



Fundación Centro de Acogida “San José”

Centro de Acogida e Inserción Social

Memoria 2020



1	Presentación	2
2	Recursos Humanos	3
	2.1 Personal del Centro	3
	2.2 Organigrama	3
	2.3 Necesidades de personal en la Pandemia por COVID-19	4
	2.3.1 Continuidad en la actividad ante posibles bajas	4
3	Recursos Materiales	5
4	Mejoras y cambios significativos	5
5	Población destinataria del servicio	6
	5.1 Edad	6
	5.1.1 Programa Albergue	6
	5.1.2 Programa Baja Exigencia	7
	5.2 Género	8
	5.3 Distribución geográfica de los usuarios/as	9
	5.3.1 Programa Albergue	9
	5.3.2 Programa Baja Exigencia	10
	5.4 Usuarios/as atendidos en el Centro	11
	5.4.1 Programa Albergue	11
	5.4.2 Programa Baja Exigencia	12
6	Estructura del Centro	13
	6.1 Instalaciones	13
	6.2 Adaptación a la Pandemia por COVID-19	15
7	Servicios que presta el Centro	17
	7.1 Servicio de Información y Admisión	17
	7.2 Servicio de Consigna	18
	7.3 Servicio de Alojamiento	18
	7.4 Servicio de Sala de Estar y Tv	18
	7.5 Servicio de Comedor	19
	7.6 Servicio de Higiene Personal: Duchas y Lavandería	19
	7.7 Servicio de Ropería	21
	7.8 Servicio de Formación y Orientación Laboral	22
	7.9 Otros Servicios	22
8	Programas y características generales	23
	8.1 Programa Albergue	23
	8.1.1 Programa Transeúntes	23
	8.1.2 Programa de Inserción Social	24
	8.1.3 Programa de Emergencia Social	27
	8.2 Programa de Baja Exigencia	30
	8.3 Programa de Intervención en Calle	34
	8.4 Programa de Servicios Externos	40
	8.5 Programas Transversales	40
	8.5.1 Programa de Atención socio-sanitario	40
	8.5.1.1 Comorbilidades	48
	8.5.1.2 Problemas de Salud Física	49
	8.5.1.3 Abuso de sustancias	50
	8.5.1.4 Problemas de Salud Mental	51
	8.5.2 Actividades Preventivas	52
	8.5.3 Programa Educar en Higiene	52
	8.5.4 Programa de Acompañamiento	54
	8.5.5 Programa de Ocio y Tiempo Libre	55
	8.6 Programa de Coordinación Interinstitucional	58
	8.7 Programa de Servicios Generales	59
9	Inversiones y Mejoras	61
	9.1 Mejoras en equipamiento	61
	9.2 Mejoras en instalaciones	62

1.- RESENTACIÓN

Queremos visualizar, en esta memoria, correspondiente al año 2020 del Centro de Acogida e Inserción Social de la Fundación Centro de Acogida “San José” estos *11 RESULTADOS CLAVES* en este año tan peculiar:

1.- 31% DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN LOS PROGRAMAS DEL ALBERGUE HAN CONSEGUIDO UNA VIVIENDA DE ALQUILER.

2.- 51% DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN LOS PROGRAMAS DE ALBERGUE HAN SIDO ORIENTADOS A LA BÚSQUEDA DE EMPLEO Y CONSECUCIÓN DE TRABAJO.

3.- 242 SERVICIOS EXTERNOS HAN SIDO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE ROPERÍA.

4.- 430 ACTUACIONES ATENDIDAS EN SERVICIOS EXTERNOS DE LAVANDERÍA.

5.- 38.273 SERVICIOS DE COMIDAS QUE SE HAN OFRECIDO EN EL CENTRO.

6.- 120 PERSONAS HAN SIDO ATENDIDAS EN EL PROGRAMA DE ALBERGUE.

7.- 322 PERSONAS SE HAN ATENDIDO EN EL PROGRAMA DE BAJA EXIGENCIA

8.- 230 PERSONAS HAN SIDO ATENDIDAS POR EL EQUIPO DE CALLE.

9.- 1303 CONSULTAS Y ACTUACIONES MÉDICAS.

10.- SE HAN OBTENIDO LOS RECURSOS Y ESTRATEGIAS NECESARIOS PARA PODER ATENDER LA DEMANDA DE FÁRMACOS DE AQUELLOS USUARIOS/AS QUE NOS LO SOLICITARON.

11.- EN EL CURSO DE PANDEMIA, EL CENTRO NO SE CERRÓ, NO HEMOS TENIDO CASOS POSITIVOS DE COVID-19 EN LOS

USUARIOS/AS

2. RECURSOS HUMANOS

2.1 PERSONAL EN EL CENTRO DE LUNES A DOMINGO

COORDINADOR CENTRO (TRABAJADOR SOCIAL)	1	lunes a viernes de mañana
MÉDICO	1	*Localizado Lunes a viernes (Dr. Salas) Presencial lunes- miércoles y viernes Durante el COVID-19 Presencial: miércoles por la Mañana
TRABAJADOR/A SOCIAL	1	lunes a viernes de mañana
EDUCADOR/A SOCIAL	1	lunes a viernes de mañana
INTEGRADORES/AS SOCIALES	3	lunes a domingo: 1 mañana/ 1 tarde
CELADORES	3	1 mañana/ 1 tarde/ 1 noche
MANTENIMIENTO	1	1 día /semana (lunes) o urgencias
AYUDA A DOMICILIO NOCHE	1	lunes a domingo
AYUDA A DOMICILIO APOYO	2	lunes a domingo en: desayuno y cena
DIRECTOR	1	En instalaciones de la Residencia
LIMPIEZA/LAVANDERIA		En instalaciones de la Residencia
COCINA		En instalaciones de la Residencia

2.2. ORGANIGRAMA



2.3 NECESIDADES DE PERSONAL POR LA PANDEMIA COVID-19

Para la Atención a los posibles casos de COVID-19 fue necesaria la contratación desde el 16 de marzo de 3 Integradores Sociales, con la finalidad de cubrir, de forma inmediata, las nuevas necesidades surgidas con el COVID-19 y tras el Confinamiento decretado por el Estado de Alarma.

Estas integradoras, han llevado a cabo el control diario del funcionamiento del servicio, velando por la realización de todas las medidas preventivas implantadas y realizando actividades de ocio y tiempo libre que hicieron más llevadera su estancia en nuestro Centro.

En marzo se contrató a la empresa de Servicios MEDICAL SERVICE que proporcionara servicios médicos los lunes, miércoles y viernes de 18:00 h a 20:00 h a los usuarios/as del Albergue, en colaboración con la Dra. Bernardita Salas del Ayuntamiento, que supervisa este servicio. Posteriormente, tras el Confinamiento, se continuo con los servicios médicos un día a la semana en horario de mañana.

Durante el Confinamiento, se realizó la rotación del personal técnico en teletrabajo, dos técnicos acudían al Centro y uno realizaba sus funciones desde su domicilio, con la finalidad de que ante un brote de COVID-19, en el Albergue siempre quedara con un técnico operativo y disponible al frente del Centro.

2.3.1. CONTINUIDAD EN LA ACTIVIDAD ANTE POSIBLES BAJAS:

En el caso de baja laboral de algún celador, han sido cubiertas, automáticamente, desde la Fundación por las personas que normalmente contratamos para cubrir las licencias, bajas y vacaciones del personal titular.

En el caso de baja laboral del personal de ayuda a domicilio, su propia empresa ha sustituido el personal en el menor tiempo posible.

Desde el inicio de la Pandemia, se implanta un Plan de Contingencia, que hemos ido adaptando según las normas que venían publicadas por el Ministerio de Sanidad en el BOE y por la Junta de Andalucía en el BOJA.

3.- RECURSOS MATERIALES

En la siguiente tabla mostramos los recursos materiales y de equipos de protección individual (EPIs) que hemos tenido disponible por meses para el uso por parte de los trabajadores y de los usuarios/as del Centro:

PARA LA ATENCION A MATERIAL	CANTIDAD	DESTINADA A
GUANTES	700 (7 Cajas x 100 U)	Todo personal
MASCARILLAS QUIRURGICAS	500 U	Todo el Personal
MASCARILLAS FFP2	40 U	Ayuda Domicilio y Médico
BATAS IMPERMEABLES	70 U	Integradoras, Ayuda a Domicilio y Médico
SOLUCION HIDROALCOHOLICA	10 litros	Todo el Personal y los Residentes
GAFAS PROTECTORAS	2 U	Ayuda a Domicilio y Médico

4.- MEJORAS Y CAMBIOS SIGNIFICATIVOS

Este difícil año marcado por una importante crisis sanitaria, ha supuesto un importante esfuerzo en materia de personal, lo más significativo, ha sido la contratación de los nuevos Integradores Sociales, así como, la contratación de un Servicio Médico, externo, que realice el control sanitario del servicio.

El confinamiento que vivimos en todo el país por la Pandemia COVID-19, hizo necesaria la incorporación de la figura del Integrador Social durante los meses del Estado de Alarma, ya que contábamos con muchos usuarios/as durante todo el día, y eran necesario para facilitar la convivencia y el trabajo de lunes a viernes de 8:00 h a 22:00 horas. Esto nos permitió dar cobertura a una franja horaria muy amplia que facilitó la convivencia en el centro, cumplimiento de normas, de todas las medidas de seguridad por la pandemia, ocupación del tiempo con talleres de ocio y tiempo libre, etc....

Posteriormente, a final de año, atendiendo a la realidad que vivimos y a los perfiles de usuarios/as que hemos estado atendiendo, se ha valorado necesario la incorporación a la estructura de la Fundación de esta figura de forma permanente.

En este año 2020, tras la baja voluntaria del Coordinador Técnico, y ante la necesidad de cubrir el puesto de forma inmediata, se nombra en junio como Coordinadora del Servicio a la Trabajadora Social Nuria Alconchel como nueva Coordinadora del Servicio, puesto que había desarrollado anteriormente de forma temporal y esporádica.

Se ha puesto en funcionamiento el PLAN DE ACOGIDA PARA EL NUEVO PERSONAL que la Coordinadora entrega a las personas cuando trabajan por primera vez con nosotros para informarle de los objetivos básicos y normas de funcionamiento del Centro, así como de las medidas AntiCOVID-19 puestas en funcionamiento.

En este año, por una avería de las instalaciones de lavandería de la Fundación, se externalizó parcialmente este servicio de lavandería, una empresa externa se hizo cargo de toda la lencería del Centro (sábanas, mantas, colchas, toallas, etc..), lo que facilitó y garantizó la retirada y servicio de ropa limpia de lunes a sábado, así como el lavado y desinfección de los uniformes del personal. Las ropas de los usuarios/as continúan lavándose en la lavandería de la Fundación.

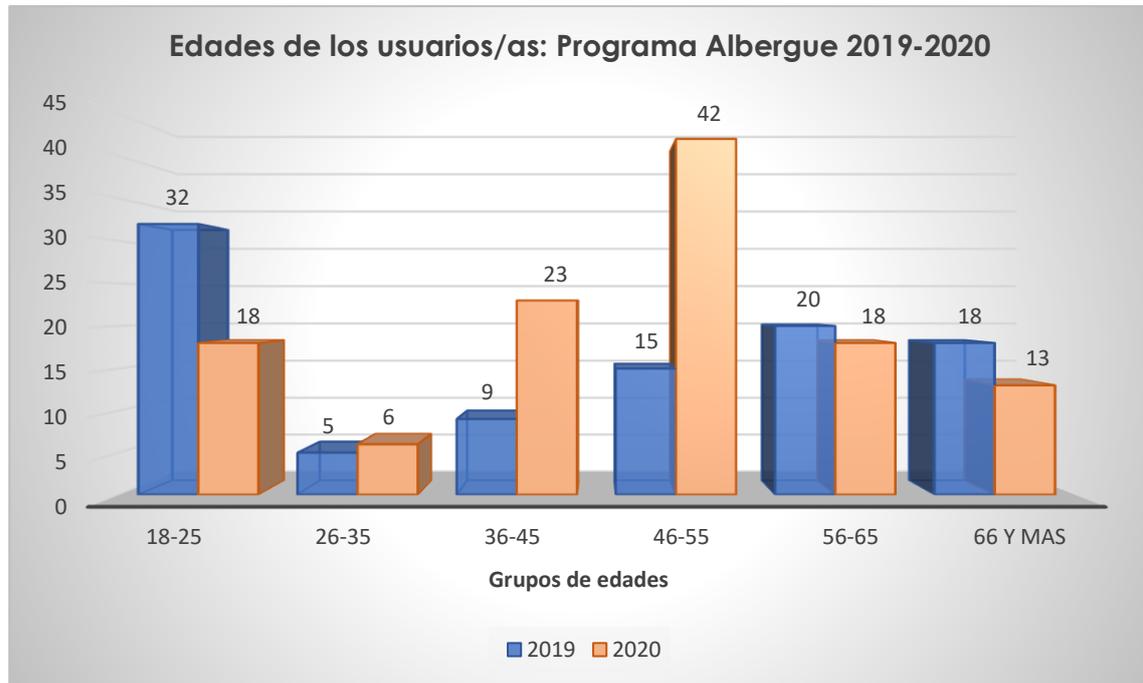
5.- POBLACIÓN DESTINATARIA DEL SERVICIO

Dirigido a aquellas personas mayores de 18 años, hombres y mujeres que carezcan de residencia o domicilio estable en Jerez, quedándose en una situación de desamparo o riesgo de exclusión social, con dificultades para cubrirse las necesidades básicas y por todo ello, se encuentre en una situación de vulnerabilidad social, procurando su inserción personal y social.

5.1. EDAD

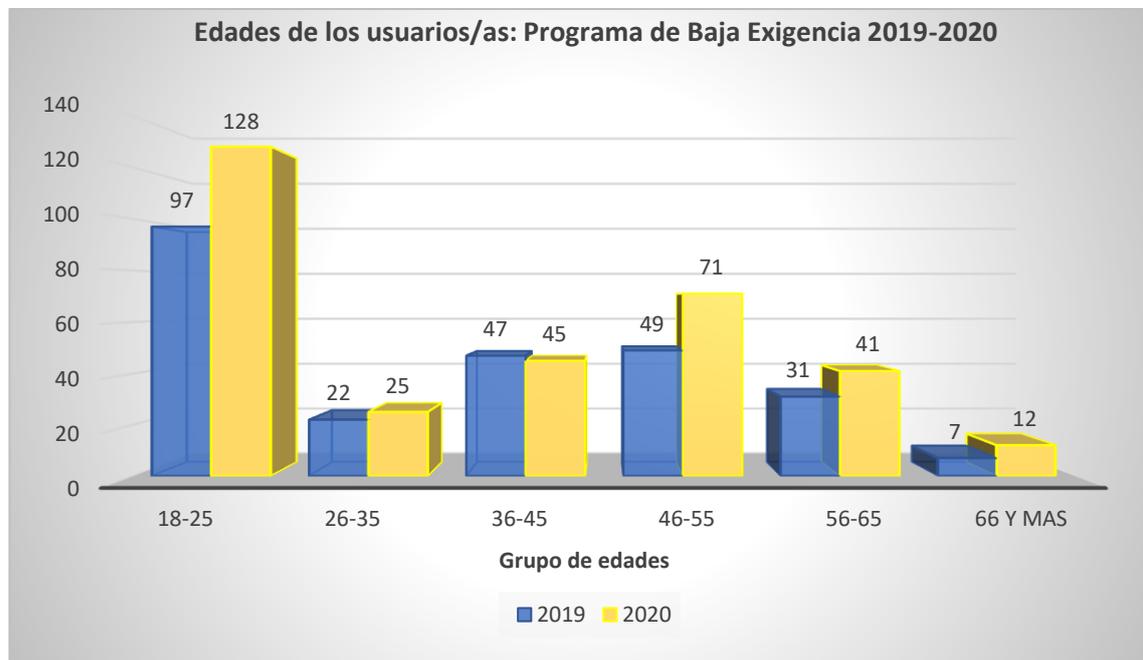
Con respecto a la edad, la población acogida en ambos programas ha sido la siguiente:

5.1.1. Edades usuarios/as: Programa Albergue



Observamos un aumento de los usuarios/as en los grupos de edades intermedias de la vida con respecto al año anterior, más significativo en los grupos de 36-45 y de 46-55 años.

