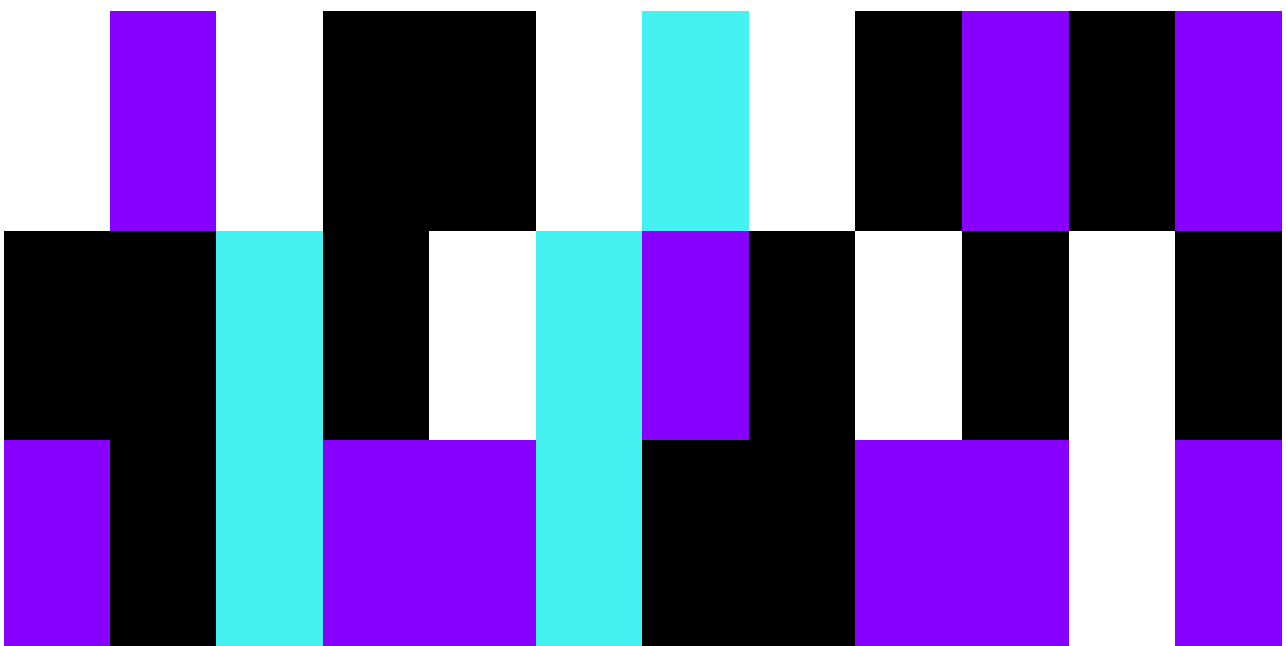


La intervenció social en els assentaments irregulars i en altres formes d'infrahabitatge a Barcelona

Data: Març 2024



Autors/res

Albert Sales Campos

Laura Porzio

Ana Vicente Olmo

Barcelona, abril de 2023 – març 2024

Índex de contingut

1. Introducció i metodologia	4
2. El fenomen dels assentaments irregulars i l'infrahabitatge a la ciutat de Barcelona	6
3. Serveis Socials i assentaments: orígens i evolució	13
3.1. Orígens de la intervenció en assentaments i naus.....	13
3.2. SISFA-ROM i OPAI	14
3.3. SISFAM i SASSEP	15
<hr/>	
4. Caracterització de la intervenció social del SASSEP i el SISFAM	17
4.1. SASSEP	17
4.1.1. Missió i objecte de la intervenció.....	17
4.1.2. Estructura i organització.....	18
4.1.3. Metodologia i objectius	18
4.1.4. Registre i tractament de dades	21
4.1.5. Coordinació, derivació i tancament de casos	22
4.1.6. Percepció de la tasca a realitzar.....	24
4.2. SISFAM	26
4.2.1. Missió i objecte de la intervenció.....	26
4.2.2. Estructura i organització.....	27
4.1.7. Metodologia i objectius	27
4.2.3. Registre i tractament de dades	29
4.2.4. Coordinació, derivació i tancament de casos	30
4.2.5. Percepció de la tasca a realitzar.....	31
<hr/>	
5. Tensions en la intervenció social dels serveis municipals en assentaments i altres formes d'infrahabitatge	34
5.1. Tensió 1: límits de les realitats sobre les que intervenen els serveis	34
5.2. Tensió 2: problemes de coherència en la metodologia dels serveis	38
5.2.1. L'espai on es realitza la intervenció	38
5.2.2. El pes del treball amb persones en situació de carrer al SASSEP	39
5.2.3. El paper de la xarxa familiar	40
5.2.4. La centralitat de la recollida i registre de dades	40
5.3. Tensió 3: contínuum assistencial, derivacions i relacions amb altres serveis	41

5.4. Tensió 4: rol de la recollida i del tractament de dades.....	44
<hr/>	
6. Conclusions: reptes i escenaris de futur	47
6.1. Reptes organitzatius en l'atenció a les persones en situacions d'infrahabitatge	49
6.1.1 Repte 1: Delimitar clarament les realitats d'exclusió residencial.....	49
6.1.2 Repte 2: Donar coherència a les metodologies dels serveis i garantir el contínuum assistencial....	49
6.1.3 Repte 3: Garantir el registre, el tractament de dades i la generació de coneixement	50
6.2. Escenaris de futur i les seves implicacions.....	50

1. Introducció i metodologia

Aquest informe presenta una anàlisi de la intervenció social que porten a terme els serveis municipals creats per atendre a les persones que viuen en assentaments irregulars i que en els darrers anys també acompanyen persones i famílies en altres situacions d'infrahabitatge.

A partir de les entrevistes i el grup de discussió realitzats amb els i les professionals, l'observació sistemàtica d'intervencions dels equips i l'anàlisi de les memòries anuals, s'examina l'adaptació dels serveis als canvis que s'han produït en els darrers anys i l'impacte de la progressiva ampliació del seu camp d'actuació: dels assentaments de barraques o caravanes en solars a la intervenció en naus industrials i en locals ocupats.

La recerca apunta les tensions generades per les transformacions i el creixement d'uns serveis que van néixer per abordar situacions molt concretes d'exclusió residencial greu i alguns dels reptes que hauran d'abordar els serveis socials de Barcelona per seguir fent front a l'increment i la diversificació de l'exclusió de l'habitatge.

En els darrers 15 anys els problemes d'exclusió de l'habitatge a Barcelona han canviat de forma ràpida i significativa. Més enllà de la constatació del fet que hi ha més persones dormint als carrers de la ciutat, han crescut les **situacions d'infrahabitatge i les ocupacions d'espais diversos** que es fan servir com a residència habitual. Entre aquests espais es compten habitatges, locals comercials, naus industrials o solars en els quals s'edifiquen cabanes d'autoconstrucció o barraques.

Des de finals dels 90, l'Ajuntament de Barcelona ha anat creant **serveis** per abordar situacions que, per diverses raons, quedaven fora de l'abast i de la capacitat d'actuació dels Centres de Serveis Socials (CSS). Les situacions més evidents i visibles d'exclusió residencial van motivar la creació d'equips de carrer dirigits a atendre a la població sense sostre i de serveis que treballaven, originalment, amb les persones que vivien en assentaments de barraques.

Tal com es relata en el capítol 2, per fer front a les transformacions en les formes d'exclusió residencial que es donaven a la ciutat, aquests serveis han anat patint **adaptacions i reconfiguracions** en les seves metodologies d'intervenció, la seva població objectiu i, fins i tot, en el seu encàrrec principal. Aquest document recull i ordena els canvis que han patit els serveis que originàriament es feien càrrec de la intervenció social en assentaments i la relació d'aquests amb una realitat dinàmica en constant transformació.

La investigació té com objectiu **analitzar les transformacions en els serveis que atenen i acompanyen a les persones que viuen en assentaments** a Barcelona per tal de valorar (1) la

seva adequació als canvis que s'han donat en les formes d'infrahabitatge a la ciutat, (2) revisar la relació entre l'encàrrec que reben i les funcions dels serveis socials, i (3) millorar el seu disseny i orientar les polítiques d'intervenció social amb persones i famílies en situació d'habitatge inadequat.

Per abordar aquest objectiu, s'ha aplicat un **enfocament metodològic mixt** que ha combinat la producció de dades qualitatives primàries amb l'anàlisi de dades quantitatives secundàries generades pels mateixos serveis.

La **metodologia qualitativa** empleada ha consistit en la utilització de tècniques etnogràfiques i d'anàlisi del discurs, les quals s'han orientat a descriure i analitzar els objectius i els procediments d'intervenció dels serveis i la seva adequació a les tendències i les transformacions de la problemàtica dels assentaments i d'altres modalitats d'infrahabitatge. En concret, la metodologia qualitativa ha inclòs:

- **Entrevistes en profunditat** amb les figures de coordinació dels equips de SASSEP i SISFAM, referents tècnics de l'Observatori i un equip d'educadors/ores (4 entrevistes).
- **Sessions d'observació** amb els quips de SASSEP i SISFAM:
 - o SASSEP: 3 sortides amb l'equip d'Horta-Guinardó/Nou Barris/Sant Andreu i 3 amb l'equip de Sants-Montjuïc.
 - o SISFAM: 8 sortides amb dues parelles amb diferents rols professionals (referent de cas i treballadora familiar).
- **L'anàlisi de les memòries dels serveis** actuals i dels preexistents.

2. El fenomen dels assentaments irregulars i l'infrahabitatge a la ciutat de Barcelona

Durant la part central del segle XX, molts milers de veïns i veïnes de Barcelona vivien en cabanes d'autoconstrucció en assentaments irregulars¹. Aquesta forma d'infrahabitatge, lluny de ser estadísticament anecdòtica, va constituir un vector de creixement de la ciutat. Fins als anys 70 el **barraquisme** fou un problema que es va abordar políticament des de l'urbanisme a través de la construcció de polígons d'habitatge². En absència de polítiques socials i en resposta a dècades de marginació i de repressió els veïnats van construir llaços de solidaritat i suport mutu amb la col·laboració de parròquies i d'entitats assistencials.³

Als anys 80, ja amb uns nombres més reduïts de famílies vivint en barraques, foren els **Serveis Socials d'atenció primària** els que començaren a fer acompanyament i seguiment social a les unitats de convivència – i sobretot als i les infants – que experimentaven aquesta situació d'exclusió residencial.

El que fins llavors havia estat protagonitzat per persones que migraven a Barcelona procedents d'altres indrets de l'Estat es va convertir als 90 en un fenomen vinculat a poblacions itinerants de nacionalitat estrangera que s'instal·laven temporalment a la ciutat en solars en desús. Aquesta nova realitat d'infrahabitatge va donar lloc al naixement de **serveis d'intervenció específics en assentaments irregulars**. La falta de domicili i arrelament territorial d'aquestes persones, la seva presència en espais visibles i accessibles des de l'espai públic i la necessitat d'establir-ne vincles sense esperar que s'adrecessin als centres de serveis socials justificaven la seva creació.

Actualment, les **dades disponibles** sobre la població que viu en assentaments en solars a Barcelona són generades pels serveis que realitzen tasques de detecció, vinculació i acompanyament a les persones que es troben en aquesta situació d'exclusió residencial. En concret, duen a terme aquestes tasques dos serveis municipals: el Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP) i els Servei d'Intervenció Social amb Famílies (SISFAM).

L'anomenada crisi hipotecària de 2008 va estendre l'exclusió de l'habitatge a la ciutat i va fer que la falta d'accés a una solució residencial digna guanyés pes en l'activitat quotidiana dels serveis socials. Des d'aleshores, altres problemàtiques relacionades amb l'infrahabitatge, com l'ocupació de pisos, la sobreocupació, l'amuntegament o el relloguer, han registrat un important increment de

¹ Sacristán Arana, I. (2010). La ciudad del (no) poder: barraquismo contemporáneo. *ACE: Architecture, City and Environment*, 5(13), 7-18.

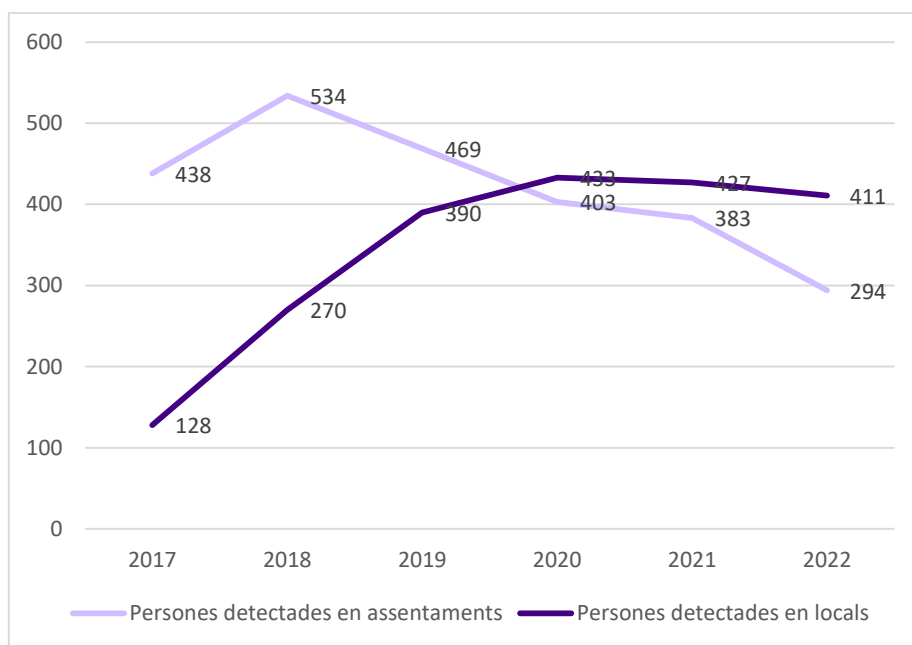
² Gomez Lazaro, F. J. (2023). *Barcelona, de las barracas a los polígonos* (Bachelor's thesis, Universitat Politècnica de Catalunya).

³ Vila, L. G. (2018). El barraquismo en la ciudad de Barcelona durante el franquismo. Primeras aproximaciones a una domesticidad desde los márgenes. *ArqueoGazte: Revista de arqueología-Arkeologia aldizkaria*, (8), 239-258.

la seva incidència⁴. Tot i que es tracta de fenòmens molt difícils de quantificar i que les dades disponibles són incompletes, és irrefutable que **les situacions de mal allotjament i d'exclusió de l'habitatge** s'han convertit en un **factor clau d'exclusió social a la ciutat** amb una relació directa amb les problemàtiques a les quals s'enfronten les persones que s'adrecen als serveis socials municipals.⁵

Tanmateix, mentre es constata un increment de l'exclusió residencial a Barcelona i un augment del nombre de persones sense sostre i sense llar, des de 2018 s'ha produït una **reducció de les ocupacions de solars en forma d'assentaments irregulars**. La utilització de solars per aixecar edificis de nova construcció al districte de Sant Martí –el districte on el fenomen dels assentaments ha estat i encara és més intens- i el conseqüent desplaçament de persones cap a solars d'altres municipis de la corona metropolitana o cap a altres situacions d'exclusió residencial, com ara l'ocupació de locals comercials o de naus abandonades, ha fet que el fenomen que fa uns anys va generar preocupació política i interès mediàtic, i que va motivar la creació de serveis específics per fer arribar l'atenció social als assentaments, estigui en retrocés.

Gràfic 1. Evolució interanual de persones detectades en assentaments i locals



Font: Memòria del SASSEP, 2022

Atenent les dades generades pel SASSEP, el nombre de persones detectades vivint en assentaments irregulars instal·lats en solars en desús s'ha reduït de les 534 persones l'any 2018 a les 294 de 2022⁶. Al mateix temps, **el nombre de persones que viuen en locals ocupats detectades pel SASSEP ha crescut** de les 128 de l'any 2017 a les 411 que declarava la darrera

⁴ Alarcon, P.; Romea, F.; Sales, A. (2023) Serveis socials i polítiques públiques enfront l'exclusió residencial a Barcelona a IERMB (2023) *Recerca Urbana per transformar. Anuari Metropolità 2023*. Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona

⁵ Sales, A. (2022). Els serveis socials davant l'exclusió residencial. *Quaderns per a la inclusió social*, 8. 45-60. Tarragona: Universitat Rovira i Virgili.

⁶ Memòria del SASSEP 2022.

memòria del servei disponible (2022). En aquest punt és important remarcar que el SASSEP fa prospecció d'espais ocupats que siguin detectables des de l'espai públic o dels que rebi informació d'altres serveis municipals o del veïnat. Per aquesta raó, les dades que fan referència als assentaments en solars són gairebé exhaustives mentre que les dades referents a l'ocupació de locals només reflecteixen la part d'aquesta realitat d'infrahabitatge de la que té constància el servei.

Així doncs, malgrat que la reducció del nombre de persones en assentaments no es pot atribuir a una menor incidència de l'exclusió residencial, tampoc podem determinar cap a quines realitats d'infrahabitatge s'han desplaçat les ocupants dels solars. Tot i que no és possible analitzar la mobilitat de la població detectada, les xifres ens indiquen que no hi ha una tendència a la reducció del nombre de persones que són ateses per primera vegada pels serveis.

Taula 1. Evolució de les persones ateses i de nova incorporació en assentaments i locals

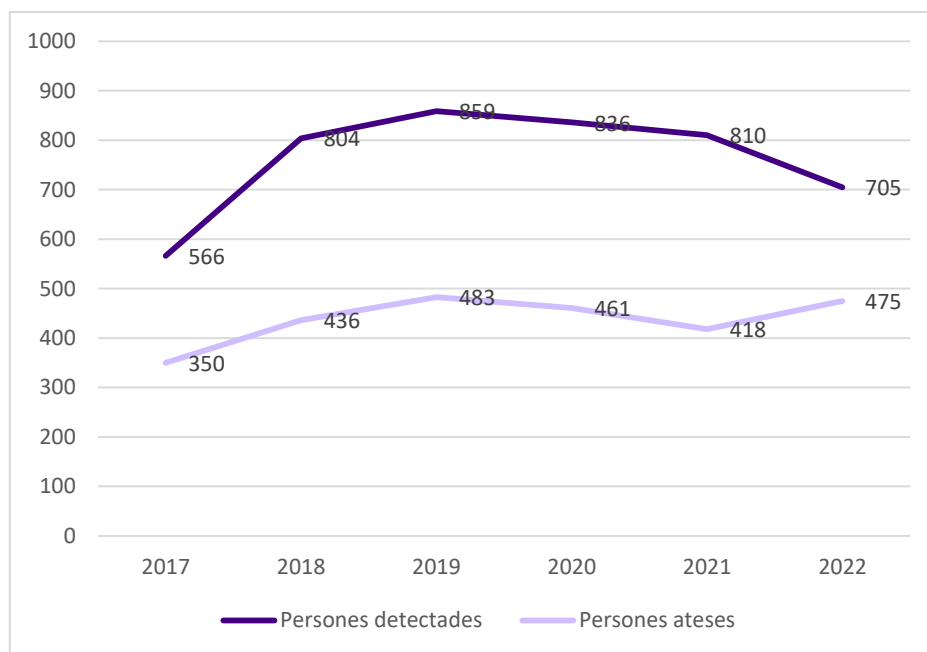
Any	Persones ateses	Persones ateses primera vegada
2013	539	-
2014	261	53
2015	196	46
2016	234	116
2017	350	202
2018	436	199
2019	483	214
2020	461	111
2021	418	121
2022	475	134

Font: Memòria del SASSEP, 2022

Com veurem en els capítols vinents, el SASSEP té la funció de prospectar i detectar les persones que viuen en assentaments i en els locals “amb dinàmica d'assentament”. Aquesta detecció pot donar lloc a la provisió d'atenció social i a la vinculació amb aquest o amb un altre servei per acordar un pla de millora. Els serveis socials disposen d'informació més completa com més profund és el nivell d'intervenció i major és el vincle amb els i les professionals del SASSEP o del SISFAM. En aquest sentit, una part de la població detectada (705 persones l'any 2022) es comptabilitzarà com població atesa (475 persones l'any 2022), i d'entre les persones ateses, només amb una part s'acordarà un “pla de millora” (302 l'any 2022).

