

MEMORIA TÉCNICA

P

ROGRAMA



COMPañAMIENTO

R

EALOJO DE FAMILIAS

E

N SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN

S

OCIAL Y RESIDENCIAL

CRONIFICADA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO	5
2.1. FASE DE PREINCORPORACIÓN	
2.2. FASE DE ACOGIDA	
2.3. FASE DE DIAGNÓSTICO/CODIAGNÓSTICO	
2.4. FASE DE PLAN DE TRABAJO	
2.5. FASE DE EVALUACIÓN	
3. ÁREAS DE INTERVENCIÓN	11
4. ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL PERSONAL	17
5. TRABAJO EN RED	27
5.1. MESA LOCAL DE TRABAJO	
5.2. SUBCOMISIÓN DE VIVIENDA	
5.3. RED PARES	
5.4. OTRAS REDES	
5.5. CALENDARIO DE REUNIONES DE COORDINACIÓN	
6. COMUNICACIÓN: ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN, DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	32
7. EVALUACIÓN	35
8. RESULTADOS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	40
9. CONCLUSIONES	41
10. ANEXOS:	45
ANEXO I: FLUJOGRAMA	
ANEXO II: FASE DE DIAGNÓSTICO/ CODIAGNÓSTICO	
ANEXO III: FASE DE PLAN DE TRABAJO	
ANEXO IV: FASE DE EVALUACIÓN	
ANEXO V: PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN Y ACCESO AL PROGRAMA PARES	
ANEXO VI: INFORME SOBRE ADECUACIÓN DE VIVIENDA	
ANEXO VII: REGISTRO DE SUPERVISIÓN PROFESIONAL	

1. INTRODUCCIÓN

Desde el Programa de actuación y acompañamiento al realojo de familias en situación de exclusión social y residencial cronificada (PARES) partimos de la premisa de que la vivienda es un derecho y además es un bien de primera necesidad. Por lo tanto, es necesario el establecimiento de fórmulas de acceso a la vivienda que atiendan la situación actual de carencia y que actúen sobre las causas concretas que dificultan el acceso a un hogar. El objetivo principal que perseguimos es el acceso a la vivienda de las personas más vulnerables y con una trayectoria cronificada de exclusión residencial. Cronificada significa que es histórica, es decir, las familias con las que trabajamos nacieron en exclusión, no parten de una situación coyuntural de precariedad advenida por una situación de crisis económica puntual, que ya sufrían la crisis antes de la crisis, que nunca han tenido por tanto la posibilidad de acceder a una vivienda, por tanto de perderla.

Estas personas que se encuentran en una situación de exclusión social severa es probable que se sitúen en una posición existencial “perdedora” pues son personas que han crecido y/o se han desarrollado en entornos personales y sociales inseguros, inestables y privados no sólo de necesidades básicas como la vivienda, sino que muchas de las necesidades relacionales del ser humano no han sido satisfechas tampoco (sentimiento de pertenencia, de seguridad de valía, etc.). Esto conlleva, muchas veces de forma inconsciente, una gran desesperanza. La persona se sitúa en inferioridad al resto, y desarrolla conductas de defensa en base a un sentimiento de rechazo interno y externo; como es el caso de la pasividad, la lucha (rechazo) o la huida (como ejemplo tenemos la evasión a través del consumo de drogas). Por todo ello, debemos considerar los procesos de exclusión social de forma compleja, dinámica y multicausal y requerir para su abordaje políticas sociales integrales que tengan en cuenta los factores estructurales, relacionales y biográficos, así como el impacto subjetivo-psicológico en las personas afectadas. Luchar contra el círculo de la exclusión social requiere generar fórmulas de participación ciudadana, no sólo en el ámbito económico sino político, cultural y social, es decir, trabajar para que se recuperen los derechos de ciudadanía. Por ello, las familias en exclusión social y residencial cronificada deben ser un colectivo de preferencia para la acción social, porque no pueden disfrutar de una ciudadanía social plena, en condiciones de igualdad, ni ejercer los derechos que le corresponden. La exclusión social se relaciona con múltiples factores que pueden aumentar la vulnerabilidad, tales como la edad, el sexo, el género, etnia, capacitación, etc.

