



# SERVICIO DE ATENCIÓN EN CALLE

*La calle no puede  
ser el hogar de  
ninguna persona*



**ASOCIACIÓN NAVARRA SIN FRONTERAS**  
Entidad Integrante de ANEIS  
Declarada de Utilidad Pública



**AYUNTAMIENTO DE TUDELA**  
SERVICIOS SOCIALES  
Bienestar Social, Mujer e Igualdad

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Fundamentación</b> .....	2
Exclusión social y exclusión residencial.....	2
Centro Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.....	3
<b>Servicio de Atención en Calle</b> .....	4
Persona responsable del programa: .....	4
Objetivos del servicio .....	4
Actividades que comprende.....	4
Ámbito territorial que abarca: .....	4
Duración prevista para su ejecución: .....	5
Personas voluntarias .....	5
Medios y recursos precisos .....	5
Mecanismos de seguimiento de la persona voluntaria .....	5
Mecanismos de evaluación de la persona voluntaria .....	6

# SERVICIO DE ATENCIÓN EN CALLE

Proyecto de voluntariado

## FUNDAMENTACIÓN

### Exclusión social y exclusión residencial

Desde la Asociación Navarra Sin Fronteras concebimos la exclusión social como un fenómeno multidimensional que afecta a distintas áreas de la persona. Se trata de un proceso de carácter complejo que supone un trabajo coordinado y tratado desde un punto de vista integral. Los fenómenos de pobreza y exclusión social continúan estando muy presentes en la dinámica social, económica y política de las sociedades contemporáneas.

Las personas sin hogar presentan la cara más severa de la exclusión social. Son personas que no solo tienen privado el acceso a una vivienda, si no que esto se debe y/o desencadena la privación del acceso al trabajo y a los recursos económicos necesarios para su sustento. Estas personas se enfrentan a la ruptura de sus vínculos sociales y familiares, perdiendo una red social que resulta imprescindible y enfrentándose a la soledad (Accem, personas sin hogar).

El hogar no solo supone la cobertura de las necesidades básicas de alojamiento, seguridad y protección, si no que proporciona el contexto y soporte para la creación y mantenimiento de un proyecto vital. Su ausencia impide el desarrollo de una vida digna (Accem, personas sin hogar). Como hemos dicho, la exclusión social es un fenómeno multidimensional, por ello, un alojamiento digno no garantiza la inclusión por sí mismo, pero sí es una condición indispensable.

Los riesgos que sufren las personas que viven en la calle son muy numerosos y de gravedad. Su esperanza de vida es una media de 20 años. Además, se ven obligadas a enfrentarse a la aporofobia, sufriendo discriminación, insultos y agresiones que pueden llegar a ocasionarles la muerte. Es de especial vulnerabilidad en el caso de las mujeres que, por el hecho de ser mujer, pueden ser víctimas de mayores formas de violencia.

*Desde el inicio de la actual crisis sanitaria, estas situaciones se han visto incrementadas en número, dando lugar a nuevos casos de personas en extrema vulnerabilidad. Así mismo, muchas de las personas que ya se encontraban en situaciones delicadas han visto agravada su situación. La discriminación en vivienda como causa de la exclusión social se ve incrementada en periodos de recesión económica como el que estamos viviendo.*

## Centro Municipal de Atención a Personas Sin Hogar

El Centro Municipal de Atención a Personas Sin Hogar del Ayuntamiento de Tudela, gestionado por la Asociación Navarra Sin Fronteras, ofrece atención a las personas en situación de exclusión residencial que se encuentran en la localidad mencionada. Desde el centro se pretende vincular a estas personas con los sistemas públicos y recursos sociales y sanitarios, facilitando el acceso a los derechos fundamentales.

Este centro unifica diferentes servicios, lo cual facilita ofrecer una atención integral y de calidad a todas las personas en situación de vulnerabilidad extrema (personas sin techo y con graves problemas de alojamiento temporal), así como la consiguiente optimización de los servicios. Del mismo modo, facilita la organización y coordinación, permitiendo que las personas puedan ser atendidas en un marco de mayor calidad y calidad, posibilitando un trabajo más individualizado de las personas beneficiarias.