Des del 2017, s'ha atès anualment a més de la meitat de la població detectada. L'encàrrec de prospectar i intervenir en locals “amb dinàmica d'assentament” va suposar un creixement de la distància entre detecció i atenció l'any 2018 2018, però en els darrers anys s'observa una major proporció de persones detectades que són ateses pels serveis.

Gràfic 2. Evolució interanual de les persones detectades i ateses vivint en assentaments i locals



Font: Memòria del SASSEP, 2022

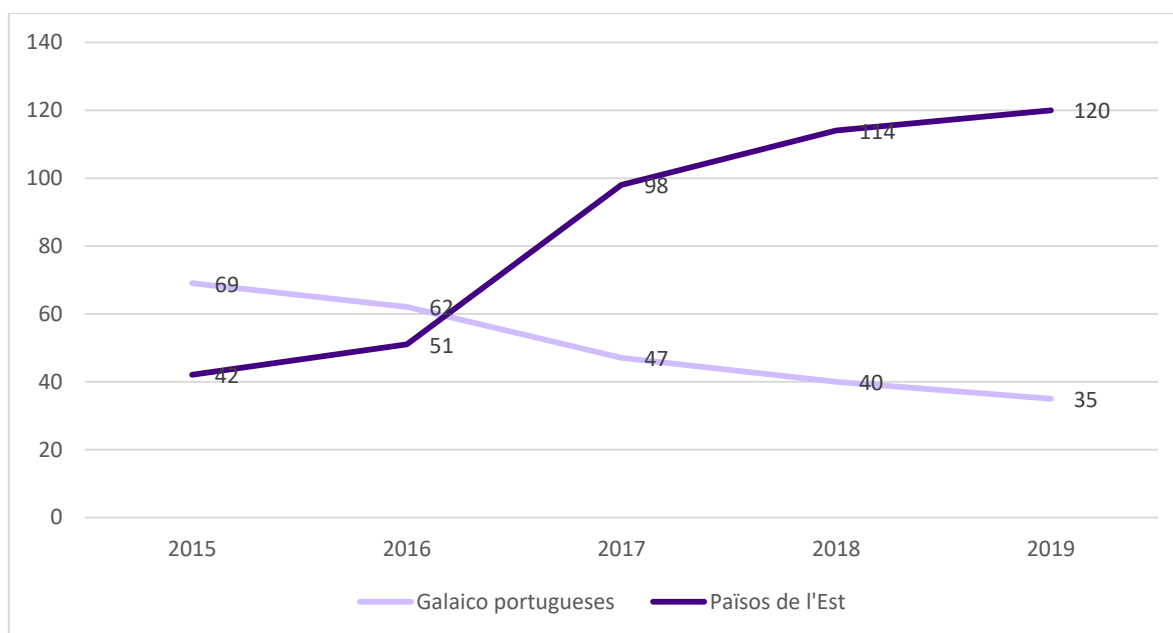
Aquestes dades poden servir per aproximar-nos al funcionament dels serveis i al pes de les tasques de prospecció i detecció en relació amb les d'atenció i seguiment de plans de millora. Però no es poden prendre com a referència per valorar el grau de cobertura de la població en assentaments i locals ocupats per part dels serveis socials. Tal com s'ha indicat anteriorment, si bé **la detecció d'assentaments en solars és força exhaustiva, la capacitat de detectar persones i famílies vivint en locals ocupats o en immobles com naus industrials és molt més limitada**. El fet que aquestes situacions d'infrahabitatge no siguin visibles des de la via pública fa que la detecció depengui en major mesura de què arribin alertes de veïnat, de la Guàrdia Urbana, dels serveis tècnics dels districtes o dels serveis de neteja, que de l'activitat de prospecció del SASSEP. Tanmateix, com veurem més endavant, els límits dels serveis d'espai públic a l'hora d'aproximar-se a realitats d'infrahabitatge no són clars i no tots els locals ocupats són objecte de la seva intervenció.

Un dels principals factors que ha provocat l'expansió de l'activitat de SASSEP i SISFAM cap a locals ocupats "amb dinàmica d'assentament" ha estat el **desplaçament de famílies romaní d'assentaments en solars cap a locals comercials ocupats**. La nova localització d'unitats familiars i persones ja conegudes i d'altres amb característiques similars (el mateix origen i la realització d'activitats econòmiques relacionades amb la recuperació i venda de residus) motiva que es conceptualitzi la "dinàmica d'assentament". La seva funció inicial fou distingir aquelles ocupacions de locals que havien de ser objecte d'intervenció dels serveis d'espai públic de les que no formaven part del seu àmbit d'actuació.

La missió original dels serveis que treballaven en els assentaments irregulars a principis dels 2000 ha condicionat aquesta evolució dels espais d'intervenció. En aquells moments es van crear serveis que es definien a partir de l'adscripció de les famílies ateses al poble gitano. En les seves redefinicions posteriors, **l'atenció a les famílies rom ha continuat sent un dels trets**

definitoris de la intervenció en assentaments irregulars. No és d'estranyar que la “dinàmica d'assentament” hagi justificat el seguiment d'aquestes famílies d'una forma d'infrahabitatge a una altra. Entre 2015 i 2019, el nombre de famílies rom ateses en assentaments, naus i locals va passar de 102 a 155. Es detecta, però, un canvi en la seva procedència. Les famílies galaico-portugueses es redueixen i l'augment està protagonitzat per famílies procedents de països de l'Europa de l'Est, principalment de Romania (on es dona un èxode en diferents onades en finalitzar la dictadura⁷).

Gràfic 3. Evolució del nombre de famílies rom ateses en assentaments (solars i naus) i locals segons procedència



Font: Memòria del SASSEP, 2022

De fet, **l'origen nacional** més freqüent entre les persones ateses en assentaments i locals pel SISFAM i el SASSEP és el romanès (34,32%) seguit del marroquí (30,95%). L'altre 35% de la població atesa és de nacionalitats molt diverses. Cal destacar que la gran majoria de les dones ateses són originàries de Romania. Aquestes dones formen part de nuclis familiars (amb o sense menors a càrrec). Les dades relatives a deteccions i atencions no ens permeten determinar si aquestes dones són rom, però de la informació registrada sobre les famílies i persones en pla de millora podem inferir que és així amb molta freqüència.

⁷ Marcu, S. (2008). Sobreviure a la transició. La emigració internacional de rumanos desde un enfoque territorial. Cuadernos de geografía, 135-151.

Taula 2. Evolució del nombre de famílies rom ateses en assentaments (solars i naus) i locals segons procedència, 2022

Origen	Dones	Homes	Total	%
Romania	59	104	163	34,32
Marroc	3	144	147	30,95
Espanya	17	25	42	8,84
Algèria	-	24	24	5,05
Filipines	5	10	15	3,16
Senegal	-	10	10	2,11
Gàmbia	-	7	7	1,47
Mali	-	5	5	1,05
Altres	15	47	62	13,05
Total	99	376	475	100

Font: Memòria del SASSEP, 2022

La història del SISFAM, que neix de serveis que s'adreçaven específicament a població rom itinerant, ha portat al fet que encara es registri **l'adscripció al poble gitano** de les famílies i de les persones que segueixen un pla de millora. Tal com es desenvolupa amb més detall en el següent capítol, els projectes pilot que donen lloc al primer Servei d'Atenció Social a Persones Itinerants (SASPI) posen el focus en famílies gitanes procedents de la zona fronterera entre Galícia i Portugal. Els serveis que posteriorment van recollir el relleu del SASPI van centrar la seva activitat en aquestes famílies i les que van arribar posteriorment de l'Europa de l'Est, que actualment són significativament més nombroses que les primeres.

Taula 3. Nombre de persones en pla de millora en assentaments segons procedència, 2022

Procedència	Dones adultes	Homes adults	Total	Núm. d'assentaments
Estat Espanyol	2	5	7	3
Galaicoportuguesos (rom)	9	6	15	7
Europa de l'est (rom)	18	41	59	33
Resta d'Europa	-	3	3	1
Magrib	4	56	55	29
Àfrica subsahariana	-	9	9	3
Varietat de procedències	5	39	44	16
Altres	2	13	15	9
Total	40	168	208	101

Font: Memòria del SASSEP, 2022

En conseqüència, el servei manté dues **categories** de referència heretades d'aquesta especialització, i quan sistematitza les dades sobre l'origen geogràfic recull explícitament si persones galaicoportugueses i les persones de l'Europa de l'Est són rom, mentre que de la resta de persones en pla de millora només en recull la procedència geogràfica.

Les xifres de persones en pla de millora reflecteixen més la capacitat d'establir un vincle dels serveis que no pas les característiques de les persones que viuen als assentaments de la ciutat.

D'acord amb les dades del 2022, **el gruix de la seva activitat és l'acompanyament de persones i famílies rom (galaicoportugueses i de l'Europa de l'Est) i de persones del Magrib i l'Àfrica Subsahariana.** Així doncs, ja sigui pel disseny dels serveis, per la seva història o per la realitat sociodemogràfica de la població afectada, la intervenció en assentaments irregulars en solars i naus dona resposta a dues realitats: la de les famílies romanís i la dels individus migrants procedents de diferents països africans.

Taula 4. Nombre de persones en pla de millora en locals amb "dinàmica d'assentaments" segons procedència, 2022

Procedència	Dones adultes	Homes adults	Total	Núm. de locals
Estat Espanyol	-	-	-	-
Galaicoportuguesos (rom)	-	-	-	-
Europa de l'est (rom)	18	24	42	26
Resta d'Europa	-	-	-	-
Magrib	-	42	42	22
Àfrica subsahariana	-	1	1	1
Varietat de procedències	1	6	7	5
Altres	1	1	2	2
Total	20	74	94	56

Font: Memòria del SASSEP, 2022

La procedència de les **persones en pla de millora** que viuen en locals ocupats "amb dinàmica d'assentament" reproduceix aquesta especialització en l'acompanyament de persones i famílies romanís, per una banda, i d'individus migrants de països africans per una altra. De les 94 persones en pla de millora registrades l'any 2022, 42 eren rom de l'Europa de l'Est i 42 eren nacionals de països del Magrib.

Els serveis analitzats, SISFAM i SASSEP, s'han adaptat al fet que les línies divisòries entre les formes d'exclusió residencial s'hagin anat desdibuixant i al desplaçament de la població cap a immobles ocupats de diferents característiques. Això no significa, però, que aquests serveis hagin passat a cobrir de manera exhaustiva la intervenció en les diferents modalitats d'infrahabitatge a la ciutat. **Les dades indiquen una certa especialització que s'ha justificat amb la construcció del concepte "dinàmica d'assentament"**. Progressivament, s'ha assumit que els locals ocupats constituïen un nou espai d'intervenció en el qual s'acompanya a persones amb característiques sociodemogràfiques similars a les que els serveis atendien en els assentaments. Alhora, s'han generat solapaments amb la intervenció que realitzen els Serveis Socials Territorials o el Servei d'Inserció Social, els quals atenen també persones i famílies que resideixen en immobles ocupats.

3. Serveis Socials i assentaments: orígens i evolució

A finals dels anys 90, la instal·lació temporal de caravanes i d'estructures d'autoconstrucció precàries en alguns solars del districte de Sant Martí va generar preocupació pel ressorgiment a la ciutat d'aquesta forma d'infrahabitatge que poques dècades enrere gairebé havia desaparegut amb la reubicació dels darrers barris de barraques en blocs d'edificis de nova construcció⁸. En aquests petits assentaments informals de finals de segle hi vivien famílies gitanes procedents de la zona fronterera entre Galícia i Portugal que passaven temporades a Barcelona dedicades a activitats econòmiques informals com a la recollida de ferralla.

Des de llavors, els serveis socials municipals han posat en marxa diferents estratègies per garantir l'atenció a les persones residents en els assentaments. Des de la gestació dels primers serveis adreçats a població itinerant fins a l'actual integració parcial de la intervenció social als assentaments i en altres formes d'infrahabitatge en els serveis d'intervenció social a l'espai públic, s'han creat, ampliat i reorganitzat equips professionals per anar responant a l'evolució del fenomen i a la seva relació amb la manca d'habitatge. A continuació s'analitza el recorregut d'aquesta intervenció a fi de contextualitzar la situació actual dels serveis implicats.

3.1. Orígens de la intervenció en assentaments i naus

L'any 1994 s'inicien les **intervencions dels serveis socials municipals en assentaments irregulars** on residien famílies extenses romanís originàries de Galícia i Portugal, a càrrec del Servei d'Inserció Social (SIS⁹). En aquells moments, el pas d'aquestes famílies per la ciutat era temporal: s'instal·laven en caravanes i cabanes d'autoconstrucció en solars en desús a Sant Martí i passaven alguns mesos a Barcelona. La intervenció que feia SIS, per tant, era força discontinua arran les dinàmiques d'itinerància de les famílies. En aquest primer moment hi havia pocs assentaments, però aglutinaven un gran nombre de famílies

En el període 2003-2005, els equips del SIS començaren a detectar un increment significatiu en l'establiment de famílies rom originàries de Romania. Aquesta detecció coincideix amb altres canvis en les característiques dels assentaments: les famílies comencen a allargar les seves estades i els assentaments passen a ser més petits i a expandir-se a altres districtes de la ciutat. En aquest context, l'Ajuntament de Barcelona crea l'any 2008 el **Servei d'Atenció Social a Persones Itinerants (SASPI)** a partir d'una primera experiència pilot d'atenció i acompanyament a aquestes famílies que s'havia realitzat l'any 2006.

⁸ Gomez Lazaro, F. J. (2023). *Barcelona, de las barracas a los polígonos* (Bachelor's thesis, Universitat Politècnica de Catalunya).

⁹ Aquest servei neix l'any 1991 amb l'encàrrec de detectar, quantificar i atendre les persones sense llar.

En paral·lel, en el mateix període, el **SIS** rep l'encàrrec de detectar, quantificar i atendre les persones que s'estan establint en naus industrials abandonades, majoritàriament al districte de Sant Andreu. La majoria d'elles, procedents de països africans, ocupaven aquests espais com a alternativa a viure al carrer. En molts casos, les activitats econòmiques de les quals obtenien recursos coincidien amb les de les famílies rom ateses pel SASPI, ja que igual que aquestes segones bàsicament recollien ferralla i altres residus per triar-los i vendre'ls.

Per tant, i malgrat els paral·lelismes existents entre les condicions de vida, les necessitats i l'activitat econòmica de les persones que s'establien en solars i les que ocupaven naus i immobles industrials en desús, els serveis municipals mantenen estratègies d'aproximació i atenció diferenciades. Tot i que el Servei d'Inserció Social (SIS) atén a persones i famílies sense domicili, es justifica la creació del SASPI per les necessitats i característiques específiques de la població objecte d'intervenció: famílies rom, de nacionalitat estrangera i itinerants. És a dir, la presència d'infants i les dinàmiques familiars de llargues experiències vitals d'itinerància justifiquen la diferenciació de l'activitat del SASPI respecte a l'encàrrec rebut pel SIS.

3.2. SISFA-ROM i OPAI

A partir del 2012, el Departament d'Atenció a Persones Vulnerables de l'Àrea de Drets Socials de **l'Ajuntament de Barcelona defineix els assentaments com "ocupacions d'espais d'ús privat" que poden tenir diferents formes i dimensions** (solars, naus, edificis) i acollir estructures d'allotjament diverses, com ara camions, barraques o caravanes. Segons les memòries dels serveis, les persones que ocupen aquests assentaments responen principalment a tres perfils: persones romanís d'origen romanès, persones romanís d'origen galaicoportuguès i persones originàries de països africans.

A partir de 2015 entra en funcionament el **SISFA-ROM** amb la missió d'esdevenir un "servei d'inserció social per a famílies rom no autòctones", principalment a través de tres funcions: fer atenció social a l'espai públic per garantir les necessitats bàsiques d'aquestes famílies i promoure la seva autonomia, convertir-se en servei de primera acollida i fer-ne seguiment social en els àmbits educatiu, formatiu, laboral i de salut.

Per altra banda, anteriorment i de forma paral·lela al creixement i la consolidació dels recursos adreçats a oferir suport i acompanyament social a les famílies rom que vivien en solars, l'Ajuntament de Barcelona posa en marxa l'any 2013 **l'Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI)**, amb l'objectiu d'articular recursos dirigits a la població migrada que viu en aquell moment en naus i solars. Malgrat que l'actuació del SIS contemplava la detecció i quantificació dels assentaments, davant de l'increment d'aquest fenomen i de les tipologia de situacions que incloïa, es veu la necessitat d'engegar un pla d'intervenció específic d'assentaments. Ubicada en un primer moment en la Direcció d'Acció Comunitària, l'OPAI té la funció de detectar, quantificar i dissenyar la intervenció social en relació amb les persones que pernocten en allotjaments precaris ocupant espais públics o privats. Inicialment, l'OPAI registra les situacions detectades exercint d'observatori dels assentaments i impulsa línies d'intervenció social conjuntament amb altres serveis (SIS i SAIER). La població detectada i atesa és majoritàriament de nacionalitat estrangera, procedent de països africans. L'any 2017, l'OPAI es trasllada al

Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic, mantenint la seva perspectiva comunitària i ampliant la dotació de recursos.

Per tant, en aquesta etapa SISFA-ROM i OPAI faciliten de forma simultània **atenció social a les persones que viuen en assentaments irregulars**. S'assumeix que els assentaments s'ubiquen en solars on s'instal·len barraques o caravanes o en naus industrials en les quals s'estableixen espais de pernocta. Mentre que l'OPAI és el servei que fa funcions d'observatori i detecta i dissenya la intervenció en assentaments quan les persones son majoritàriament adultes, el SISFA-ROM dirigeix la seva activitat específicament a famílies amb criatures menors a càrrec d'origen estranger que s'identifiquen com a pertanyents al poble gitano.

