
INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL CON PERSONAS SIN HOGAR: PUERTA ÚNICA: TRABAJO EN RED CON PSH

1. Resumen e historia

El Centro de Atención a Personas Sin Hogar - Puerta Única nace con la finalidad coordinar la atención a personas sin hogar (PSH) existentes en la ciudad de Málaga. Es un Centro Municipal de atención social destinado a atender personas en grave situación de desarraigo y exclusión social.

Para atender a estos colectivos, el Ayuntamiento de Málaga viene desarrollando una serie de proyectos a través del Centro de Acogida Municipal (atención biopsicosocial y servicio de atención a personas sin hogar en la calle, entre otros), además de haber creado una red de plazas conveniadas con diversas organizaciones que atienden a este tipo de colectivo.

Con la creación de la Agrupación de Desarrollo para la Atención a Personas Sin Hogar de Málaga en el año 2008 se consolidó la creación de la red de plazas para PSH en la ciudad de Málaga. De forma que toda PSH que se encuentre en nuestra ciudad pasará por Puerta Única y, tras ser valorada, se la derivará al recurso más adecuado para su perfil y problemática.

Una de las características principales de este proyecto es el trabajo en red: cada Entidad que compone la Agrupación de Desarrollo tiene el mismo peso en la toma de decisiones, así como la coordinación y la retroalimentación son continuas entre los profesionales de Puerta Única y el resto de Entidades. Este trabajo en red permite una atención integral de la PSH (intervención social, educativa, psicológica, sanitaria y de mediación intercultural) a través de los distintos recursos de la red.

La Puerta Única cuenta con la red de plazas de acogida de instituciones que tienen conveniadas 241 plazas con el Ayuntamiento, y que son: Centro de Acogida San Juan de Dios, Cáritas Diocesana de Málaga (Pisos tutelados para inmigrantes y familias), Hogar Pozo Dulce (Centro de Acogida para PSH crónicas), Congregación RR. Adoratrices (Centro de Acogida para mujeres jóvenes en situación de calle),

Asociación ACCEM (Pisos tutelados para inmigrantes y familias), Málaga Acoge (Pisos tutelados para inmigrantes), Arrabal (Piso tutelado para enfermos mentales leves), y ASIMA (Piso tutelado para personas con VIH-SIDA).

Además, se cuenta con las 108 plazas del Centro de Acogida Municipal. Lo que convierte la red de plazas de acogida que el Ayuntamiento pone al servicio de Personas Sin Hogar en 349.

Estas instituciones, junto con Cruz Roja y el Patronato Santo Domingo forman la Agrupación de Desarrollo de Atención a Personas Sin Hogar y componen el equipo interinstitucional de intervención con Personas Sin Hogar que oferta además prestaciones de comedor, aseo, lavandería, ropero, etc.

El Centro de Atención a Personas Sin Hogar se inaugura el 25 de octubre de 2010 y cuenta con un equipo técnico de trabajo permanente en el Centro (trabajadora social, mediador intercultural, psicóloga y coordinadora), tres Unidades de Calle (3 trabajadoras sociales, 2 mediadores, 1 psicólogo y 3 conductores), así como personal de administración, seguridad y coordinación, los 365 días del año desde las 8:00 horas de la mañana hasta las 21:00 horas de la tarde.

2. Presentación del proceso de intervención y descripción de la experiencia de intervención en Puerta Única

En primer lugar se va a proceder a describir la experiencia del trabajo en red a tres niveles (Institucional, técnico y tecnológico) para pasar después a la descripción de la experiencia de intervención en Puerta Única.

2.1. Trabajo en red

2.1.1. Trabajo en red: Coordinación Institucional

Una de las características principales de este proyecto es el trabajo en red: cada Entidad que compone la Agrupación de Desarrollo tiene el mismo peso en la toma de decisiones. De hecho la presidencia de la Agrupación la asume una Entidad

distinta cada año. Esta Entidad tiene, entre otras, las funciones de convocar las reuniones necesarias, elaborar el orden del día o mantener una relación continua con la coordinación de Puerta Única.