Los programas que ofrece el recurso son los siguientes, todos ellos dirigidos a personas mayores de 18 años:

- 1) **Atención a personas sin hogar en itinerancia:** personas que, sin estar empadronados ni tener establecida su residencia habitual en Tudela, están en una situación de exclusión social severa y carecen de recursos económicos y personales que les permita afrontar su situación actual. Estancias de dos días al trimestre.
- 2) **Programa de atención temporal a personas sin hogar empadronadas o con residencia habitual en Tudela:** personas empadronadas o con residencia habitual en Tudela con una antigüedad mínima de 6 meses, que presentan alta vulnerabilidad y se encuentran en situación de exclusión social y residencial, habiendo iniciado un itinerario de intervención y promoción social desde los servicios sociales municipales. Así mismo, se dirige a personas que presentan una limitación por estar en situación de convalecencia socio-sanitaria que no les permite una promoción social y precisan protección integral, dado que carecen de red de apoyo válida para afrontar la situación. Estancias de máximo tres meses, salvo casos en los que se considere alargar la estancia.
- 3) **Protocolo de ola de frío y calor:** este servicio pretende coordinar los medios técnicos y humanos necesarios para afrontar situaciones de emergencia por inclemencias meteorológicas de manera que, ninguna persona sin hogar que pernocte en la calle se quede sin recibir atención. Plazos: del 1 de noviembre hasta el 28 de febrero y del 1 de julio al 31 de agosto.
- 4) **Atención en calle: gestionado a través de programas de voluntariado.**

# SERVICIO DE ATENCIÓN EN CALLE

## Persona responsable del programa:

Coordinadora del Centro Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.

## Objetivos del servicio

El **objetivo general** del servicio consiste en localizar, acompañar y servir de nexo entre las personas en situación de sin hogar y el Centro Municipal. Este servicio adquiere mayor relevancia y urgencia en los meses o semanas próximas a las olas de frío y calor: es esencial dar a conocer el derecho de ser atendidos a todas las personas sin hogar, y la posibilidad de hacerlo mediante el Centro Municipal.

### **Objetivos específicos:**

- Localizar a las personas que no tienen domicilio ni alojamiento en la Localidad de Tudela
- Informarles de la existencia del CMAPSH y las diferentes formas de acceso
- Dar acceso a las personas que así lo deseen al recurso municipal, dentro del programa de itinerancia o durante las diferentes olas
- Ser nexo de unión con los recursos comunitarios de los que puedan ser beneficiarias las personas atendidas.
- Subsanciar la situación de hambre y frío en el momento de la atención, así como garantizar la protección contra el COVID-19 facilitando mascarillas quirúrgicas.
- Dar apoyo emocional a las personas que se atienden.

## Actividades que comprende

- Establecer las parejas de rastreo y delimitar las zonas
- Preparar el material necesario: autoprotección (mascarilla, gel hidroalcohólico), y alimentos a repartir si fuera necesario.
- Rastrar la zona determinada: puede llevarse a cabo a pie o acudir a la zona en el vehículo del servicio.
- Invitar a las personas sin hogar a acudir, en principio, al programa de itinerancia
- Informar a las personas sin hogar de los servicios que ofrece el CMAPSH, especialmente el programa de ola de frío y calor.
- Ronda de vistas y acompañamiento emocional.
- Reparto de comida, protección contra el frío y mascarilla quirúrgica.
- Registrar el número de personas a las que se ha atendido y de qué manera se ha hecho (Registro de Seguimiento del Servicio de Atención en Calle):
  - o Han acudido al CMAPSH como itinerantes
  - o Han recibido alimentos
  - o Ronda de visitas y acompañamiento emocional

## Ámbito territorial que abarca:

Terreno completo de Tudela

### Duración prevista para su ejecución:

El servicio de atención en calle se prestará semanalmente, exceptuando las fiestas de la localidad. Por ello, no presenta una duración limitada en el tiempo. A pesar de ello, existen épocas de mayor necesidad de atención, como son las previas a las olas de calor y de frío. La actividad en sí, la atención en calle, podrá abarcar entre 2 y 4 horas, en función del terreno que haya que recorrer, las atenciones que haya que realizar y el medio de transporte utilizado. El horario en el que se lleva a cabo el servicio puede variar entre la mañana y la tarde, de lunes a domingo.