3.3. SISFAM i SASSEP

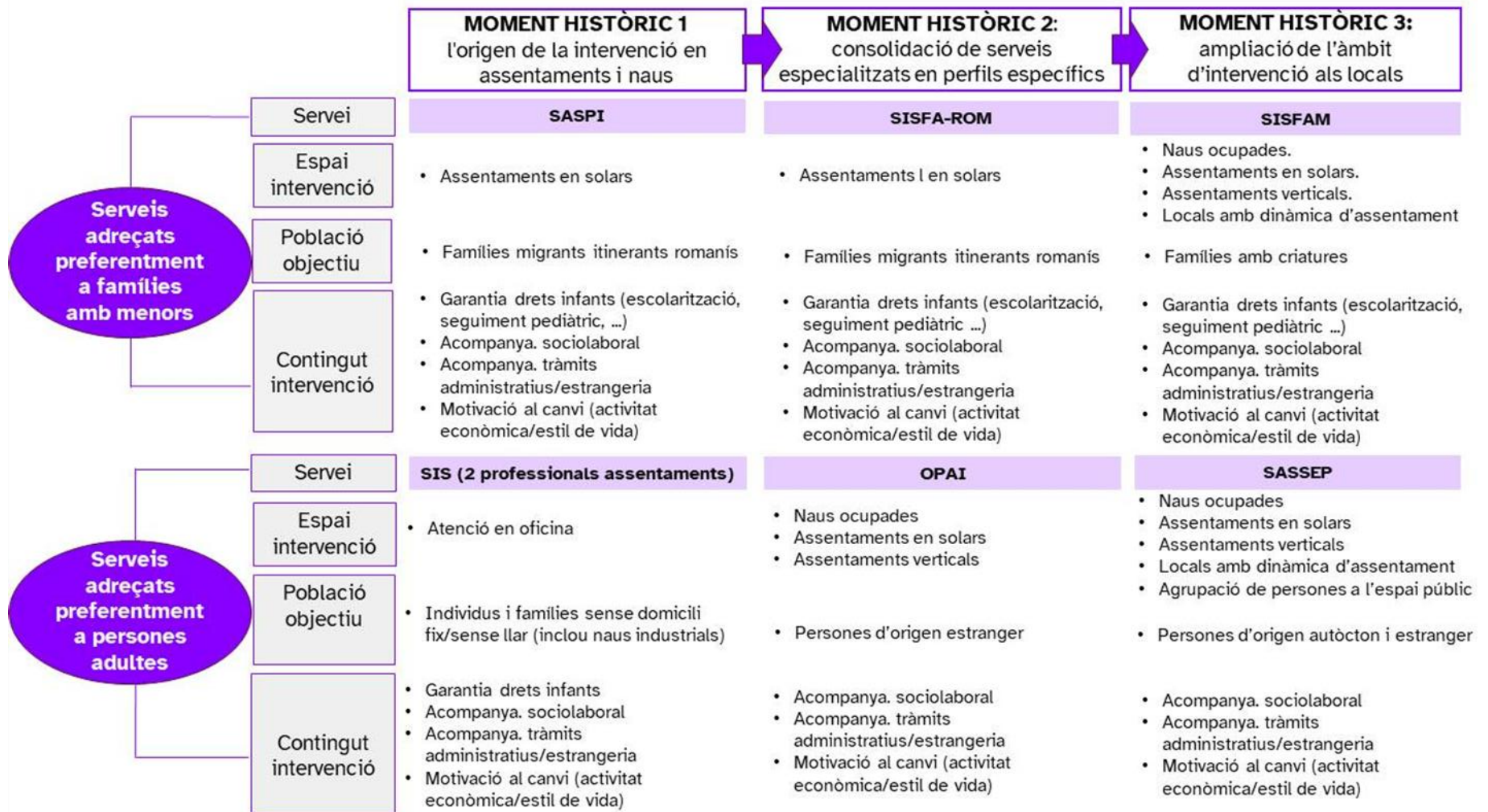
Per donar resposta a certes situacions detectades que quedaven fora de l'àmbit d'actuació de SISFA-ROM, l'any 2020 aquest servei pren el nom de **SISFAM (Servei d'Inserció Social amb Famílies)**. D'aquesta forma, es produeix un desplaçament d'allò que justifica i motiva la intervenció del servei, ja que el criteri deixa de ser l'adscripció de la família al poble rom. Per tant, el servei es defineix únicament com un servei social especialitzat en infància en situació d'alta vulnerabilitat i precarietat socioeconòmica i la presència d'infants en els assentaments o altres situacions d'infrahabitatge passa a ser el factor principal que defineix la seva intervenció.

Per altra banda, l'any 2021 neix el **Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic (SASSEP)** que resulta de la suma de dos serveis preexistents: el Servei d'Intervenció Social en Medi Obert (SISMO¹⁰), fins llavors dedicat exclusivament a l'atenció en medi obert a les persones sense sostre, i l'OPAI, una oficina que, tal com s'ha explicat el punt anterior, s'havia creat l'any 2013 per centralitzar la intervenció en els assentaments irregulars en solars i naus industrials.

Des de llavors i fins a l'actualitat, l'objecte d'intervenció del SASSEP són les situacions d'exclusió residencial que s'expressen a l'espai públic o en els espais abans considerats assentaments irregulars: solars i naus industrials. És a dir, el SASSEP és el servei de referència per a les persones que es troben en situació de sensellarisme de carrer o en assentaments.

Tanmateix, en els darrers anys (quan OPAI i SISMO encara no havien esdevingut l'actual SASSEP), la proliferació d'ocupacions de locals comercials per part de famílies i grups de persones que anteriorment vivien en solars i naus ha fet que aquests serveis també s'adrecessin a aquesta realitat d'infrahabitatge. Així doncs, als solars i les naus fa alguns anys que s'han sumat els **"locals amb dinàmica d'assentament"** com espais d'intervenció de SASSEP i SISFAM.

¹⁰ El Servei d'Inserció Social en Medi Obert (SISMO) és un servei que havia nascut l'any 2016, però per contextualitzar-lo és necessari remuntar-se a períodes i serveis anteriors. A finals dels noranta, SIS inicia les primeres prospeccions per detectar i oferir atenció social a les persones sense sostre. Aquesta ampliació de la intervenció justifica l'organització del servei en dos equips amb tasques diferenciades: d'una banda, prospecció i detecció i, de l'altra, disseny de pla de treball i tractament. Així doncs, es diferencia SIS-detecció de SIS-tractament, les dues cares del continuum de l'atenció des de la detecció (carrer) i l'atenció vinculada a un tractament social. El creixement continuu del fenomen del sensellarisme faria que l'equip de detecció patís diferents ampliacions fins que l'any 2016 passava a denominar-se SISMO.



4. Caracterització de la intervenció social del SASSEP i el SISFAM

SASSEP i SISFAM són els serveis que actualment vehiculen la intervenció social en els assentaments irregulars i altres formes d'infrahabitatge a Barcelona. Tal com s'ha explicat en el capítol anterior, la població objectiu del SASSEP són les persones que dormen al ras, les que pernocten en assentament en solars i naus industrials i les que resideixen en "locals amb dinàmica d'assentament". En el cas del SISFAM, la població objectiu són les unitats de convivència amb menors d'edat a càrrec que viuen en solars, naus industrials i "locals amb dinàmica d'assentament"¹¹.

A continuació es caracteritzen els dos serveis a partir de l'anàlisi documental de les seves memòries, de les observacions realitzades en els acompanyaments als equips i de la informació recopilada amb les entrevistes i el grup de discussió amb professionals. Les temàtiques seleccionades per caracteritzar els serveis són: (1) missió i objecte de la intervenció, (2) estructura i organització, (3) metodologia i objectius, (4) registre i tractament de dades, (5) coordinació, derivació i tancament de casos, i (6) percepció de la tasca a portar a terme.

4.1. SASSEP

4.1.1. MISSIÓ I OBJECTE DE LA INTERVENCIÓ

La missió del SASSEP és oferir atenció social a persones adultes (majors de 18 anys) que es troben en situació de sensellarisme i que viuen al carrer, en assentaments o en "locals amb dinàmica d'assentament" a la ciutat de Barcelona i l'Aeroport Josep Tarradellas/ Barcelona – el Prat.

D'acord amb el plec de clàusules tècniques particulars vigents en l'actualitat, els **objectius generals** del servei són:

1. Ser el **servei de referència i la font d'informació centralitzada** de les diferents situacions de sensellarisme que es donen en l'espai públic i als assentaments i altres tipus d'infrahabitatges i detectar altres dinàmiques d'exclusió social (pidolar, neteja de vidres, etc.).

¹¹ En base als plecs de contractació dels serveis, entenem per assentament un solar o una nau de titularitat pública o privada ocupat de manera irregular amb estructures precàries (barraques, caravanes, camions-vivenda...) que es manté ocupat de manera continuada com a lloc de pernoctació o domicili, per a persones soles, famílies o grups. En aquests espais, a més, es porta a terme una activitat d'economia submergida (entorn a la manipulació de residus com: palès, ferralla, paper i cartró, etc.), activitats que sovint poden representar un risc de seguretat per als mateixos ocupants o per tercers.

També segons els plecs de contractació, els "locals amb dinàmica d'assentament" son aquells locals, inicialment no preparats per viure (sense cèdula habitabilitat), on es donen característiques similars a les que es donen en els assentaments en relació amb aspectes de funcionament i dinàmiques relacionals i organitzatives.

2. Oferir **atenció social** a les persones i famílies que es troben en la ciutat en situació de sensellarisme i que pernocten a l'espai públic, en assentaments o en altres infrahabitatges, i que no tenen cap vinculació amb els serveis socials territorials. Aquesta atenció implica oferir-los suport perquè iniciïn processos de millora que donin resposta a les seves necessitats i fer-ne el seguiment a partir d'un pla de millora socioeducatiu.
3. Proporcionar **informació i orientació** a persones que mantenen dinàmiques característiques de situacions d'exclusió social (pidolar, netejar vidres, etc.) fent la derivació als serveis de referència.
4. Fer **intervenció comunitària** en l'entorn de les persones i col·lectius detectats (intervenció amb el veïnat, comerços, entitats i xarxa de suport, etc.).

4.1.2. ESTRUCTURA I ORGANITZACIÓ

L'equip del SASSEP s'estructura a partir de tres unitats diferenciades:

- Els **Equips d'Intervenció Social (EIS)** són els responsables de l'atenció social i de la quantificació i recollida de dades referides a dinàmiques a l'espai públic i assentaments. Estan formats per 7 equips, l'equip de l'Aeroport i els 6 equips que s'agrupen, alhora, en dues zones amb coordinació diferenciada: zona 1 (Ciutat Vella, Sants-Montjuïc i les Corts/Sarrià-Sant Gervasi/Gràcia) i zona 2 (Eixample, Horta-Guinardó/Nou Barris/Sant i Sant Martí).
- **L'oficina tècnica** està conformada per 4 tècnics/ques d'anàlisi de dades i fa la funció d'observatori. Els seus encàrrecs principals són: 1) gestionar i mantenir les bases de dades amb la informació recollida pels Equips d'Intervenció Social; 2) analitzar i sistematitzar la informació obtinguda; i 3) elaborar els informes i *outputs* del servei i d'altres de caràcter intern sol·licitats per la direcció.
- Els **equips de suport**: 1) **gestió** (suport al funcionament intern del servei); 2) **jurídic** (assessorament jurídic a professionals sobre casos i ofereixen atenció jurídica directa, especialment en l'àmbit penal i d'estrangeria); 3) **psicològic** (orientació en el disseny i evolució dels plans de treball, especialment en l'àmbit de la salut mental, i amb dedicació per a atenció psicològica directa a les persones usuàries i la participació en el disseny i execució de les activitats grupals); 4) **educatiu** (atenció assistencial i educativa a les persones ateses que requereixin suport en les necessitats referents a les activitats de la vida quotidiana); i 5) **unitat mòbil** (trasllat i acompanyament de les persones ateses en vehicle propi del servei).

Per altra banda, el servei disposa d'alguns **recursos complementaris** que poden ser oferts a les persones, entre els quals destaquen les accions de capacitació (accions formatives per a facilitar l'adquisició de competències bàsiques, tècniques i transversals) i el servei d'interpretació i traducció.

4.1.3. METODOLOGIA I OBJECTIUS

L'atenció que ofereixen els EIS està condicionada per la classificació de les persones en 3 estadis (dinàmics i, per tant, canviants al llarg del procés d'atenció) que delimiten una actuació diferent respecte al grau de seguiment i intervenció que fan els i les professionals:

- **Persona observada:** és l'estadi inicial d'intervenció. En aquesta primera fase s'identifica a través de l'observació dels EIS que la persona es troba en situació de sensellarisme. No implica atenció perquè encara no existeix prou contacte amb la persona ni es coneixen dades de la seva filiació i trajectòria personal i/o institucional. Bàsicament, la intervenció consisteix en una observació no participant de l'espai i la seva geolocalització i la caracterització de les persones a partir d'una recollida temptativa de variables sociodemogràfiques perceptibles que caldrà contrastar més endavant.
- **Persona en seguiment:** es tracta del segon estat d'intervenció, caracteritzat per l'establiment d'una comunicació bàsica que facilita començar a explorar les demandes i possibilitats de millora de les persones i contrastar dades del seu perfil i trajectòria. Malgrat que ja existeix contacte amb la persona, encara no es defineix un pla de millora que inclogui objectius i acords co-dissenyats entre la persona atesa i el/la professional, ni se li ofereix el catàleg de recursos disponibles, amb l'excepció d'aquelles situacions en les quals es consideri que està en risc vital. A banda d'establir aquest contacte inicial, es registra la persona en l'aplicació MOBERT com a usuària en seguiment.
- **Persona en pla de millora:** en aquest tercer estadi de la intervenció és quan s'elabora el pla que descriu el procés de millora i d'inclusió social. En aquest pla es defineixen els objectius de la intervenció i es detallen els acords necessaris per a fer-los efectius. Metodològicament, la tasca dels EIS consisteix a oferir a les persones el catàleg de recursos i serveis disponibles en diferents àmbits i fer-ne el seguiment. L'oferta de recursos és un element clau en la intervenció del SASSEP, ja que compleix la doble funció de cobrir necessitats i de facilitar la vinculació de la persona atesa al servei. Els recursos s'agrupen en les categories d'alimentació i higiene (menjadors socials municipals, entitats que subministren alimentació i serveis d'higiene i rober), allotjament (recursos residencials temporals de l'Ajuntament, dispositius estacionals, pensions i altres tipologies d'allotjament individual o col·lectiu), serveis socials (xarxa de Centres de Serveis Socials, inclòs el SIS-Tractament, i altres serveis de segon nivell que donen atenció a col·lectius específics), salut (serveis que formen part del sistema públic de salut i altres serveis sanitaris específics, inclosos serveis de salut mental i addicions); i altres serveis de formació i capacitació laboral, serveis jurídics i per a tràmits administratius i recursos socioeducatius.

El que distingeix aquests tres estadis és la intensitat del vincle que s'estableix entre la persona atesa i els/les professionals. En els primers moments de la intervenció, el treball s'enfoca a generar una relació de confiança que faciliti una relació que faci emergir les demandes per part de les persones en situació de sensellarisme. A diferència dels centres de serveis socials, els equips del SASSEP no tenen per què esperar que la demanda es produeixi per iniciar el contacte amb les persones en situació de carrer o en assentaments. El servei és **proactiu** en la detecció i en dur a terme una primera aproximació a tothom que es trobi en les situacions objecte d'intervenció. L'inici d'un pla de millora i el seguiment per part dels equips professionals sí requereix demanda i corresponsabilització.

El **pla de millora** es dissenya conjuntament entre la persona atesa i el o la seva professional de referència i el seguiment es du a terme amb una gran flexibilitat. La metodologia de treball del

servei preveu una baixa exigència per adaptar-lo a situacions marcades per llargues trajectòries d'instabilitat residencial, de precarietat econòmica i d'acumulació de problemàtiques socials.

Tenint en compte aquest context i el vincle que existeix entre la persona atesa i el/la professional, el procés d'atenció s'estructura en tres fases diferenciades, que alhora delimiten les tasques que desenvolupen els EIS:

- **Fase 1 de detecció i/o demanda:** en aquesta fase els EIS duen a terme diferents accions, entre les quals destaquen: 1) prospeccions i recomptes planificats per a donar resposta a l'encàrrec que el servei sigui la font d'informació centralitzada de les situacions de sensellarisme a l'Espai Públic i als assentaments i d'altres tipus d'infrahabitatge; 2) donar resposta a les diferents demandes que rep SASSEP com a servei públic referent del sensellarisme a l'espai públic per part de la ciutadania i d'altres professionals municipals. En aquest sentit, el servei ha d'atendre requeriments d'actuació procedents de ...900, IRIS, DAEC i GUB.
- **Fase 2 d'actuació:** en aquesta fase les tasques principals que desenvolupen els EIS tenen a veure amb la vinculació i el seguiment de les persones ateses, la diagnosi de necessitats i l'elaboració i el desplegament del pla de millora, l'activació d'altres dispositius o serveis específics (neteja i serveis tècnics de districte, salut mental, GUB...) i la realització de tasques en l'àmbit comunitari.
- **Fase 3 de seguiment i tancament:** en aquesta última fase les tasques més destacades consisteixen en la derivació o tancament del cas (per finalització del pla de millora, declinació de la intervenció o pèrdua de contacte), el seguiment continuat que els equips despleguen a través de prospeccions i recomptes en els espais de pernocta i estada i el retorn de la informació recollida en les taules d'assentaments dels districtes.

Finalment, cal puntualitzar que en la planificació del servei i la intervenció dels EIS adquireix força centralitat la **diferenciació del lloc de pernocta** entre espai públic i assentaments o altres tipus d'infrahabitatge. Malgrat que l'àmbit d'intervenció no varia, en el sentit que aquest ve marcat per les necessitats de la persona i la xarxa de recursos, és cert que el perfil i les situacions de les persones que pernocten al carrer i les que ho fan a assentaments acostumen a diferir, de forma que les seves demandes amb freqüència també difereixen. A més, la forma d'establir el vincle és diferent perquè les persones que pernocten a l'espai públic són molt més visibles i accessibles i, per tant, la metodologia empleada pels EIS per a aproximar-se a la persona i establir una relació de confiança amb ella també acostumen a no ser les mateixes.

