

## CENTRE D'ACOLLIDA ASSÍS



**Seu social:** Barcelona  
**Àmbit geogràfic:** local  
**Forma jurídica:** associació

**16** persones treballadores  
**3** persones treballadores pertanyents a col·lectius en risc d'exclusió social  
**315** persones voluntàries  
**269** persones sòcies

### Persones ateses

- 2.271 a serveis a d'altres col·lectius en situació d'exclusió social

[www.assis.cat](http://www.assis.cat)

### Breu història de l'organització

El Centre d'Accollida Assís va néixer de la inquietud d'algunes persones i entitats davant la problemàtica de les persones en situació de sense llar, aquest fet va endegar l'Associació Centre d'Accollida Assís l'any 2001. Som una entitat social que treballa al districte de Sarrià-Sant Gervasi de Barcelona amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida de les persones en situació de sense llar, facilitant i motivant processos d'inclusió social de les persones que atenem, fomentant la promoció de la persona, i la sensibilització ciutadana en relació amb la situació que pateixen.

### Missió

Millorar el benestar i la qualitat de vida de les persones en situació de sense llar, oferint atenció, serveis bàsics (alimentació, atenció mèdica, higiene personal, etc.), un espai de relació positiva i fent-los protagonistes dels seus processos de canvi, fomentant la seva autonomia. A la vegada es treballa per a sensibilitzar i crear espais de participació ciutadana col·laborant amb altres entitats del sector.

### Descripció activitat

El Centre d'Accollida Assís pretén ser un marc de referència de baixa exigència per a les persones en situació de sense llar que accedeixen al centre, per tal d'oferir acollida, acompanyament, assistència social i canalització de demandes, posant un focus especial en les dones que es troben en aquesta circumstància.

Per aconseguir la millora en el benestar i la qualitat de vida de les persones en situació de sense llar, desenvolupa programes i projectes dirigits a atendre les seves necessitats: habitatge digne, formació i inserció laboral, atenció a la salut, activitats lúdiques, atenció/orientació social i serveis bàsics (esmorzars, dutxes, repartiment de pícnic, higiene personal, etc.). I mitjançant la relació que s'estableix a través d'aquesta atenció, es fa un acompanyament personalitzat que afavoreix l'autoestima, la sociabilitat i integració i en la mesura del possible, l'accés a la xarxa normalitzada de recursos socials.

**DESCRIPCIÓ DE L'EXPERIÈNCIA****Atenció extraordinària per la pandèmia de COVID-19 a persones en situació de sense llar a Barcelona****Breu descripció**

L'entitat ha viscut un 2020 marcat per la pandèmia, ha estat un any molt intens i ple de reptes, que ha permès comprovar que conformen una gran família. Durant el confinament es va continuar desenvolupant la Missió garantir els serveis bàsics de les persones en situació de sense llar i en estat de vulnerabilitat social. Davant de nova situació esdevinguda per la COVID-19, es va trobar amb l'arribada de persones que mai havien necessitat els serveis socials. És per això que des del Centre d'Acollida Assís s'han generat nous productes i serveis per fer front a les noves necessitats: s'han pogut donar respostes innovadores per atendre les necessitats de les persones ateses al centre. Una de les primeres actuacions que es va dur a terme va ser l'elaboració de 1.800 kits d'emergència amb equips de protecció personal i material per tal de garantir la màxima higiene. Les persones voluntàries són el cor d'Assís, i durant la pandèmia han estat imprescindibles pel funcionament del centre: les persones voluntàries de més de 60 anys, que van haver de deixar d'anar al centre per ser persones de risc, es van organitzar per elaborar mascaretes per poder repartir a totes les persones usuàries que acudeixen al centre cada dia. Els voluntaris han repartit una mitjana de 40 lots diaris d'àpats fent un porta a porta en els pisos on hi ha persones allotjades vinculades al centre.

Durant el mes de juliol l'entitat va obrir la "Llar Impuls", un recurs de caràcter preventiu amb 6 places per a dones en situació de sense llar que es van trobar en situació d'habitatge insegur i inadequat arran de la crisi de la COVID-19, i que fruit de l'emergència actual es van veure abocades a una situació de sense sostre o en risc imminent d'estar-ho.

