

PROYECTO DE CENTRO DE DIA DE BAJA EXIGENCIA ONARTU

1. ANTECEDENTES

El Centro de Día de Baja Exigencia ONARTU es un servicio ofertado por la Asociación Bizitegi. La Asociación viene desarrollando desde los años 80 diferentes programas de naturaleza social para personas en situación de grave exclusión social. Entre otros, programas de atención dirigidos a personas drogodependientes, alcohólicas, enfermas mentales y/o Sin Techo. Desde hace varios años, la Asociación cuenta con la declaración de Utilidad Pública

El Centro de Día de Baja Exigencia abrió sus puertas en noviembre de 2001 en el barrio de Rekalde en Bilbao. Este Centro, en un primer momento, se planteó como un espacio para drogodependientes que cubriese necesidades mínimas a niveles muy básicos, estaba indicado para personas con una alta tasa de abandono en programas de más exigencia y el principal objetivo era potenciar una motivación para iniciar un proceso de abstinencia y de incorporación social, pero siempre respetando el ritmo que cada persona usuaria pudiera asumir, ya que eran personas que ante las presiones solían abandonar los programas. La admisión era instantánea y la atención inmediata. En el Centro era un lugar de convivencia agradable con actividades más encaminadas a lo lúdico y a crear un “enganche” inicial. También se realizaban acompañamientos sanitarios, jurídicos, sociales, etc. Desde sus inicios el centro, con una capacidad inicial para 15 plazas, tuvo un índice de ocupación superior al 100%. Todos los usuarios accedían al servicio por iniciativa propia y el periodo medio de estancia superaba los 6 meses en la totalidad de los casos.

Aunque en un primer momento el perfil respondía a toxicomanías, la realidad fue derivando hacia un perfil de personas cuya característica común era que carecían de domicilio estable. Esto nos obligó a trabajar en estrecha coordinación con el programa de sin hogar que gestiona Bizitegi y trabaja en las calles de Bilbao.

Con enfermedad mental o sin ella, consumidores o no, de Bilbao, de la provincia o del extranjero, la mayor parte de nuestros clientes son personas sin hogar.

A su vez, a lo largo de los últimos años nos hemos ido encontrando con una demanda de personas con altas hospitalarias y diagnóstico de reposo que no disponen de espacios de referencia donde pasar el día. Por ello, Onartu contempla también integrar como una de sus prestaciones la atención a estas personas.

2. MARCO

Como ya hemos señalado, el Centro de Día de Baja Exigencia Onartu pertenece a la Asociación Bizitegi y por ello, hace suyos la Misión, Visión y Valores de la entidad.

En cuanto a su **Misión**, Bizitegi se define como una Asociación sin afán de lucro, formada por personas usuarias, socias profesionales y voluntarias... con distintas formas de participación dirigida a personas en situación grave de exclusión y también hacia la sociedad en general para:

- Contribuir a la rehabilitación y reinserción social y laboral de personas en situación grave de exclusión
- Crear itinerarios para su incorporación social y normalización en todas sus dimensiones.
- Contribuir a generar una conciencia social de acogida de estas personas y a defender el ejercicio de sus derechos como personas ciudadanas partícipes en la proceso de construcción de la sociedad.

A través de su **Visión**, Bizitegi aspira a:

- Trabajar con una estructura organizativa que garantice la calidad y procure la máxima satisfacción de todas las personas usuarias implicadas en el proyecto.
- Potenciar la formación continuada y la participación activa en todos los foros haciendo aportaciones creativas y significativas para la sociedad.

Todo ello cimentado en nuestros **Valores**:

- **Solidaridad**, como sentimiento que rompe la diferencia
- Afirmación de la **persona como valor único**
- **Profesionalidad** como la expresión de nuestra decisión de ser eficaces en nuestro empeño y desempeño
- **Voluntariado organizado** como compromiso de expresión de una sociedad que quiere ser solidaria
- **Responsabilidad** de cada persona en su propia situación, haciéndose protagonista de su vida y su proceso de crecimiento
- **Participación** de cada persona en su propio proceso y en los procesos grupales y asociativos

Con el fin de desarrollar su misión, Bizitegi cuenta con un modelo de intervención cuyo objetivo es facilitar procesos de incorporación social potenciando que las personas adquieran el mayor grado de autonomía posible. Se caracteriza por ser un modelo bio-psico-social-comunitario, integral y de continuidad de cuidados, a través de servicios que responden a las diferentes necesidades según el momento del itinerario de cada persona.

