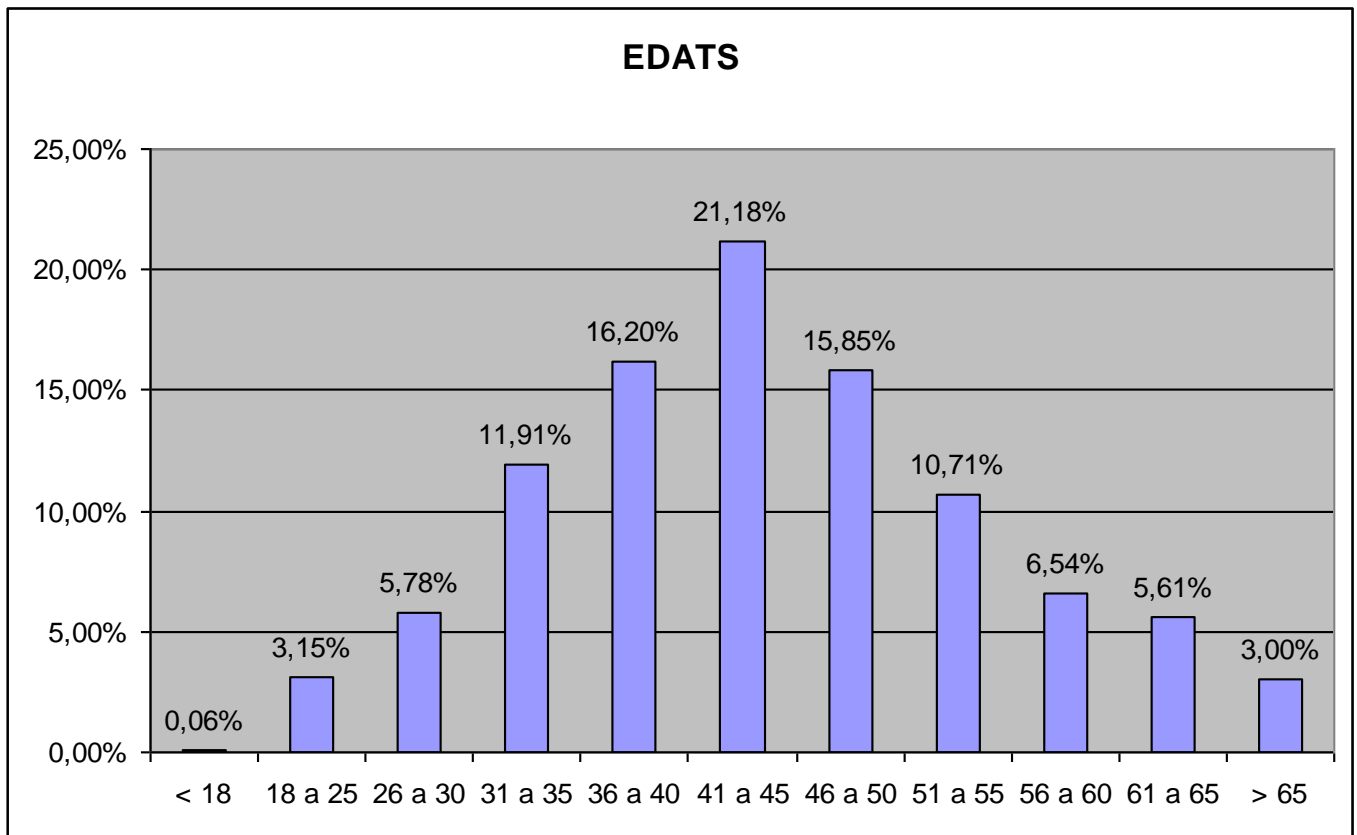
	2013
Intervencions realitzades (*)	40.370
Persones diferent ateses	2.114
Homes	1.943
Dones	171
Usuaris nous	1.197

(\*)Es comptabilitzen com intervencions realitzades, les relacionades amb la gestió de l'allotjament, el menjador municipal i la programació de visites.