Algunas de las actuaciones realizadas por la Agrupación de Desarrollo a lo largo de un año son las que se reflejan en los siguientes ejemplos:

- Operación Frío: Plan Especial de Atención a Personas Sin Hogar que se encuentran en situación de calle.
- Jornadas de Formación.
- Campaña Personas Sin Hogar.

2.1.2. Trabajo en red: Coordinación técnica

El trabajo en red queda plasmado diariamente a través de la coordinación y la retroalimentación continua entre los profesionales de Puerta Única y el resto de Entidades. Este trabajo en red permite una atención integral de la PSH a través de los distintos recursos de la red.

Para hacer más efectivo este trabajo en red se realizan reuniones de coordinación técnicas, entre los profesionales de Puerta Única y los de las distintas Entidades, en las que se resuelven incidencias surgidas, se hace estudio de casos o se planifican intervenciones.

Existen tres grupos de reuniones técnicas: Reunión técnica de Comedor, Reunión Técnica de Alojamiento y Reunión Técnica de Calle. Cada una de éstas se basa en un protocolo de intervención creado para optimizar el trabajo y la coordinación que se realiza entre las Entidades que prestan los servicios de comedor, alojamiento o que hacen intervención en calle.

2.1.3. Trabajo en red: Aplicación informática común.

En el año 2012 se pone en funcionamiento la base de datos común para todos los profesionales que trabajan en la red de atención a PSH de Málaga y que permite realizar un seguimiento en tiempo real del nivel de ocupación de los servicios, así como acceder a la historia personal de todos los usuarios.

A esta aplicación informática se accede a través de Internet mediante claves y tiene zonas de acceso restringidas en función de las necesidades del profesional que la utilice. Además cuenta con todos los requisitos de seguridad y protección de datos necesarios cumpliendo con la Ley Orgánica de Protección de Datos.

2.2. Experiencia de Intervención en Puerta Única:

Hay que diferenciar fundamentalmente dos ámbitos de trabajo y sus metodologías: la intervención en Puerta Única (a nivel social, psicológico y de mediación intercultural) y la intervención psicosocial de las Unidades de Calle.

2.2.1. La intervención en Puerta Única:

La Puerta Única es la entrada a todos los recursos para las Personas Sin Hogar de la ciudad de Málaga. Desde la misma, se valora y diagnostica la situación proponiendo el recurso que se considere más adecuado y el plan de intervención individual a seguir. Dado el colectivo a atender, el esfuerzo va encaminado a que las personas sean atendidas en el mismo día y que no existan largas listas de espera.

Atención social

Esta intervención la realizan las trabajadoras sociales del Centro mediante una entrevista en la que se profundiza en las causas que le han llevado a esa situación, que muy frecuentemente no formarán parte de la demanda expresada, por lo que el esfuerzo profesional está en ofrecer la posibilidad de iniciar un proceso de cambio.

Una vez realizado el análisis de la situación, desde Puerta Única deriva al recurso más adecuado, proponiendo una línea de intervención y un proceso terapéutico.

Desde Puerta Única entendemos que la intervención social con PSH debe basarse en la corresponsabilidad y en la promoción. La persona es protagonista de su proceso y ella es la que debe responsabilizarse de aprovechar los recursos que se irán poniendo a su alcance. Se trata de romper la relación de dependencia, la mera provisión de recursos, el mantenimiento de situaciones que no implican cambio.

La intervención social que proponemos actúa de manera global, incidiendo en todos los ámbitos posibles e interactuando con ellos. Se trabajan los aspectos sanitarios, los de emergencia, las prestaciones básicas, los procesos psicológicos, los socio-familiares, los socio-económicos, la inserción laboral junto con su historia personal y sus antecedentes... Se configura un mapa lo más completo posible de su situación y se propone una intervención que implique al propio sujeto y que responda de la manera más completa.