5.1.2. Edades usuarios/as: Programa de Baja Exigencia

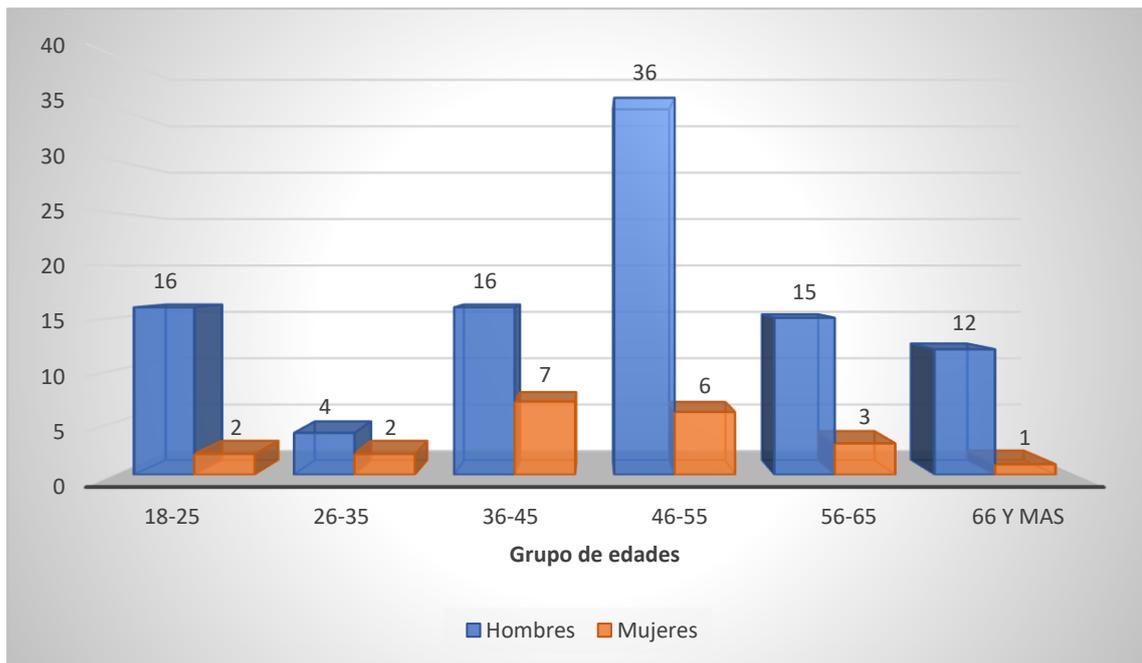


En el Programa de Baja Exigencias se observa un incremento significativo de la población de 18 a 25 años, a pesar de COVID-19, y la disminución del número de ingreso total, la población de jóvenes de entre 18 y 20 años (mayoritariamente de origen marroquí) ha aumentado de 97 a 128 personas/año para este ejercicio.

5.2.- Género

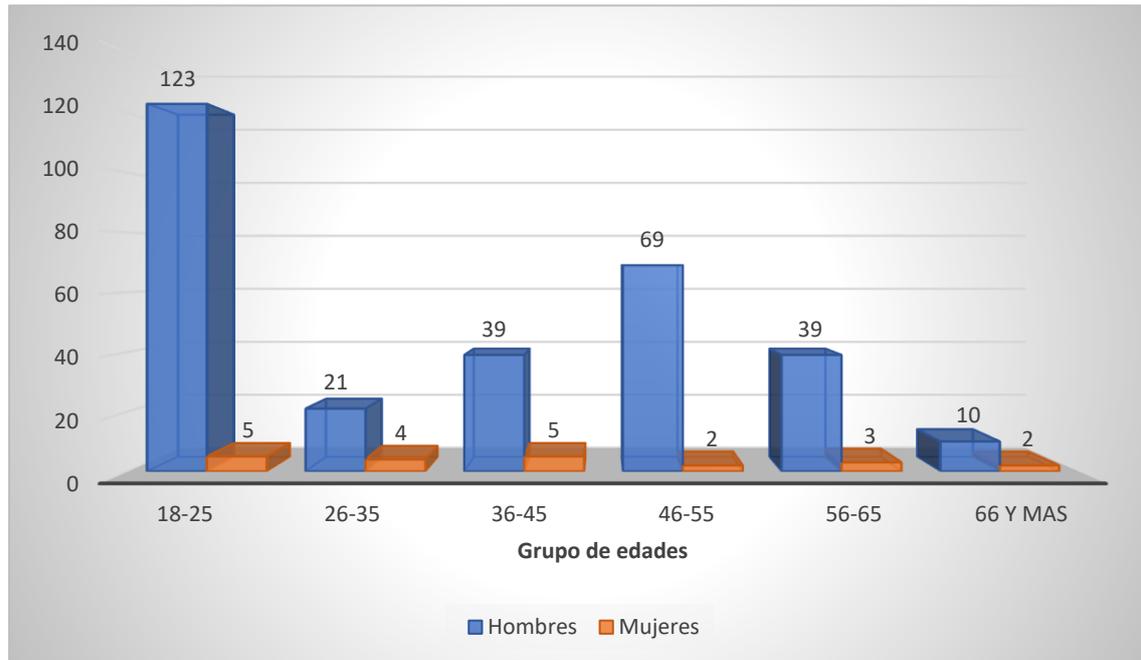
En el Programas del Albergue el número de personas atendidas han sido de 120, mayoritariamente de género masculino, con un número total de 99 hombres (82,5%) y 21 mujeres (17,5%), superiores a los atendidos en 2019, 86 hombres frente a 13 mujeres, como mostramos en la siguiente Gráfica.

Distribución según género: Programa Albergue 2020



En el Programa de Baja Exigencia, el número de personas atendidas ha sido de 322, mayoritariamente de género masculino, con un número total de 301 hombres (93,47%) y 21 mujeres (6,52%), mayor para los hombres con respecto al año 2019, y por el contrario menor para las mujeres en referencia al 2019. Como mostramos en la siguiente Gráfica.

Distribución de género: Programa de Baja Exigencia 2020



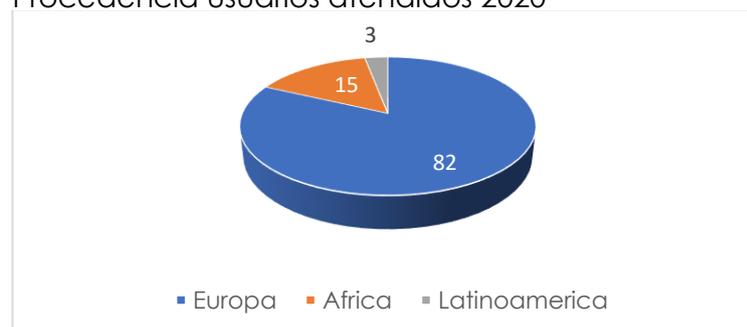
5.3. Distribución geográfica de los Usuarios/as

La población atendida en el Centro ha sido de 120 personas, siendo su origen nacional el 80,83% (97 usuarios/as) y extranjeros el 19,16% (23 usuarios/as).

5.3.1 Programa Albergue

Los usuarios/as atendidos en el Programa Albergue en este año 2020 según su procedencia geográfica, se refleja en la siguiente Gráfica, donde el mayor número de personas acogidas provienen de Europa con un 82%, primordialmente de España, le sigue África con un 15% y América con un 3%. Con respecto al año 2019, aumentó la procedencia europea y americana, decreciendo la africana.

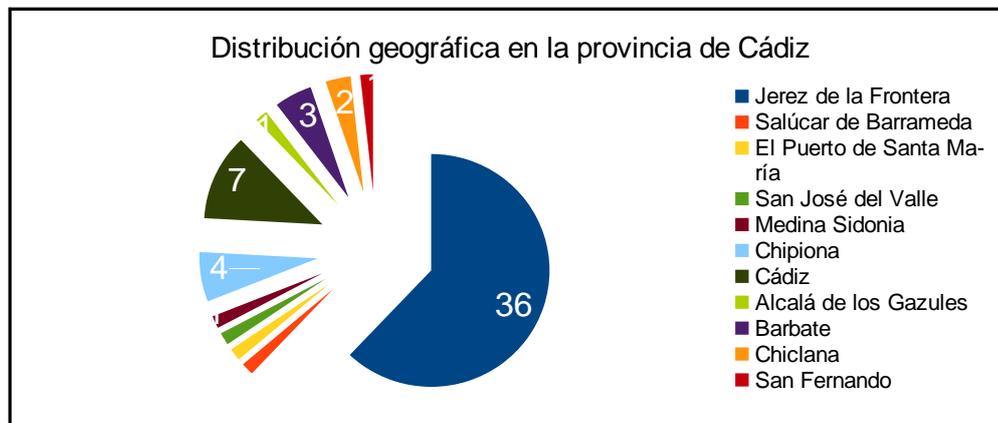
Procedencia usuarios atendidos 2020



En cuanto a la procedencia española, el mayor volumen es procedente de nuestra comunidad con 74 usuarios/as (76,2%), seguido de Madrid con 8 usuarios/as (8.24%) 5 de Cataluña y Valencia (5.15% cada una) dos de Ceuta (2,06%) y uno de Canarias y de Castilla León cada una (1.03%). Habiendo aumentado considerablemente con respecto al año anterior en la que se atendieron a 58 andaluces.

La distribución por las diferentes provincias de la Comunidad Autónoma de Andalucía, la mayor afluencia ha sido de nuestra provincia de Cádiz con el 78.37% (58 usuarios/as) mayor que en el año anterior; le sigue Sevilla que aumentan considerablemente con respecto al año anterior, pasado de 2 a 11 usuarios/as (14,86%), Málaga con 4 usuarios/as, el doble que el año anterior con 5.40% y solo uno procedente de Granada.

Ahora bien, como mostramos en la siguiente Gráfica, y es lógico pensar, el mayor volumen de usuarios/as atendidos tiene su lugar de procedencia en Jerez.



5.3.2 Programa de Baja Exigencia

Los usuarios/as atendidos en el Programa de Baja Exigencia en el 2020, según su procedencia geográfica, se corresponden con un 59,18% (203 usuarios/as) de origen nacional, frente a un 40,81% (140 usuarios/as) cuyo origen es un país de la Unión Europea, superiores en valor absoluto al año 2019, Le sigue África con un 43%, y Latinoamérica con un 2%.

Con respecto a la distribución de la procedencia, observamos que Andalucía es la más predominante con 85,22% (173 usuarios/as), al igual

que en el año anterior, seguida de Comunidad Valencia con (9 usuarios/as), Extremadura con 5, Madrid con al igual que Baleares, y con poca significación Cataluña, Asturias, Canarias y Ceuta.

Andalucía con 173 usuarios/as, tiene una distribución muy desigual por provincias, siendo Cádiz, lógico de esperar con el 82,65% con 143 usuarios/as, seguida de Málaga con el 6,93 % con 12 usuarios/as, Sevilla con el 5,20% con 9 usuarios/as, Córdoba con 3, Almería con 2 y Granada con 1.

La provincia de Cádiz con 143 usuarios/as, son aportados mayoritariamente por Jerez con 108 con el 75, 52 usuarios/as, seguido por San Fernando, Sanlúcar y el Bosque que aportan 4 cada uno, y resto entre Rota, Cádiz, Barbate, Chiclana, La Línea y Puerto Santa María que aportan tres cada uno, arcos y Ubique dos respectivamente y con un usuario/a Tarifa, Vejer, y Algeciras.

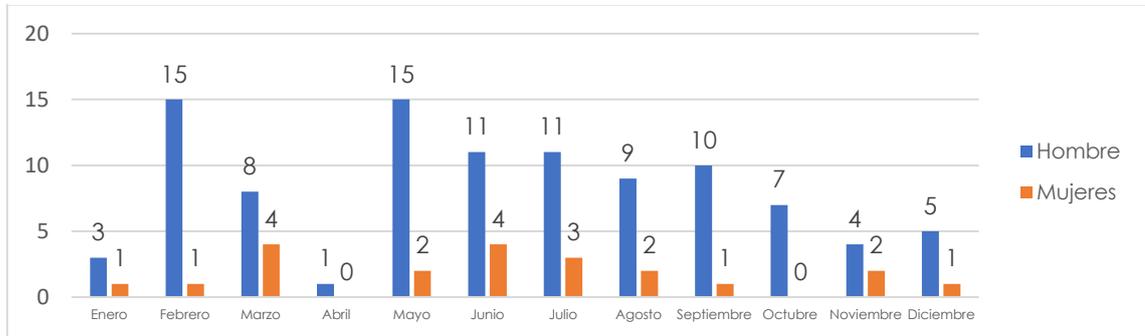
5.4. Usuarios/as atendidos/as en el centro

Durante el año 2020 se ha realizado una intervención individualizada a todos los usuarios/as alojados en el Albergue, valorándose el tiempo de la estancia, dependiendo de la consecución de los objetivos marcados en cada persona. Siendo un total de personas atendidas de 442, además de todas las personas atendidas en Programa de Servicios externos y en el Programa de Calle. Destacar las especiales circunstancias debida a la pandemia por COVID-19, que ha supuesto una adaptación de nuestros servicios y una disminución de las personas atendidas, se han atendido un máximo de 30 personas al día, llegando durante el confinamiento a 18 personas/día como máximo, para garantizar una distancia de seguridad mínima de 1,5 metros de separación, como nos indicaba la Autoridad Sanitaria.

Una vez finalizado el primer Estado de Alarma (21 de junio de 2020), se mantuvo el mismo número de plazas y con las dos habitaciones de aislamiento, exceptuando la "Ola de Frío" que se utiliza una de las habitaciones de aislamiento para atender el mayor número posible de personas que se encuentran en situación de riesgo en la calle. Reduciendo el número de admitidos a 8 en vez 12.