Aquesta diferenciació **condiciona transversalment algunes dimensions de la intervenció** que es desplega. Per exemple, l'organització dels equips assigna moments/horaris diferents per a fer prospecció a l'espai públic i a assentaments, per garantir la seguretat dels equips, però també perquè les dinàmiques de pernocta i les característiques dels dos espais difereixen. De l'altra banda, el servei ha de donar resposta a demandes específiques diferents associades a aquests dos àmbits, com ara les Taules d'Assentaments o les Taules de Sensellarisme dels districtes. Per últim, la informació que proporciona el servei a partir dels indicadors recollits també es presenta de forma diferenciada en funció de l'espai de pernocta (perfil de la població atesa, animals de companyia, adherència al pla de millora, etc.); és a dir, en el tractament, explotació i presentació de

les dades la diferenciació d'aquestes dues grans tipologies d'espai de pernocta adquireixen una centralitat primordial.

4.1.4. REGISTRE I TRACTAMENT DE DADES

Quan una persona passa de ser observada a estar en seguiment, es registra a l'**aplicatiu Mober**. Des d'aquest aplicatiu es realitza el seguiment de persones i espais en termes de registre d'indicadors, ja que aquest s'ajusta més a les necessitats d'un servei que treballa fonamentalment a medi obert i a les dinàmiques de treball dels i les professionals (per exemple, facilita registrar informació des del mòbil). L'aplicatiu registra també les rutes i els trajectes que els i les educadors/es fan en el seu horari d'intervenció a carrer, la qual cosa facilita el seguiment per part dels EIS dels espais que ja s'han prospectat i els que encara estan pendents en cada districte.

Els EIS recullen diferents **variables** que ajuden a conèixer el perfil, els atributs sociodemogràfics i les característiques de la població en les situacions de sensellarisme que queden dins de l'àmbit d'intervenció d'aquest servei. D'una banda, es registren variables sociodemogràfiques bàsiques que ajuden a caracteritzar els perfils de població, com ara el sexe, la procedència o origen i edat. De l'altra banda, també es recopilen altres variables que ajuden a delimitar de forma més específica problemàtiques relacionades amb les situacions de sensellarisme:

- **Problemàtica de base:** malgrat que és difícil identificar una única problemàtica entre les persones que es troben en situació de sensellarisme, ja que aquesta respon en la majoria dels casos a múltiples causes o, alhora, pot ser el motor o germen de múltiples conseqüències, per tal de facilitar l'anàlisi el SASSEP defineix el problema de base com aquell factor que fa impossible avançar en el pla de millora si aquest no s'aborda de manera preferent. Els problemes de base que les categories contemplen són: socioeconòmic, alcoholisme, toxicomania, patologia dual, salut mental i estil de vida alternatiu.
- **Fase de desestructuració personal:** s'estableixen 3 fases (inicial, avançada i consolidada) segons el temps que la persona porta pernoctant al carrer i altres indicadors que ajuden a identificar situacions d'especial complexitat o major vulnerabilitat (presència de problemes de salut mental o addiccions, gènere, etc.). Els EIS decideixen quina és la que més s'ajusta a cada persona tenint en compte la totalitat d'indicadors.
- **Finalitzacions:** es recullen el nombre de finalitzacions de seguiment fetes, si aquestes són positives o negatives i els motius que les explicarien (derivació, inserció laboral, retorn i autonomia).
- **Espais:** s'identifica el nombre d'assentaments i locals en cada Districte, la tipologia i les prospeccions realitzades (espais prospectats i nombre de prospeccions per Districte). En el cas dels assentaments i els locals amb dinàmiques d'assentaments, la identificació i el posterior registre de dades sobre els espais adquireix molta rellevància perquè és una informació que el servei ha de traslladar periòdicament als Districtes.
- A més, tant en el cas de les persones que pernocten a l'espai públic com en el cas de les persones que ho fan a assentaments o altres modalitats d'infrahabitatge, es recull també informació sobre **animals de companyia** que hi conviuen.

A l'expedient de cada persona es registren els recursos als quals accedeix, incloent-hi els serveis de suport dels quals disposa SASSEP. En aquest punt cal aclarir que el registre de dades no només es limita a l'aplicatiu MOBERT, sinó que quan s'inicia l'atenció d'una persona des de SASSEP, el procediment establert és que se li ha d'obrir expedient al **SIAS**, principalment perquè alguns d'aquests recursos es tramiten des de la plataforma genèrica de Serveis Socials.

Les variables i indicadors que els EIS registren al MOBERT són tractades per la **Unitat Tècnica de l'Observatori**, que s'encarrega de custodiar i depurar la base de dades i explotar-la per generar els informes mensuals i donar resposta a altres demandes que arriben al servei. L'explotació de les dades es limita normalment a una anàlisi bivariada descriptiva (taules de contingència i gràfics que mostren el creuament de dues variables o evolució de freqüències). Per exemple, es mostra informació detallada sobre el perfil de les persones en situació de sensellarisme, l'adherència al pla de millora en funció de diferents variables (sexe, situació administrativa, recursos) o l'ús i tipologia dels recursos utilitzats, amb especial deteniment en el cas dels recursos d'allotjament i els ajuts econòmics d'urgència social, pel mateix àmbit d'intervenció del servei i les situacions de vulnerabilitat agudes en què es troben les persones usuàries. Pràcticament en tots els casos, la informació es tracta i apareix en aquests informes de manera diferenciada per espai públic i assentaments o altres modalitats d'infrahabitatge.

Aquests tipus d'anàlisi és el que posteriorment s'introdueix als **informes mensuals i anuals d'activitat del servei**. Pel que fa a l'informe mensual, n'hi ha un que recull una radiografia de tota la ciutat, amb un cens en el qual es comptabilitzen espais (Zones d'Especial Atenció o ZEA i assentaments/locals) i les persones que pernocten tant a espai públic com a assentaments i locals, per separat, i en funció de diferents variables (sexe, edat, Districte, problemàtica de base, etc.). De fet, un dels encàrrecs principals dels EIS és actualitzar mensualment les dades per a poder elaborar aquest cens de ciutat. En la part on es mostren les dades sobre assentaments i locals s'inclouen i contrasten dades proporcionades pel SISFAM. L'informe mostra també dades sobre el perfil de població, el nombre de persones en tractament, derivacions i recursos utilitzats (en tots els casos, es mostren creuaments de variables. Aquest informe mensual es desglossa per a cada Districte (10 informes mensuals de Districte).

L'Observatori prepara les dades per a les **Taules d'Assentaments** (que inclou locals) que cada districte convoca de manera periòdica però amb una freqüència irregular (des de 2 a 6 mesos). En aquests informes es mostra la variació (valors absoluts i altes i baixes) de cada districte respecte a la taula anterior, diferenciant assentaments, assentaments a espai públic i locals, i registrant nombre d'espais, total d'ocupants, total de menors i nombre d'ocupants amb pla de millora. A més, hi apareix la informació dels diferents serveis que intervenen en cada infrahabitatge concret i en conjunt per a cada tipologia, i també s'hi inclouen sèries que mostren l'evolució de cada espai.

4.1.5. COORDINACIÓ, DERIVACIÓ I TANCAMENT DE CASOS

La coordinació del SASSEP amb altres serveis o estructures municipals es produeix en alguns casos en espais regulars i preestablerts com és el cas de la coordinació amb SISFAM i els Districtes, i d'altres es defineix en funció de les necessitats que el cas requereixi.

En el cas del seguiment dels assentaments i locals, la coordinació amb els Districtes es dona sobretot a través de l'espai predefinit de les **Taules d'Assentaments**. En aquest espai convocat el

servei proporciona informació al Districte sobre els assentaments actius i tancats, les característiques o necessitats detectades i el nombre i perfil –quan es coneix– de les persones que hi viuen. De forma prèvia a la celebració de cada taula, l'Observatori de SASSEP, SISFAM i la referent municipal del servei es reuneixen per a centralitzar i preparar la informació sobre cada assentament i local. Això és especialment important en els casos on SASSEP i SISFAM intervenen en un mateix espai. Malgrat aquesta coordinació, és habitual que les dades que proporciona un servei i l'altre no acabin d'encaixar, ja que els criteris que es fan servir no són els mateixos.

De vegades, l'espai de les taules s'aprofita per a fer una coordinació més detallada amb altres agents implicats (GUB, Districtes, etc.) quan un cas ho requereix, com per exemple quan es detecta una situació de violència masclista que la dona no vol denunciar o que la seva identificació és només una sospita. En aquest sentit, SASSEP informa a GUB perquè estiguin al cas i en facin seguiment i detecció en la mesura de les seves possibilitats.

“Es treballa també a les taules, vull dir, amb taules en les que es treballa amb policia, de: mira, tenim aquestes sospites. Si podeu donar un cop d'ull, si podeu avisar-nos. És a dir, tenim aquesta situació. Com la podem explorar? Quina informació teniu vosaltres? Ostres, doncs mira, ha vingut a comissaria, o sap que ha passat per l'hospital. Una mica també amb aquest treball de coordinació i de prevenció de que hi hagi algú pendent” (E2).

Per altra banda, la coordinació de SASSEP i SISFAM va més enllà de la preparació conjunta de les taules d'assentaments. Periòdicament i tal com ja s'ha explicat, se celebra una **reunió mensual** per a centralitzar i depurar la informació que es recull als informes mensuals que elabora SASSEP i que inclouen informació sobre l'activitat de SISFAM. SISFAM proporciona les dades a l'Observatori i en aquesta reunió es revisa la informació per a acabar de depurar-la. Addicionalment, també es produeixen coordinacions per a preparar el traspàs dels casos:

“També per quadrar dades i acords. Aquí sí que es fan coordinacions perquè ells ens diuen de la família: “ara ha vingut l'anunci que aquesta seria teva i ha fet demanda. A veure quant podeu passar” o “tenim un local nou on”... sí que hi ha més coordinació, tant a nivell d'espai com algun traspàs de tots els infants que estan a origen o s'han fet majors d'edat” (E2).

Així i tot, s'apunta que la coordinació amb SASSEP es limita a aquests objectius de depuració de dades i de fer traspàs de casos, però **no existeix una coordinació més tècnica** per a acordar objectius o metodologies comunes d'intervenció quan en un assentament o local hi ha persones de la mateixa família ateses per diferents serveis. A més, en cas que es doni aquesta coordinació, acostuma a ser limitada i a produir-se pel fet de compartir l'espai de treball, però no perquè hi hagi un protocol més definit. Per altra banda, les **coordinacions amb altres serveis** es produeixen en funció de les necessitats específiques de cada cas. És habitual, per exemple, que SASSEP es coordini amb els serveis de salut, especialment amb l'Equip de Salut Mental per Persones Sense Llar (ESMES), amb qui cada equip duu a terme una reunió mensual.

També es donen **coordinacions puntuals amb el CUESB**. Aquesta coordinació acostuma a iniciar-se a demanda de CUESB i no de SASSEP: quan CUESB detecta a través de SIAS que la

persona que atén és usuària de SASSEP contacta amb el servei. Per altra banda, SASSEP també contacta a CUESB en determinades situacions, com ara per comunicar el desnonament d'un local o assentament on el referent és SASSEP i facilitar-lo una fitxa amb informació bàsica o quan es dona una situació d'urgència social en la qual és necessària l'opció d'allotjament d'urgència o desplegar una intervenció per part de CUESB. En termes metodològics, és important deixar constància que quan es produeixen els desnonaments la coordinació de CUESB i SASSEP també té l'objectiu de garantir que aquest segon servei no estigui present durant per tal de preservar el vincle i la relació de confiança que pugui haver-hi entra aquesta persona i els EIS.

Pel que fa a les **derivacions**, aquestes són sempre unilaterals del SASSEP cap a altres serveis perquè les condicions marcades pel plec així ho estableix. En aquest sentit, només quan els fills i filles de les famílies que atén SISFAM compleixen la majoria d'edat, SISFAM alerta a SASSEP i aquest decideix si es fa càrrec del cas. En general, SASSEP indica que té molts problemes a l'hora de derivar a altres serveis i recursos, malgrat que els criteris establerts indiquin la pertinença i idoneïtat de derivar a SIS o als Centres de Serveis Socials. En els pocs casos que les derivacions es produeixen, és habitual que durant un temps d'adaptació SASSEP mantingui una co-referència del cas per a resoldre les incidències que es puguin produir en el procés de derivació abans de tancar l'expedient:

“És que com ens consta molt derivar, això en cada cas es pacta com fer-ho, ho has de negociar, has d'arribar a acords, ens costa molt” (E2).

Per altra banda, SASSEP **activa recursos** de de la xarxa de diferents tipus (recursos de salut, CPA, menjadors, punts d'higiene, etc.), però en aquest cas sempre conserven la referència del cas

Per acabar, i en relació amb el **tancament de casos**, des de SASSEP s'indica que són pocs els que es tanquen i que aquests acostumen a limitar-se a les situacions en què es perd el contacte amb la persona o a les restringides ocasions on la persona accedeix a un recurs residencial o és derivada amb èxit a un altre recurs.

4.1.6. PERCEPCIÓ DE LA TASCA A REALITZAR

Malgrat que en la descripció de la missió i objecte de la intervenció s'enumeren diferents objectius generals, la percepció dels professionals de les activitats i de les tasques concretes a realitzar no sempre coincideixen amb aquests. Ja sigui per falta de recursos, per disfuncions organitzatives o per encàrrecs sobrevinguts, els equips que formen el servei detecten algunes desviacions entre el plantejament inicial del mateix i la seva activitat quotidiana. A continuació s'analitzen els objectius i les percepcions dels i les professionals sobre les actuacions del servei.

1. **Ser el referent i la font d'informació centralitzada de les diferents situacions de sensellarisme i detectar dinàmiques d'exclusió social:** aquest objectiu del servei està assumit, a excepció de la part que es correspon a la detecció de dinàmiques d'exclusió social com ara la neteja de vidres, pidolar o la ferralla, entre altres, que és percebuda com un objectiu secundari. En els relats dels EIS, la funció de servei referent i font d'informació centralitzada sobre les situacions de sensellarisme a la ciutat emergeix constantment mentre que la funció de detecció d'altres dinàmiques d'exclusió pràcticament no aflora mai. La percepció dels EIS és que en els últims anys les tasques vinculades amb ser font

d'informació (prospectar, actualitzar mensualment els censos de persones, etc.) han adquirit més protagonisme.

En relació amb la recopilació i tractament de les dades, és important fer una menció al contrast específic que existeix entre les funcions teòriques de la Unitat Tècnica de l'Observatori i les tasques que en la pràctica percep com a més centrals o que acaben resultant prioritàries (deixant-ne altres de banda). Entre els seus encàrrecs es troba la gestió i el manteniment de la base de dades que s'alimenta amb la informació recollida pels EIS, l'anàlisi i sistematització d'aquesta informació i l'elaboració dels informes i *outputs* del servei, tant els externs com els interns que els demana Direcció. En aquest sentit, la percepció és que la labor fonamental d l'Observatori és la recopilació i depuració de dades i l'elaboració dels *outputs* predefinits o els que arriben a demanda a partir d'una explotació senzilla de les dades (descriptiva i bivariàble), quedant fora del seu marge d'actuació una anàlisi més complexa de les mateixes que ajudi a entendre l'evolució del fenomen des d'una mirada més global i àmplia. Per altra part, a conseqüència del fet que l'Observatori sigui una unitat nova existeix la percepció que encara no estan del tot definides les seves funcions i activitats, de manera que en la pràctica acaben executant tasques de suport als EIS i a la coordinació i Direcció, algunes de les quals no estarien teòricament dins del seu àmbit d'actuació.

- 2. Fer atenció social a les persones i famílies que es troben en la ciutat en situació de sensellarisme i que no tenen cap vinculació amb els serveis socials territorials:** és un encàrrec que el servei percep com a central. Acompanyar a les persones a nivell socioeducatiu (a través d'un pla de millora i amb l'oferta dels recursos disponibles) és una tasca interioritzada i assumida pels equips. Dins d'aquesta atenció i tenint en compte els recursos dels quals disposa el servei i el perfil i les necessitats de les persones ateses, la percepció és que la finalitat de la seva intervenció és acompanyar-los en aspectes fonamentals per accedir a altres serveis i garantir-los les necessitats bàsiques: tramitació de documentació identificativa i padró, alimentació i higiene i salut, deixant de banda o almenys en un segon pla les dimensions laborals i de capacitació o la comunitària:

“El pack bàsic és tramitació documentació (NIE, passaport, documentació d'origen...), targeta sanitària i padró. Després mirem si volen derivacions a albergs o CPA, serveis de dutxa o serveis de suport a l'alimentació (menjadors o recollida d'aliments)” (E5).

Per altra banda, els i les educadores manifesten que l'atenció s'adreça majoritàriament a les persones i no a les famílies. La dimensió grupal o familiar es considera només de manera secundària. De fet, és habitual que en un mateix assentament o local els membres d'una parella o família tinguin referents de cas diferents. És a dir, la dimensió grupal o familiar, no és un criteri que SASSEP tingui en compte.

En últim lloc i tal com s'explicarà amb més deteniment en el següent capítol, de vegades SASSEP atén persones que sí que estan vinculades al territori, de forma que el criteri de l'existència d'aquesta vinculació en la pràctica no s'aplica de forma exhaustiva per a determinar si un cas queda o no dins de l'àmbit d'intervenció del servei.

3. **Proporcionar informació i orientació a persones que realitzen dinàmiques característiques de situacions d'exclusió social fent la derivació als serveis de referència:** aquest objectiu no és percebut com a prioritari, pràcticament no apareix en els relats de les persones entrevistades. En aquest sentit, és important tenir en compte que SASSEP té molts problemes per a derivar a altres serveis.
4. **Fer intervenció comunitària en l'entorn de les persones i col·lectius detectats:** majoritàriament, els EIS coneixen que aquest és un objectiu del servei, però en la pràctica assumeixen que no arriben a donar-hi una resposta per manca de temps i la prioritització dels objectius 1 i 2 en les seves actuacions ordinàries. La intervenció que realitzen amb veïnat, comerços o entitats i xarxes de suport acostuma a ser reduïda i amb freqüència no és una tasca que es faci amb la mateixa planificació que es fan les tasques de prospecció i recollida d'indicadors o l'atenció social, sinó que són qüestions que s'aborden de manera conjuntural. De fet, afirmen que és poc habitual que per exemple SASSEP contacti al Servei de Gestió de Conflictes (SGC) perquè intervingui en un espai quan la pernocta de persones a l'espai públic o els assentaments o locals és una font de conflictes en la comunitat:

“Està posat sobre el paper en el plec, però la realitat és que de treball comunitari penso que en fem poc perquè prioritzem tota la part de la detecció i la part d'alimentar l'observatori i l'atenció a les persones. Llavors la part comunitària també és complicada, a vegades, sobretot quan fan les intervencions en nocturn, i hi ha altres serveis que també...és clar, cada districte funciona diferent, però hi han districtes que tenen els serveis de convivència, doncs igual el que fem és coordinar-nos amb ells i ells fan la tasca comunitària” (E2).