Perfil de les persones acollides

Homes: 91,91 % Dones: 8,09 %

<b>Procedència:</b>		
Lleida (capital)	55	2.60 %
Lleida (província)	11	0.52 %
Catalunya	163	7.71 %
Espanya	221	10,45 %
UE	312	14.76 %
Extracomunitaris	1352	63,96 %
TOTAL	2114	100 %



**b. Servei d'atenció social**

	2013	
Intervencions realitzades (1)	6.367	
Persones diferents ateses (2)	1.006	
Homes	799	79.43%
Dones	207	20.57%

- (1) Es comptabilitzen com intervencions realitzades, les entrevistes i coordinacions dutes a terme per les treballadores socials.
- (2) Aquestes persones s'inclouen en el total de persones ateses pel servei d'informació i acollida.

## **2. Educadors/es d'entorn per a persones sense llar**

La intervenció dels educadors cerca detectar i conèixer la situació de les persones en situació de sense llar que romanen a la ciutat i ajudar-les a iniciar processos de millora. Durant els mesos d'estiu es reforça la intervenció amb l'arribada dels temporers.

Nombre de persones ateses	125	
Perfils		
Homes 92.8 %	Dones 7.2 %	
Procedència		
Espanyols 26.4%	Comunitaris 26.4 %	Extracomunitaris 47.2%
Persones amb les que s'ha elaborat un pla de millora		68
Acompanyaments	N. acompanyaments: 67	N. persones: 21

La integració social de les persones sense llar requereix d'espais i activitats que els ajudin a recuperar les habilitats socials. Per aquest motiu s'han dut a terme activitats en grup que cerquen reforçar els processos de millora personal iniciats per aquestes persones.

Durant l'any s'han desenvolupat les següents activitats:

### **TALLERS MATINALS**

- ACTIVITATS: De dilluns a divendres d' 11:15h. A 13:00h.
- BLOG: Dimarts i divendres.
- JOCS DE TAULA: Dilluns i dijous.
- TALLER DE LECTURA DE DIARIS: Dilluns i dimecres.
- MANUALITATS: Desembre de 2013
- 3 TALLERS DE CUINA AL LLARG DE 2013

Mitja diària d'assistència: 5 persones

### **TALLER D'ACTIVITATS EXTERNES**

Dins les activitats del 2013 es va organitzar la rua de Carnestoltes del Centre Històric amb la participació de diferents entitats que treballen al barri (PROSEC, Espai Gairoles, SSAP de Tallada i Democràcia, Agrupa't, Arrels, ACJAR, ARLLE i l'AAVV de l'Ereta).

La participació per part del grup de Carnestoltes ha estat de 17 persones.

## **ÀMBIT: ATENCIÓ A LES NECESSITATS BÀSIQUES**

### **1. Servei d'acolliment residencial d'urgència**

Ofereix allotjament temporal, a les persones sense sostre de la ciutat, transeünts i temporers, així com a persones en situació d'emergència social.

També poden accedir a aquest servei persones que han iniciat un procés d'inclusió social, o que per problemes de salut necessiten ser acollides.

	2013	
Allotjaments anuals	5.823	
Mitja diària d'allotjaments	15,95	
Persones diferents allotjades	866	
Homes	792	91.45%
Dones	74	8.55%
Mitja d'allotjaments per persona	6,73	

### **2. Servei de residència temporal per a persones adultes en situació de marginació.**

Aquest servei ofereix allotjament, mantenció i atenció socioeducativa en 3 habitatges de característiques familiars, a persones que segueixen un pla específic d'inclusió social. L'objectiu del servei és ajudar les persona a recuperar les habilitats i els recursos necessaris per poder tornar a fer una vida autònoma.

	2013	
N. de places disponibles	18	
Allotjaments anuals	5.098	
Mitja diària d'allotjaments	13.97	
Persones diferents allotjades	40	
Homes	37	92.5%
Dones	3	7.5%
Mitja d'allotjaments per persona	128 dies	

També es disposa de 2 habitatges amb capacitat per a 4 persones cada un, adreçats a acollir famílies que s'han quedat en situació de sense sostre.

	2013
N. de places disponibles	8
Allotjaments anuals	1.745
Mitja diària d'allotjaments	4,78
Persones diferents allotjades	14
Homes	6
Dones	8
Mitja d'allotjaments per persona	124,8

### 3. Servei de menjador social

Aquest servei facilita àpats, a residents i transeünts, que no tenen cobertes les necessitats bàsiques d'alimentació.