5.4.1 Programa Albergue: se ha atendido un total de 120 personas, con diferentes periodos de estancia. Los ingresos mensuales han sido las siguientes:

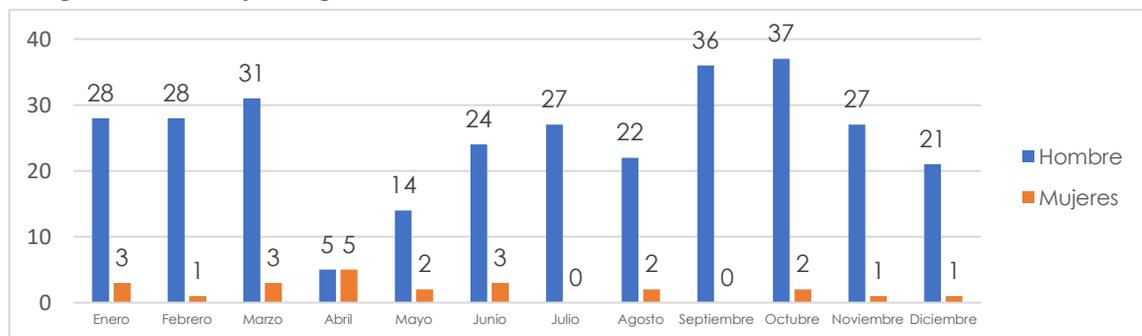
Programa Albergue: Estancias mensuales 2020



Debido a la Pandemia, descendieron los ingresos en los meses de marzo y abril, con respecto al año anterior, así como en la 2ª y 3ª oleadas en los meses finales de año muy sensiblemente con respecto al ejercicio anterior.

5.4.2. Programa de Baja Exigencia: se ha atendido un total de 322 personas, durante el periodo anual 2020. Los ingresos mensuales han sido las siguientes:

Programa de Baja Exigencias: Estancias mensuales 2020



La distribución en ambos programas ha sido muy irregular debidos al COVID-19, el movimiento de usuarios/as en muchos casos ha venido influenciado a la apertura de nuevos recursos o conciertos con otras entidades por parte del Ayuntamiento para hacer frente a la atención a este colectivo durante la pandemia.

6.- ESTRUCTURA DEL CENTRO DE ACOGIDA E INSERCIÓN SOCIAL

6.1. Instalaciones

El Centro de Acogida e Inserción Social se estructura de la siguiente forma:

Consta de 2 edificios, uno pertenece al Programa Albergue y el otro al Programa de Baja Exigencia (edificio Anexo). Ambos edificios se comunican por un patio interior abierto.

EDIFICIO ALBERGUE:

La zona de entrada al edificio da acceso a recepción, donde se sitúa la garita de los celadores y un pequeño despacho para el personal, con baño interior.

En la planta baja, junto a recepción, nos encontramos dos estancias comunes a los dos programas: el Comedor y la Sala de TV. Hay una puerta que da acceso al patio interior, arbolado y comfortable.

En la planta baja, a la izquierda de la zona de acceso, nos encontramos con dos habitaciones compuestas por 5 camas y baño independiente.

Una escalera da acceso a la primera planta, a ambos lados del pasillo (izquierda, derecha) cuartos de baño, el de la izquierda sería para el personal y a la derecha el de usuarios/as, que es compartido por el total de personas que se ubican en esta planta (20 personas).

Seguidamente, nos encontramos con 2 habitaciones, con 5 camas cada una. Y al fondo del pasillo, se ubica otra habitación con 10 camas.

En todas las habitaciones están dotadas con cama y armario de uso individual.

EDIFICIO BAJA EXIGENCIA:

Al fondo de patio se ubican dos habitaciones; una para mujeres, con 8 camas, y otra para hombres con 12 camas.

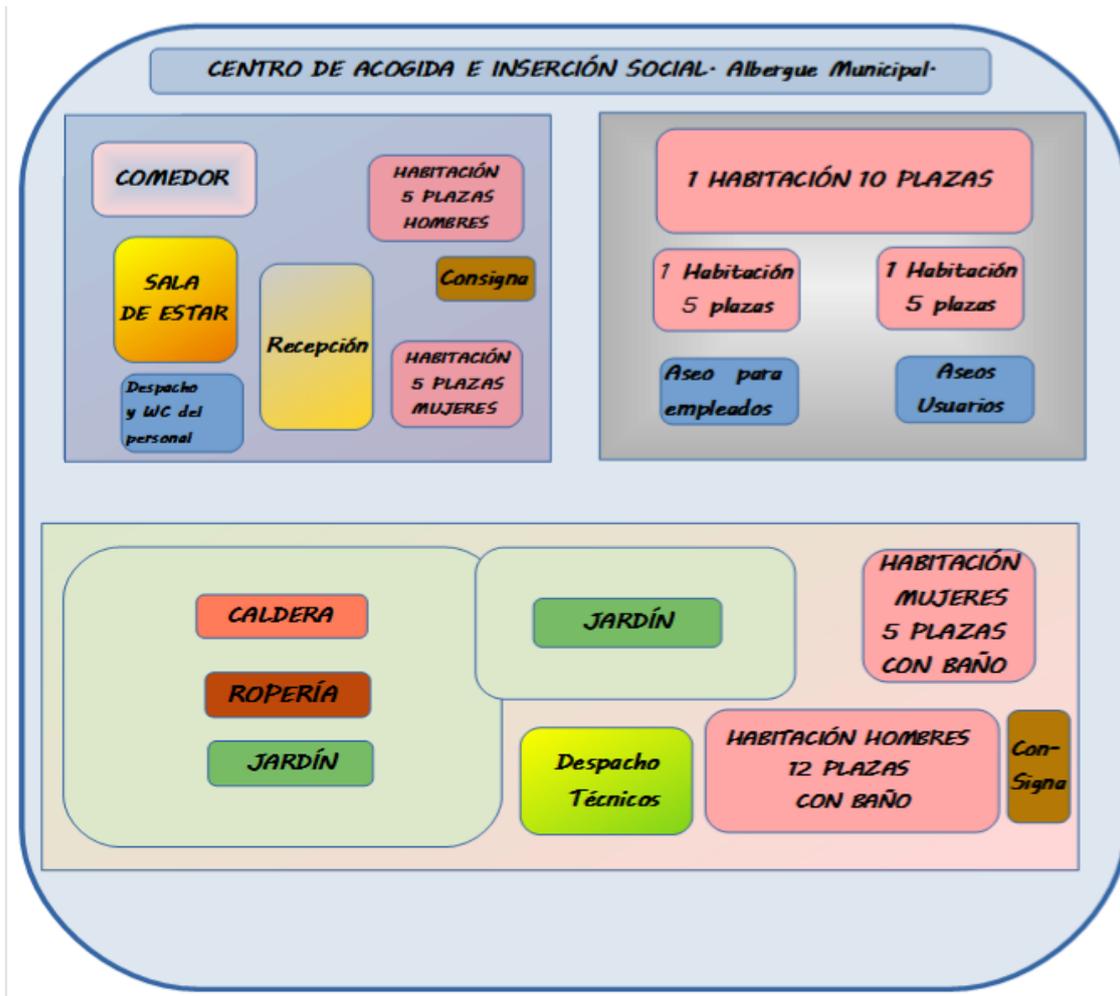
Ambas dependencias poseen baño interior que se comparte por el todas de los usuarios/as alojados/as.

Distribución de camas por sectores	TOTAL
1 EDIF. ALBERGUE- P. Baja	10
2 EDIF. ALBERGUE-1ª Planta	20
3 EDIF. ANEXO- Baja Exigencia Hombres	12
4 EDIF. ANEXO- Baja Exigencia Mujeres	5

Todas las habitaciones poseen ventilación pero no baño independiente.

En el siguiente Gráfico hacemos una descripción de la distribución de nuestro Centro

Distribución Gráfica de las instalaciones del Centro



6.2 Adaptación a la Pandemia por COVID-19

El número de plazas que ofrece nuestro recurso en los meses de enero, febrero y hasta el 15 de marzo, es el servicio que presta el centro con normalidad, es decir, 47 plazas en total, de las cuales 30 serían para el Programa Albergue (25 hombres y 5 mujeres) y 17 para el Programa de Baja Exigencia (12 para hombres y 5 para mujeres), como en años anteriores.

A partir del 16 de marzo, cuando se implanta el primer Estado de Alarma, reducimos el número de plazas a 30, al quedar la zona anexa de baja exigencia, 2 habitaciones una de 10 camas y otra de 5 camas reservada para posibles aislamientos preventivos, dichas plazas no se han

ocupado.

De las 30 plazas existentes, 25 son de hombres y 5 de mujeres.

Durante el confinamiento, el Ayuntamiento de Jerez, realizó un concierto con el Hogar “San Juan” por lo que muchos de nuestros usuarios/as pasaron a aquel servicio y nos quedamos con una ocupación de 18 usuarios/as, debido a la necesidad de aplicar las medidas de prevención dadas por la Autoridad Sanitaria y a la necesidad de que los usuarios/as permanecieran de forma permanente en el Centro durante las 24 horas, lo que hacía necesario adaptar los espacios para el desarrollo de actividades.

Durante este año se ha desarrollado una total coordinación con el Servicio Andaluz de Salud, concretamente con el Centro de Salud de “La Serrana”, y específicamente con el Enfermero de Enlace, con el que teníamos y tenemos contacto fluido con nosotros, con información en cada momento y para seguimiento de las incidencias que se originaron debido al COVID19; dicha coordinación se ha desarrollado con la Coordinadora del Albergue y la Dra. Bernardita Salas (Doctora del Ayuntamiento de Jerez de la Frontera) que ha guiado nuestra actividad sanitaria y preventiva.

Según indica la normativa vigente específica en materia de actuación frente al COVID-19 se redactó un Plan de Contingencia de nuestro servicio donde se informa sobre nuestra infraestructura, la posibilidad real de sectorización, en caso de existir casos positivos, cómo se va a proceder en el caso de bajas laborales de trabajadores, patologías previas que padecen nuestros usuarios/as, material, EPIs y recursos existentes y disponibles de trabajadores, información sobre las empresas de servicios contratadas, y medidas existentes para garantizar de higiene de los usuarios/as.

Tras el desarrollo de este Plan de Contingencia, se tomaron medidas preventivas tales como el control de acceso mediante sistema de registro específico de nombre, día, hora y temperatura a toda persona que entraba en el Centro, control de EPIs, realización de indicaciones durante la jornada laboral, cambios en la infraestructura del centro para adaptar zonas de aislamiento preventivo, así como recursos humanos y EPIs.

En dicho Plan de Contingencia se recoge que en el caso de usuarios/as **confirmados de COVID-19** deberá ser alojado **EN OTRAS INSTALACIONES**, al no ser posible su aislamiento en las nuestras. Se avisaría al Servicio Andaluz de Salud, y específicamente al Enfermero de Enlace asignado a nuestro Centro, para que sea traslado al dispositivo sanitario adscrito al Hospital para atender a personas confirmadas que no posean domicilio y que reúna las condiciones establecidas por la Autoridad Sanitaria.

7.- SERVICIOS QUE PRESTA EL CENTRO DE ACOGIDA E INSERCIÓN SOCIAL

El Albergue Municipal presta sus servicios todos los días del año ininterrumpidamente.

7.1. Servicio de Información y Admisión:

Es la primera toma de contacto con los usuarios/as que solicitan alojamiento. Se lleva a cabo la apertura del expediente personal, se explica el funcionamiento básico del recurso: normas, horarios, derechos y deberes, servicios que se prestan y forma de acceso a los mismos. El usuario/a debe presentar algún documento que acredite su identidad.

Desde que se implanta el Estado de Alarma, el Ayuntamiento implanta un dispositivo de emergencia: Polideportivo Vega Veguita, en el que acogen a las Personas Sin Hogar que se encuentran en ese momento en la calle. Ya que nosotros contábamos con todas las plazas cubiertas y no hacíamos la admisión en horario habitual.

Durante este tiempo, todas las admisiones en nuestro Centro se daban a través de Servicios Sociales y Policía Local de nuestra ciudad.

A los 15 días de estar abierto el dispositivo de emergencia, se clausura el mismo por problemas técnicos y nos trasladamos a todos los residentes a nuestro recurso hasta la firma de un convenio con el Hogar "San Juan". Tras este convenio, las personas alojadas en el Albergue se trasladan al Hogar "San Juan" quedando nuestro recurso con plazas libres para nuevos ingresos.

A raíz de la finalización del Estado de Alarma, las acogidas se han realizado con normalidad, a partir de las 21:00 horas.

7.2. Servicio de Consigna:

Se trata de un servicio a disposición de los usuarios/as acogidos en el Centro, la finalidad es custodiar sus pertenencias durante el periodo de su alojamiento. Dicho servicio permanece vigente mientras dure la estancia en el Centro.

Este servicio no se ha visto modificado durante el Estado de Alarma. Ha funcionado con normalidad ya que se ha mantenido la custodia de las pertenencias de los usuarios/as en el Centro.

7.3. Servicio de Alojamiento:

El número de noches asignadas dependerá de las demandas de cada usuario/a, para ello se les asignará al Programa más adecuado a sus necesidades, por parte de los Técnicos.

Durante el Estado de Alarma, no se asignó tiempo de estancia en el Centro ya que estábamos en pleno confinamiento y no estaba permitida la movilidad ni el pernoctar en las calles. El tiempo de estancia estuvo marcada por la duración de la pandemia.

A partir de la finalización del Estado de Alarma, se ha dado con normalidad tanto el alojamiento como el tiempo de permanencia, siempre valorado por el Equipo Técnico.

7.4. Servicio de Sala de Estar y TV:

Este servicio permanece abierto durante todo el día.

Durante el Estado de Alarma e incluso en la actualidad, nos hemos visto obligados a reducir el aforo de este espacio para cumplir con la distancia de seguridad entre usuarios/as mínima de 1,5 metros.

7.5. SERVICIO DE COMEDOR:

Está destinado a cubrir las necesidades de alimentación: desayuno, comida, merienda y cena de las personas alojadas en nuestro Centro, dependiendo del programa en el que se encuentren incluidos, asegurando una alimentación completa y adecuada.

Durante el Estado de Alarma e incluso en la actualidad, nos hemos visto obligados a reducir el aforo de este espacio para cumplir con la distancia de seguridad entre usuarios/as, dejando solo dos usuarios/as por mesa.

Durante el Estado de Alarma aumentó el número de servicios dados, ya que no había distinción entre programas por lo que todos los usuarios/as hacían todas las comidas en el centro. Se organizaron turnos de comedor para no superar el aforo permitido.

En la actualidad se sigue respetando las medidas de seguridad y solo hacen uso de este servicio en el almuerzo y meriendas, los usuarios/as que valora y determina el Equipo Técnico.

7.6. Servicio de Higiene Personal: Duchas y Lavandería

➤ **Servicio ofrecido a los/as usuarios/as del Centro**

Servicio de duchas: Durante toda la semana pueden hacer uso de este servicio obligatorio los/as usuarios/as alojados en el Centro, en horario de mañana y tarde. Se intenta motivar y modificar los hábitos de higiene ofreciendo a los usuarios/as los productos básicos de aseo personal (toalla, gel, cuchillas, espuma de afeitar).