En este programa desarrollamos una respuesta integral. Hablamos de un proceso de intervención gradual en el que el acceso final a una vivienda lo consideramos un pilar fundamental en el proceso de trabajo social y familiar y un factor determinante

para romper con el círculo de la exclusión social. Nosotros le damos una dimensión más amplia a la palabra vivienda, pues consideramos que la vivienda es un espacio vital, ese espacio de intimidad y de seguridad que todos necesitamos, el refugio donde descansamos y recobramos fuerzas para afrontar las adversidades, un lugar lleno de significados construidos y por construir, donde podemos compartir con otras personas las inquietudes y anhelos, las alegrías y también los miedos. Con esas personas generamos vínculos de proximidad y podemos ir generando vínculos de apoyo. Las personas, en ese espacio vital pueden permitirse ir más allá y comprometerse en el proceso de “reparación” de los distintos ámbitos socio-vitales dañados. Construir estos espacios vitales es construir ciudadanía, comunidad, sociedad.

Este programa se inicia en octubre de 2016, y está planteado para realizar el acompañamiento para el realojo de 60 familias en un espacio temporal de 4 años. En este segundo año de ejecución del Programa PARES, estamos trabajando con 20 familias. 5 han sido nuevas incorporaciones. Destacamos, respecto al trabajo desarrollado en el acompañamiento familiar, el desarrollo de las fases de codiagnóstico y el plan de acción.

Este año hemos seguido trabajando teniendo muy en cuenta los principios básicos que rigen este Programa:

- ✓ **Participación.** Las familias han participado en todo el proceso de planificación, diseño y desarrollo de su itinerario de intervención que también ha sido revisado y evaluado periódicamente de forma conjunta. La familia son las protagonistas en su propio proceso.
- ✓ **Comunicación.** Este año hemos hecho un esfuerzo por comunicar a la sociedad los valores y resultados del programa y hemos avanzado en nuestras estrategias de comunicación generando contenido de interés que permita informar y sensibilizar sobre la materia; exclusión social y residencial.
- ✓ Seguimos confiando en la figura del **Profesional de referencia** que asume la atención coordinada a una persona y/o familia y canaliza los distintos servicios y prestaciones que necesitan, asegurando una atención sistemática, integral y continuada, garantizando a su vez, la coherencia de los itinerarios y la coordinación con los demás sistemas de protección. La generación de un vínculo estable, sólido y de confianza será nuestra herramienta más potente.
- ✓ **Trabajo en red.** Este año se sigue apostando por el trabajo sistemático de colaboración y complementación entre el conjunto de recursos locales del ámbito territorial, tendente a colaborar de forma estable y sistemática, para evitar duplicidades, para evitar competencia y descoordinación entre recursos, y para potenciar el establecimiento de sinergias. Destacamos el trabajo institucional de cooperación con otras redes e instituciones que desarrollan

actividades de vivienda; participando en mesas de trabajo y Jornadas a nivel local y nacional. Destacamos también este año la cooperación desarrollada no sólo en la fase de acompañamiento social sino que se ha iniciado el trabajo conjunto en la nueva fase de adquisición de viviendas; cooperando en el análisis de necesidades, búsqueda de vivienda y valoración de la idoneidad de las mismas.

2. PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO

Los números totales del Programa de acompañamiento hasta octubre de 2018 son los siguientes:

Número de familias baremadas:	69
Número de personas:	272
Número de adultos:	134
Número de menores:	138
Número de mujeres:	133
Número de hombres:	139
Número de familias que han pasado al Programa de Acompañamiento:	20
Número de personas:	78
Número de adultos:	36
Número de menores:	42
Número de mujeres:	45
Número de hombres:	33

En las páginas siguientes relatamos el Programa de Acompañamiento, los momentos, herramientas y demás espacios e instrumentos que conlleva. **Anexo I** (Flujograma)

2.1. FASE DE PREINCORPORACIÓN

Es la fase previa de toma de contacto con las personas y familias propuestas para medir con precisión la idoneidad de su incorporación al programa. En esta etapa se ha realizado un análisis de la situación social y residencial por parte de los profesionales del PARES, que concluirá con un Informe Final de propuesta o no de incorporación al Programa de Acompañamiento. La duración de la misma siempre depende del caso concreto estableciéndose 2 meses como el tiempo estándar.