El servei presenta dues modalitats:

#### a. Àpats calents:

S'ofereixen àpats calents, però de manera limitada i/o d'acord amb les indicacions dels Serveis Social:

	2013	
Nombre d'àpats	28.180	
Mitja d'àpats diaris entre dinars i sopars	77.21	
Usuaris diferents	1.952	
Homes	1.793	91,85%
Dones	159	8,15%
Mitja d'àpats per usuari	14,44	

#### b. Servei d'entrepanes per a dinar i sopar:

Facilita els mínims alimentaris a persones sense recursos. És un servei de baixa exigència pel que no hi ha limitació en l'accés.

	2013
Total d'entrepanes repartits	43.712
Mitja diària d'entrepanes repartides (excepte 2 mesos d'estiu, que es contempla en el projecte d'atenció als temporers)	143.31

#### **4. Servei d'atenció a les necessitats primàries**

Servei que permet cobrir els mínims de subsistència a persones sense recursos. Inclou els següents apartats:

##### **a. Serveis de dutxes:**

Ofereix servei de dutxes i facilita material higiènic de dilluns a divendres, a les persones que no en disposen. Es un servei de baixa exigència pel que no hi ha limitació en l'accés. Els mesos de juliol i agost el servei es presta dins el projecte d'atenció als temporers, i funciona també en caps de setmana i festius.

	2013
Total de serveis efectuats	6.683
Mitja mensual (excepte 2 mesos d'estiu, que es contempla en el projecte d'atenció als temporers)	668,3
Mitja diària (205 dies de servei)	32,60

##### **b. Servei de rober:**

Facilita roba a persones en situació d'emergència social. Els mesos de juliol i agost el servei es presta dins el projecte d'atenció als temporers.

	2013
Total de peces de roba distribuïdes	560
Mitja mensual (excepte juliol i agost que es contempla en el projecte d'atenció als temporers)	56
Total d'usuaris del servei	219

##### **c. Servei de rentadora**

Renta la roba als usuaris que viuen al carrer o en pensions.

	2013
Total de serveis prestats	425
Mitja mensual	35,4
Mitja mensual d'usuaris del servei	30,92



#### **d. Servei de Medicaments**

Amb aquest servei es proporciona accés als medicaments, de forma gratuïta, a transeünts que pateixen alguna malaltia i a persones de Lleida en situacions de risc o d'emergència social. Aquesta prestació requereix de prescripció mèdica i de la derivació dels professionals de Serveis Social.

	2013	
Receptes subvencionades de gener a agost	1.341	
Usuaris diferents	171	
Homes	123	71,9%
Dones	48	28,1%
N. medicaments per usuari	7,84	

#### **e. Servei de Transport**

Aquest servei facilita bitllets als transeünts i a la gent de la ciutat que necessita desplaçar-se i no disposa de mitjans econòmics ni materials per fer-ho. Els bitllets es donen amb justificació i en situacions determinades: malaltia, processos judicials, ofertes de feina i altres tipus d'urgències.

L'accés a un bitllet no es justifica per si mateix, sinó que ha de formar part d'una atenció més genèrica.

Enguany aquest servei s'ha descentralitzat, cada oficina de serveis socials gestiona els bitllets que necessita.

	2013	
Total de bitllets subvencionats	158	
Bitllets generats des de l'àrea de lluita contra la pobres	36	22,79%
Bitllets generats des d'altres serveis	122	77,21%
Usuaris diferents	66	
Homes	40	60,60%
Dones	26	39,40%

#### **f. Servei de bústia**

Ofereix a les persones en situació de sense llar de la ciutat, o amb domicili inestable, rebre la correspondència a l'Oficina Maranyosa. La mitja d'usuaris d'aquest servei és de **130** persones diferents.

## **g. Servei d'empadronament**

L'Oficina Maranyosa facilita l'empadronament a persones en situació de sense llar, que resideixen habitualment a la ciutat. Aquest recurs permet a aquests ciutadans accedir a drets socials bàsics, com el dret de sufragi, l'accés al metge de capçalera, o renovació de la documentació.