Lavandería: El Centro facilita a los usuarios/as todos los días de la semana el servicio de lavandería.

Durante el Estado de Alarma este servicio no presenta modificación, aunque para acceder al mismo debían respetarse las normas preventivas vigentes (lavado de mano, utilización mascarillas...)

➤ Servicio ofrecido a las personas externas al Centro

Servicio de duchas: Se facilita a los usuarios/as que no residen en el Centro, son personas que por su precaria economía viven en casas muy deficientes, casas abandonadas o habitaciones donde no tienen agua caliente ni pueden lavar su ropa. Pueden utilizar este servicio tres días a la semana (lunes, miércoles y viernes) en horario de 11:00h a 13:00h, puedan usar las duchas del Centro para su higiene personal. Se intenta motivar y modificar los hábitos de higiene ofreciendo a los usuarios/as los productos básicos de aseo personal (toalla, gel, cuchillas, espuma de afeitarse).

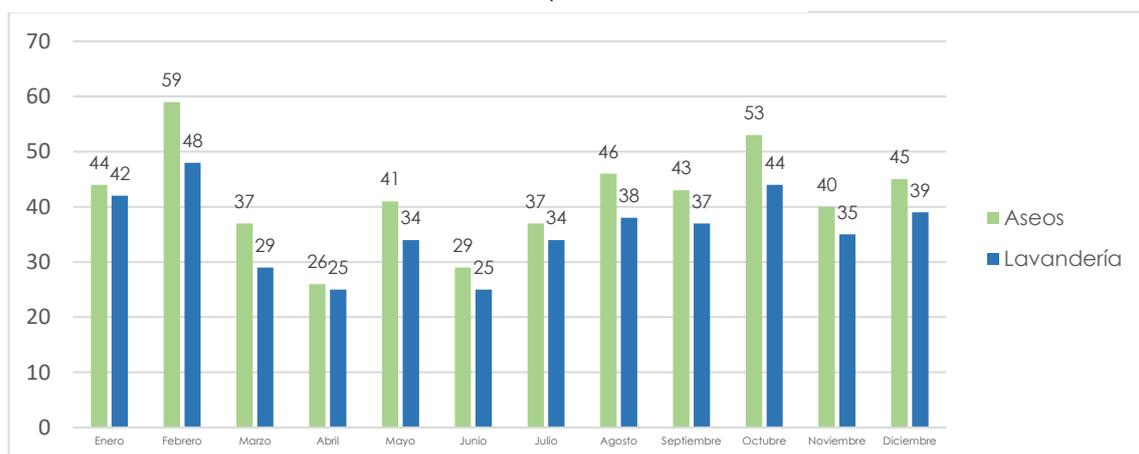
Durante el estado de alarma y en la actualidad este servicio se mantiene con normalidad, pero se implementa las medidas de seguridad tales como:

- Entrega de mascarillas,
- Entrega de guantes,
- Toma de temperatura
- Uso individual del baño.
- Acceso al centro individualizado

Lavandería: El centro facilita a los usuarios/as un servicio de lavandería tres días a la semana (lunes, miércoles y viernes) en horario de 11:00h a 13:00h.

En la siguiente gráfica podemos observar la utilización de los servicios externos por meses:

Servicios Externos aseos/Lavandería por meses 2020



El Servicio de Aseos se ha dispensado en 500 ocasiones, con una media de 41,66/mes con intervalo de 23-59.

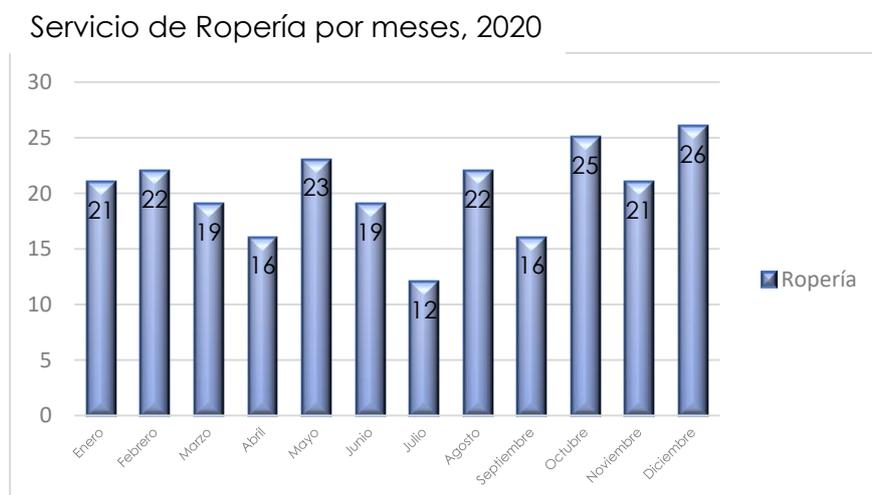
El Servicio de Lavandería, se dispensó en 430 ocasiones a una media de 35,8/mes con un intervalo de 25-48.

Podemos observar un leve descenso en la demanda, debido a la pandemia que hemos vivido durante este 2020. A pesar de que no hemos dejado de ofrecer este servicio, en ningún momento, es cierto que el número de personas que han acudido ha sido algo menor, principalmente durante los meses de confinamiento.

7.7. Servicio de Ropería

Nuestra finalidad es facilitarles ropa y calzado tanto a los usuarios/as del Centro como a las personas externas que lo demandan, cubriéndose dicha necesidad.

El número de usuarios/as que se han atendido a lo largo del año 2020 han sido 242, con una media mensual de 20.16 (12-26), muy por debajo de lo atendido en el 2019 con 477 servicios, con una distribución por meses como mostramos en la siguiente Gráfica.



Este servicio se ha mantenido con normalidad tanto para los usuarios/as de servicios externos como los que pernoctan en el Albergue.

7.8. Servicio de Formación y orientación laboral.

Este servicio tiene como objetivo principal la elaboración de itinerarios personalizados de inserción laboral, a través de la coordinación y el trabajo en equipo de todas las entidades que desarrollan programas de orientación laboral en Jerez, tales como Ceain, Hogar la Salle, Fundación Don Bosco, Andalucía Orienta, Cáritas, Alendoy etc....

El número de usuarios/as que han participado en programas de orientación laboral, algunos llegando a concluir alguna acción formativa han sido un total de 46, y la mayoría han sido jóvenes ex tutelados de origen magrebí.

Algunos de los títulos de los cursos que se han llevado a cabo han sido los siguientes:

- Carnet de Carretillero
- Auxiliar de limpieza
- Manipulador de alimentos
- Otros....

Este año debido a la pandemia COVID-19, todos los talleres, formaciones, se han visto afectados, siendo muy reducida la oferta de formación y de empleo. Además, las entidades que llevan a cabo esta labor, se han visto obligadas a realizar las intervenciones "on line" o telefónicamente, dificultando muchísimo la inserción laboral.

7.9. Otros Servicios

- *Farmacia:* Ayudas para medicación siempre prescritas por el facultativo.

Durante el confinamiento debido a la situación tan complicada que se vieron inmersión los usuarios/as del Centro, fue necesario el aumento de compra de medicación ya que no tenían medios económicos para obtenerlas.

- *Asesoramiento:* Orientación y ayudas para gestionar documentación, recursos o servicios que necesiten.

8. PROGRAMAS Y CARACTERÍSTICAS GENERALES

8.1 PROGRAMA ALBERGUE

Durante el Estado de Alarma, los tres programas que detallamos a continuación no se ha hecho distinción entre ellos ya que todos los usuarios/as permanecían en el centro con la misma normativa.

8.1.1. Programa Transeúntes

- **Usuarios/as:** Toda aquella persona mayor de 18 años que, sin estar empadronada ni tener establecida su residencia en la ciudad, este en situación de desarraigo y carezca de recursos personales y económicos para afrontar su situación.
- **Estancia**
 - *Con carácter ordinario:* 3-5 días cada 3 meses.
 - *Con carácter excepcional:* dicha estancia podrá prorrogarse hasta la finalización de las gestiones iniciadas, los técnicos del Centro de Acogida e Inserción Social podrán fijar el tiempo de permanencia en el mismo en función de la situación personal del solicitante.
- **Horario**
 - Horario de atención social: 8:00 h a 11:00 h
 - Horario de acogida: de 18:00 h a 23:00h
- **Servicios**
 - **Información y Admisión.** Atendidos por los técnicos del Centro: Información, Orientación y Asesoramiento.
 - **Consigna.** Cada usuario/a dispone en la habitación de un armario individual donde guardar sus pertenencias, así mismo, dispone de un guarda maletas que podrá utilizar solo durante el periodo de estancia en el Centro.
 - **Alojamiento.** Pernoctar: 20 plazas de las cuales, 15 son para hombres y 5 para mujeres.
 - **Comedor:** Desayuno y Cena.
 - **Servicio de ducha, lavandería y ropería.**

-Farmacia: Ayudas para medicación siempre prescritas por el facultativo.

-Acompañamiento: Para gestiones administrativas, visitas médicas, etc.

▪ **Objetivos.**

- Acoger a las personas que llegan al Centro demandando alojamiento para pernoctar.

- Prestar atención personalizada, analizando cada situación, determinando la duración de la estancia en el centro.

- Ofrecer alternativas de rehabilitación e inserción social.

▪ **Metodología utilizada.**

1. Entrevista individualizada al día siguiente del ingreso en el Centro.

2. Recogida de datos del usuario/a, con la información proporcionada por el usuario/a se determina el tipo de intervención que se va a llevar a cabo. Se valora si el usuario/a va a formar parte de otros programas del centro.

3. Derivación a otros recursos y seguimiento

Durante el año 2020 han sido atendidas en este programa 26 usuarios/as de los cuales 21 son hombres y 3 mujeres, algunos han sido atendidos en diversas ocasiones.

8.1.2 Programa de Inserción Social

▪ **Usuarios/as:** Pueden ser usuarios/as del Programa aquellos usuarios/as del Centro de Acogida e Inserción Social, tanto hombres como mujeres, en los que se aprecie voluntad y potencialidad de arraigo e inserción.

- **Estancia.** Hasta 6 meses, por decisión del Equipo Técnico del Centro de Acogida e Inserción Social. Prorrogable otros 6 meses, con autorización de la delegada de Acción Social del Ayuntamiento de Jerez.

- **Horario**

- Horario de atención social: de 8:00 h a 11:00 h.
- Horario de acogida: de 18:00 h a 23:00 h.

- **Servicios**

-Información y Admisión. Entrevista con el Trabajador Social: decisión del Equipo sobre su ingreso en el Programa. Elaboración del "Itinerario de Inserción" y por consiguiente aceptación por la persona interesada; firma de Compromiso.

-Consigna. Cada usuario/a dispone en la habitación de un armario individual donde guardar sus pertenencias, así mismo, dispone de un guardamaletas que podrá utilizar solo durante el periodo de estancia en el Centro.

-Alojamiento. Habitación colectiva de 5 camas. Flexibilidad de acceso y permanencia en **las** instalaciones del centro. Asesoramiento, orientación y apoyo para el cumplimiento del "Itinerario de Inserción".

-Comedor: Desayuno, Almuerzo, Merienda y Cena.

-Servicio de ducha, lavandería y ropería.

-Farmacia: Ayudas para financiar la medicación siempre prescripción facultativa.

-Acompañamiento: Para gestiones administrativas, visitas médicas...

-Asesoramiento: Orientación y ayudas para gestionar documentación, recursos o servicios que necesiten.

- **Objetivos.**

- Usuarios/as que se encontraban al entrar en el Programa en una situación de gravedad media/baja y tras una intervención técnica se ha conseguido una incorporación social a nivel personal, sanitario, de vivienda, laboral, económico.

- El asesoramiento técnico y el apoyo necesario, promoviendo actuaciones que le han permitido acceder a otros recursos sociales.

- Se han informado y gestionado prestaciones que han ayudado a los usuarios/as a su incorporación social.

- Se han promovido hábitos de vida saludable (alimentación, higiene personal, control médico,...).

- El trabajo en red con otras instituciones (Centro de Día El Salvador, Comedor El Salvador).

• Metodología utilizada

Su finalidad es “posibilitar una mejor y más individualizada intervención en los procesos de inserción y respuesta a las necesidades de los usuarios/as de nuestro Centro. Pueden acceder al programa aquellos usuarios/as del Centro de Acogida e Inserción Social tanto hombres como mujeres, en los que se aprecie voluntad y potencialidad de arraigo e inserción.

Estas intervenciones se han llevado a cabo a través de:

1. Entrevista individualizada.
2. Entrevistas semanales para el seguimiento del caso.
3. Establecer una relación individualizada y cercana con cada usuario/a, para que expresen sus necesidades en un clima de confianza, para ello realizamos una entrevista semanal donde se lleve a cabo el seguimiento del usuario/a.
4. Con la información obtenida en las entrevistas se realiza un Itinerario de Inserción determinando el ámbito de actuación a seguir.

5. Se apoya al usuario/a en la gestión y tramitación de diversos recursos, prestaciones y servicios siempre que no tenga autonomía para tramitarlos por sí solo.

Durante el año 2020 han sido atendidas en este programa 72 usuarios/as de los cuales 64 son hombres y 8 mujeres, algunos han sido atendidos en diversas ocasiones.

8.1.3. PROGRAMA DE EMERGENCIA SOCIAL

- **Usuarios/as:** Grupos familiares o individuos que son alojados de forma temporal a causa de cualquier emergencia: inundaciones, incendios, derrumbes, inhabilitación de vivienda, malos tratos. Etc.

- **Estancia.** Hasta 3 meses, por decisión del Equipo Técnico del Centro de Acogida e Inserción Social, en tanto se realizan las gestiones necesarias en coordinación con la Delegación de Bienestar Social. Prorrogable otros 3 meses, con autorización de la Delegada de Acción Social del Ayuntamiento de Jerez.

- **Horario**

- Horario de atención social: 8:00h a 11:00 horas
- Horario de acogida: de 18:00h a 23:00 horas.

- **Servicios**

- **Información y Admisión.** Derivados por los técnicos de los distintos Programas de la Delegación de Acción Social.

- **Consigna.** Cada usuario/a dispone en la habitación de un armario individual donde guardar sus pertenencias, así mismo, dispone de un guarda-maletas que podrá utilizar solo durante el periodo de alojamiento en el Centro.

- **Alojamiento.** Habitación colectiva. Flexibilidad de acceso y permanencia en las instalaciones del centro.

- **Servicio de comidas:** Desayuno, almuerzo, merienda y cena.

- **Servicio de ducha, lavandería y ropería.**

- **Farmacia:** Ayudas para medicación siempre prescritas por el facultativo.
- **Acompañamiento:** Para gestiones, visitas médicas...
- **Asesoramiento:** Orientación y ayudas para gestionar documentación, recursos o servicios que necesiten.