Este año se han seleccionado 7 familias nuevas para incorporarse al Programa. Finalmente se han incorporado 5 que uniéndose a las anteriores en total suman 20, las otras 2 aún están en un período de estudio.

Las acciones que han tenido lugar en esta fase son:

FASE Preincorporación

Anexo adjuntado a la memoria del año anterior.

Reunión con
Prof. de Ref.

“Encuentro a
tres bandas”

Encuentro con la profesional de referencia hasta ese momento de la familia y una acompañante del PARES para establecer juntas cómo se va a comunicar el Programa a la familia. Posteriormente encuentro con la persona o familia para explicar el Programa y la Fase de Preincorporación.

1. Entrevista
Inicial

Entrevista donde se facilita la recogida de la información necesaria sobre su situación de exclusión social y residencial y que sirve para empezar a desarrollar el vínculo profesional entre la acompañante del PARES y la familia.

2. Visita
Domiciliaria

Visita al domicilio de la familia, servirá también para saber el sistema habitacional del que se trata, el entorno en el que se enclava y constatar por tanto la exclusión residencial.

3. Entrevista
UTS

Contacto con la UTS de zona para recoger notas, apuntes, informaciones, datos, aclaraciones y cualquier otra cosa que creamos nos pueda ayudar.

Acciones

En esta fase se han realizado acciones puntuales de acompañamiento acordadas con la familia. Es importante ver cómo funciona la persona/as en los primeros acuerdos de tareas a realizar.

Baremo
Informe Final
con propuesta

Una vez que hemos podido constatar a través de todo lo anterior las situaciones que se recogen en el Baremo, esta Fase finaliza con una propuesta de idoneidad de entrada al Programa PARES.

2.2. FASE DE ACOGIDA

Esta Fase comienza con la **presentación del Programa** a la persona o familia por parte de todo el equipo de profesionales que integran el Programa PARES. Se ha llevado a cabo con las 5 familias incorporadas.

En ella se da un proceso de acercamiento a la familia, de establecimiento (o fortalecimiento) del vínculo relacional, será aquí donde se cimiente la relación de confianza que hará más fácil el trabajo conjunto. **Se recoge la información significativa y necesaria** que nos ayudará para la fase de Co-diagnóstico y comenzamos a ACOMPAÑAR...

FASE de Acogida

Anexo adjuntado a la memoria del año anterior.

Presentac. Programa

Se ha propiciado un encuentro de todo el equipo profesional del Programa con las familias. Se les ha explicado en que consiste el PARES, se les han aclarado las dudas y expectativas que les han surgido y quien será la persona de referencia para ellos dentro del Programa, su acompañante.

Acuerdo de Acompto

En esa presentación se ha establecido y rubricado el Acuerdo de Acompañamiento, es decir, la persona o familia confirma que quiere participar y formar parte del Programa de acompañamiento. Este acuerdo se cerrará con el Pacto que se llevará a cabo una vez establecido el Plan de trabajo conjunto.

“Reunión a tres Bandas”

En el caso que sea necesario, se tendrá una reunión con la familia y la profesional de referencia hasta ese momento que servirá para establecer y aclarar a la familia quien será en adelante la Acompañante de Referencia. Sólo ha sido necesario en un caso.

Entrevistas por Áreas

A través de entrevistas estructuradas se ha recogido información que nos ayude a profundizar en las distintas áreas que podremos trabajar y que pueden ser susceptibles de mejora o cambio.(Anexo VI).

Borrador P. de Trabajo

Se han recogido las primeras demandas tanto explícitas como implícitas de la familia y las acciones que se acuerdan realizar.

2.3. FASE DE DIAGNÓSTICO/CODIAGNÓSTICO

Esta Fase, muy unida a la anterior, es el resultado de la recogida de información, de la observación directa y de las acciones que ya hemos realizado junto a la familia.