4.2. SISFAM

4.2.1. MISSIÓ I OBJECTE DE LA INTERVENCIÓ

El Servei d'Intervenció Social per a Famílies amb Menors (SISFAM) és un servei específic del Programa d'Atenció a les Persones Sensellar, que atén a **famílies amb fills/filles menors a càrrec**, que viuen en situació d'infrahabitatge. El terme infrahabitatge es refereix a barraques, auto-construccions o caravanes (instal·lades en solar i naus industrials) i a locals comercials ocupats “amb dinàmica d'assentament”, que no compleixen amb els requisits bàsics per obtenir la cèdula d'habitabilitat.

L'objecte de la intervenció del SISFAM és la unitat familiar nuclear (mare, pare i fills/filles menors), encara que al mateix assentament hi visquin altres persones com avis/àvies i germans majors d'edat, que poden ser atesos per altres serveis (SASSEP). Tanmateix, es prioritza l'atenció a infants i dones embarassades, per garantir-los el benestar i atendre les seves necessitats específiques. De forma sintètica i a partir de la informació descrita en les memòries, els principals **objectius** són:

1. Oferir **suport integral a les famílies**, amb infants a càrrec, que viuen i pernocten en assentaments (naus o solars), o en infrahabitatges on es doni una dinàmica d'assentament,

- per millorar les seves condicions de vida.
2. Garantir **l'escolarització i seguiment mèdic i pediàtric** dels infants en edat escolar.
 3. Oferir **suport i acompanyament a les dones embarassades** amb particular atenció al correcte seguiment de l'embaràs i del part i post-part.
 4. Oferir **suport socioeducatiu i formatiu**, per promoure que les persones ateses tinguin l'oportunitat de trobar vies d'inserció sociolaborals alternatives als seus mecanismes de subsistència, i facilitar que aquest canvi reverteixi en el benestar dels infants.
 5. Vetllar per a la **convivència i la cohesió social** de les famílies al voltant dels assentaments, a través del treball social.

4.2.2. ESTRUCTURA I ORGANITZACIÓ

SISFAM realitza la tasca d'atenció i acompanyament social amb un **equip de 13 professionals**, entre les quals trobem 8 tècniques referents de casos, 3 treballadores familiars, una professional administrativa i una figura de direcció/koordinació. Encara que en l'última memòria consultada (2021) s'explica que el perfil professional (treballadora social, educadora social, integradora i/o sociosanitària) és determinant a l'hora d'establir l'encàrrec i les funcions, actualment s'ha modificat aquest criteri i les tècniques són referents de la globalitat del pla de millora per a cada família que tenen assignada, tot i poder comptar amb l'expertesa temàtica de cada professional de l'equip en un tema concret, com per exemple els àmbits específicament educatius i de l'escolarització.

La ràtio de cas per professional referent és aproximadament de 12/13 famílies, sent més alta per a les treballadores familiars. Una bona part de la intervenció es desenvolupa en els mateixos espais on viuen les famílies ateses, i s'organitza i es planifica tenint en compte les necessitats detectades en cada cas, i també en funció de la tipologia dels processos d'atenció que s'hagin de realitzar.

Un altre element a destacar són les **reunions de coordinació**, que es porten a terme dos cops per setmana, amb l'objectiu de facilitar que totes les professionals del SISFAM coneguin la globalitat de la realitat de les famílies ateses i consensuar el disseny de les intervencions per tal que aquest sigui més eficient i efectiu.

4.1.7. METODOLOGIA I OBJECTIUS

El servei es configura com una porta d'entrada al Programa d'Atenció a les Persones Sensellar, encara que no és d'accés directe, i la intervenció s'activa per detecció i derivació d'altres serveis (educatius, de salut, Districtes, cossos de seguretat o IRIS formulats per la ciutadania). En alguns casos, les famílies usuàries també funcionen com a antenes de la seva pròpia xarxa, i poden informar sobre ocupacions de locals i sobre famílies nou vingudes, que necessiten d'atenció.

La **metodologia** està directament relacionada amb els objectius del servei i amb els dos espais principals que formen part de la intervenció. D'una banda, l'atenció es realitza als assentaments i implica el desplaçament de la tècnica referent i/o la treballadora familiar als habitatges. En aquest sentit, l'espai, com a tal, forma part dels Plans de Millora, ja que la seva gestió, manteniment i usos per part de la família, són un eix important dels processos de canvi. Per l'altra banda, una part de la intervenció es duu a terme al despatx i pot requerir el desplaçament de la persona cap a les

oficines..

El **suport i l'acompanyament a la vida quotidiana** de la família (cura i criança, alimentació, salut i salubritat de l'espai) forma part dels Plans de Millora que es co-dissenyen principalment al despatx, conjuntament entre la referent del cas i la persona o família, però les actuacions concretes, generalment, es desenvolupen a l'espai de residència.

La **intensitat de la intervenció** als assentaments (nombre de visites, gestió de tràmits, acompanyament, etc.) no està preestablerta i és cada professional qui la modula. Les visites acostumen a realitzar-se conjuntament per part d'una parella composta pels perfils professionals de referent de cas i treballadora familiar, encara que depenent del cas, poden anar-hi dues professionals del mateix perfil o fins i tot una persona sola si no existeix percepció de risc.

Les **visites** tenen diferents objectius en relació amb les dimensions que aborda l'acompanyament social que realitza el servei: verificar/ garantir que les característiques de l'espai i els seus usos (estat habitatge, instal·lacions elèctriques i de gas, acumulació de ferralla, neteja i altres elements d'insalubritat) no acabin configurant una situació de risc per a la família, i especialment per als i les infants. Al mateix temps, s'aprofita la intervenció per promoure un canvi socioeducatiu envers pràctiques i estil de vida que les professionals perceben com a més saludables, per exemple en relació als criteris d'alimentació dels/les infants. Un altre objectiu/acció que es porta a terme durant les visites és entregar documentació o les targetes moneder tramitades, que faciliten l'accés a recursos generals dels serveis socials o particulars d'aquest servei. També es recullen els tiquets de compra per justificar les despeses realitzades per les famílies amb les targetes esmentades.

Encara que l'objecte de la intervenció és la unitat familiar, els processos d'atenció es porten a terme en la majoria dels casos a través d'un treball més intens amb les **dones/mares**, que són les que acostumen a suportar en un grau més elevat el càrrec de la gestió de l'habitatge i de la cura dels infants, assumint aquest rol en el marc de l'estructura familiar.

L'escolarització dels i les menors és un altre eix de treball prioritari, que desenvolupen conjuntament les tècniques referents i les treballadores familiars, vetllant per garantir el dret a l'educació i donant suport a les famílies amb aspectes que hi estiguin relacionats. El servei valora positivament la reducció de la itinerància de les famílies ateses (que actualment es queden a Barcelona períodes més llargs de temps) perquè ha contribuït a millorar la integració dels i les infants en el sistema educatiu i reduir el seu abandonament escolar. En el marc d'aquesta línia de treball, les treballadores familiars del servei realitzen acompanyaments escolars matinals que tenen l'objectiu d'impulsar hàbits saludables i d'higiene (esmorzar, endreçar-se, etc.) i donar un suport a les famílies perquè nens i nenes arribin a l'escola amb puntualitat, però també promoure canvis en relació amb la percepció de la necessitat i importància de l'escolarització, en particular de cara a les noies adolescents.

Per altra banda, **l'atenció en oficina** té com a objectius principals realitzar les primeres entrevistes, elaborar els Plans de Millora, tramitar les ajudes i gestionar tràmits administratius. També se citen les famílies a les oficines per abordar situacions de conflictes que hagin pogut aparèixer durant les intervencions i per tractar situacions complexes amb una persona de forma individual, evitant així la presència d'altres membres de la família extensa que puguin estar

relacionats amb la temàtica a tractar.

En relació amb el **suport a la gestió dels tràmits administratius**, com ara la renovació dels documents nacionals d'identitat, l'obtenció del NIE i la tramitació de la targeta sanitària o d'altres ajuts de diferent tipologia (RGC, beques menjador, xec escolar, etc.), aquest es desenvolupa al despatx o a través d'acompanyaments a la persona a altres serveis o dependències administratives. Tot i que la tècnica referent assumeix algunes d'aquestes gestions des del despatx, les persones també tenen la possibilitat d'acudir a l'aula TIC (a les dependències del carrer Casp) un cop a la setmana per realitzar elles mateixes els tràmits però amb el suport directe per part de les treballadores familiars. En aquest sentit, l'objectiu d'aquesta intervenció no és només finalista, sinó també serveix per promoure l'autonomia de la persona atesa i la seva capacitat per utilitzar les eines informàtiques, fer servir els recursos de la xarxa i realitzar els tràmits administratius (omplir formularis, contactar amb les diferents administracions, etc.).

Per altra banda, hi ha atencions que es realitzen en **altres tipologies d'espais** diferents dels esmentats, com ara els 'acompanyaments' (al CUAB del barri, al supermercat o al centre comercial) o les activitats grupals (sortides i activitats culturals i lúdiques amb mares i infants, o amb les dones soles, etc.) que tenen com a objectiu millorar l'autonomia, l'apoderament i la sororitat. L'acció de l'acompanyament implica tasques importants d'interacció i coordinació amb altres serveis.

Finalment, les situacions observades durant les sortides etnogràfiques, i les narratives recollides durant les converses informals i entrevistes amb l'equip dels SISFAM, ens permeten identificar les **característiques principals de la metodologia d'atenció**, que es configura com un acompanyament integral, ja que incorporen diferents dimensions i eixos de la història de vida de les persones i de les famílies, i desenvolupa processos d'atenció en profunditat. Es treballa a partir l'obtenció del vincle, tot posant èmfasi en la naturalitat de la relació, la conversa informal i el diàleg.

4.2.3. REGISTRE I TRACTAMENT DE DADES

Fruit de la seva intervenció, aquest servei coneix en profunditat les característiques dels assentaments i dels locals ocupats que atén. Per aquest motiu, la informació que registra constitueix una font valuosa que permet ampliar i integrar el coneixement sobre la realitat d'aquest fenomen a Barcelona.

El servei recull i sistematitza dades per alimentar l'**Observatori del SASSEP** i per preparar les taules de coordinació amb altres serveis (Taules d'Assentaments de Districte i Taules de Sensellarisme). Les dades se sistematitzen en base als ítems de **l'aplicatiu Mobert** utilitzat pel SASSEP, ja que el que proporciona l'empresa gestora (Grupo 5) no és funcional a l'hora de comparar les dades amb les que proporcionen altres serveis. Addicionalment, les professionals del SISFAM han de registrar les dades al SIAS (base de dades principal dels serveis socials municipals). Les professionals valoren que el registre de dades en el SIAS Les professionals valoren que el registre de dades en el SIAS no és intuïtiu ni s'adapta plenament a les característiques i necessitats del servei, però valoren que el seu ús és important perquè és l'únic sistema que li dona unes certes garanties per no perdre informació.

Aquestes **dades registrades** que descriuen les característiques sociodemogràfiques i socioculturals de les famílies i persones, el seu procés migratori les dinàmiques d'itinerància que realitzen o també les mateixes característiques de la intervenció, serveixen per centralitzar la informació, actualitzar-la i elaborar informes de derivació si s'escau o per altres agents amb qui comparteixen el cas, per exemple amb la fiscalia de menors. Per tot plegat, les professionals expressen la necessitat de poder treballar amb una eina de registres adequada que no obligui a realitzar un doble o triple registre:

“Nos dicen que seamos pacientes, pero hace más de un año que el aplicativo no funciona, pero después tú quieres los datos cada mes, y este problema con los datos es que tienes menos tiempo de atención a las familias.” (E7).

4.2.4. COORDINACIÓ, DERIVACIÓ I TANCAMENT DE CASOS

El servei fa dos tipus de **coordinacions**: les relacionades amb el Pla de Millora i les que tenen a veure amb les derivacions entre serveis. En el primer cas, el SISFAM es coordina amb agents i serveis específics que intervenen amb la mateixa família. La tècnica referent manté un contacte estable amb l'escola o l'institut (direccions, , equip d'atenció pedagògica, tutories, etc.) per fer el seguiment del procés d'escolarització dels i les infants/adolescents o per abordar alguna problemàtica i/o conflicte sobrevingut. També es coordina amb l'EAIA, sovint a partir d'una demanda del propi servei. En aquest cas, es dissenya un 'pla de xoc', complementari al Pla de Millora, que pot incloure la realització d'una entrevista conjunta, i si es valoren indicis de risc cap a infants i adolescents, l'EAIA inicia un estudi més profund de la situació. El tercer àmbit en el que les coordinacions són freqüents és el sanitari. Les tècniques del servei mantenen el contacte amb professionals sanitaris i realitzen acompanyaments a les consultes d'atenció bàsica o especialitzada, a petició de la mateixa família o de la tècnica del servei. Aquest tipus d'actuació es valora molt positivament perquè facilita la comunicació entre les persones usuàries i el personal sanitari i la comprensió per part de les persones de l'anamnesi, el diagnòstic i el tractament a seguir.

Per altra banda, l'alta freqüència de victimització per **violència masclista** detectada pel servei en els nuclis familiars atesos comporta una rellevant necessitat de coordinació amb el SARA (Servei d'Atenció Recuperació i Acollida de l'Ajuntament de Barcelona). En aquest sentit, les professionals expressen que aquest servei no sempre s'ajusta a les necessitats i situacions específiques que tenen aquestes dones. I és que molt sovint, els serveis de la xarxa d'atenció a les violències masclistes requereixen que la dona es reconegui expressament com una víctima i demani suport o que es distancii de la comunitat a la qual ella i l'agressor pertanyen, situacions que sovint no succeeixen i que, per tant, dificulten que la dona sigui atesa o l'activació de recursos de protecció.

“El sistema no està a l'alçada de les necessitats de les dones que atenem nosaltres” (E1).

Les **coordinacions amb altres serveis** amb finalitat de derivar un cas es realitzen, preferentment, amb el SASSEP, el SIS i els Centres de Serveis Socials. El SASSEP deriva casos al SISFAM quan una dona atesa que viu en un infrahabitatge (assentament, nau o local) es queda embarassada. En

aquest supòsit, el protocol aplicable consisteix a fer efectiva la derivació passat el primer trimestre de l'embaràs. Per tant, l'arribada d'un infant suposa el canvi de referència d'un servei a l'altre. A la inversa, quan en un nucli familiar atès pel SISFAM ja no hi ha menors (perquè compleixen 18 anys o els fills/filles marxen al país d'origen), l'objecte de la intervenció deixa de ser la família i l'acompanyament se centra en cada persona, que pot passar a ser atesa pel SASSEP. En aquest cas, i des de la perspectiva de la persona usuària, un mateix nucli de convivència pot passar de tenir una única professional del SISFAM com a referent, a tenir-ne més d'una del SASSEP. Fora de la derivació de casos, no existeixen espais protocol·litzats de coordinació tècnica entre els dos serveis on es puguin compartir les necessitats i problemàtiques de cada assentament o cas i els objectius del pla de millora treballats o pendents per ser abordats, fet que pot incidir en l'impacte de la intervenció.

En el cas de les derivacions amb **SIS i Serveis Socials Territorials**, es detecta que els criteris que haurien de permetre els traspàsos de casos no són assumits i compartits pels serveis. Les professionals expressen moltes dubtes sobre quins són els indicadors per discriminar quines famílies han de ser ateses per cada servei. De fet, les professionals expliquen que les derivacions de sortida des del SISFAM finalitzen amb èxit en molts pocs casos. Tan com il·lustra la següent cita, tant al SIS com als Serveis Socials Territorials els manca capacitat d'adaptació per atendre les necessitats de les famílies usuàries del SISFAM. De fet, s'arriba a afirmar que de vegades aquestes famílies són expulsades d'altres serveis municipals:

“Una visita a domicili és entrar a la seva barraca, i seure al sofà, en aquell sofà brut i mullat que no saps de què, i seure i prendre un cafè. No fer-les sentir rebutjades, són perfils de persones altament estigmatitzades.” (E1).

“Son reticents per treballar amb aquestes famílies, malgrat que es trobin en una situació objectiva on l'atenció l'hauria de fer primària. S'atabalen, ven romanesos, gitanos... s'atabalen” (E7).

En canvi, quan **SISFAM és el servei receptor**, la derivació des dels Serveis Socials Territorials és més ràpida i fàcil, ja que des dels Centres de Serveis Socials es pot fer efectiva la derivació a través del mateix SIAS sense que es produeixi cap contacte o reunió de coordinació prèvia al traspàs.

4.2.5. PERCEPCIÓ DE LA TASCA A REALITZAR

Quan la percepció de la tasca professional, en alguna situació, difereix de la descripció teòrica de la missió i objectius del servei, s'obre un espai de complexitat interessant per analitzar, en clau de millora. A vegades, aquesta divergència sorgeix no necessàriament a causa de la falta de comprensió, sinó més aviat per a les limitacions dels recursos dels quals disposen les professionals. La falta de temps per abordar totes les facetes d'un encàrrec pot derivar en la prioritització de certs elements o actuacions en detriment d'unes altres. A continuació s'analitzen els objectius i les percepcions de les professionals sobre les actuacions del servei.

1. **Oferir suport integral a les famílies per millorar les seves condicions de vida.** Aquesta missió del servei està totalment incorporada en el discurs i en la pràctica professional. En relació amb la percepció que tenen les professionals sobre l'impacte i/o limitacions de la seva

acció, cal destacar que sovint fan esment a la complexitat de les situacions que viuen les famílies ateses per la doble discriminació que pateixen. Les persones d'ètnia gitana d'origen romanès tenen greus dificultats en els seus propis consultats i ambaixades per a tramitar la seva documentació legal (fins i tot amb acompanyament de les professionals del SISFAM).

Sempre i en relació amb aquest primer objectiu, la percepció global sobre la qualitat de les tasques que realitzen les professionals és positiva, tot i que les hores dedicades a la gestió administrativa (passaports, NIE, targetes sanitàries, padró, suport amb l'obtenció i seguiment de la RGC, etc.) acaba ocupant gran part de la seva jornada laboral i limita el temps disponible per les tasques d'acompanyament social. Per altra banda, les professionals expressen que no se senten còmodes en anomenar "pla de millora" a allò que abans era el "pla de treball". El motiu que al·leguen és que SISFAM no és un servei que proporciona recursos finalistes, com per exemple l'habitatge i, per tant, la capacitat per generar millores reals ens els projectes vitals és limitada, de forma que prefereixen continuar parlant de plans de treball.