• Objetivos

- Se han acogido de forma temporal a las personas o familias que por situaciones de emergencia deben abandonar su domicilio habitual.
- Se han ofrecido recursos de apoyo y acompañamiento a las diferentes instituciones para aquellos casos que así lo requieran.
- Se han dado cobertura a las necesidades básicas, alojamiento, manutención, aseo personal, medicación., mientras se les han gestionado otros recursos más estables.
- Se han facilitado las atenciones necesarias y un seguimiento adecuado que ha permitido una correcta coordinación en la intervención entre los técnicos del centro, así como los técnicos de la Delegación de Acción Social.
- Se ha mantenido, siempre con el deseo del usuario/a la vinculación con su lugar de origen (familia, barrio, trabajo, colegios, amigos...).

• Metodología

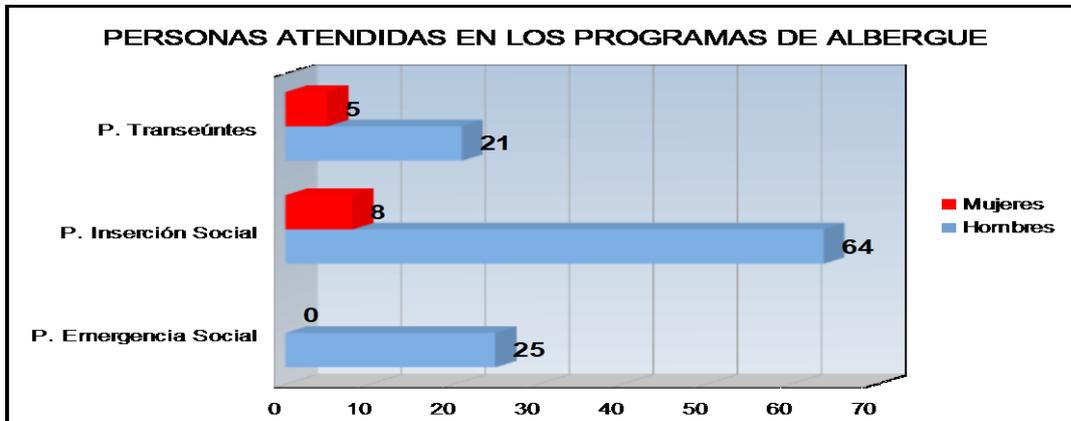
La incorporación al programa se realiza por derivación de los técnicos de los distintos programas de la Delegación de Acción Social.

Una vez alojados en el Centro:

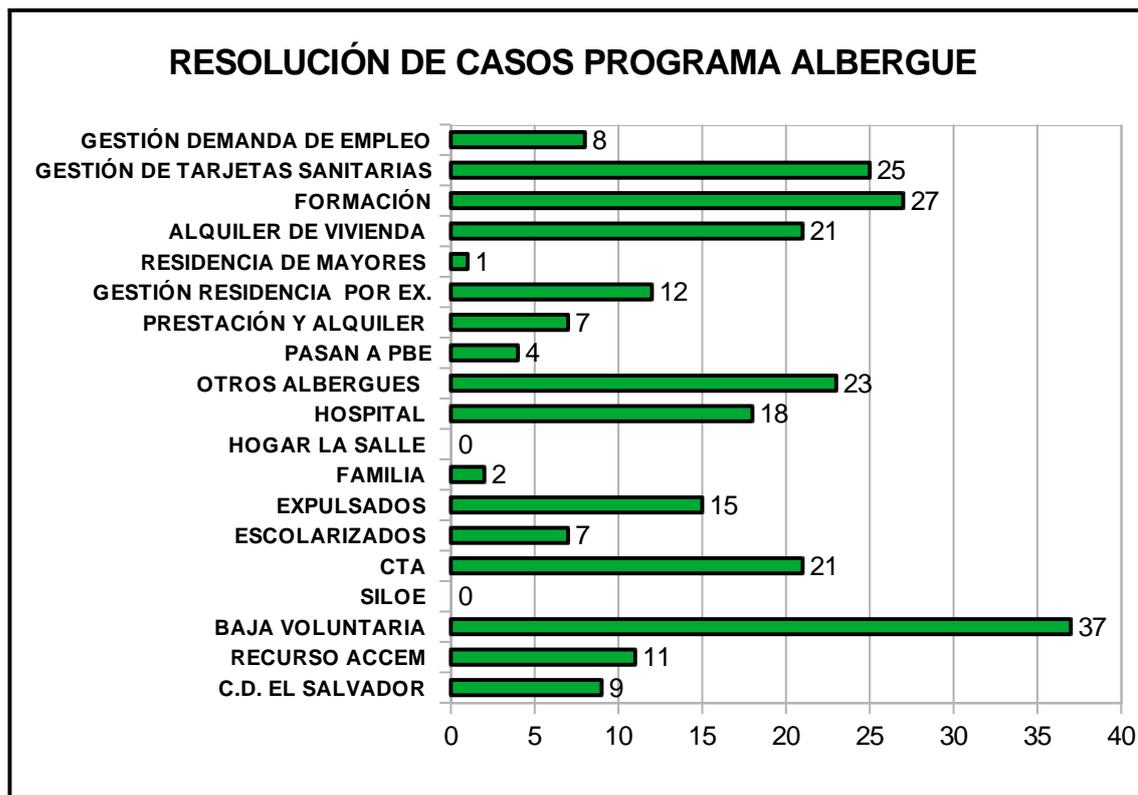
1. Entrevista individualizada al día siguiente del ingreso en el Centro.
2. Entrevistas semanales o quincenales para llevar a cabo un seguimiento
3. Coordinación con los Servicios Sociales del Ayuntamiento quien se encarga de tramitar un lugar más estable para el usuario/a.
4. Se ha gestionado la documentación necesaria para los ingresos.
5. Acompañar al usuario/a al nuevo centro donde debe alojarse si no está capacitado para hacerlo de manera autónoma.

6. Mantener el contacto familiar si lo hubiese.

Durante el año 2020 han sido atendidas en este programa 19 usuarios/as, todos ellos hombres y ninguna mujer, algunos han sido atendidos en diversas ocasiones.



RESOLUCIÓN DE CASOS: PROGRAMA ALBERGUE 2020 (%)



8.2. PROGRAMA DE BAJA EXIGENCIA

Este programa es la puerta de entrada a todos los recursos que ofrece el Centro, es un dispositivo cuyo objetivo principal es la reducción de daños de todos aquellos usuarios/as que hacen ingreso en dicho programa. Las personas que acceden al Centro por este cauce cuentan con unas características muy concretas, ya que acceden directamente desde una situación de calle que implica un nivel de deterioro bastante grande, siendo necesario un proceso de recuperación para poder comenzar a trabajar otros aspectos como la inserción social, así pues, deber ser una plataforma para impulsar y posibilitar procesos de inclusión que favorezcan el desarrollo psicosocial de los/as usuarios/as.

Dentro de este programa contamos con otro dispositivo de carácter estacional como es el Programa de "Ola de Frio", cuyas características son similares, pero pretende dar cobertura a un mayor número de personas en épocas de frío como es el invierno. Suele tener una duración de varios meses, se activa en noviembre y suele terminar en abril concretamente, este año, el 7 de abril y solo se ha incrementado en 7 el número de camas existentes.

➤ OBJETIVOS GENERALES

- Contribuir a la rehabilitación y reinserción social y laboral de personas en situación grave de exclusión.
 - Ser un espacio próximo, directo y accesible que contemple atenciones básicas a las personas usuarias. Para ello, dar cobertura de necesidades básicas como higiene, limpieza, café, calor ...
 - Ofrecer acompañamiento, asesoramiento en distintas áreas para aquellas personas que así lo deseen. A través de una coordinación con los distintos servicios sociales y sanitarios existentes y siempre tratando de potenciar la aplicación de los derechos y responsabilidades de los usuarios/as. Aquí se contemplan las siguientes prestaciones:
 - Prestación en el Área Social: Diagnóstico social e información y acompañamiento, asesoramiento y orientación sobre documentación, derechos, recursos y prestaciones existentes.

- Prestaciones de Área Física: Prestaciones básicas, fomento de la adquisición de hábitos saludables, acompañamiento, asesoramiento y coordinación con la sanidad para el acceso a tratamientos.
- Prestaciones del Área Psíquica: Detección de posible enfermedad mental, atención psicológica a solicitud de los usuarios/as e información sobre tratamientos y acompañamiento y coordinación con servicios de salud mental para el acceso al diagnóstico y tratamiento, así como ingresos involuntarios.
- Prestaciones del Área Jurídica: Información, acompañamiento y orientación en causas judiciales u otras materias, coordinación con abogados de oficio, servicios sociales.

➤ CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- *Perfil del usuario/a*
- Mayores de 18 años
- Personas con gran deterioro físico y psíquico.
- Carecen de recursos personales y económicos.
- La mayoría de los usuarios/as carecen de información de recursos y servicios, o no tienen capacidad para solicitarlos o buscarlos.
 - Generalmente son hombres, toxicómanos, transeúntes... con un elevado porcentaje de adicciones a sustancias tóxicas (drogas y alcohol).

- **Estancia en el Centro**

El equipo técnico es el encargado de valorar la estancia en el centro en función de la situación personal de cada usuario/a.

- **Atención**

El Centro de Acogida e Inserción Social proporciona una

atención de 365 días al año, para las 17 personas que son atendidas.

- **Horario**

Horario de acogida: 21:00 h a 08:00 h.

Horario de atención social: 08:00 horas a 14:00 horas (lunes a viernes).

18:45 h a 21:15 h (lunes, miércoles y viernes).

- **Servicios**

- Información y Admisión: Serán atendidos por los técnicos del centro ofreciendo información, orientación y asesoramiento.

- Comedor: Se les ofrece Desayuno y Cena.

- Higiene: La ducha es obligatoria para acceder a los servicios propios del centro.

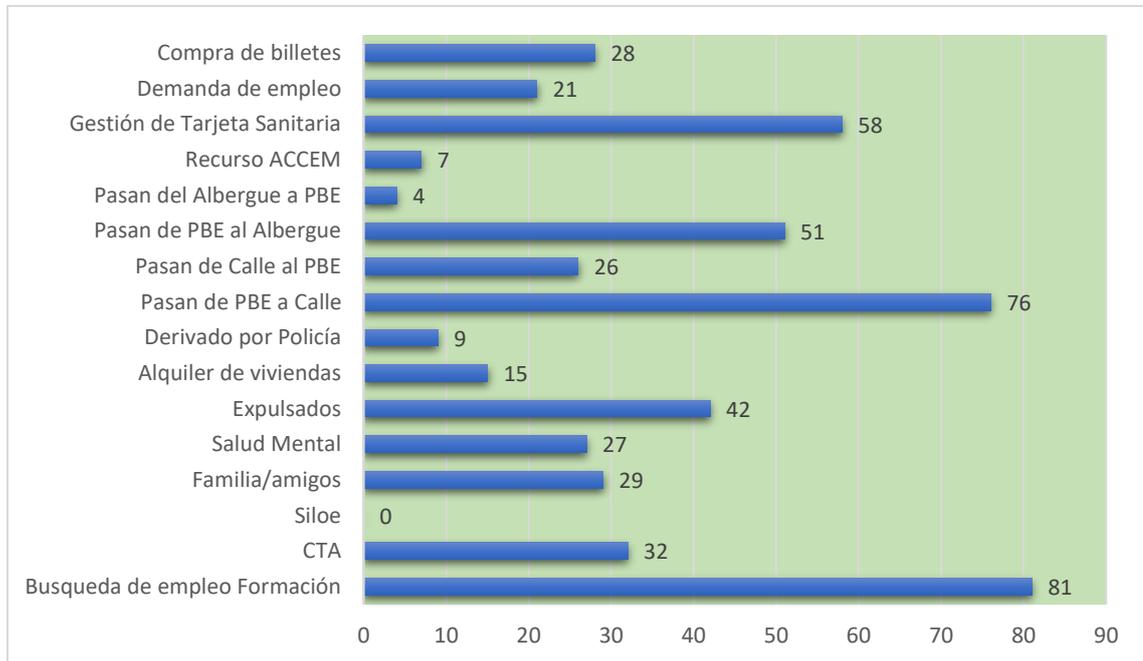
- Funcionamiento: El centro tiene una normativa específica que debe ser aceptada por la persona que es admitida. Estas normas básicas están basadas en el respeto, que permita una convivencia mínima.

- Lavandería: Todos los días de la semana.

➤ **NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN EL PROGRAMA**

Este programa cuenta con un total de 17 plazas. La ocupación media de alojamiento es del 99%. Durante el año 2020 se atendieron 322 personas, muy superior al ejercicio anterior que fue de 253 personas.

Resolución de casos de Plan de Baja Exigencias 2020



➤ RECURSOS HUMANOS

El equipo base del Programa del Baja Exigencia está formado por un Coordinador Técnico, un Trabajador Social, una Educadora Social, una facultativa, además de celadores, personal de limpieza, y personal del Servicio de Ayuda a Domicilio.

➤ RECURSOS MATERIALES

- Aseo personal
- Duchas
- Sala de descanso
- Cocina
- Lavandería
- Consigna
- Sala de entrevistas/ Despacho de la Trabajadora Social
- Sala de reuniones

Durante el año 2020 han sido atendidas en el este programa 322 usuarios/as de los cuales 301 son hombres (96, %) y 21 (4 %) son mujeres, algunos han sido atendidos en diversas ocasiones, siendo sensiblemente superior al ejercicio anterior de 2019 en que se atendieron a 226 usuarios/as.

Este programa unos de los mayores cambios que ha sufrido debido a esta pandemia, ha sido la eliminación de las habitaciones propias del programa que entre ambas suponía 17 plazas (12 de hombres y 5 de mujeres). Estas habitaciones se han destinado, como hemos detallado anteriormente, a habitaciones de aislamiento para posibles casos positivos de COVID-19 y sintomáticos. Esto ha afectado principalmente al número de plazas de mujeres reducidas al 50%.

Durante el Estado de Alarma, en este programa no se hizo distinción ya que todos los usuarios/as permanecían en el Centro con la misma normativa.

8.3. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN LA CALLE

Tras el aumento de personas sin hogar en la ciudad de Jerez de la Frontera, se crea en diciembre de 2008, un nuevo programa llamado "Programa de Intervención en la Calle".

Se puso en marcha, para dar respuesta a la realidad de exclusión existente en nuestro municipio.

Este programa pretende:

- Conocer y detectar a Personas Sin Hogar (PSH) en situación de riesgo que residen en Jerez y que están en la calle, sin acceder a recursos disponibles
- Mejorar la calidad de vida de esta población respondiendo a sus necesidades de forma globalizadora.

- Reducir daños y prevenir situaciones de exclusión de esta población.
- Propiciar que las PSH se sientan partícipes de su recuperación y posterior normalización.
- El Equipo de trabajo de este programa, está compuesto por Coordinador Técnico, una Trabajadora Social y una Educadora Social. Una de las principales características de este equipo es que se interviene directamente en la vía pública.
- El equipo de calle realiza tres salidas a la semana en horario de mañana, recorriendo los diferentes lugares en los que suelen encontrarse los usuarios/as.

OBJETIVOS:

- 1. Ampliar nuestro conocimiento de esta realidad e incrementar y mejorar la calidad de la información disponible.
- 2. Mejorar la capacidad de detección e intervención precoz en situaciones de riesgo de sinhogarismo.
- 3. Dar una respuesta más rápida, eficaz y cercana a cada persona que está sin hogar.
- 4. Favorecer particularmente las iniciativas tendentes a reincorporar a la vida social y laboral a las PSH.
- 5. Coordinar medidas de intervención de urgencia en casos de extrema necesidad.