La información del proceso se va registrando en Puerta Única, que en todo momento conoce el estado de la situación y las intervenciones que se están realizando sobre la persona.

El trabajo que se realiza en la Puerta Única responderá a los criterios de coordinación y complementariedad, tratando de no duplicar servicios y rentabilizar los recursos.

Todos los recursos trabajan de forma reticular. Esta formación en red exige una comunicación constante, claridad en los criterios y redefinición y adaptación a las realidades.

Las actuaciones sociales que se realizan son las siguientes:

- Recepción del usuario.
- Estudio de la demanda y análisis de las necesidades.
- Derivación al recurso más adecuado de la Red de Plazas de Personas Sin Hogar para recibir una o varias prestaciones (alojamiento, alimentación, servicio de ducha, ...)

- Gestión diaria de las plazas de la red de atención a PSH.
- Recepción y derivación de las PSH procedentes de los hospitales del Distrito Sanitario de Málaga.
- Derivación a Servicios Sociales Comunitarios.
- Motivación en el proceso de recuperación de la PSH.
- Trámites de documentación.
- Derivación a recursos ajenos a la red de PSH.
- Ayuda en trámites y gestión personalizada.
- Preparación de charlas informativas.
- Coordinación continua con los centros de la red de atención a PSH
- Realización de informes sociales.

Atención psicológica

La Persona Sin Hogar vive en las calles y temporalmente en albergues a causa de una ruptura encadenada, brusca y traumática de sus lazos familiares, sociales y laborales.

El miedo a revivir situaciones traumáticas suele provocar en esta persona rechazo (de distintos grados, según la persona) a volver a intentar llevar una vida laboral y a rehacer relaciones familiares y sociales.

En Psicología suele denominarse a estos acontecimientos *sucesos vitales estresantes*. Se trata de rupturas que pueden y suelen caracterizarse por tres rasgos: son encadenadas, traumáticas y bruscas.

A todo esto hay que añadir una serie de complicaciones que suelen presentarse en la PSH: drogodependencias, problemas de salud física y problemas de salud mental.

De todo lo expuesto se deduce que la atención de las necesidades psicológicas de las personas sin hogar debe ser uno de los pilares fundamentales de las intervenciones generales en este colectivo.

La intervención psicológica que se lleva a cabo desde Puerta Única se realiza a tres niveles:

- Atención psicológica de usuarios del Centro: terapia individual y grupal
- Atención psicológica en calle.
- Apoyo psicológico a personas residentes en los pisos tutelados de la red de atención a PSH que carecen de psicólogo propio.

Las actuaciones psicológicas que se realizan son las propias de los primeros auxilios psicológicos, ya que existe una tensión provocada por situaciones agobiantes, las cuales generan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos, junto con un tratamiento individualizado de algunos casos que requieren un seguimiento terapéutico.

Mediación intercultural

Entendemos la mediación intercultural como un proceso que contribuye a mejorar la comunicación, la relación y la integración intercultural entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas, y con códigos culturales diferentes.

Las principales actuaciones que se llevan a cabo en la mediación intercultural son:

- Acompañamiento y Traducción / interpretación lingüística.
- Apoyo personal al usuario.
- Apoyo personal al profesional.
- Actuaciones para promover la autonomía y la integración.
- Actuaciones para fomentar la cohesión social.

En el trabajo con PSH nos encontramos un número cada vez más creciente de inmigrantes que justifica la presencia del mediador intercultural en la atención a este colectivo. Las funciones que desempeña en Puerta Única son las siguientes:

- Guiar al/los extranjero/s en la toma de opciones idóneas para él.
- Informar sobre los recursos existentes y las vías de acceso a ellos
- Realizar traducción lingüística e interpretación socio-cultural en aquellos casos necesarios.
- Derivar las demandas a los servicios correspondientes.
- Dar o ampliar información sobre el funcionamiento del Centro y su objetivo.
- Informar, asesorar y orientar sobre los tramites de extranjería, consular ...etc.
- Apoyar al equipo de la Unidad de Calle.
- Acompañamiento a casos que los requieren.