## **5. Distribució d'aliments de la Unió Europea**

Amb aquest projecte es facilita aliments provinents del Banc d'Aliments a famílies de Lleida amb mancances econòmiques.

A més a més, aquests aliments serveixen per atendre diferents situacions d'emergència social com l'arribada de temporers sense recursos a la ciutat durant la campanya de la fruita.

	2013
Lots d'aliments repartits a famílies	3688
Nombre de famílies que han rebut aliments, valorades pels Serveis Socials Municipals	2451
Famílies valorades i derivats per Caritas	220
Usuaris projecte d'atenció als temporers	948
Kg d'aliments repartides UE	171.925 Kg
Fruita	45.667 Kg
Banc d'Aliments	41.228 Kg
TOTAL Kg.	258.220 Kg

## **6. Suport a la resta d'equips d'atenció social municipals**

L'Àrea de lluita contra la pobresa dóna serveis a persones que han estat derivades per la resta d'oficines d'atenció social de la ciutat. Els recursos més demandats han estat el serveis de menjador, l'allotjament, i el pagament de medicaments.

	2013
Procedència	
Zona 1	135
Zona 2	104
Zona 3	81
Zona 4	6
EAlA	5
Total	331

## **ÀMBIT: ACTUACIONS EN SITUACIONS ESPECIALS**

### **1. Pla Iglú / Allotjament hivernal de baixa exigència**

Aquest pla és desenvolupat en col·laboració amb la Regidoria de Seguretat Ciutadana. El objectiu és evitar que el fred tingui repercussions greus en la salut de les persones en situació de sense sostre.

Durant els mesos d'hivern les persones en situació de sense sostre poden anar directament a l'allotjament.

Quan s'assoleix els 0°C. la Guardi Urbana revisa possibles espais al carrer on dormen persones en situació de sense sostre i els informa del projecte i si és necessari els acompanya a l'allotjament.

Han participen en aquest projecte, aportant voluntaris per reforçar l'acollida dels usuaris, les entitats Caritas i Fundació Arrels – Sant Ignasi.

(Inici el 27/11/12 i finalització el 01/04/13)

Total de dies d'allotjament: 126

	IGLU 12-13	
Total allotjaments	6.714	
Total persones diferents allotjades	487	
Homes	453	93 %
Dones	34	7 %
Màxim de persones allotjades en un dia	93	
Total de dies en que ha estat actiu el projecte	126	
Mitja diària d'allotjaments	53,29	
Mitja de dies d'allotjament per persona	13,79	

### **2. Atenció i acollida a les persones que arriben a Lleida durant la campanya de la fruita**

L'arribada a l'estiu de moltes persones sense recursos que cerquen feina a la campanya de la fruita, fa necessari dur a terme un projecte específic per donar resposta humanitària i minimitzar l'impacte que produeix en els diferents serveis, l'arribada de tantes persones.

El projecte s'articula a través de la Comissió d'atenció a temporers de la Xarxa lleidatana d'entitats socials d'atenció a les necessitats bàsiques, amb la participació de les següents entitats:

- Ajuntament de Lleida. Regidoria de Benestar Social i Ocupació.
- ADRA, Agència adventista per al Desenvolupament i Recursos Assistencials.
- Càritas Diocesana de Lleida.
- Creu Roja de Lleida.
- ESCLAT- Associació Solidaritat i Servei Santa Teresina
- Fundació Arrels St. Ignasi.
- Fundació Pagesos Solidaris.
- Troballes, Associació d'Inserció Sociolaboral.
- Associació Antisida de Lleida.

El Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya facilita la contractació de col·laboradors socials..

Per poder implementar aquest projecte és imprescindible la participació dels voluntaris i voluntàries de les diferents entitats que hi col·laboren.