Durante los meses de Confinamiento, el equipo de calle no hizo intervenciones fuera del Centro, por las medidas preventivas por el Covid-19, pero desde Delegación crearon un equipo de Calle que atendía las emergencias y nos eran derivadas a nuestro Centro. Es importante reseñar que, durante este año contamos con un menor número de plazas ya que hemos tenido que habilitar espacios de aislamiento para posibles casos de COVID-19.

Es importante reseñar también que desde Delegación se creó un dispositivo de emergencia en el polideportivo “Vega Veguita” donde derivábamos a los usuario/as que venían solicitando plaza.

8.3.1 ACTUACIONES Y SERVICIOS

1. PROTOCOLO DE ALOJAMIENTO

En este sentido, a través de un dispositivo de emergencia (Equipo de Calle), coordinado con la Policía Local, se facilitará el alojamiento en el Centro de Acogida e Inserción Social, más concretamente en el Programa de Baja Exigencia.

2. UNIDAD DE INTERVENCIÓN SOCIAL DE CALLE.

Este equipo tiene como funciones detectar PSH, que ejerzan la mendicidad y se encuentren en situación de vulnerabilidad social. Así como difundir entre la población en general la actuación municipal que se ha desarrollado con el colectivo, poniendo a disposición de la ciudadanía el teléfono del Centro de Acogida e Inserción Social, donde poder comunicar las situaciones de mendicidad. Gestionar la Tarjeta Sanitaria, Documento Nacional de Identidad, derivación a los Centros de Salud y Hospitales, así como informar y acompañar si fuera esto necesario. Coordinar las actuaciones con los Equipos de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, la Policía Local y la Unidad de Salud Mental.

3. CONOCIMIENTO Y DETECCIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ACTUACIÓN

Desplazamiento a las diferentes zonas donde suelen estar ubicadas las Personas Sin Hogar o de aquellas que se tenga conocimiento de que están en dicha situación.

4. ACERCAMIENTO, VALORACIÓN Y DIAGNÓSTICO

- Entrevistas en la calle para conocer la situación de cada persona, analizar las causas y posibles recursos a aplicar.
- Contactos con familiares, vecinos, instituciones que hayan trabajado anteriormente, con el objeto de recoger información y elaborar así un diagnóstico individualizado.
- Encuentros y entrevistas con estas personas para crear una relación de confianza y conseguir su colaboración y motivación en todo el proceso de intervención.

5. DEFINICIÓN DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUALIZADO para cubrir sus necesidades sociales mediante la coordinación de todas las instituciones de los diferentes sistemas de protección; salud, servicios sociales, vivienda, educación, empleo...

6. GESTIÓN DE RECURSOS QUE RESPONDAN DE FORMA GLOBALIZADORA A CADA SITUACIÓN:

• PROPIOS

- Atención social básica, atención sanitaria, alojamiento, higiene, alimentación, transporte y lavandería en el Centro de Acogida e Inserción Social.

- Prestaciones básicas de los SSCC municipales.

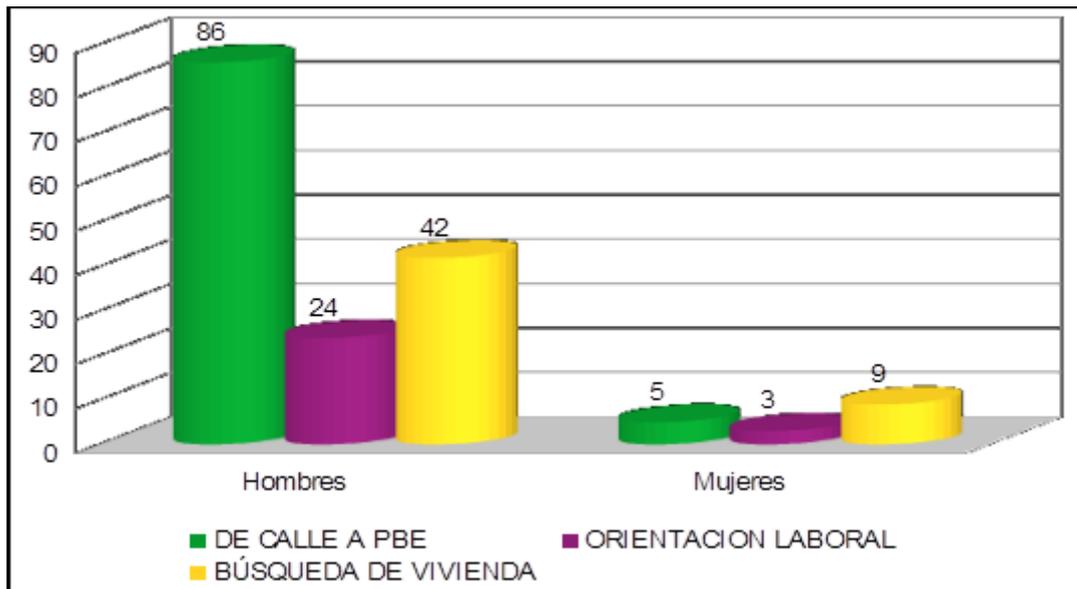
- Otros servicios y recursos del Ayuntamiento.

• EXTERNOS

- Comedor Social, Centro de Día, UMES, Inserción Laboral, Formación Ocupacional, Centros de Atención o Servicios especializados (adicciones, inmigración, minorías étnicas...). Dispositivos de salud, etc....

• PERFIL DE USUARIOS/AS

Personas con gran deterioro físico y psicológico.



Personas que sufren enfermedades mentales de carácter leve, moderado y grave.

Carecen de recursos personales, familiares y económicos.

La mayoría de los usuarios/as carecen de información de recursos y servicios, o no tienen capacidad para solicitarlos o buscarlos.

Generalmente son hombres con grandes adicciones de alcoholismo, politoxicómanos, transeúntes...

• NUMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN LA CALLE

El número de personas atendidas en el Programa de Intervención en la Calle ha sido de 230, un total de 198 hombres (86,08%) y 32 mujeres (13,91%), un 23% más con respecto al año 2019.

• RESOLUCIÓN DE CASOS

- Usuarios/as que han pasado del Programa de Calle al Programa de Baja Exigencia:
 - 91 en total (86 hombres y 5 mujeres)

- Usuarios/as del Programa de Calle atendidos en el punto de orientación laboral:
 - un total de 27 personas (24 hombres y 3 mujeres)
- Búsqueda e inserción de viviendas de alquiler en el Programa de Calle: 51 personas. (42 hombres y 9 mujeres)

• OBSERVACIONES

Este año 2020, ha sido un año bastante complicado para el colectivo de personas sin hogar debido a la Pandemia, ya que el acceso a los recursos se ha dificultado muchísimo, todo ha sido a través de citas previas, online, oficinas cerradas, todas las gestiones administrativas se han ralentizado, la atención al público etc.

Debido a la alerta sanitaria, el equipo de calle ha tenido que extremar la precaución, así como las medidas de protección en la intervención en la calle.

De nuevo unos de los colectivos principales de este año en situación de calle han sido los jóvenes ex tutelados, al igual que en años anteriores ha supuesto un gran cambio respecto a la atención de personas sin hogar en la ciudad. Son muchos los jóvenes que han ocupado casas y/o obras abandonadas, viviendo en condiciones infrahumanas durante el tiempo previo a entrar en el Albergue, o cuando son expulsados. Podemos decir que, casi el 95% de estos jóvenes vienen de Melilla, dificultando esto el acceso a los recursos habitacionales, que principalmente están dirigidos para jóvenes ex tutelados de la Junta de Andalucía.

Un problema importante a la hora de atender a este nuevo colectivo es el idioma, ya que, muchos de ellos solo hablan su idioma, este problema ha sido solventado parcialmente por una Integradora Social que domina su idioma.

8.4. PROGRAMA DE SERVICIOS EXTERNOS

• **Usuarios/as:** Personas en las que inciden un grave deterioro físico y psíquico, así como un importante nivel de cronificación, soledad extrema, graves dificultades de comunicación y rechazo sistemático a utilizar recursos normalizados.

• **Estancia.** No es necesaria hospedarse en el Centro para la utilización de los Servicios Externos.

• **Servicios:** La duración de los servicios es indefinida, en tanto no varíen las condiciones que la motivan.

• **Aseo personal:** Tres días a la semana (lunes, miércoles y viernes) en horario de mañanas, de 11:00 h a 13:00 h.

• **Lavandería:** Tres días a la semana (lunes, miércoles y viernes) en horario de mañanas, de 11:00 h a 13:00 h.

• **Ropería:** Se facilita a los usuarios/as de la calle la ropa y calzado que necesiten, cubriendo dicha necesidad.

• **Farmacia:** Ayudas para medicación siempre prescritas por el facultativo.

• **Acompañamiento:** Para gestiones, visitas médicas...

• **Asesoramiento:** Orientación y ayudas para gestionar documentación, recursos o servicios que necesiten.

• **Motivación:** Para el uso de recursos sociales adecuados a su situación y necesidades.

8.5. PROGRAMAS TRANSVERSALES

8.5.1. PROGRAMA DE ATENCIÓN SOCIOSANITARIA

Este programa se inició en el Albergue Municipal en abril de 2012, constituyendo un apartado integrado y con trabajo transversal con el resto de programación de la Institución.

El objetivo principal del programa es: mantener la Salud Integral de los usuarios/as y por lo tanto evitar enfermedades o mejorarlas si ya las tienen, brindar apoyo emocional y bienestar físico y con ello fomentar actitudes responsables y saludables en pro de la inclusión socio-sanitaria.

Algunos de los problemas de salud más comunes en el Albergue son:

- La presencia de usuarios/as con enfermedades crónicas que dependen del uso continuado de medicamentos y que llegan sin ellos, e incluso sin tarjeta sanitaria, recetas o sin prescripción facultativa.
- La incidencia normal de enfermedades, incluyendo algunas crónicas como Diabetes, Bronquitis, Hepatopatías, Alcoholismo, enfermedades infectocontagiosas (TBC, Hepatitis B y C, VIH) enfermedades dermatológicas, enfermedades psiquiátricas etc.

Este año además nos hemos visto desbordados con la aparición de una nueva enfermedad que es la Pandemia por COVID-19 y cuya incidencia ha venido a cambiar totalmente nuestra forma de vivir y de relacionarnos.

- **Equipo:**

Dra. Salas, Técnica municipal, coordina con Dr. Euclides Durand, Dr. Ever Estrada y Dra. Laura Molina (en distintos periodos de tiempo). Así como, con Inmaculada Pizarro (Educadora Social), Francisco Peláez (Trabajador Social) y los 3 Integradores Sociales: Halima Chenini Terbeche, Miguel Ángel Pérez Hernández y David González Nisa.

- **Usuario/a:**

Todas aquellas personas que se alojan en el Centro, o que acuden a él, ya sea sólo para su aseo personal, independientemente del programa al que está supeditado cada uno.

- **Horario:**

En principio y así ocurrió hasta mediados del mes de marzo de 2020 (confinamiento COVID-19) se realizaba consulta un día a la semana, más o menos desde las 9:30 h hasta las 14:30 h.

Con la irrupción del COVID-19 las cosas cambiaron y desde entonces, yo, solo coordino con los profesionales que trabajan o que pasan consulta en el Centro por vía telemática. Esta coordinación también la llevo a cabo con los Enfermeros Gestores de Casos del SAS (al Albergue le corresponde el Enfermero del Centro de Salud de “La Serrana” y durante los fines de semana y festivos el que esté de guardia), lo que está constituyendo un apoyo importante para gestionar Protocolos COVID-19 establecidos.

- **Metodología:**

1. Entrevista a los/as usuarios/as para elaborar una historia clínica con los datos que sobre su salud nos proporcionen y con la aportación de informes médicos, analíticas, recetas y otros documentos médicos que posean. El profesional coordina conmigo y elaboramos las estrategias a seguir con los recursos y posibilidades que tenemos. Si fuera necesario las visitas se repiten cada semana para observar la evolución.

2. Tramitar y gestionar la documentación necesaria para la asignación médica en Atención Primaria.

3. Gestión de citas médicas necesarias y vigilar que se cumplan, dentro de lo posible. Incluso en los casos que fuera necesario con el acompañamiento de algún trabajador del Albergue.

En caso de necesitar fármacos el usuario/a y carecer de recursos económicos o de prestaciones de la Seguridad Social, en ese momento, se le facilitarán los medicamentos que se hayan prescrito (contamos con

una pequeña reserva de fármacos donados y con la colaboración puntual de la Farmacia de referencia de Picadueñas que nos facilita la medicación u otros productos sanitarios.

4. Coordinación y derivación a recursos especializados de atención sanitaria y tratamientos a las adicciones (CTA, SILOE, Proyecto Hombre, Salud Mental).

5. Coordinación con los servicios de enfermedades infectocontagiosas del Servicio Andaluz de Salud.

6. Derivar al Médico de familia (ahora en consulta telefónica) a los usuarios/as que se estime oportuno para realizar analíticas, serologías infecciosas, pruebas de Mantoux, y derivar al Enfermero de Enlace del Centro de Salud “La Serrana” que es nuestra referencia para la realización de Test de Antígenos o PCR si fuera preciso.

7. Dispensar material preventivo (guantes, mascarillas, gel hidroalcohólico), así como fomentar actitudes responsables y medidas higiénicas sanitarias entre las personas que conviven en el Centro.

8. Recomendar hábitos de alimentación, higiene y descanso sanos.

9. Seguimiento personalizado del proceso de enfermedad o rehabilitación, ya sea en el Centro o en Hospitales o Servicio de Urgencia.

- **Acompañamiento:**

Si se considera conveniente, se les acompaña a las consultas médicas en fecha y hora indicada, con el fin de conocer directamente el diagnóstico y la manera de proceder con ellos.

- **Seguimiento:**

- _ Supervisar el tratamiento prescrito por el médico.
- _ Dispensación de los medicamentos según su posología y duración del tratamiento.

- _ Evitar el mal uso de los fármacos, ya sea por uso abusivo o por mala

administración.

_Concertar cita médica para obtener la continuación del medicamento en los usuarios/as con tratamientos de larga duración.

_En caso de ingreso hospitalario visita al Hospital (en estos momentos, esto no puede realizar), pero sí contacto telefónico con el paciente, con los especialistas, con el personal de enfermería o con el trabajador social del Centro sanitario quienes nos facilitan el estado actual del usuario/a y su evolución.

- **Apoyo:**

_ ofrecer el apoyo y la posibilidad de descanso durante el proceso de una enfermedad.

_apoyo afectivo y cercano durante el proceso de rehabilitación o recuperación de enfermedad.

- **ESTADÍSTICAS:**

Solo corresponden al primer trimestre de 2020.

- **ENERO 2020.**

Usuarios/as nuevos: 5(4 hombres y 1 mujer).

Usuarios/as Revisiones: 50(44 hombres y 6 mujeres).