2.2.2. Intervención social de las Unidades de Calle

Es un trabajo que realiza un contacto directo con las Personas Sin Hogar que no se acercan a los recursos, además atienden todo tipo de situaciones de emergencia social en la ciudad de Málaga. La atención en la calle se realiza de lunes a domingo, en horario de mañana y tarde.

La Unidad de Calle se encarga de la detección de casos, entrevistas de información y motivación, la posterior derivación a Puerta Única o el acompañamiento a recursos de la Red de Atención a Personas Sin Hogar para cubrir necesidades básicas, entre otras actuaciones.

Las funciones que realiza la Unidad de Calle son las siguientes:

- Censo.
- Información y asesoramiento.
- Acompañamiento.

-
- Visitas de seguimiento.
 - Intervenciones de motivación hacia el cambio.
 - Atención psicológica en calle.
 - Elaboración de planes individuales de inserción en la red de recursos sociales.
 - Desalojos.
 - Traslados a Centros sanitarios, sociales y otros recursos.
 - Provisión de prestaciones y servicios específicos: alojamiento, alimentación, aseo, vestuario, etc.
 - Apoyo al equipo técnico del centro de Acogida Municipal.

3. Conclusiones

De la experiencia acumulada desde que Puerta Única se inauguró en el año 2010 se puede concluir que Puerta Única es un modelo que puede servir de marco referencial a otras ciudades que trabajan con el colectivo de PSH, por los beneficios que obtienen las personas usuarias de los servicios, las organizaciones intervinientes y los equipos de trabajo. Todos los profesionales conocen dónde derivar, se economizan recursos, se implanta una estructura de coordinación entre las entidades sociales, se agiliza el funcionamiento y se obtiene eficacia en el funcionamiento; se facilita la recogida de datos, el análisis la investigación y la evaluación, se promueve la intervención en perspectiva del proceso evitando seguir potenciando, manteniendo y cronificando a este colectivo; enriquecimiento de los profesionales a través del intercambio de experiencias y la unificación de criterios que le dan coherencia al trabajo.

En cuanto al perfil de personas sin hogar que pasan por la ciudad de Málaga se pueden concluir lo siguiente:

- El perfil de la persona que vive en calle sigue siendo el de un hombre español con edad comprendida entre los 36 y 55 años.
- Se está percibiendo un aumento de familias, en su mayoría monoparentales (madre e hijos), que acuden demandando algún tipo de ayuda de nuestra red; así como familias que solicitan orientación ante la imposibilidad inminente de hacer frente a los gastos de la vivienda familiar. Si hacemos una media de estos 12 meses, encontramos que acuden 8 familias al mes a Puerta Única.
- Aumento en un 13% de los jóvenes extutelados en situación de calle.
- No ha habido un incremento significativo (2%) en el número de mujeres en calle.
- Tan solo el 13,19% de las personas vistas en calle siguen pernoctando en la vía pública (estas personas no están alojadas en ningún Centro pero la mayoría de ellas están beneficiándose de las distintas prestaciones y servicios que ofrece la red de atención a PSH como pueden ser comedor, higiene o lavandería).
- Las dos problemáticas principales que presentan estas personas son la adicción y las dificultades de inserción laboral, seguidos de problemas de salud física y enfermedad mental.

BIBLIOGRAFÍA

- Illán, J.A. (Coord) (2011). *Un despacho sin puertas*. Madrid: Ed. Fundación RAIS.
- Pluja, M.(2011). *Con techo y sin hogar*. Madrid: Cáritas Española Editores.
- Informes, Estudio e Investigación 2011. Ministerio de Sanidad, Política Social e Investigación. *Configuración de una red local de atención a personas sin hogar integrada en el Sistema Público de Servicios Sociales. 110 argumentos y propuestas*. Madrid: Autor.