Al igual que el resto de servicios de la Asociación, el Centro de Día de Baja Exigencia se rige por los principios generales establecidos en la Ley 5/1996, de 18 de octubre, de servicios sociales:

- 1) Principio de **normalización**: sin perjuicio de que se procure una flexibilización del funcionamiento en los servicios a personas en situación de exclusión grave, se evitará la marginación asistencial de nuestras personas usuarias, incluyendo a éstas en el conjunto de acciones normalizadas de todos los servicios públicos.
- 2) Principio de **autonomía**: se fomenta al máximo la autonomía personal y su capacidad de decisión. El carácter tutelar de la intervención es el estrictamente necesario y siempre en clave de acompañamiento con vistas a promocionar el desarrollo personal. Siempre respetando las capacidades y objetivos que tenga cada persona. Conscientes de las limitaciones que sufre gran parte de nuestros clientes, fruto de la enfermedad física o psíquica y / o por años de consumo abusivo de sustancias tóxicas a la hora de hacer frente procesos de inserción.
- 3) Principio de **integración**: la intervención se orienta a la integración de las personas usuarias en su entorno personal, familiar y social.
- 4) Principio de **participación**: a tal efecto se establecen los mecanismos e instrumentos de participación de las personas usuarias en el funcionamiento del Servicio y en sus itinerarios personalizados de incorporación social.
- 5) Principio de **igualdad**: las personas ejercen sus derechos y obligaciones sin discriminación por razones de raza, sexo, orientación sexual, estado civil, edad ideología o creencia.
- 6) Principio de **globalidad**: se atienden las necesidades según el concepto de atención integral procurando el bienestar global de la persona.
- 7) Principio de **profesionalización**: todas las personas trabajadoras tienen la cualificación técnica correspondiente a su nivel profesional.
- 8) Principio de **coordinación**: la intervención y prestaciones se realizan en coordinación con los Servicios Social de Base y los Servicios Sociales Especializados, de titularidad pública y/o privada, respetando las competencias establecidas legalmente y garantizando un uso responsable de la información.
- 9) Principio de **atención personalizada**: actuando según los criterios de intimidad y uso responsable de la información se presta una atención personalizada adaptada a las necesidades de la persona.

En cuanto a los compromisos con las personas usuarias, el Centro de Día de Baja Exigencia Onartu, al igual que Bizitegi, comparte la Carta de Derechos y Obligaciones de Personas Usuarias y Profesionales de los Servicios Sociales descritos en el decreto 64/2004, de 6 de abril

- **Derechos** de las personas usuarias:

- 1) Derecho a la **dignidad**. Ser atendida con el máximo respeto y comprensión, de forma individualizada, personalizada y sin discriminación por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, raza, creencia, ideología, etc..
- 2) Derecho a la **privacidad y confidencialidad**. Tratamiento con máximo respeto y cuidado de las informaciones de la persona usuaria utilizándolas únicamente para fines profesionales.
- 3) Derecho a la **autonomía**. Derecho a actuar y pensar de forma independiente y a elegir su propio estilo de vida. Para ello deberán disponer de una información adecuada y comprensible
- 4) Derecho a la **información**. Derecho a disponer de toda la información que resulte necesaria para acceder a los Servicios Sociales. Esta información deberá ser transmitida de forma clara, detallada y comprensible.
- 5) Derecho a una **evaluación de necesidades personales**. Las personas profesionales deberán realizar una evaluación personalizada de las necesidades de las persona, considerando la propia descripción de las personas usuarias, los datos de la red natural de apoyo y las informaciones previas. Los resultados de dicha evaluación se comunicarán a cada persona, informándole de las vías de reclamación
- 6) Derecho al **plan individualizado**. A partir de su evolución, cada personas tendrá derecho a un plan de atención individualizado ajustado a sus necesidades; escrito y con lenguaje de fácil comprensión
- 7) Derecho a un **centro de calidad**. El centro deberá disponer de los recursos adecuados y cumplirá con las normativas y legislaciones vigentes
- 8) Derecho a la **participación**. La persona usuaria podrá participar en las decisiones que le afecten
- 9) Derecho al **conocimiento y defensa de sus derechos**. La persona usuaria tendrá derecho a conocer de forma comprensible el contenido de sus derechos y obligaciones.

- **Obligaciones** de las personas usuarias:

- 1) **Transmitir información veraz y necesaria** para poder realizar la evaluación de necesidades así como el plan personalizado
- 2) **Cumplir la normativa del centro**. La persona usuaria tiene la obligación de conocer y cumplir el régimen normativo del centro
- 3) **Respetar a las personas**. La persona usuaria tiene la obligación de respetar los derechos de las demás personas
- 4) **Respetar las instalaciones**. La persona usuaria tiene la obligación de realizar un correcto uso de las instalaciones y recursos del centro
- 5) **Respetar las citas**. La persona usuaria tiene la obligación de respetar las fechas y horas establecidas para la prestación del servicio, en caso de imposibilidad deberá avisar con antelación

3. POBLACIÓN DESTINATARIA

- **Personas destinatarias del servicio:**

En general el programa se dirige a personas en situación grave de exclusión mayores de 18 años habituales en las calles del municipio de Bilbao.