Dates de realització: Inici el 10/06/13 i finalització el 11/08/13

	2013
Persones diferents ateses	948
Bosses de menjar	7505
Serveis de dutxes	4128
Rober	740
Servei de perruqueria	108
Servei de consigna	1583
Servei de bugaderia	300
Grups de persones que dormen al carrer amb les que hi ha hagut intervenció dels educadors	8
Voluntaris que hi han col·laborat	99

### **ÀMBIT: TREBALL EN XARXA**

El treball en xarxa entre les entitats del tercer sector i l'administració, és fonamental a l'hora d'abastar i donar una resposta coordinada a les necessitats de les persones en risc d'exclusió. Per aquesta raó, l'Ajuntament de Lleida i les entitats de la ciutat que tenen com objectiu la inclusió social, col·laboren en l'anàlisi de l'exclusió social i en la realització de projectes comuns.

Aquesta col·laboració ha permès les següents accions:

#### **a) Atenció a les persones sense recursos derivades per altres entitats.**

En aquests casos els serveis de l'Àrea són un recurs pels serveis i entitats que treballen amb persones en situació d'exclusió social.

	2013
<b>Procedència</b>	<b>N. de derivacions</b>
Associació Antisida	1
Associació Dona Samaritana	
Associació Lleida Solidària	
CAP - Salut	1
Caritas	1
Centre penitenciari ponent	
Creu Roja	4
Fundació Arrels – St. Ignasi	24
HSM - CASD	21
HUAV	2
UP – Pagesos Solidaris	
<b>Total</b>	<b>54</b>

**b) Subvencions a projectes d'entitats que treballen en l'àmbit de l'exclusió social per un total de 79.636,76 €**

Convocatòria ordinària: Ajuts a projectes per a la inclusió de persones i col·lectius en situació de vulnerabilitat social, amb 17.225 €, a sis projectes d'entitats que atenen a persones en greu situació d'exclusió.

		2013
<b>Entitat</b>	<b>Projecte</b>	<b>Quantitat subvencionada</b>
CARITAS DIOCESANA DE LLEIDA	Programa d'habitatges solidaris	2.000
ASS. AGRUPA'T	Projecte ocupacional i d'organització del temps lliure.	6.000
ASS. LA DONA SAMARITANA	Acollim-les	6.725
ASS. CARITAT ST. VICENÇ DE PAUL	Acollida i esmorzars a persones sense sostre	1.000
AGRUPAMENT ESCOLTA ALOSA	La Murga. Pel dret a un habitatge digne.	500
ASS. NUEVA IMAGEN	Cercant el caliu de la solidaritat	1.000
<b>TOTAL</b>		<b>17.225</b>

Convocatòria extraordinària de concessió d'ajuts a les entitats socials per a la provisió de bens i serveis de primera necessitat, amb 45.001,50 €, a nou projectes.

Entitat	Projecte	2013
		Quantitat subvencionada
Església de la Bíblia Oberta	Integrem-los	4000
Associació St. Vicenç de Paül	Atenció a famílies, nenes i persones en situació de vulnerabilitat social	3000
Associació Banc dels Aliments	Distribució gratuïta d'aliments a les entitats benèfiques de Lleida	4800
Càritas de Lleida	Programa d'acollida integral	14500
Fundació St. Ignasi de Loiola	Cobertura de primeres necessitats bàsiques	8500
Associació cultural Crist de l'Agonia	Cobertura de primeres necessitats bàsiques	1200
Associació Antisida	Servei d'ajuts a persones en risc d'exclusió social	7000
Creu Roja	Kits de suport social de proximitat	
Mercedaris - AS. de ajuda al marginado. "Lliures per a llibertar"	Distribució setmanal d'aliments	2001,5
<b>TOTAL</b>		<b>45.001,50</b>

Convocatòria adreçada a les entitats que han participat en el projecte "Atenció i acollida a les persones que arriben a Lleida durant la campanya de la fruita 2013", amb 9.000 € a tres entitats.

Entitat	Quantitat subvencionada	
Càritas de Lleida	7.395,35	7277,62
Fundació St. Ignasi de Loiola	1.335,14	250
Creu Roja	2.69,51	1472,38
<b>TOTAL</b>		<b>9.000</b>

Subvenció nominativa: 8.410,26 € a la Fundació St. Ignasi de Loiola pels projecte Centre Obert Arrels i Servei d'Aliments "La Botigueta"

**c) Cessió d'espais a entitats per ubicar serveis adreçats a persones en situació de sense llar.**

Cessió del espai on s'ha ubicat el Centre Obert Arrels per a persones sense llar, a la Fundació St. Ignasi de Loiola

Cessió d'un magatzem a l'entitat Banc del Aliments de Lleida.