Total: 55 usuarios/as: 48 hombres y 7 mujeres.

- **FEBRERO 2020.**

Usuarios/as nuevos: 11 (6 hombres y 5 mujeres).

Usuarios/as revisiones: 34 (31 hombres y 3 mujeres).

Total: 45 usuarios/as: 37 hombres y 8 mujeres.

- **MARZO 2020. (Último día de consulta presencial 11-3-2020).**

Usuarios/as nuevos: 4 hombres.

Usuarios/as revisiones: 13 (11 hombres y 2 mujeres).

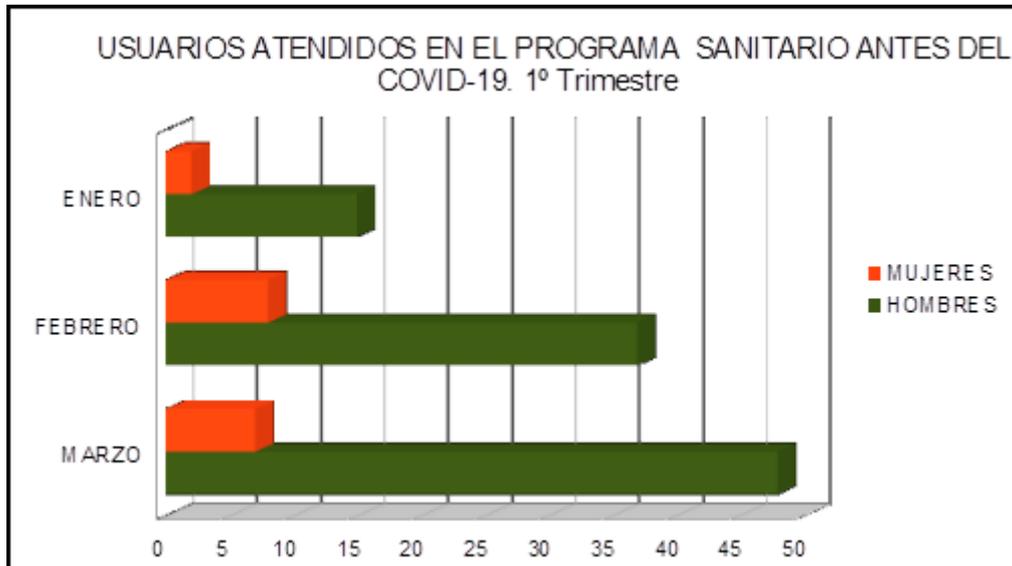
Total: 17 (15 hombres y 2 mujeres).

Total trimestral: 117 consultas.

De estas 117 consultas: 20 personas (14 hombres y 6 mujeres) son

usuarios nuevos, y 97 son consultas de revisión de las personas visitadas cada semana en la consulta presencial.

Una vez que se establece el Estado de Alarma y entra en Vigor el confinamiento la forma de trabajo cambia por completo y se desarrollan actuaciones de forma telemática, las cuales han sido:



➤ Coordinación médica diaria con Técnicos del Albergue sobre: incidencias médicas, toma de temperaturas de mañana y tarde, tratamientos médicos nuevos, revisión de los ya establecidos, utilizar o sustituir medicación similar indicada por otros profesionales por la existente en Farmacia del Centro (algunos usuarios/as llegan sin Médico al Albergue y sin recursos económicos), indicar aislamiento o alta de usuarios/as con fiebre o con sintomatología que pudiera corresponder a probable Infección por COVID-19. Extender recetas médicas a la Farmacia de referencia si fueran necesarias.

➤ Coordinar con el facultativo que acude presencial a pasar consulta desde el 4 de abril de 2020 al Albergue una vez a la semana, para valorar actos médicos y tratamientos indicados a los usuarios/as visitados en consulta.

➤ Coordinación diaria con Enfermero de Enlace del SAS (incluso sábado, domingo y festivos que lo hago con el Enfermero de Enlace de guardia), para comentar incidencias médicas tanto del personal, como de los usuarios/as de Albergue, así como número de personas en ambos grupos que cada día están en el Centro.

➤ Coordinación con Centros de Salud SAS (para renovación de medicación, citas médicas presenciales o telefónicas, anular o cambiar una cita), con Hospital Universitario Jerez (para dudas o aclarar situaciones médicas con Especialistas, con el departamento de Enfermedades Infectocontagiosas, con Farmacia del Hospital...), informarse de evolución de algún ingreso en Planta, coordinación con Salud Mental etc.

➤ Coordinación con el Trabajador Social de Hospital o de Centros de Salud por problemas médicos de algún usuario/a.

Para afrontar los nuevos cambios de intervención debido a la Pandemia, y por motivos de seguridad y prevención laboral, la Dra. Bernardita Salas dejó de acudir a atender de forma presencial, por lo que fue necesario la contratación de una empresa externa Medical Services, por lo que pudimos contar con un médico que venía una vez a la semana de forma presencial.

A continuación, se recogen las **ACTUACIONES MÉDICAS** que debido al COVID-19 se han atendido desde el teletrabajo y que se han mantenido desde el 15 de marzo 2020 (inicio de confinamiento) hasta el 31 de diciembre 2020 con **ALBERGUE MUNICIPAL, FARMACIA DE REFERENCIA DE ALBERGUE, y SAS** (Hospital Universitario de Jerez, Centros de Salud, Salud Responde, Teléfono Covid, Salud Mental de Distrito Sanitario).

■ **MARZO. (Del 15 al 31 de marzo 2020). Total: 82 intervenciones.**

-Albergue: 70 actuaciones.

_SAS: 12 actuaciones.

■ **ABRIL. (Del 1 al 30 de abril 2020). Total: 101 intervenciones.**

_Albergue: 65 actuaciones.

_SAS: 24 actuaciones.

_ Farmacia: 11 intervenciones.

■ **MAYO (Del 1 al 31 de mayo 2020). Total: 120 intervenciones.**

_Albergue: 91 actuaciones.

_SAS: 16 actuaciones.

_Farmacia:13 actuaciones.

■ **JUNIO (del 1 al 30 de junio 2020). Total:144 intervenciones.**

_Albergue: 95 actuaciones.

_SAS:35 actuaciones **(Desde el 19 de junio, cada día incluso sábados, domingos y festivos la doctora de nuestro centro ha sido el Enlace con Enfermero/a Gestor de Casos del SAS y Albergue (temperaturas, número de trabajadores y de usuarios/as, incidencias etc.).**

_Farmacia: 14 actuaciones.

■ **JULIO (1 al 31 de julio 2020). Total:100 intervenciones.**

_Albergue: 56 actuaciones.

_Farmacia:3 actuaciones,

_SAS: 41 actuaciones.

■ **AGOSTO (1 al 21 de agosto 2020) Total: 90 intervenciones. Inicio vacaciones del 22 de agosto hasta el 13 de septiembre 2020.**

_Albergue: 64 actuaciones.

_SAS: 26 actuaciones.

_Farmacia: 4 actuaciones

■ **SEPTIEMBRE (del 14 al 30 de septiembre 2020). Total:69 intervenciones.**

_Albergue: 45 actuaciones.

_SAS:24 actuaciones.

_Farmacia: 6 actuaciones

■ **OCTUBRE (del 1 al 31 de octubre 2020). Total: 122 intervenciones.**

_Albergue: 97 actuaciones.

_SAS:24 actuaciones.

_Farmacia:5 actuación.

■ **NOVIEMBRE (del 1 al 30 de noviembre 2020). Total:163 intervenciones.**

- _ Albergue: 105 actuaciones.
- _ SAS: 58 actuaciones.
- _ Farmacia: 9 Actuaciones

■ **DICIEMBRE (del 1 al 31 de diciembre 2020). Total: 166 intervenciones.**

- _ Albergue: 115 actuaciones.
- _ SAS: 51 actuaciones.
- _ Farmacia: 6 Actuaciones

Total: 1186 intervenciones.

INCIDENCIAS COVID 2020:

Usuarios/as: aislados de forma preventiva por presentar sintomatología compatible con COVID-19:

- _ marzo: 4 aislados.
- _ mayo: 2 aislados.
- _ septiembre: 1 aislado.
- _ noviembre: 8 aislados.
- _ diciembre: 1 aislado.

A todos se les realizó su PCR y /o Test de Antígenos y los resultados fueron NEGATIVOS.

Trabajadores:

- _ octubre 2020: 1 trabajador positivo para COVID-19.
- _ diciembre 2020: 2 trabajadores positivos para COVID-19.

• **PRINCIPALES COMORBILIDADES QUE PRESENTAN LOS USUARIOS/AS ATENDIDOS.**

Es muy difícil tener a veces una información real de las enfermedades o patologías que las personas de estos programas presentan, ya que están "rotando" muchos meses por distintos centros o bien en la propia calle, sumado a que en ocasiones en la entrevista médica ocultan o guardan, por desconocimiento, desconfianza, ignorancia o barrera idiomática, información médica.

Lo que sí se puede asegurar es que, todos sufren un deterioro físico

y emocional importante que además es tanto una causa como una consecuencia de la ruptura de sus lazos personales, familiares, laborales y sociales. Añadimos a esto, la situación desencadenada por todas las restricciones y normativas del COVID-19, lo que ha venido a acrecentar el desgaste físico y emocional en este año.

Podemos dividir los problemas médico sanitarios en tres grupos.

A Problemas de salud física.

B Abuso de sustancias.

C Problemas de Salud mental.

A. PROBLEMAS DE SALUD FÍSICA.

HERIDAS y/o ÚLCERAS: en su mayoría por vasculopatías de origen diabético o alcohólico: 4 hombres.

ENFERMEDADES REPIRATORIAS: Bronquitis crónica 9 hombres, y 3 mujeres.

ENFERMEDADES DERMATOLÓGICAS: foliculitis genital: 3 hombres, micosis ungueal pies: 1 mujer.

ENFERMEDADES OSTEOTENDINOSAS: fibromialgia: 3 hombres y 1 mujer.

ENFERMEDADES CARDÍACAS: arritmias: 2 hombre, IAM: 1 hombre.

PROBLEMAS DENTALES: faltan piezas, odontalgia, periodontitis, halitosis: 21 usuarios/as.

ENFERMEDADES METABÓLICAS: diabetes: 5 hombres, y 4 mujeres.

ENFERMEDADES HEPÁTICAS: cirrosis hepática: 2 hombres.

ENFERMEDADES CEREBRO-VASCULARES: Demencia de origen vascular: 6 hombres.

ENFERMEDADES DIGESTIVAS: dispepsia: 1 hombre y 1 mujer, Gastroenteritis: 7 hombres.

ENFERMEDADES NEUROLÓGICAS: Polineuropatía: 2 hombres. Migrañas: 9 mujer.

ENFERMEDADES OCULARES: astigmatismo 4 hombres, miopía 5 hombres y 1 mujer.

ENFERMEDADES ÓTICAS: otitis aguda: 5 hombre, hipoacusia: 3 hombres.

ENFERMEDADES GENITOURINARIAS: HBP: 6 hombres. Criptorquidia: 1 hombre.

ENFERMEDADES INFECTOCONTAGIOSAS: En febrero de 2020 se diagnostica un caso de Escabiosis en 1 hombre, se instaura tratamiento médico y socio sanitario para el afectado y para los compañeros de habitación y de convivencia durante el día (9 en total, todos asintomáticos) sólo medidas higiénicas y tratamiento dérmico único.

En marzo de 2020, 1 caso de Escabiosis, se instaura tratamiento y protocolo y a los 5 restantes compañeros de habitación asintomáticos, solo una aplicación dérmica de crema, aunque 2 de ellos “se van del Albergue “sin hacer tratamiento (se informó a Epidemiología del Distrito Sanitario).

En mayo de 2020 ingresa desde Hospital de Jerez un usuario/a diagnosticado de Escabiosis, se realiza tratamiento a su ingreso, antes de que ocupe la habitación.

En noviembre de 2020 5 casos de escabiosis, se realiza el tratamiento y protocolo a ellos y a los compañeros de habitación asintomáticos.

VIH: 1 hombre, en tratamiento con antirretrovirales.

VHC: 2 hombres.

B. ABUSO DE SUSTANCIAS.

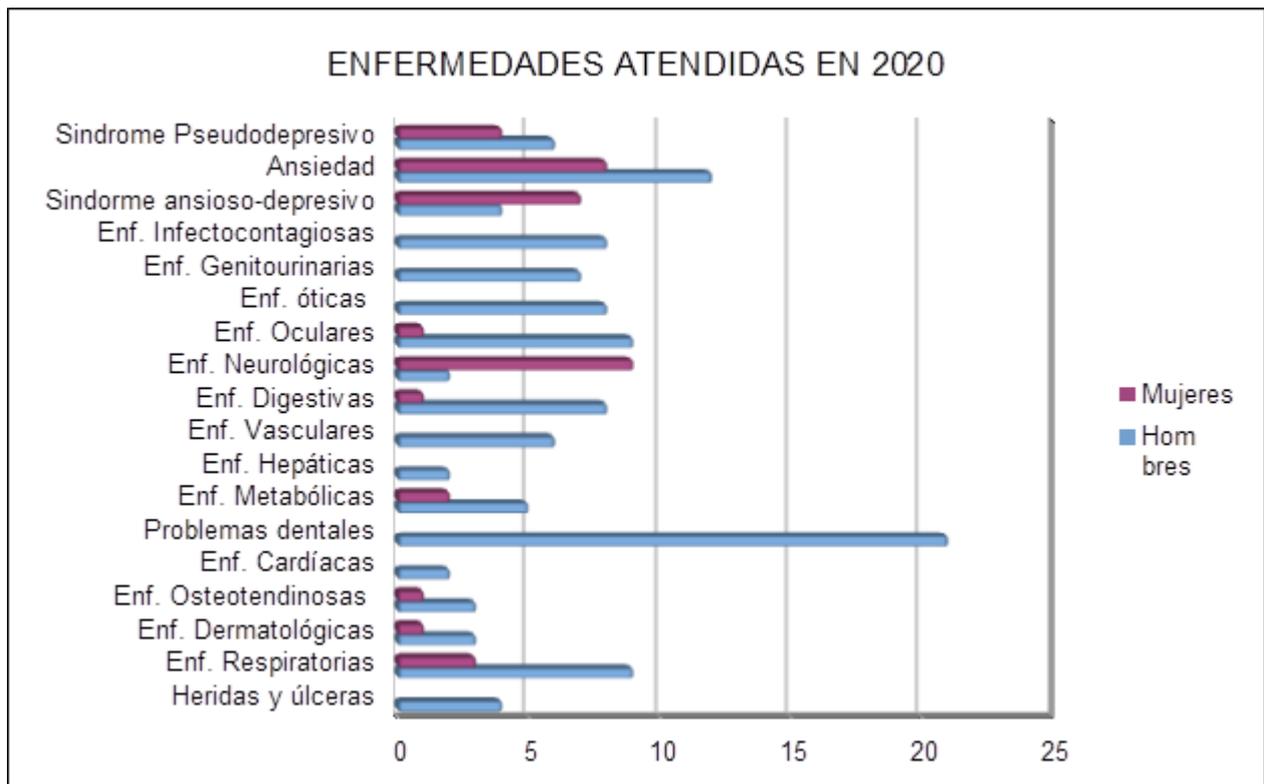
La adicción a sustancias puede ser causa, pero también consecuencia de la vida en exclusión social.