De forma prioritaria, el programa esta dirigido a personas que por diversas causas (toxicomanía, alcoholismo, enfermedad mental, problemas físicos, carencia de recursos económicos, desarraigo familiar, dificultad relacional....) presentan situaciones crónicas graves de deterioro personal y que tienen graves dificultades para acceder a los recursos existentes.

• **Perfil de la población destinataria:**

En base a los datos obtenidos de años anteriores se puede concluir que el perfil medio de usuario del servicio corresponde a una persona con las siguientes características:

Hombre	96%
Entre 30 y 44 años	62%
Soltero	75%
Formación de graduado escolar	38%
Empadronado	74%
Indomiciliado	50%
Pernoctando en albergues	38%
Sin ingresos propios	43%
Renta Básica	43%

5. OBJETIVOS

- El **objetivo general** del centro es *“Ofertar un espacio referencial (relacional, afectivo, descanso) para personas en grave exclusión social, sin hogar, que garantice la cobertura de algunas de sus necesidades básicas y en algunos de los casos facilite las condiciones para el inicio de un posible proceso de incorporación para aquellas personas destinatarias del centro que así lo deseen, siempre desde la baja exigencia”*.
- Con este objetivo en mente el centro tiene 2 **objetivos específicos**:
 - *“ser un espacio próximo, directo y accesible que contemple atenciones básicas a las personas usuarias”*
 - *“ofrecer acompañamiento, asesoramiento en distintas áreas para aquellas personas que así lo deseen coordinándose para ello con los distintos servicios sociales y sanitarios existentes y siempre tratando de potenciar la aplicación de los derechos y responsabilidades de los usuarios”*.
- Para la cobertura del primer objetivo específico el centro contempla las siguientes **prestaciones**:
 - cobertura de necesidades básicas como higiene (duchas, corte de pelo), limpieza (lavadoras, ropa de urgencia), café-calor
 - reducción de daños, curas básicas, y atención a las altas hospitalarias de las personas, con diagnóstico de reposo (apoyando la toma de medicación prescrita y el descanso necesario) que no tengan espacio físico diurno donde realizarlo.
 - ofrecer la posibilidad de actividades tanto ocupacionales como lúdicas que contribuyan a ocupar su tiempo.

- Para la cobertura del segundo objetivo específico el centro contempla las siguientes **prestaciones**:

- Prestaciones del **área social**:

- diagnóstico social e información y en su caso acompañamiento, asesoramiento y orientación sobre documentación, derechos, recursos y prestaciones existentes.

- Prestaciones del **área física**:

- prestaciones básicas (ya contempladas en el primer objetivo)
- fomento de la adquisición de hábitos saludables
- el acompañamiento, asesoramiento y coordinación con la red de salud para el acceso a tratamientos.

- Prestaciones del **área psíquica**:

- detección de posible enfermedad mental
- atención psicológica a solicitud de los usuarios e información sobre tratamientos
- acompañamiento y coordinación con servicios de salud mental para acceso al diagnóstico y tratamiento.

- Prestaciones del **área jurídica**:

- información, acompañamiento, asesoramiento y orientación en causas judiciales u otras materias.
- coordinación con abogados de oficio, IRSE, servicios sociales y miembros de los equipos de tratamiento de centros penitenciarios.

7. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

• **Ubicación :**

Actualmente está ubicado en la calle Camino Iturrigorri, nº 35, en el barrio de Rekalde, Bilbao. aunque estamos estudiando la posibilidad de cambiar de local ya que el espacio físico actual es insuficiente.

• **Atención:**

Onartu proporciona una atención 365 días al año, para 20 personas. De estas plazas, 5 estarán reservada para convalecencias médicas.

• **Horario:**

- de 9:00 a 19:00.
- Excepto un día a la semana que se abrirá a las 10:00 de la mañana de manera que de 8:00 a 10:00 se puede hacer una reunión de coordinación de equipo.