Cessió de l'espai on es situa l'Associació d'inserció sociolaboral Troballes

**d) Implementació de projectes comuns**

- **Atenció i acollida a les persones que arriben a Lleida durant la campanya de la fruita.** (mireu "Actuacions en situacions especials" punt 2)
- **Servei d'Intervenció en Salut Mental i Exclusió Social (SISMES)**

Fruit de la col·laboració entre professionals del Servei de Psiquiatria, Salut mental i Addiccions de l'Hospital de Santa Maria i el tècnics de l'Oficina Maranyosa de l'Ajuntament de Lleida, apadrinats per l'Institut de Recerca Biomèdica de Lleida, neix un nou dispositiu: el Servei d'Intervenció en Salut Mental i Exclusió Social (SISMES) de Lleida.

Al llarg de 2013 s'ha finalitzat l'«Estudi psicosocial de les persones en situació de sense llar i anàlisi d'una proposta d'atenció en salut mental» que fou mereixedor del la XXIII Edició del Premi Ferran Salsas i Roig al 2011, un estudi epidemiològic per conèixer la realitat psicosocial del col·lectiu de les persones en situació de sense llar i avaluar un model d'atenció per a les PSLL afectades de TMS o PD.

Els resultats del model d'atenció a PSLL amb TMS han mostrat efectivitat a l'hora de millorar la vinculació a la xarxa sanitària, social i comunitària. Així mateix, potencia l'inici del procés d'inclusió social en PSLL i TMS.

El número de persones ateses per SISMES l'any 2013 es resumeix en el següent quadre:

INTERVENCIÓ	Nº PERSONES
TRACTAMENT ASSERTIU COMUNITARI (TAC)	23
GESTIO DE CASOS	14
INGRESSOS A SERVEIS DE SALUT MENTAL	6 *

\* Les persones que han ingressat durant el 2013 a l'alta han estat derivades a SISMES a gestió de casos.

- **Projecte Unitats d'emergència social (UES)**

Les Unitats d' Emergència Social (UES) tenen per objectiu atendre les necessitats bàsiques d'aquelles persones sense llar, que es troben en situació de marginalitat i exclusió social, per millorar la seva qualitat de vida des d'un punt de vista sociosanitari.

La població a la que va dirigida aquest projecte són persones sense llar que viuen al carrer i no accedeixen a la xarxa normalitzada de serveis socials.

Les activitats desenvolupades s'adapten a les necessitats trobades i en complementarietat amb les entitats i administracions que estan treballant en l'àmbit. De forma general les podem agrupar dintre de l'assistència en la cobertura de necessitats bàsiques:

- Realització del mapa de la ciutat, concretant les zones i rutes d'intervenció.
- Acol·liment, informació i orientació sobre els recursos existents.
- Distribució de begudes calentes/fredes, mantes, kits higiènics i sanitaris.
- Coordinació amb recursos per a la cobertura de necessitats bàsiques amb caràcter d'urgència i/o estada breu.
- Informació, motivació i/o derivació.
- Orientació sobre conductes preventives per a la salut.

Al mes de novembre de 2013, coincidint amb l'inici del Pla Iglú, les UES han col·laborat en el projecte assistint dos dies per setmana (dimecres i dijous) dos grups diferents de voluntaris/àries amb l'objectiu fonamental d'acollir les persones usuàries del Pla Iglú.



## **e) Altres activitats de responsabilitat social**

- **Dinar de Nadal**

El dia 21 de desembre els treballadors de les entitats Arrels- St. Ignasi, Agrupa't i Ajuntament de Lleida, van organitzar com cada any, un dinar per a persones en situació de sense llar. El Col·legi Maristes Montserrat deixa el menjador i la cuina per poder realitzar aquest acte.

Enguany s'ha comptat amb la col·laboració de la Federació de Colles de l'Aplec del Caragol, que ha subvencionat i elaborat el dinar.

.

.

Lleida, 13 de març de 2013