Totes aquestes accions sempre es van fer garantint la continuïtat en la prestació de serveis bàsics (alimentació, canvi de roba i higiene personal) i assistencials.

**Aportació de valor de la iniciativa**

El Centre d'Acollida Assís és una entitat de voluntariat i un marc de referència de baixa exigència per a les persones en situació de sense llar que hi accedeixen. Durant l'època de la pandèmia el Centre Assís ha estat reconegut com a Servei Essencial per la tasca que diàriament desenvolupa amb les persones més vulnerables.

Ha atès a 2.271 persones diferents durant el 2020, el 18% dones i el 82% homes.

La singularitat de l'entitat ha permès la implicació de tot l'equip de professionals, voluntaris i beneficiaris en els diferents serveis i activitats desenvolupats. Aquesta metodologia ha permès una coordinació i intercanvi d'informació fluida i dinàmica.

Durant el 2020 es va poder comptar amb un total de 315 persones voluntàries.

El Centre d'Acollida Assís ha estat present en les diferents plataformes de treball amb persones sense llar de Barcelona i ha mantingut una àmplia col·laboració i coordinació amb els diferents agents implicats.

**Principals objectius assolits**

L'objectiu ha estat el de donar cobertura de necessitats bàsiques (protecció, alimentació, higiene i salut), habitatge i l'acompanyament social i emocional a persones en situació de sense llar i a famílies en situació de vulnerabilitat que han accedit al centre durant la pandèmia, el qual s'ha assolit amb escreix.

També s'ha pogut enfortir i millorar el sistema d'informació de les persones ateses i els recursos relacionats existents. S'ha garantit la continuïtat en la prestació de serveis bàsics (alimentació, dutxes, canvi de roba, pícnic) i assistencials. S'han pogut facilitar vies d'accés a allotjament per a les persones en situació de sense llar. A la vegada que s'ha aconseguit incrementar la col·laboració amb el conjunt d'actors institucionals, associatius i comunitaris que operen en el terreny de la inclusió social.

Un percentatge dels participants continuen en seguiment social per part dels professionals i vivint en allotjaments que gestiona l'entitat. Si a més se sumen els altres programes i serveis bàsics, etc., es pot dir que s'està donant una atenció integral a les persones ateses.

Durant el 2020 s'ha mantingut l'atenció en serveis bàsics d'esmorzars, serveis de dutxes i higiene personal. A més, s'han informatitzat tots els serveis per una millor atenció. Respecte a l'habitatge s'ha incrementat la quantitat de pisos i de nits d'allotjaments.

**Principals resultats obtinguts**

- S'han atès 2.271 persones durant el període de situació d'emergència COVID-19.
- S'han repartit 1.800 kits d'EPI.
- S'han coordinat amb unes 30 entitats (públiques i privades), algunes d'elles són: ECAS, XAPSLLL, Taula d'Entitats amb Servei d'Atenció a Víctimes de Discriminació (SAVD) - Observatori de les Discriminacions a Barcelona, Acord Ciutadà per una Barcelona inclusiva (com a membres de la XAPSLLL), FEANTSA, fundació Mambré.
- El grau de satisfacció de les persones ateses és d'un 9 sobre 10.
- S'han realitzat un total de 4.645 gestions i acompanyaments socials.
- S'han ofert 36.116 esmorzars i 5.563 pícnic entregats.
- Hi ha hagut un total de 14.753 en serveis de dutxes i canvi de roba realitzats.
- 64 persones han estat allotjades
- 325 coordinacions i derivacions realitzades a altres entitats públiques i privades.

### Abast de l'experiència

L'entitat continua treballant en xarxa amb altres entitats públiques i privades del sector amb l'objectiu de sumar esforços en l'atenció a les persones i la sensibilització a la ciutadania.

També s'han potenciat els processos participatius de les persones ateses en l'organització i millora de la qualitat de l'entitat. El retorn que dels usuaris, a través d'enquestes i entrevistes personals, és que l'atenció s'adequa a les necessitats de les persones ateses amb un grau de satisfacció alt.