• **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

9. RECURSOS (HUMANOS Y MATERIALES)

• **Recursos Humanos¹:**

El equipo base del centro estaría formado por 3 educadores sociales y 1 educador para la salud. Adicionalmente tendría el apoyo de las áreas dotadas con los siguientes profesionales:

- ½ jornada de T.S.
- ½ jornada de abogad@.
- 10 horas Psicolog@.
- Personal de limpieza

• **Recursos Materiales:**

Local de 140m² los cuales estarían distribuidos de la siguiente manera:

- ⇒ Hall; 3m²
- ⇒ Baños (3WC mas lavabo); 10,5 m²
- ⇒ Duchas (3 espacios que tengan una ducha cada uno y un vestuario. Una de ellas habilitada para personas con discapacidad) 12m²
- ⇒ Sala de curas y descanso (una sala de descanso y una enfermería) 23m²
- ⇒ Sala polivalente; 52,5m²
- ⇒ Cocina; 9m²
- ⇒ Lavandería; 5m²
- ⇒ Almacén; 6m²
- ⇒ Sala de entrevistas; 9m²
- ⇒ Sala de reuniones (sala de reuniones y vestuario para trabajador@s); 18m²

10. COORDINACIÓN EXTERNA.

- **IRSE:** Para averiguar la situación penal.
- **Abogados:** De cara a la preparación previa a los juicios.
- **Servicios Sociales Penitenciarios:** En los casos puntuales en que se realicen TBCs en Onartu.
- **RAIS Euskadi:** formación y empleo
- **CEAR Euskadi:** Personas extranjeras, apoyo inserción socilaboral.
- **Fundación Peñaskal:** Formación.
- **Comedores Irala y Damas:** Se entra en contacto en casos de personas que requieren una dieta especial por algún problema de salud.
- **Módulo Auzolan:** Coordinación con psiquiatra y/o enfermería para recogida de medicaciones y metadona.
- **CSM Otxarkoaga:** Coordinación con enfermería para recogida de medicación.
- **CSM Ajuriaguerra:** Supervisión de inyectables y cambios de medicación.
- **CSM Novia Salcedo:** Coordinación para medicación.
- **Módulo Rekalde:** Coordinación con enfermería para medicación y metadona.
- **Hospital Basurto:** Coordinación con profesionales de diferentes especialidades, sobre todo Servicio de Infecciosas y Digestivo. Contactos ocasionales con trabajadoras sociales para posibles derivaciones a servicios residenciales.
- **Hospital de Cruces:** Coordinación con Servicio de Trasplante hepático.

¹ Aunque no sea personal estrictamente del centro de día, fuera del horario del centro habrá una estrecha coordinación con el equipo de calle de Bizitegi para realizar acompañamientos o derivaciones a otros recursos.

- **Ambulatorios Bilbao:** Rekalde, Casco Viejo, Marzana, San Ignacio, Bombero Etxaniz, Dr. Areilza. Coordinación con médicos de atención primaria y /o especialistas por acompañamientos y seguimientos de tratamiento.
- **Osakidetza María Díaz de Haro:** Servicio de Educación para la Salud y Laboratorio para tramitación de analíticas.
- **Comisión AntiSida:** Recogida de preservativos e información sobre ETS y sexualidad
- **Albergues municipales y otro tipo de alojamientos.**
- **SMUS**
- **Equipo de calle de Bizitegi.**

11. INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO.

- ⇒ N^o total de personas atendidas.
- ⇒ N^o total de duchas proporcionadas.
- ⇒ N^o total de lavadoras proporcionadas.
- ⇒ N^o total de prendas de vestir proporcionadas.
- ⇒ N^o total de entrevistas educativas.
- ⇒ N^o total de coordinaciones con otros recursos de la red.
- ⇒ N^o total de personas atendidas por el área física.
- ⇒ N^o total de convalecencias atendidas.
- ⇒ N^o total de administraciones de medicación.
- ⇒ N^o total de curas realizadas.
- ⇒ N^o total de acompañamientos a centros de salud, hospitales.
- ⇒ N^o total de coordinaciones con otras instituciones.
- ⇒ N^o total de personas atendidas por el área social.
- ⇒ N^o total de personas asesoradas en materia social.
- ⇒ N^o total de tramitaciones realizadas.
- ⇒ N^o total de acompañamientos.
- ⇒ N^o total de coordinaciones con servicios sociales.
- ⇒ N^o total de personas atendidas por el área jurídica
- ⇒ N^o total de personas asesoradas en temas penales.
- ⇒ N^o total de personas asesoradas en temas civiles.
- ⇒ N^o total de personas asesoradas en temas administrativos.
- ⇒ N^o total de personas asesoradas en temas de extranjería
- ⇒ N^o total de averiguaciones de causas penales.
- ⇒ N^o total de coordinaciones con abogad@ de oficio.
- ⇒ N^o total de coordinaciones con otras instituciones.
- ⇒ N^o total de personas atendidas por el área psíquica.
- ⇒ N^o total de entrevistas motivacionales
- ⇒ N^o total de apoyos al tratamiento psiquiátrico.
- ⇒ N^o total de tratamientos según tipo.
- ⇒ N^o total de acompañamientos a CSM.
- ⇒ N^o total de coordinaciones con CSM y hospitales psiquiátricos.
- ⇒ Índice de ocupación del servicio.