2. **Garantir l'escolarització i seguiment mèdic i pediàtric dels infants en edat escolar:** aquest és un dels objectius que el servei percep com a prioritari, i molts dels recursos que tenen es despleguen en funció d'aquest encàrrec, tal com s'ha descrit en profunditat en l'apartat de metodologia. En relació amb els esforços en matèria de formació i educació, el servei percep com a prioritària la intervenció adreçada a cobrir les necessitats d'escolarització dels nens/nenes. Tanmateix, cal assenyalar les dificultats que les professionals expressen a l'hora de compartir criteris amb altres agents educatius. Mentre que acostumen a valorar positivament les coordinacions amb els equips docents dels centres, les dificultats del sistema educatiu per atendre aquest alumnat i la mateixa política de matriculació, sovint generen frustració entre les professionals del SISFAM. En aquest sentit, la percepció majoritària és que el sistema educatiu és expulsiu i no té en compte les necessitats de les persones rom en general, i d'origen romanès en particular.
3. **Oferir suport i acompanyament a les dones embarassades amb particular atenció al correcte seguiment de l'embaràs i del part i post-part:** aquest objectiu també és percebut com a prioritari i directament relacionat amb la garantia dels drets dels i les infants. En aquest cas, les professionals consideren essencial treballar des de l'acompanyament a la salut sexual i reproductiva i consideren que aquesta línia d'intervenció és una de les principals vies per la qual el servei incorpora la perspectiva de gènere a la seva d'intervenció.
4. **Oferir suport socioeducatiu i formatiu, per promoure que les famílies ateses tinguin l'oportunitat de trobar vies d'inserció sociolaborals alternatives als seus mecanismes de subsistència, i facilitar que aquest canvi reverteixi en el benestar dels infants:** Generar itineraris de capacitació i formació amb les persones adultes del nucli familiar no és un objectiu prioritari per incorporar en els plans de treball amb la famílies ateses. Les professionals expressen que el baix nivell de coneixement del català i el castellà i la situació d'irregularitat administrativa suposen seriosos obstacles per desplegar aquesta línia de treball. En el cas de les dones, les funcions de cuidadores a temps complet i les limitacions imposades per relacions de parella en les quals s'exerceix un important control masculí sobre elles dificulten molt el seguiment d'itineraris formatius.

5. **Vetllar per a la convivència i la cohesió social de les famílies al voltant dels assentaments, a través del treball social:** les professionals no incorporen aquest objectiu en la intervenció. Manifesten que la manca de temps i la necessitat de prioritzar els anteriors els impedeix desenvolupar actuacions en aquesta línia. Només en determinades situacions de conflictes, que tenen a veure amb la convivència amb el veïnat més proper, acostumen a intervenir de manera puntual (per exemple, quan les queixes tenen a veure amb l'acumulació de ferralla o altres qüestions relacionades amb l'estat de l'espai residencial). En cas de conflictes més complexos el servei pot demanar l'activació del SGC.

5. Tensions en la intervenció social dels serveis municipals en assentaments i altres formes d'infrahabitatge

A partir de l'anàlisi de la missió, els objectius i el funcionament dels dos serveis que intervenen en els assentaments irregulars i en altres situacions d'infrahabitatge, identifiquem a continuació una llista de reptes que els serveis socials municipals haurien d'abordar per donar coherència a les polítiques socials adreçades a la població que viu en aquestes situacions:

- Tensió 1: límits de les realitats sobre les que intervenen els serveis
- Tensió 2: problemes de coherència en la metodologia dels serveis
- Tensió 3: contínuum assistencial, derivacions i relacions amb altres serveis
- Tensió 4: el rol de la recollida i del tractament de dades.

5.1. Tensió 1: límits de les realitats sobre les que intervenen els serveis

Els serveis municipals que tenen l'encàrrec d'atendre i acompanyar a les persones que viuen en assentaments irregulars a Barcelona són el SASSEP i el SISFAM. Com hem vist en el capítol 2, aquest encàrrec ha evolucionat en el temps. Els dos serveis cobreixen poblacions que queden fora de l'àmbit d'intervenció dels serveis socials territorials i han vist com al llarg de les últimes dues dècades es redefinien les seves funcions per donar cobertura a noves realitats d'infrahabitatge i mal allotjament **desdibuixant els límits de la intervenció** i assumint riscos com la saturació i la indefinició del mateix objectiu de la seva feina.

Actualment, el **SASSEP** és el servei encarregat de centralitzar la informació sobre les situacions de sensellarisme que es donen en l'espai públic, en els assentaments o en altres modalitats d'infrahabitatge i atendre les persones adultes que les viuen. El **SISFAM** és la porta d'entrada als serveis socials per a les famílies sense llar. Es defineixen com un servei integral que detecta, atén i dona suport bàsic a les persones. A la pràctica, en la majoria dels casos, no realitza la tasca de detecció directa i s'activa per demandes dels Districtes, queixes ciutadanes (IRIS) i derivacions

d'altres serveis. El servei es crea per atendre població romaní, en uns inicis de procedència galaicoportuguesa i, posteriorment, de països de l'Europa de l'Est (en especial de Romania). En els darrers anys ja no es defineix la població objecte d'atenció segons la pertinença al poble gitano i la nacionalitat i es considera que el SISFAM és el servei de referència per famílies sense llar amb menors d'edat. Així doncs, el SASSEP prospecta, detecta, vincula i acompanya plans de millora de població en situació de carrer, en assentaments en solars, en naus i en locals ocupats "amb dinàmica d'assentaments". El SISFAM atén a població en assentaments en solars, naus i locals "amb dinàmica d'assentament" sempre que hi hagi presència de menors d'edat i pren com unitat objecte d'intervenció la família nuclear. Ambdós serveis s'orienten cap a un llistat tancat de **realitats de sensellarisme i d'infrahabitatge que s'han ampliat al llarg del temps** i que presenten alguns problemes en la seva definició. El treball de camp posa de manifest divergències entre la definició de les situacions d'exclusió residencial emprades pels serveis socials i per altres actors de l'administració municipal que tenen conseqüències a l'hora de decidir qui i com (quina metodologia) ha d'actuar (quin servei i amb quina metodologia).

Al treball en assentaments irregulars ubicats en solars es va afegir la intervenció en naus industrials. Posteriorment, a causa de l'augment notable de locals comercials ocupats per part de famílies i de persones sense llar, durant els últims anys ha estat necessari introduir el concepte de **"local amb dinàmica d'assentament"**. Aquest concepte s'adopta per discriminar els locals ocupats susceptibles d'intervenció dels Serveis d'Espai Públic (SASSEP i SISFAM) dels locals en els quals no és procedent la seva intervenció. Per "dinàmica d'assentament" s'entén, principalment, la pràctica de recollir ferralla, palets i altres materials per a la revenda al mercat negre. Per a aquesta activitat econòmica cal que l'espai residencial es situï en un solar o a peu pla. També s'hi va incloure dedicar-se a pidolar a la via pública com a mode de subsistència. En conseqüència, els locals ocupats "amb dinàmica d'assentament" són aquells on resideixen individus o unitats familiars que viuen de la recollida de residus pel seu tractament o revenda i de pidolar, activitats que també són habituals entre les famílies romanís que tradicionalment han atès els serveis que intervenen en assentaments irregulars.

"Això va començar quan moltes de les famílies romaneses van abandonar les grans naus pels desallotjaments i per la disponibilitat d'aquest tipus d'estructures i van passar a locals comercials i entitats bancàries, principalment. Llavors, una mica per diferenciar què és el que li corresponia atendre a la primària, com un altre tipus d'ocupació, i el que seria el nostre perfil, era quan es reproduïen en aquells locals les mateixes fórmules que ens trobem a les naus a nivell de punt de treball, de ferralla, de nuclis familiars i clans amb relació de parentiu, amb una certa itinerància i amb una organització concreta. Al principi van establir aquests criteris, però la realitat venia sobretot pel perfil." (E2).

Malgrat que els dos serveis presenten una definició teòrica notablement similar quant al que constitueix un local amb dinàmica d'assentament, la convergència conceptual desapareix en explorar les implicacions i **l'aplicació pràctica d'aquesta definició** en el context de la intervenció. Els equips encarregats d'aquests serveis coincideixen en la complexitat de determinar un únic criteri que abasti de manera exhaustiva la diversitat de situacions i casos que es troben durant el desenvolupament de la seva tasca professional.

“Criteris? Al dia d’avui cadascú treu el propi criteri. Primer ens diuen que la ferralla, però hi ha locals que no fan ferralla. Després de la recollida d’articles de segona ma directament de l’escombraria i la venda ambulant. Després, poder cuinar i tenir una vida una mica comunitària a l’espai, perquè si és una persona sola, no podem considerar que sigui un assentament” (E6).

“Tot i que en tenim (de persones soles) (...) Entenc que dues persones es considera grup, no?” (E6)

Tenint en compte la informació recollida, els equips de professionals argumenten que es considera que un local té dinàmica d’assentament, , si hi ha presència de ferralla, és a dir: “si hi ha un local amb un carro a la porta és nostre.”. Al mateix temps, es reconeix de forma majoritària que aquesta no hauria de ser una definició estricta i que els equips **no sempre tenen clars els criteris** per a delimitar l’objecte de la seva intervenció.

SASSEP planteja la idea que per poder definir millor quin és l’objecte de la intervenció en el cas dels assentaments, hi hauria d’haver la presència de barraques o auto-construccions en naus o solar. Es considera que un local comercial ocupat, fins i tot quan hi ha acumulació de ferralla, si té el sostre cobert i no té elements de risc d’esfondrar-se, hauria de ser abordat per altres serveis municipals.

“La intervenció en un local ocupat és més semblant a la que es pot fer a una casa o un pis, que a l’espai públic” (E4)

En el cas del **SISFAM**, “l’acumulació i venda de ferralla, cartrons, palets i la mendicitat a l’espai públic” també són els indicadors per discriminar quan una família ha de ser atesa pel servei i quan ha d’adreçar-se al centre de serveis socials del seu territori. Tanmateix, la percepció generalitzada envers el concepte de dinàmica d’assentament és que aquest s’ha anat redefinint d’una forma excessivament dinàmica o flexible.

“Ens ha fet dubtar molt, de que sí... de que no. Si és una família autòctona i no és gitana, i té ferralla, de si no té ferralla però pidola. Al final aquestes famílies que venen de pisos, ja tenien el contacte amb serveis socials, per tant per què trencar-ho.” (E7).

La definició de dinàmica d’assentament, més que aportar criteris que delimitin la intervenció, acaba sent una manera d’encabir en els serveis les **necessitats/decisions institucionals**. Per al SASSEP ha estat una via d’introduir en el servei casos que sovint provenen d’assentaments i que mantenen activitats amb impacte a l’espai públic. En el cas del SISFAM, el fet que discrimina la seva intervenció és la presència de menors en les diferents tipologies d’infrahabitatge i la definició de dinàmica d’assentament contribueix a racialitzar i etiquetar a les famílies, sent en la majoria de casos un sinònim de família estrangera i gitana. La falta d’objectivitat del concepte fa que quan arriba una demanda d’intervenció en un local (des dels districtes i altres actors) les reunions dels equips d’ambdós serveis es converteixen en espai de debat dels criteris d’intervenció.

Que el concepte assentament s’ampliï de l’autoconstrucció en solars en desús a una dinàmica (equiparable amb un estil de vida) ha generat també confusions en el treball a l’espai públic i en la

interacció amb altres serveis. En alguns dels Districtes de la ciutat s'observa la tendència recent d'anomenar assentament a la construcció de cabanes o a la instal·lació de tendes de campanya en parcs, jardins i racons de la ciutat per part de persones sense sostre. En aquest punt, s'ha començat a fer servir el controvertit i ambigu concepte d'**assentament a l'espai públic**. Aquest concepte es fa servir per identificar altres tipologies d'estructures precàries, com tendes de campanya tapades o reforçades amb cartrons, que no tenen l'objectiu d'edificar un infrahabitatge, sinó que més aviat acaben sent un recurs de les persones sensellar que pernocten a l'espai públic, per tal de protegir-se del fred durant l'hivern.

“Actualment, la tendència és no deixar consolidar barraques a l'espai públic. Per tant, les que porten poc, les eliminen ràpidament i les que porten temps, diuen que són assentaments. Així estan avalant la necessitat d'ordre judicial per un eventual desallotjament” (E6).

Des de SASSEP, es posa en qüestió el sentit del mateix concepte d'assentament a l'espai públic – de fet, els equips no segueixen una aproximació metodològica diferent de la que regeix la relació amb les persones que dormen al ras- i s'indica que la manca de claredat del seu significat porta a l'adopció de **critèris i procediments diferents per part dels Districtes**.

“Amb assentament a l'espai públic és quan t'explota el cap. Aquí hi ha una barreja de conceptes, d'encàrrecs. Hem tingut una experiència a Can Framis, eren tendes i no hi havia construcció de barraca. I no sé qui va decidir que les tendes es podien considerar un domicili, un assentament, un infrahabitatge. Com que hi havia ferralla, es va decidir que era dinàmica d'assentament, i es va fer un desallotjament amb ordre judicial. Va anar tot el protocol de desallotjament, i vale... em poso al banc del costat” (E6).

Tal com recull aquesta cita, alguns **Districtes**, quan detecten agrupacions de persones sense sostre que fan servir tendes o que acumulen embalums, intervenen al més aviat possible per a fer retirada d'objectes i evitar així que l'espai de pernocta vagi evolucionat cap a allò que s'acostuma a considerar un assentament. D'altres, en canvi, inicien un procediment de desallotjament com el que s'aplica als assentaments.

Per altra banda, recentment, l'Ajuntament ha elaborat un esborrany de protocol o circuit per a **tramitació de desallotjaments per motius de seguretat en locals o altres infrahabitatges**. Malgrat que molts d'aquests espais queden fora de l'àmbit de SASSEP i SISFAM, tal com s'ha afirmat, el mateix concepte de “local amb dinàmica d'assentaments” és ambigu i, per tant, aquest protocol se situa en la frontera de les seves intervencions. Actualment, cada Districte està gestionant el creixement dels locals de forma diferent. S'apunta que els Districtes de Sarrià, Nou Barris i Gràcia estan aplicant el procediment que apareix en l'esborrany d'aquest document i que en el moment que sigui aprovat per la gerència municipal dotarà d'una major homogeneïtat a la totalitat de Districtes en el tractament d'aquestes situacions.

Finalment, és important tenir en compte que abordar el repte de delimitar l'abast dels serveis d'espai públic que s'encarreguen de la intervenció en assentaments comporta preguntar-se per què treballar amb persones que viuen en unes formes d'infrahabitatge i no en d'altres. El SASSEP

treballa al carrer i és allà on centra la seva activitat de prospecció; el servei no està dissenyat per detectar aquelles situacions d'infrahabitatge que no tenen impacte i no s'expressen a l'espai públic. Per tant, no podem inferir que el servei aborda el **sensellarisme en conjunt**, ja que hi ha una part de la població sense llar que viu de portes endins d'immobles en situacions de mal allotjament o habitatge insegur. En el cas de les dones i dels joves migrats es fan especialment evidents aquestes dificultats de detecció, donat que la major part de les persones sense llar que responen a aquests perfils es troben en situacions de precarietat molt greu però no al carrer. Mentre que el SASSEP és proactiu amb qui viu al carrer, en assentaments irregulars i en locals, les persones que viuen altres situacions de mal allotjament i habitatge insegur només són ateses si expressen la seva demanda i es dirigeixen a un Centre de Serveis Socials o al SIS.

5.2. Tensió 2: problemes de coherència en la metodologia dels serveis

Actualment, les metodologies d'intervenció dels serveis estan sotmeses a tensions provinents de formes de treballar heretades i d'una ràpida transformació d'aquests i de les realitats d'exclusió de l'habitatge. Mentre el SISFAM va néixer per intervenir en assentaments en solars i ha incorporat altres espais residencials posteriorment, el SASSEP prové de la fusió d'un servei especialitzat a atendre persones en situació de carrer (SISMO) i d'un altre focalitzat a atendre persones que residien en solars o naus industrials abandonades (OPAI).

5.2.1. L'ESPAI ON ES REALITZA LA INTERVENCIÓ

SASSEP i SISFAM articulen la relació entre l'espai, la metodologia i l'objecte de la intervenció de manera diferent. Una part significativa de l'atenció del **SISFAM** es duu a terme **dins dels assentaments**: de fet, el manteniment i la reducció de riscos en l'espai de residència és un dels temes centrals que es treballa durant les visites. Aquest abordatge metodològic és un element que està incorporat a la percepció de la missió del servei: les professionals expressen la necessitat de compartir estones d'atenció en els espais propis de les famílies, no exclusivament com una eina per garantir/vetllar el compliment d'unes condicions mínimes de seguretat i salubritat sinó també com un recurs orientat a establir i mantenir el vincle, a conduir l'acompanyament socioeducatiu de les persones que atén, prioritàriament de les mares i dels i les infants.

En el cas del treball que fa **SASSEP** en assentaments i locals, la intervenció es realitza majoritàriament **fora dels espais de residència** de les persones i només s'hi accedeix en determinades situacions o si hi ha algun motiu que ho justifiqui. D'acord amb la informació recopilada amb les sessions d'observació, la porta acaba sent l'espai prioritari d'intervenció i de conversa.

En relació amb aquest aspecte metodològic que caracteritza l'atenció als assentaments, recopilem diverses idees i interpretacions. Alguns professionals, provinents de SISMO o que s'han incorporat al servei actual del SASSEP, sostenen que l'aproximació metodològica entre assentaments i espai públic és similar. En conseqüència, consideren que no és necessari entrar-hi. En canvi, aquelles persones que formaven part de l'OPAI expressen que aquest criteri és fruit de l'orientació del servei actual cap a l'espai públic, que prioritza l'atenció a persones en situació de carrer i que no

permet adaptar-se adequadament a la realitat dels que viuen en els assentaments. En línies general, des del SASSEP es valora que **l'atenció als assentaments ha perdut profunditat** quant a la comprensió d'aquest fenomen i la qualitat de l'atenció que es brinda:

“Abans teníem el territori controlat, i quan ens preguntaven sobre un assentament sabien qui hi vivia, i amb qui tenia relació d'altres assentaments, o per quins havia passat, etc.” (E6).

Aquest fet ha incidit també en la **percepció del risc** durant el desenvolupament de la tasca, ja que la visió del fet que els vincles amb les persones que hi viuen en els assentaments és més feble, fa despertar entre alguns/es professionals la sensació que estan menys protegits/des en l'interior d'aquests espais.

“Des de que no puc donar una atenció de qualitat, em sento més en risc en els assentaments. No entro de la mateixa manera, no pico de la mateixa manera, no investigo de la mateixa manera. Abans no passava, i tu sabies que entraves allí a Glòries en un assentament de 100 persones i que ningú t'anava a fer res, sabies que la gent que estaves atenen t'anava a cobrir amb aquelles persones que es quedaven sospitant de la teva entrada”. (E6)

5.2.2. EL PES DEL TREBALL AMB PERSONES EN SITUACIÓ DE CARRER AL SASSEP

Una part dels i les professionals del SASSEP sosté que la **metodologia per intervenir en un assentament o un local** no és la mateixa que a l'espai públic, ja que requereix més temps i esforç generar vinculació amb les persones que hi viuen. Si en l'espai públic és possible observar i fins i tot fer un diagnòstic temptatiu de la situació d'una persona sense necessitat d'interactuar, als assentaments i locals no és tan fàcil fer-ho. Cal tenir un vincle amb les persones perquè obrin la porta als EIS.