ALCOHOL: es una de las adicciones más extendidas: 19 hombres y 8

mujeres, comentan consumirlo a diario y en exceso cuando tienen “algo de dinero”.

TABÁCO: 16 usuarios/as (6 mujeres y 10 hombres).

OTRAS DROGAS: hachís, cocaína, heroína, porros reconocen consumirlas: 21 hombres y 16 mujeres. Se incluyen dentro de este apartado 19 usuarios/as en **tratamiento con Metadona**. Indicados y



C. PROBLEMAS DE SALUD MENTAL.

SÍNDROME ANSIOSO DEPERESIVO: 4 hombres y 7 mujeres.

ANSIEDAD: 12 mujer y 8 hombres.

SINDROME PSEUDODEPRESIVO: 6 hombre y 4 mujeres.

Es importante recalcar que durante el tiempo que se mantuvo el confinamiento por COVID-19, se produjo un deterioro emocional importante en toda la sociedad, y el Albergue no fue menos, personas acostumbradas a la “libertad”, verse “encerradas” supuso un estrés

importante. Se vivieron situaciones de miedos, altercados, nerviosismo, ansiedad, depresiones, que se fueron paliando con la profesionalidad de los trabajadores del Centro.

8.5.2 ACTIVIDADES PREVENTIVAS.

Todas estas actuaciones van encaminadas a la profilaxis de enfermedades que podrían constituir un riesgo de convivencia para la propia persona y la salud de los demás usuarios/as.

-Pruebas de Mantoux: 7 hombres (todos negativos).

-BAAR: 1 hombre (negativo).

-Serología de Lúes: 0.

-Serología infecciosa: 6 hombres y 2 mujeres.

-Analíticas rutinarias: 12 personas (2 mujeres y 10 hombres).

-Vacuna antigripal: en los meses indicados por el SAS y siguiendo los protocolos del Ministerio de Sanidad se ofertó a las personas más vulnerables la vacunación.

Se convocó a los usuarios/as al Centro de Salud "La Serrana", dejando la libre decisión al usuario/a.

Se recomendó a 7 usuarios/as (6 hombres y 1 mujer). Se vacunaron 3 hombres (11 de diciembre 2020).

-Test de embarazo: Incluyo en este apartado a 2 usuarias que en mayo y junio de 2020 presentan Amenorrea. Se indican Test siendo positivo (el de junio), ella decide IVE. El de mayo es negativo.

8.5.3. PROGRAMA EDUCAR EN HIGIENE

• **Usuarios/as:** Todas aquellas personas que se alojan en el Centro de Acogida e Inserción Social, independientemente del Programa al que este supeditado cada usuario/a.

- **Horario**

Horario de atención: 8:00 h - 10:00 h.

- **Servicios**

- **Intervención.** Atender a las necesidades de higiene:

Se ha llevado, a lo largo del año, un trabajo continuado en la higiene de los usuarios/as. Hemos reforzado los hábitos de higiene, vestimenta y alimentación. Se ha atendido a aquellos usuario/a que han requerido el servicio de ayuda a domicilio para poder realizar algunas funciones básicas de la vida diaria tales como: ducha, aseo diario, lavado y cuidado del pelo, higiene dental, afeitado, depilación, vestido, higiene en la menstruación, elección de ropa adecuada, uso del WC, etc.. , procurando que vuelvan a recuperar su independencia y autonomía personal.

Se ha intentado determinar las conductas no saludables, modificarlas y reforzar los elementos básicos de higiene, lavarse las manos, cubrirse la boca al toser o estornudar, lavarse su cuerpo, cabello y la higiene bucal. Adquirir o recuperar buenos hábitos de higiene es fundamental para evitar infecciones o enfermedades y para facilitar la integración social del usuario/a.

Se ha proporcionado a los usuarios/as, que así lo han solicitado, vestuario y calzado. En aquellos casos que no le hemos podido facilitar lo que demandaban se les ha derivado al Hogar "San Juan" o se ha gestionado con nuestra Fundación.

Se ha llevado un seguimiento en la higiene del usuario/a, conversando con ellos para que mantengan limpias y ordenadas las taquillas, limpieza del vestuario, echar las ropas a lavar y no acumularlas, evitando el mal olor en las habitaciones. Así como, reforzar la importancia de cambiarse la ropa tras una ducha diaria y utilizar una ropa distinta para ir a dormir.

Se ha mantenido una coordinación con el Centro de Día "El Salvador" en relación a los hábitos de higiene de los usuarios/as que utilizan ambos Centros, intentando aleccionar la repercusión de la

higiene para una integración en la sociedad.

Se les ha proporcionado información del servicio de peluquería gratuito en el Hogar “San Juan”, o se le ha acompañado a la peluquería.

Se ha pretendido transmitir la importancia de respetar los espacios comunes.

• **Objetivos conseguidos**

- Se han reforzado o recuperado los hábitos de higiene, vestimenta y alimentación.

- Se ha atendido y dado respuesta a la demanda de vestimenta y calzado.

- Se ha procurado sensibilizar y concienciar de la importancia de mantener ordenadas habitaciones, taquillas y espacios comunes.

- Este año debido a las circunstancias que hemos vivido por la Pandemia COVID-19, este programa ha tenido especial relevancia ya que la higiene y la limpieza ha sido prioritario como medidas de prevención para evitar la transmisión de la enfermedad.

- Se instalaron todo un conjunto de cartelería sanitarias y preventivas para fomentar el cumplimiento de normas y la obligatoriedad del uso de mascarillas.

- Se hizo un mayor hincapié en la obligatoriedad de las duchas y lavado de ropa., mantenimiento de distancia de seguridad entre usuarios/as, lavado de manos con gel hidroalcohólico etc.

~

8.5.4. PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO

• **Usuarios/as:** Todas aquellas personas que se alojan en el Centro de Acogida e Inserción Social o permanecen vinculados a él.

• **Horario**

De lunes a viernes supeditado a otros organismos o instituciones.

• **Intervención.**

Se han realizados acompañamientos para ayudar a los usuarios/as en aquellas situaciones en las que se han mostrado o

detectado necesidades.

Estos acompañamientos han sido a Cajas de Ahorros o Bancos, consultas médicas, consultas con especialistas, pruebas médicas, visitas a usuarios/as ingresados en hospitales, odontólogos, CTA, Salud Mental, Juzgados, Comisaría de Policía, ingresos en residencias de mayores, supermercados, peluquería, etc. con el propósito de apoyar, gestionar y canalizar las necesidades, potenciando sus habilidades y comunicando al equipo a través de la observación si el usuario/a presenta trastornos con predomios negativos (apatía, desinterés, falta de iniciativa y voluntad, abulia, aislamiento) o positivos (interés, optimismo, decisión, sociabilidad, integración), intentando en cada acompañamiento fortalecer sus capacidades y habilidades.

- **Objetivos conseguidos:**

Hemos facilitado y promovido la integración social, ofreciendo mediante el acompañamiento una atención continuada al usuario/a. A largo plazo hemos mejorado su autoestima consiguiendo que sean capaces de realizar pequeñas gestiones por si mismo, favoreciendo su independencia y la toma de decisiones. En el acompañamiento, dependiendo de cada usuario/a, se convierte en momentos de charlas, compartir experiencias, anécdotas y de dar cariño.

8.5.5. PROGRAMA OCIO Y TIEMPO LIBRE

- **Usuarios/as:** Todas aquellas personas que residan en el Albergue Municipal.

- **Objetivos logrados.**

- El objetivo principal es dignificar la vida de las personas más desfavorecidas de la sociedad, relacionándolas en un medio diferente al habitual y enseñándoles a convivir en grupo mediante actividades de ocio constructivo.

- Ofrecer alternativas de inserción social a través de diferentes actividades de ocio de carácter lúdica, recreativa y cultural.
- Fomentar de forma transversal los hábitos de higiene, alimentación saludable, cumplimientos de horarios, actitudes de amistad, comunicación en el grupo.

• **Metodología utilizada.**

1. Entrevista individualizada una vez alojados en el Centro.
2. Recogida de datos del usuario/a, con la información proporcionada por el usuario/a se determina el tipo de actividad que se va a llevar a cabo. Se valora si el usuario/a va cumpliendo los objetivos y si forma parte de otros programas del centro.
3. Determinar las actividades que se pueden llevar a cabo de forma completamente gratuitas o a un coste muy bajo que los usuarios/as puedan financiarse.

• **Actividades de Ocio y Tiempo Libre.**

En 2020 las actividades de ocio se han visto recortadas debido a las restricciones sanitarias y medidas de seguridad establecidas por las administraciones, por lo que han sido mínimas las actividades realizadas fuera del centro. Durante el Estado de Alarma que se incorporaron 3 Integradores Sociales, pudimos realizar numerosas actividades diarias, para ocupar el tiempo y la mente de los usuarios/as que de forma obligatoria debido al confinamiento debían permanecer en el centro durante las 24 horas del día. A continuación, exponemos en fotografías algunos ejemplos de dichas actividades:



8.6 PROGRAMA DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Durante el pasado año los esfuerzos de los técnicos del Centro de Acogida e Inserción Social en este programa, se han centrado en la participación activa dentro de la RED DE INTEGRACIÓN SOCIAL constituida en la ciudad y que viene realizando su trabajo desde el año 1.999. Además, se participa activamente en las reuniones del Pleno así como en las Comisiones de Trabajo que se constituyen.

Se ha participado durante el año 2020 en las siguientes Comisiones de Trabajo:

- Comisión Personas sin Hogar.
- Comisión de ex tutelados.
- Mesa técnica de empleo

Se constituyó el Consejo Local de Bienestar Social de la ciudad. Formando parte de la Comisión Permanente. La Red de Integración Social la componen 24 instituciones de carácter tanto público como privado. Estas son las siguientes:

- ACCEM
- AFACESJE
- AFEMEN
- Albergue Municipal
- Caritas Diocesana
- CEAIN
- Centro de Tratamiento de Adicciones
- Cruz Roja
- Delegación de Acción Social
- Distrito Sanitario Jerez – Costa Noroeste
- El Salvador
- FAISEM
- Fundación Gaditana de Tutela
- Fundación Secretariado Gitano
- Hogar la Salle
- Hospital

- Proyecto Hombre
- Salud Mental
- Siloé
- Tú importas Jerez
- Hogar San Juan
- Todos con casa
- Fundación Don Bosco
- Voluntarios por otro mundo

La Red de Integración Social propone que manteniéndose la autonomía de funcionamiento de cada una de las instituciones que se adhieran mediante acuerdo al mismo, formalicen un método de colaboración que permita en el ámbito local del municipio de Jerez optimizar, adecuar y estructurar los servicios destinados a los distintos niveles de atención, así como constituirse en un observatorio para prevenir y prever futuras situaciones de extrema carencia generalizada.

Por otro lado en 2020, por segundo año consecutivo, hemos participado en le **Mesa Técnica de Empleo de Jerez**, donde participan diferentes entidades de acción social que dinamizan y gestionan itinerarios de empleo en toda la zona de Jerez. Es un espacio donde se dan a conocer los diferentes programas, acciones, cursos, normativas etc...Relacionadas con planes de empleo. Es por ello que valoramos imprescindible participar en esta mesa, pues podemos nutrirnos de todas las diferentes ofertas e iniciativas para intervenir con nuestros usuarios/as. Esta participación también se ha visto afectada por la Pandemia, ya que durante varios meses ha sido imposible mantener las reuniones, y posteriormente han tenido que ser de "online".

8.7 PROGRAMAS DE SERVICIOS GENERALES

Un punto básico del Albergue es la limpieza diaria de habitaciones, baños y zonas comunes. El Control y Supervisión de la Limpieza del Albergue Municipal ha sido llevada a cabo por una empresa externa.

• **Horario del Servicio de limpieza:** De lunes a domingo de 8:30h – 14:30h. Este servicio se realiza los 365 días del año. Y contamos con un refuerzo mensual de 33 horas.

• **Servicios:**

El plan de limpieza realizado por la trabajadora es el siguiente:

1. Limpieza diaria de:

- 1 comedor
- 1 sala de estar
- 3 cuartos de baños individuales
- 2 cuartos de baños colectivos
- 1 despacho pequeño
- 1 recepción
- 7 habitaciones dormitorios:
 - 3 dormitorios con 5 plazas de hombres cada uno.
 - 1 dormitorio de 10 plazas de hombres
 - 1 dormitorio de 12 plazas de hombres
 - 2 dormitorios con 5 plazas de mujeres cada uno.
- 47 Camas diarias

2. Limpieza semanal:

- Cambios de sábanas semanales o según necesidades del servicio
- Limpieza general de baños
- Limpieza de ropería
- Limpieza despacho grande
- Limpieza de cristales

3. Otras funciones del servicio de limpieza:

- Revisar el menaje de lencería e informar del deterioro o desgastes.
- Enviar a la lavandería: sábanas, mantas, colchas, fundas, cortinas, toallas, etc.
- Mantenimiento de pavimentos con maquinaria.

• **Objetivos conseguidos en el Programa de Servicios Generales:**

- Se ha revisado la limpieza de habitaciones, consignas y zonas comunes.
- Se ha atendido quejas, peticiones y sugerencias de los usuarios/as en referencia a ropas, sábanas, toallas, descomposturas en las habitaciones ...
- Se ha llevado un control y supervisión del área de ropería.
- Se ha llevado un control y supervisión del área de limpieza.
- Se ha elaborado un planing de limpieza que especifica que tarea hay que hacer, dónde y cuántas veces, así se ha conseguido mantener el orden de las habitaciones y zonas comunes.
- Se ha llevado a cabo una coordinación de los trabajos realizados por el personal de Ayuda a Domicilio y del personal de limpieza mediante cuadernos de anotaciones diarias de ambos servicios, coordinándonos e informándonos de los cambios o incidencias ocurridos durante el día.

Durante el Estado de Alarma y debido a la alerta sanitaria, este programa ha tenido una mayor relevancia ya que la higiene y el control de la desinfección de espacios comunes, ha sido extrema con el fin de evitar los contagios entre residentes y trabajadores del centro.

Para ello, se realizaron tres intervenciones de desinfección integral del centro por parte del cuerpo de bomberos de nuestra ciudad.

9. INVERSIONES Y MEJORAS

9.1. MEJORAS EN EQUIPAMIENTO

- Reposición de sábanas.
- Reposición de toallas.
- Instalación de metacrilato en Recepción

- Instalación de dosificadores de Gel Hidroalcohólico.

9.2. MEJORAS EN INSTALACIONES

- Arreglo de taquillas de usuarios/as
- Mejora de los grifos de las duchas.
- Mejora de la encimera del mueble de la cocina.
- Se ha parcheado con mortero paredes y pretil del patio.
- Mejoras y acondicionamiento de la arboleda y de los jardines.
- Ajustes de mesas y sillas.
- Acondicionamiento de ropería.
- Pintado de barandillas exteriores.