### Personas voluntarias

Para llevar a cabo el servicio se requiere la participación de cuatro personas voluntarias, de manera que, por parejas, puedan repartirse las zonas y los días de rastreo. El perfil de la persona voluntaria debe presentar las siguientes características, además de las recogidas en el Plan de Voluntariado de la entidad:

- Personas adultas, mayores de edad.
- Sensibles y con mucho tacto
- Tranquilas y serenas
- Comprensivas y pacientes

No se requiere formación específica ni experiencia, pero esta será valorada positivamente.

### Medios y recursos precisos

Los recursos necesarios para la adecuada realización del servicio se prestarán desde la entidad.

- Alimentos y otros recursos para repartir a las personas en situación de calle
- Medio de transporte (vehículo de la entidad gestora del servicio)
- Combustible
- Registro de Seguimiento del Servicio de Atención en Calle. Días de atención en calle y observaciones (casos detectados, incorporación al CMAPSH, acciones realizadas...).
- Tarjeta identificativa

### Mecanismos de seguimiento de la persona voluntaria

#### **Con la figura responsable del voluntariado:**

- Llamada telefónica tras la primera acción.
- Entrevista personal: en función del número de acciones semanales que se realicen, podrá darse entre el mes y el mes y medio desde la primera acción voluntaria. Se priorizará la metodología presencial, en imposibilidad de esta opción, se realizará mediante videollamada o telefónicamente.
- Entrevistas personales trimestrales a partir de la primera entrevista de seguimiento: se realizarán tras una reunión de valoración entre la coordinación del centro y la persona responsable del voluntariado. Se priorizará la metodología presencial, en imposibilidad de esta opción, se realizará mediante videollamada o telefónicamente.
- Encuesta anónima semestral de valoración de satisfacción.
- Encuentro grupal de voluntarios semestral (mayo y noviembre)

**Con responsable del recurso:**

- Registro de seguimiento de acciones: cada persona voluntaria contará con una ficha personal de seguimiento. En ella se registrarán las acciones que vaya realizando, recogerá los siguientes datos de la actividad: fecha, turno del día (mañana/tarde/fin de semana), la actividad que se ha realizado (atención en calle u otras en las que pueda llegar a participar), la persona profesional que ha supervisado la acción y las observaciones que se consideren necesarias.
- Comunicación informal tras cada acción.

**Entre ambas figuras responsables se llevará a cabo una coordinación continua:**

- Valoración inicial al mes de la incorporación.
- Seguimiento de las acciones programadas y realizadas mensualmente.
- Reunión de valoración y organización trimestral

**Mecanismos de evaluación de la persona voluntaria**

Se realiza una evaluación continua mediante las técnicas de seguimiento de tal forma que se garantice una mejora continua de los servicios. Las áreas de mejora que se deben atender se detectan por los siguientes canales:

- Encuestas semestrales de satisfacción del voluntariado
- Análisis semestral de la valoración de los voluntarios, en base al protocolo de gestión del voluntariado, sobre:
  - a. Comunicación interna, dentro de su programa y de la organización
  - b. Formación inicial y específica
  - c. Reconocimiento de su aportación
  - d. Medios disponibles para la realización de sus actividades
  - e. Motivación y adecuación a sus expectativas.

Los resultados de este análisis se recogen en un informe cualitativo-cuantitativo. Es remitido tanto a la dirección de la organización como a los responsables de los programas para gestionar las acciones de mejora identificadas.

- Coordinaciones trimestrales entre la persona responsable del CMAPSH y la referente de la gestión del voluntariado
- Evaluación de las sesiones formativas mediante una encuesta de satisfacción.