En el cas de SASSEP i d'acord amb les condicions marcades pel plec, el servei té una extensa cobertura horària que abasta pràcticament tot el dia, amb l'excepció de les hores centrals de la matinada. Tanmateix, la configuració horària dels equips comporta un **major pes de l'atenció en la franja horària de tarda-vespre**. Per tal de garantir la seguretat dels i les professionals s'ha considerat que els assentaments i locals no han de ser visitats durant la nit, i els matins s'acostumen a dedicar a la realització d'acompanyaments i tràmits que no és possible fer en altres franges horàries. En conseqüència, les professionals consideren que s'ha reduït considerablement la capacitat del servei per visitar assentaments i locals respecte a l'època prèvia a la fusió de SISMO i OPAI. En aquest sentit, existeix la percepció que el SASSEP ha perdut expertesa i capacitat d'intervenció en assentaments i locals.

“El funcionament actual del servei promou que s'estigui perdent coneixement sobre la realitat i expertesa” (E6).

“El millor moment per passar als assentaments (OPAI) era al matins, després de dinar... i aquest servei (SASSEP) s'ha tornat molt vespertí” (E6).

D'acord amb la informació aportada pels i les professionals, els equips han perdut capacitat de

prospectar assentaments i locals, detectar-ne de nous i establir un vincle de confiança amb les persones que hi viuen que faciliti iniciar una intervenció. Durant l'estiu el problema és una mica menor perquè hi ha més hores de llum, però a l'hivern és molt complicat prospectar més enllà dels assentaments i locals sobre els quals existeix una demanda d'intervenció per part dels districtes.

Més enllà de l'indiscutible problema de saturació laboral que aquesta situació comporta, el resultat és que s'està produint una reducció de la disponibilitat per a fer actuacions bàsiques recollides en el **Pla de Millora**, reduint-se d'aquesta forma el marge d'actuació del servei en relació amb un dels pilars de la intervenció del servei com és l'atenció social, la qual cosa genera frustració entre els EIS.

“L'encàrrec en sí hauria de ser coherent amb l'horari: ara has de fet nit, has de prospectar i fer recompte, has de portar referències, t'has de coordinar i has de derivar, tens les taules de districte... i si comences a treballar a les 13 de la tarda és impossible”. (E6).

5.2.3. EL PAPER DE LA XARXA FAMILIAR

Un altre element diferenciador entre els dos serveis és que, en el cas de **SISFAM, l'objecte de la intervenció és la família nuclear** i, en canvi, **SASSEP se centra en la persona** de manera independent al seu entorn de convivència. Aquest element té una relació significativa amb el recurs de l'habitatge com a espai de la interacció entre les persones, al contínuum de l'atenció i amb les derivacions i traspassos entre un servei i l'altra: quan una fill/filla d'un nucli compleix 18 anys, la persona es derivada de SISFAM a SASSEP, i quan una parella adulta comença un projecte de maternitat -primer trimestre finalitzat- es deriva de manera inversa de SASSEP a SISFAM.

Dissenyar processos d'atenció per a persones i famílies migrades des d'una **perspectiva intercultural** implica conèixer, reconèixer i valorar les pràctiques i creences tradicionals de les famílies, i de les persones que les componen. La família nuclear, conformada per pares i fills, no representa les xarxes familiars que conformen les persones que viuen en assentaments. La seva concepció de família acostuma a ser més extensa i inclou diverses generacions i altres parents amb els quals formen una xarxa de suport i ajuda mútua. Per aquest motiu, trencar els nuclis familiars i que serveis diferents (SISFAM i SASSEP) facin la intervenció social amb una mateixa família i en un mateix espai és un criteri problemàtic inspirat en una visió i lògica etnocèntriques.

5.2.4. LA CENTRALITAT DE LA RECOLLIDA I REGISTRE DE DADES

Darrere de la menor capacitat d'atendre a persones que viuen en assentaments i locals i dels malestars que aquesta situació provoca, també es troben altres causes o factors. Tal com s'ha explicat anteriorment, el SASSEP té dos encàrrecs principals: l'atenció social a les persones en situació de sensellarisme a l'espai públic, en assentaments i en altres infrahabitatges; i la prospecció, recollida i actualització de dades sobre espais i persones. Els EIS consideren que reben una gran **pressió per generar i proveir dades actualitzades amb la consegüent pèrdua de centralitat que adquireix l'atenció social**. La pressió sobre aquesta funció d'observatori resulta més intensa encara en el cas dels assentaments i locals que requereixen un major esforç per part del servei a l'hora de recollir i registrar dades de les persones que hi viuen. Entre els professionals, les referències a les dinàmiques i objectius de l'OPAI són molt freqüents:

“Sembla que només interressi el nombre de persones. El que interessa són les dades, el recompte. Però ningú et demana com has d'entrar, què has fet to com ho has fet” (E6).

“Si el focus es posa en el control de l'espai públic enlloc de en atendre a les persones, les prioritats canvien. Amb l'OPAI era més fàcil centrar-se en l'acompanyament mentre que amb la gent de carrer estàs fent, molts cops, reducció de danys” (E6).

Segons els professionals la menor incidència que venen registrant el fenomen dels assentaments, la seva menor visibilitat respecte a les persones en situació de carrer, la planificació dels horaris i de l'activitat, i el desplaçament progressiu del focus de la intervenció cap al pes més gran de la prospecció i el recompte en detriment de l'atenció treball han contribuït a provocar una sensació entre una part dels equips del fet que **"l'espai públic s'està menjant a assentaments"**.

5.3. Tensió 3: contínuum assistencial, derivacions i relacions amb altres serveis

En el cas del **SISFAM**, la referència de cas s'assigna a la unitat familiar/assentament-local i no es limita territorialment. Si una família es trasllada d'un barri/districte a un altre no és necessari realitzar un canvi de professional de referència. Fins que no es produeixin canvis que impliquin un tancament del cas, **la referència del cas és bastant estable**. Aquest sistema organitzatiu del servei i de l'equip, i les reunions periòdiques que realitzen 2 cops per setmana, permeten tenir un coneixement força profund i detallat de la realitat de les famílies ateses, i de la seva xarxa relacional.

En el cas del **SASSEP**, la dimensió del mateix servei (realitats per atendre i nombre de professionals), promou que en algunes circumstàncies no es pugui garantir el **contínuum de l'atenció**. Tal com s'ha explicat en l'anterior capítol, el servei està conformat per 7 equips, 6 dels quals s'agrupen en dos zones territorialitzades de coordinació diferent. Dins de cada zona, hi ha 3 equips que tenen la referència de diferents districtes. Cada zona s'organitza de forma autònoma, per planificar i organitzar les tasques dels equips, tot i tenint en compte les necessitats del servei i respectar també les condicions laborals de cada EIS, marcades en el plec.

“Si fiques totes aquestes coses a dins d'un putxero i ho barreges, surt la conseqüència que hem vist: que perdem presència a carrer, perdem una essència de la nostra feina i la dediquem a temes més administratius, més del que s'ha de cobrir per plec. (...) Però si tu comptes cada professional, les 38 hores que fa la setmana, quantes hores fa a carrer i quantes es dedica a gestions administratives o a entrevistes de despatx, (...) Això és el que nosaltres sí que observem que perdem una mica” (E4).

En aquest sentit, quan una persona que resideix en un assentament o local canvia de **districte**, i

surt de la zona del tècnic/a de referència, es fa necessari reassignar-li un altre/a professional, la qual cosa pot condicionar significativament el desenvolupament del Pla de Millora i la relació educativa.

“Abans (OPAI) nosaltres treballàvem diferent, i no perdiem a la persona si canviava de Districte, fet que segons el territori acostuma a passar als assentaments. Abans una parella tenia 3 districtes i per tant garanties que la persona quedés a dins del teu paraigua.”(E6).

Per altra banda, ambdós serveis manifesten tenir moltes **difficultats per derivar casos als Serveis Socials Territorials i al SIS**, malgrat que moltes vegades aquests tinguin característiques que encaixen amb els criteris d'accés d'aquests serveis. Les professionals identifiquen fortes resistències per atendre persones sense llar o que resideixen en assentaments i locals. El desconeixement dels criteris objectius que indiquen la pertinència d'una derivació per part de les professionals dels serveis potencialment receptors, funcionen com un dic de contenció que impossibilita les derivacions.

“SISFAM es un culo de saco, nos llega todo pero nosotras sacar de SISFAM no hay manera, son patatas calientes nuestros casos” (E7).

“Primària és primera divisió, SIS segona i SASSEP clarament tercera” (E5).

Tant SASSEP com SISFAM afirmen que, teòricament, quan una persona o família està vinculada al territori i presenta adherència al pla de millora hauria de ser atesa pels serveis socials territorials. En la pràctica, però, acostuma a donar-se la situació que **persones arrelades a territori continuen sent ateses per SISFAM i SASSEP**.

“I el que sí veuria molt clar, sobretot el tema de la primària que comentava en casos d'assentaments de famílies que fa vint anys que estan vivint a les cases, vull dir. Hi ha moltes famílies a Gràcia, per exemple, que estan i si els desallotgen del carrer aquest se'n van dos carrers més allà. Això sí que seria per a mi un cas claríssim de vinculació al territori” (E2).

En el cas concret de **SISFAM**, moltes vegades són les mateixes famílies les que prefereixen seguir sent ateses per aquest servei perquè la **intensitat de l'atenció i la flexibilitat** que ofereix SISFAM és molt més elevada.

En relació amb **SIS**, la incapacitat per a derivar-hi casos afecta principalment a SASSEP, i de forma especialment notable als casos de les persones que viuen en assentaments i locals, ja que són aquestes les que en major mesura tenen un perfil que podria adaptar-se a les exigències de SIS. Els i les professionals coincideixen a apuntar que al llarg de la seva trajectòria els ha estat pràcticament impossible derivar-hi persones. Segons la seva opinió, els criteris establerts no es respecten en la pràctica. De fet, arriben a afirmar que, seguint les indicacions, podrien derivar a la majoria de les persones que viuen en assentaments i locals: moltes d'elles s'adhereixen al pla de millora, expressen demandes concretes i acostumen a assistir a les cites amb el/la referent social. Sembla que la saturació de SIS i les seves característiques (poca flexibilitat, excessiva exigència i

reduïda proactivitat per a treballar amb aquests col·lectius) acaben fent-ho impossible:

“En 3 anys he pogut derivar a una persona al SIS; jo en aquest temps 1 no me'l van acceptar” (E6).

“Per poder decidir derivar, significa tenir ja un vincle establert, i com que saps que no hi ha acompanyaments, no els van a visitar on viuen... no estan disponibles per whatsapp. Aleshores saps que per derivar a SIS-T, com a primera, la persona deu estar molt bé. A vegades derivar pot ser un “pla d'empitjorament”, no de millora” (E6).

“Nosaltres tenim flexibilitat i ens adaptem al col·lectiu, per treballar amb sensellarisme és necessari i som l'únic servei que atén així” (E6).

És a dir, teòricament es coneixen els criteris que delimiten la pertinència de derivació a SIS, però la distància entre les condicions tècniques establertes als plec i les lògiques que es reproduïen en la pràctica quotidiana han acabat **desdibuixant els límits entre els dos serveis i impedit derivacions**, que s'haurien de produir de forma fluïda.

La **història dels dos serveis** explica una part d'aquestes dificultats. Anteriorment, el SIS era un únic servei que tenia dos equips diferenciats: SIS-detecció (carrer) i SIS-tractament: el primer equip se centrava en la detecció i l'establiment del primer vincle i el tractament es derivava al segon equip. Amb la seva posterior divisió en serveis diferents, va començar a fer-se més confús l'àmbit d'intervenció de cadascun. En paral·lel, el creixement del nombre de persones en detectades al carrer i la prioritats política sobre aquest problema va provocar un increment de la pressió sobre l'equip de carrer, que amb el nom de SIS Medi Obert (SISMO) es va anar ampliant (alhora que es creava l'OPAI com a oficina de referència per a la intervenció en assentaments). L'equip dedicat al tractament, el SIS-Tractament (que acaba sent el SIS) no creix i no pot assumir els casos procedents dels serveis d'intervenció a l'espai públic.

Aquesta situació s'ha agreujat amb el sorgiment i l'ampliació de les **polítiques de rendes** i la funció de suport tramitació de la Renda Garantida de Ciutadania i de l'Ingrés Mínim Vital. Els equips professionals encarregats de la intervenció a l'espai públic fan cada cop més hores d'atenció en oficina vinculada a un pla de millora i a la tramitació de prestacions.

“L'espera és molt llarga. Te'l tornes a trobar al carrer (...). Estem fent la feina del SIS, sense els recursos del SIS.” (E5).

Finalment, les dificultats de derivació afecten també el **Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)**. Per als i les professionals del SASSEP, la saturació d'aquest servei acaba generant la distorsió dels criteris de derivació. Segons les instruccions rebudes, les persones migrades amb menys de dos anys en territori espanyol han de ser derivades al SAIER, mentre que qualsevol persona sense llar o vivint en assentaments que porti més de dos anys aquí queda en l'àmbit d'intervenció del SASSEP. A la pràctica, els EIS del SASSEP acaben ampliant les seves actuacions per atendre a les persones que no poden accedir al SAIER malgrat complir amb les condicions establertes.

“Si veus un xaval al carrer i li preguntes, qui t’atén i et diu que està al SAIER però després li preguntes quan té cita i diu, que d’aquí 6 mesos, i vas passant i el tornes a veure i encara un altre cop, i estàs atenen el noi que viu amb ell a l’assentament. I clar, a sobre es cabregen amb tu.” (E5).

En definitiva, l'augment del sensellarisme i del nombre de persones en situació carrer, l'increment del nombre de persones que compta amb algun tipus de renda (IMV, RGC) i que segueixen en infrahabitatges, assentaments o a l'espai públic, i les grans dificultats que existeixen per a derivar als serveis socials territorials, al SIS i a SAIER estan provocant un **efecte d'embut** que afecta el funcionament i encàrrecs de SASSEP. Assumir sistemàticament el seguiment de persones amb autonomia i voluntat per acudir a les cites a SIS o a un Centre de Serveis Socials dificulta complir amb els objectius de prospectar, detectar i donar una primera atenció de qualitat a les persones sense llar, que en definitiva són els principals encàrrecs de SASSEP.

“Això ens va en contra perquè vol dir que quan sortim a carrer hem de sortir per les demandes que tenim, però jo tinc equips que prospectar lliurement a veure que troben és impossible. I clar, s'ha d'assumir el tractament de tots els casos que portes i no deixaràs a les persones sense atendre, o si tu tens una situació d'urgència, no li pot donar cita d'aquí a un mes. Vindrà demà a l'oficina o vindrà demà passat, i cada setmana molts casos nous a entomar” (E2).

“Nosaltres com servei no hauríem de portar RGC. El SASSEP és un servei que l'encàrrec que té principal és agafar a la persona, vincular-la a la xarxa de recursos assistencials i derivar-la a serveis més normalitzats, i els casos de més difícil adherència on és més difícil fer un pla de millora, aquests són nostres, però els que se'n van sortint cap al SIS, cal al SAIER, cap a primària” (E3).

5.4. Tensió 4: rol de la recollida i del tractament de dades

D'una banda, s'ha de fer referència a reptes o disfuncions que tenen a veure amb el fet que ambdós serveis són proveïdors per empreses externes i registren la informació de cada cas en un aplicatiu propi i al SIAS. D'acord amb la informació recollida, i especialment en el cas de **SISFAM**, de vegades s'ha perdut informació quan s'han produït canvis en l'empresa proveïdora. Aquest fet ha generat la percepció que l'única forma de garantir un registre i custòdia de les dades durador és fer-ho a través de SIAS (“SIAS és la Bíblia”). En aquest sentit, s'explica que la pèrdua d'informació té conseqüències greus a l'hora de generar informes, ja que per exemple SISFAM ha de fer informes molt detallats de forma habitual per a Fiscalia de Menors.

En el cas de **SASSEP**, la situació –i, per tant també els reptes– són diferents. Malgrat que la decisió d'enregistrar la majoria d'informació només a l'aplicatiu MOBERT evita duplicar el temps que els

EIS dediquen a la tasca de registre, no estan totalment unificats els criteris entre els diferents EIS sobre quina informació s'ha de registrar finalment al SIAS.

L'opinió majoritària de les persones entrevistades és que s'hauria d'ampliar i homogeneïtzar entre els EIS la informació que el SASSEP registra al **SIAS**, però el problema és que, avui a dia, el SIAS és un aplicatiu que s'ajusta molt poc a les característiques específiques d'aquest servei. D'altra banda, hi ha certa preocupació per si canvia l'empresa gestora en la pròxima licitació, ja que existiria risc de pèrdua d'informació i d'empitjorament de les eines de recollida i anàlisi de dades.

“Nosaltres tenim un aplicatiu que cada vegada està més bé perquè es va adaptant a les nostres necessitats, però el fet que sigui d'una empresa...és un problema si es canvia d'empresa” (E3).

En relació amb les situacions d'exclusió residencial diferents del sensellarisme de carrer, els professionals del SASSP manifesten que cal avançar en **L'adaptació de la recollida de dades perquè aquesta sigui adequada tant per a l'espai públic com per als assentaments**. Un desajust que exemplifica molt bé aquesta limitació és el de la variable “problema de base”: les persones entrevistades indiquen que les categories que es fan servir són útils per caracteritzar els perfils de persones que pernocten al carrer, però en el cas de les persones que pernocten a assentaments o locals, la problemàtica “socioeconòmica” es converteix en un “calaix de sastre”.

“Recollim la problemàtica de base, i en el cas d'assentaments veiem que la majoria és la socioeconòmica, però és massa generalista, es fa servir perquè descartem les altres” (E3).

En aquest sentit, les persones entrevistades consideren necessari incloure en aquesta variable categories de resposta vinculades a la situació administrativa/llei d'estrangeria, protecció internacional i violència masclista, per tal que es pugui donar informació més precisa o desagregada sobre la **problemàtica de base** de les persones que viuen en assentaments o locals.

Una altra variable que també té un major efecte descriptiu i de caracterització del sensellarisme de carrer que no pas el d'assentaments i altres modalitats d'infrahabitatge és la de **“fase de destructuració personal”**. Tanmateix, de moment es continua recollint aquesta variable amb les mateixes categories en ambdues modalitats d'exclusió residencial perquè està així definit en el plec que regula l'activitat del servei.

Un altre repte que s'apunta a l'hora d'homogeneïtzar la informació disponible sobre les diferents situacions d'exclusió residencial és que en el cas d'assentaments i locals, es fa cada cop més difícil disposar dels **valors absoluts** de persones que ocupen aquests espais a temps real. S'estan fent servir aproximacions a partir de les mitjanes de persones observades al llarg d'un període de temps a causa de la impossibilitat de prospectar i fer seguiment del total d'espais.

“Tenim molt filtres que et sortiran com a ‘desconegut’ perquè no ho sabem” (E6).