### Persones implicades en l'experiència:

**Treballadores:** 13

**Membres equips directius:** 1

**Sòcies:** 150

**Ateses:** 2.271

**Voluntàries:** 200



### Principals factors clau d'èxit

L'èxit de la iniciativa és gràcies a la xarxa de voluntariat de més de 300 persones, que juntament amb l'equip tècnic professional, han donat resposta a totes aquelles necessitats que van anar sorgint a causa de l'estat d'emergència. És una entitat amb vint anys d'experiència en la cobertura de les necessitats bàsiques i socials de les persones usuàries del centre i aquest fet ha estat clau a l'hora de poder prendre decisions amb rapidesa i amb efectivitat.

### Dificultats i reptes superats en el desenvolupament de la iniciativa

Una de les principals dificultats va ser el confinament durant la primera setmana de l'estat d'emergència de tot l'equip tècnic a causa del positiu per COVID-19 d'una de les persones treballadores. Però gràcies a l'equip humà de persones voluntàries, el centre no va haver de tancar en cap moment i es van poder anar cobrint totes les necessitats fent un treball conjunt entre les persones voluntàries que van poder continuar treballant presencialment i l'equip tècnic que feia teletreball. Totes aquestes accions dutes a terme des del centre d'acollida d'Assís van estar sempre acompanyades per uns protocols de seguiment amb reunions de seguiment, coordinació i avaluació.

### Elements innovadors que aporta l'experiència

1. Creació i distribució de 1.800 kits de prevenció, informació i protecció davant la pandèmia. Els kits estaven compostos de: motxilla, flyer informatiu per al confinament (recursos socials), mascaretes, gels, aigua, tallaungles, guants, mocadors, sabó, raspall i pasta de dents i productes de cura femenina.

Aquests kits es van repartir directament a través del centre, de l'Ajuntament de Barcelona i d'altres entitats privades.

2. Serveis diaris d'higiene personal, facilitant dutxes, roba i material d'higiene.

- Es van facilitar serveis de dutxes, higiene personal i rentat de roba a les persones ateses.
- També els recursos materials necessaris.
- Serveis diaris d'alimentació a les persones ateses facilitant esmorzars i pícnic de menjar i sopar.
- El servei d'esmorzar ha estat obert al llarg de tota la pandèmia, s'han repartit aliments a les persones allotjades a les llars d'ASSÍS i pícnic de menjar i sopar per emportar-se.
- Atenció social telefònica i presencial a les persones ateses i als residents dels nostres pisos socials.
- S'han fet suports i acompanyaments socials i emocionals a les persones residents a les llars d'ASSÍS i ateses en el centre.
- S'han continuat amb el servei d'orientació i canalització de demandes i atenció psicosocial.

### Principals factors que permeten la transferència i replicabilitat

El Centre d'Acollida Assís fa vint anys que va iniciar el seu camí en l'atenció a persones en situació de sense llar. Des del seu inici, l'evolució de l'entitat ha anat encaminada a l'acompanyament d'aquestes persones i a la prestació de serveis i activitats dintre d'un context de baixa exigència, sent facilitadors i motivadors de processos d'inclusió social.

Prestar atenció i acompanyament social, en coordinació amb altres entitats públiques i privades, permet facilitar processos de canvi en les persones ateses. Principalment, relacionat amb l'accés a un allotjament digne i estable, en l'àmbit de l'atenció de la salut, l'ocupacional i el relacional.

El treball de l'entitat consisteix a acompanyar-los en el seu procés de vida i donar resposta a les necessitats expressades i/o detectades. Ho fa mitjançant "pons de confiança" o "relacions positives" que estableixen professionals i voluntaris del centre.

El Centre d'Acollida Assís és present en les diferents plataformes de treball amb persones sense llar i manté una àmplia col·laboració i coordinació amb els diferents agents implicats. Per a l'organització és molt important que aquestes coordinacions no només es donin des de l'àmbit directiu. Entenen que han de ser els tècnics i les persones implicades en el projecte els que han de liderar aquestes coordinacions.