En aquest sentit, és pertinent recordar que la **capacitat d'observació** és molt més reduïda als assentaments i locals que a l'espai públic, ja que aquests, per norma general, acostumen a ser espais tancats que no són visibles des de l'exterior; és a dir, en la majoria de casos la simple

observació no és vàlida per a recollir indicadors i només es coneix la informació de les persones ateses.

“Comptar a les persones observades és molt fàcil a l’espai públic, però a assentaments no és fàcil, i sempre estem donant voltes a com fer-ho (persona 1, persona 2, persona 3...)”.(E3).

“Si la persona és només observada, i no saps el seu nom, només la comptes numèricament com a persona que viu a l’assentament” (E6).

Finalment, es fa referència a un repte derivat de la manca d’uniformitat dels Districtes en la freqüència de celebració de les **taules d’assentaments**. Aquestes taules es convoquen entre cada 2 o 6 mesos, depenent del Districte. A més, alguns les tenen programades amb anterioritat de forma que les dates es coneixen a priori, però d’altres ho fan en funció de les seves necessitats, donant-se la situació que a vegades SASSEP coneix la convocatòria d’una taula només amb dues setmanes d’antelació. En aquest últim cas, i tenint en compte el problema esmentat que l’horari actual no facilita la realització de les prospeccions i la intervenció en els assentaments i locals, de vegades als EIS i l’Observatori els suposa un esforç considerable poder actualitzar totes les dades amb tan poc marge de temps, la qual cosa genera pressió entre el personal i la sensació d’un funcionament que en alguns moments va “a salto de mata”. S’apunta que quan les dates estan preestablertes de forma prèvia i les taules se celebren amb més freqüència, a SASSEP li resulta més fàcil desenvolupar el seu treball.

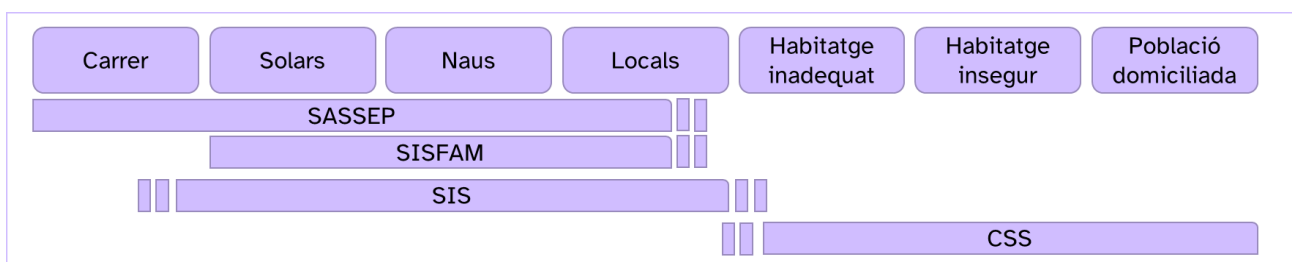
6. Conclusions: reptes i escenaris de futur

Durant dues dècades, els serveis que originalment es van crear per oferir acompanyament social a les famílies i a les persones que viuen en assentaments irregulars o en situació de carrer han anat ampliant progressivament el seu marc d'actuació. El creixement del volum de població que es troba en **altres formes d'exclusió residencial** i que no s'adreça o no rep atenció en els Serveis Socials territorials ha provocat que aquelles realitats que tenen una connexió més evident amb l'espai públic o amb els assentaments i naus industrials en els quals ja s'intervenien, s'incloguin en la tasca habitual del que han acabat sent el **SASSEP** i el **SISFAM**.

En aquests moments l'exclusió residencial s'atén a Barcelona des de diferents serveis: el SASSEP, el SISFAM, el SIS i els Serveis Socials territorials (o Centres de Serveis Socials, CSS). Els límits i les especificitats dels diferents serveis s'han anat establint al llarg dels darrers vint anys en funció de dissenys organitzatius que cercaven adaptar-se a les necessitats emergents. El progressiu creixement de les problemàtiques relacionades amb l'habitatge i l'allotjament a la ciutat i el consegüent augment de recursos que els Serveis Socials municipals destinen a fer-hi front, ha desembocat en una **arquitectura organitzativa amb uns àmbits d'actuació difusos** que responen a tres variables: la situació residencial de les persones ateses, l'espai on els serveis realitzen la seva intervenció i el mateix contingut de la intervenció.

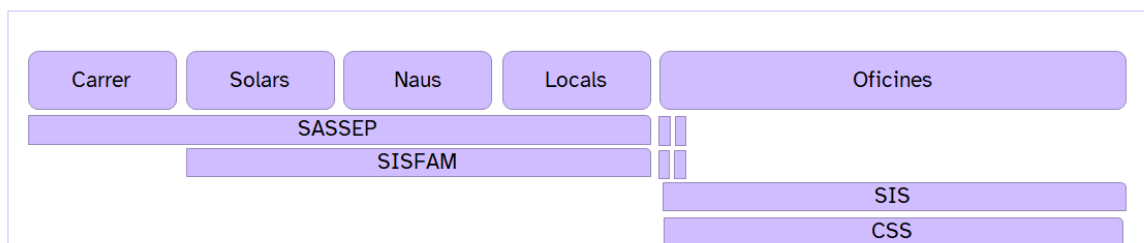
Si ens fixem en la **situació residencial de les persones ateses**, els Serveis Socials territorials estan centrant els seus recursos a oferir acompanyament a persones en situació d'habitatge inadequat i d'habitatge insegur, així com en l'atenció a la població amb domicili estable. Les situacions de sensellarisme de carrer les aborda el SASSEP, mentre que altres situacions greus (els assentaments irregulars en solars i naus) són l'àmbit d'actuació del SASSEP, del SISFAM i del SIS. Les persones que resideixen en locals ocupats són ateses pel SASSEP o el SISFAM si s'hi detecta "dinàmica d'assentament". En altres casos les atén el SIS o els Serveis Socials territorials.

Figura 1. Abast dels serveis segons situació residencial de les persones ateses



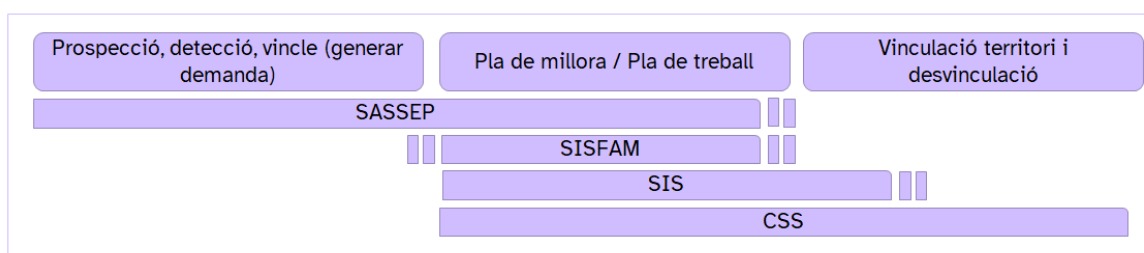
Si ens fixem en **l'espai on desenvolupen la seva activitat els serveis**, SASSEP i SISFAM es caracteritzen per desplaçar-se a l'espai residencial de les persones i famílies ateses, mentre que els Serveis Socials territorials i el SIS les reben a les seves dependències.

Figura 2. Abast dels serveis segons on es realitza la intervenció



Des de l'òptica de la **finalitat i contingut de la intervenció**, SASSEP realitzar tasques de prospecció, detecció i vincle (genera una demanda entre persones i famílies que no s'adrecen per iniciativa pròpia a cap servei social) per, posteriorment iniciar plans de millora amb les persones vinculades. El SISFAM, el SIS i els Serveis Socials territorials no prospeccen ni generen demanda i focalitzen la seva activitat en el pla de millora o pla de treball. S'assumeix que tots els serveis tenen com a finalitat última l'acompanyament a l'autonomia i la vinculació territorial, essent en els Centres de Serveis Socials on aquesta es fa efectiva.

Figura 3. Abast dels serveis segons la finalitat i el contingut de la intervenció



L'ampliació dels espais d'intervenció cap a locals ocupats i l'augment del nombre de persones en situació de carrer ha condicionat el creixement dels serveis i les constants reorganitzacions d'aquests duent a aquesta **arquitectura polièdrica**. A partir de les tensions que s'han explorat en el capítol anterior, es presenten a continuació els quatre reptes organitzatius que haurien d'afrontar els serveis socials municipals en l'atenció social a les persones en situació d'infrahabitatge a la ciutat. També es plantegen diferents escenaris de futur i una breu anàlisi de l'impacte que hauria de tenir cada escenari en l'organització d'altres serveis per poder afrontar els reptes.

6.1. Reptes organitzatius en l'atenció a les persones en situacions d'infrahabitatge

6.1.1 REPTE 1: DELIMITAR CLARAMENT LES REALITATS D'EXCLUSIÓ RESIDENCIAL

L'Ajuntament de Barcelona crea serveis d'intervenció social per abordar realitats que queden fora de l'abast dels Serveis Socials Bàsics territorials. En termes generals, els **serveis analitzats** atenen persones que estan domiciliades a la ciutat i que resideixen en espais que es poden detectar des de l'espai públic.

La incorporació dels "locals amb dinàmica d'assentament" a l'activitat de SASSEP i SISFAM responia a la necessitat de fer seguiment de famílies i persones amb característiques similars a les de la població de carrer o dels assentaments. Però el concepte "**dinàmica d'assentament**" cada cop és més confús i no delimita amb objectivitat en quins immobles ocupats intervenen aquests serveis i en quins han d'intervenir els serveis socials territorials o el SIS. Cal **definir-les i establir criteris objectius** per decidir si és la situació (de la persona/família) o l'espai d'intervenció el factor que determina quin és el servei de referència per a cada cas. No és viable que tota realitat d'infrahabitatge i exclusió residencial que es doni a la ciutat hagi de ser assumida pels serveis d'espai públic.

En la intervenció que es desenvolupa en l'espai públic també genera confusió que actors aliens als serveis socials considerin "**assentament a l'espai públic**" una agrupació de persones que planten tendes o construeixen cabanes en parcs o en altres zones urbanes. En el cas que aquest tipus d'agrupacions justifiquin metodologies d'intervenció diferents de les habituals amb persones en situació de carrer, aquestes s'haurien de definir des del SASSEP.

Caldria justificar apropiadament quines realitats d'exclusió residencial són **objecte d'intervenció dels serveis**, entenent que el SASSEP se centra en aquelles realitats que tenen un impacte a l'espai públic i que el tret característic del SISFAM és l'atenció a famílies amb infants a càrrec en el seu espai residencial (a diferència d'altres serveis, SIS i Serveis Socials territorials, que no es desplacen al lloc on viuen les persones ateses).

6.1.2 REPTE 2: DONAR COHERÈNCIA A LES METODOLOGIES DELS SERVEIS I GARANTIR EL CONTÍNUUM ASSISTENCIAL

En aquests moments, el **SASSEP** prospecta, detecta, contacta, diagnostica i intenta establir un vincle amb totes les persones que es troben en situació de sensellarisme de carrer, en assentaments i en locals amb "dinàmica d'assentaments". Posteriorment, fa seguiment dels plans de millora de les persones vinculades fins que són derivades a un altre servei, accedeixen a un servei residencial, decideixen abandonar el pla o perden el contacte amb els seus referents. Quan en els assentaments i altres realitats d'infrahabitatge hi ha famílies amb menors d'edat, la detecció del SASSEP (o d'altres serveis municipals) dona pas a la intervenció del **SISFAM**, que és qui es fa càrrec de l'acompanyament i dels plans de millora.

En paral·lel, el **SIS i els Centres de Serveis Socials** també atenen a famílies sense llar que poden estar ocupant immobles o en altres situacions d'infrahabitatge i que arriben a aquests

serveis sol·licitant suport. Des del punt de vista de l'aproximació a la població atesa, una de les principals **diferències entre el que són considerats serveis d'espai públic i altres serveis** és que els primers són proactius a l'hora d'intentar establir un vincle i generar demanda de suport social. Però un cop generada aquesta demanda caldria que la metodologia d'acompanyament es definís en funció de les necessitats de la persona, tenint en compte si forma part d'un nucli familiar amb menors a càrrec, si cal la intervenció en el seu espai residencial i si té voluntat i autonomia per establir un vincle amb un servei i mantenir una agenda de cites.

Per mantenir certa **coherència metodològica** caldria revisar: (1) què caracteritza la intervenció en l'espai públic; (2) quins són els objectius de la intervenció en l'espai públic i en situacions d'infrahabitatge; (3) quin és el model d'intervenció amb famílies i grups amb forts vincles familiars o comunitaris (tenint en compte que actualment no es considera com a unitat d'intervenció la família extensa malgrat que els seus components visquin en el mateix espai de forma comunitària); (4) quins són els criteris per finalitzar la intervenció de cada servei i els protocols de derivació; i (5) quines són les pautes que discriminin i diferencien la intervenció per part de SIS i dels CSS.

6.1.3 REpte 3: GARANTIR EL REGISTRE, EL TRACTAMENT DE DADES I LA GENERACIÓ DE CONEIXEMENT

La visibilitat dels assentaments així com d'alguns locals ocupats genera una pressió significativa sobre aquests serveis per part dels districtes de la ciutat i altres actors municipals. Les **dades generades pels serveis d'espai públic** són fonamentals per a les diferents taules de coordinació, la transmissió d'informació actualitzada a decisors polítics i la generació de coneixement sobre l'evolució de l'infrahabitatge a la ciutat.

Partint de la premissa que per a l'Ajuntament aquesta tasca és imprescindible, s'han de trobar **mecanismes per optimitzar la prospecció, el registre i el tractament de dades** i per evitar sobrecàrregues innecessàries. Alhora, s'hauria de revisar el nivell de detall que s'exigeix en el coneixement de les persones que viuen en assentaments i locals, ja que l'aproximació és més complexa que quan es tracta de persones en situació de carrer. Sostenir l'activitat de prospecció i registre de dades requereix destinar-hi més recursos o descarregar els serveis d'altres funcions.

criteris

6.2. Escenaris de futur i les seves implicacions

Els possibles escenaris de futur per als serveis no es poden analitzar de manera aïllada. SASSEP i SISFAM formen part del Programa Municipal d'Atenció a les Persones Sense Llar i de l'Institut Municipal de Serveis Socials i interactuen amb multitud d'actors dins i fora dels serveis socials. Per aquesta raó, les propostes s'acompanyen d'algunes alertes sobre les implicacions que suposaria la seva adopció en la relació amb altres serveis.

Les propostes per dibuixar escenaris de futur que donin resposta als reptes plantejats s'agrupen en funció de la definició dels espais on es du a terme la intervenció i l'activitat del servei, la unitat

d'intervenció (individu/família nuclear) i els propis objectius i contingut de la intervenció.

Respecte als espais on es duen a terme les intervencions:

El que hauria de justificar la intervenció del SASSEP és la possibilitat de detectar situacions d'exclusió residencial treballant des de l'espai públic. Així doncs, hauria d'intervenir en els assentaments en solars o naus i els locals ocupats amb impacte sobre l'espai públic o visibles des del carrer.

El SISFAM hauria de ser el servei de referència per als mateixos espais en el moment en què es detecten famílies amb infants i quan les característiques de les mateixes facin necessari que la intervenció es desenvolupi en el mateix espai de residència (veureu les característiques en el següent punt).

Respecte a l'objecte d'intervenció:

La intervenció del SASSEP és individualitzadora per influència del treball amb persones en situació de carrer. En els assentaments s'hauria de considerar la família com a unitat d'intervenció malgrat que no hi hagi infants, igual que en els serveis socials bàsics. Una unitat familiar amb autonomia i voluntat d'iniciar un pla de millora hauria de ser derivada al SIS amb independència de la situació de sensellarisme o exclusió residencial en què es trobi (sigui dormir al ras o viure en un infrahabitatge) .

El criteri per activar la intervenció del SISFAM hauria de ser que la família tingui menors d'edat a càrrec i que sigui necessari desenvolupar la intervenció en l'espai de residència a conseqüència del fet que no es garanteixin unes mínimes condicions de seguretat i salubritat, que els infants no es trobin en situació de desamparament, i que la família no estigui en disposició d'acudir a les oficines d'altres serveis per manca d'autonomia.

Respecte als objectius i el contingut de la intervenció

El SASSEP hauria de focalitzar la seva activitat en la prospecció, la detecció, el contacte, el vincle i el seguiment de les persones i unitats familiars sense llar i en situació d'infrahabitatge detectables o amb impacte sobre l'espai públic. Seguint aquesta lògica, només acordaria plans de millora amb persones i unitats de convivència que no accedissin a vincular-se a cap altre servei.

SISFAM sí acordaria plans de millora amb les unitats familiars donat que atén específicament les que no estan en situació d'acudir a les oficines d'altres serveis per manca d'autonomia i que necessiten una major intensitat d'intervenció per garantir els drets dels infants.

Implicacions:

- La major part d'ocupacions d'immobles quedarien fora de l'àmbit d'actuació d'aquests serveis. Cal tenir-ho present per evitar qualsevol temptació de considerar les ocupacions irregulars com objecte d'intervenció dels serveis d'espai públic.
- Quan una família manifesta demandes de suport social, és autònoma per sostenir una agenda de cites en les oficines de serveis socials i viu en un entorn on es garanteix la seguretat dels i les infants, hauria de ser atesa en les oficines d'unitats que posin el focus

en el seguiment del pla de millora/treball (SIS o pel Centre de Serveis Socials del territori on resideixin).

- Cal treballar per garantir les derivacions de situacions detectades pel SASSEP i SISFAM a SIS i Serveis Socials Territorials i diferenciar criteris clars que, alhora, distingeixin la intervenció d'aquests altres dos serveis.
- Cal explicitar que els serveis socials no poden tenir coneixement exhaustiu de totes les situacions d'infrahabitatge de la ciutat. La major part es donen de portes endins dels immobles i no poden ser conegudes per cap servei si no hi ha una demanda explícita adreçada als serveis socials. La detecció de riscos associats a l'infrahabitatge ha de formar part del treball en xarxa que puguin desenvolupar els Serveis Socials amb altres serveis municipals (com serveis tècnics dels districtes o GUB).
- Les realitats d'exclusió residencial no detectables des de l'espai públic han de tenir com a porta d'entrada preferent als serveis socials els Centres de Serveis Socials. Les persones o unitats familiars que s'adrecen als Serveis Socials territorials no haurien de ser derivades a cap serveis d'espai públic ni SISFAM o SASSEP en cap cas.
- SASSEP, SIS i SISFAM són serveis que cerquen que la persona o unitat familiar es pugui vincular en última instància amb els Serveis Socials territorials.



Recerca urbana
per transformar

Universitat Autònoma de Barcelona

Campus de Bellaterra

Plaça del Coneixement, edifici MRA, p. 2

08193 Bellaterra (Cerdanyola del Vallès)

tel.: 93 586 88 80

info@institutmetropoli.cat

www.institutmetropoli.cat