Todo ello nos ayudará a conocer y comprender a la persona, su familia, su entorno, su historia de vida. Es entonces cuando haremos un codiagnóstico de la situación, es decir, junto con ella/as realizaremos un DAFO, se jerarquizan las dificultades o problemas más destacados y se analizarán las causas de cada uno de ellos, trabajando desde las fortalezas y posibilidades de la persona. Iniciamos así un **proceso que se irá construyendo de forma continua sirviendo también como herramienta de evaluación**. Se han realizado 18 Codiagnósticos hasta octubre de 2018

FASE Diagnóstico- Codiagnóstico

Anexo II

Estudio de caso en equipo

Una vez que hemos realizado las entrevistas por áreas hacemos un resumen de la situación para ver cuál es el punto de partida, lo exponemos en el equipo, explicamos si hemos tenido dificultades, si ha habido algún atranque, todo lo que hemos observado, etc... Las compañeras nos pueden dar sus orientaciones sobre cómo abordarlo y compartimos las experiencias.

Informantes Clave

Recopilamos a modo de "mapa" las personas y profesionales que tienen relación con la familia y que de alguna manera forman parte de su red de apoyo. Dentro de la intervención integral que planteamos y dada la complejidad de las situaciones, es necesario no duplicar actuaciones, así como, ver la red que la familia tiene alrededor y que pueden ser apoyos a las tareas planteadas. También sirve para que sean conscientes de los recursos no sólo materiales sino sobre todo personales con los que cuentan.

Diagnóstico/ Codiagnóstico

Se establece un diálogo con la familia, a veces las entrevistas han sido conjuntas pero hay otras áreas en las que hemos creído más adecuado tener un encuentro sólo con algún miembro de la familia, dependiendo en cada caso lo considerado más oportuno. Esto nos irá dando pistas sobre el camino que vamos a emprender juntos. DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades).

2.4. FASE DE PLAN DE ACCIÓN O TRABAJO COMPARTIDO

Esta fase es consecuencia de las anteriores pero sobre todo de las entrevistas por Áreas y del Codiagnóstico realizado junto con la familia. Las entrevistas nos han dado un mapa de la situación familiar y personal de los participantes.

El diálogo establecido con el codiagnóstico nos ayuda a adentrarnos en cómo ellas y ellos se perciben, las dificultades que encuentran tanto personales como con el entorno, en profundizar sobre sus motivaciones e intereses, la consideración de las demandas explícitas e implícitas que expresan todo ello ahondado en sus propios recursos, etc... Y partiendo de ello elaboramos conjuntamente un Plan de Trabajo compartido.

Plan de Trabajo

Anexo III

Plan de Acción

A través de la herramienta Plan de Acción se recogen las acciones que se acuerdan con la familia. Con ello se trata de promover procesos autónomos y de responsabilidad frente a la situación, planteando objetivos y acordando actuaciones necesarias para ir transformando la realidad.

Pacto (Acuerdos/

Se analizan y jerarquizan los problemas dependiendo de la urgencia, la motivación, el interés, etc... Juntos se decide "por dónde empezar", estableciendo para ello las tareas que corresponderán a cada uno.

Calendarizar- /revisión

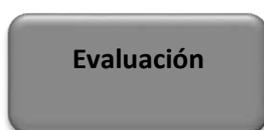
Junto a las tareas que serían el QUÉ se determina el CUÁNDO, es decir cuándo se realizarán y se llevarán a cabo.

Diario de Acciones

Se va elaborando un pequeño diario. En él se recoge el CÓMO, las dificultades que ha habido para realizar las tareas, si hay alguna incidencia y cualquier otro hecho que queramos resaltar.

2.5. FASE DE EVALUACIÓN

La Fase de Evaluación, esta fase es esencial pues no sabremos si el camino emprendido para conseguir los objetivos marcados es el idóneo si no nos páramos, observamos y vemos que efectivamente hemos acertado con las tareas planteadas y que todo ese Plan que hemos elaborado nos está acercando a lo que con la Familia nos hemos propuesto.



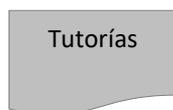
Evaluación

Anexo IV



Indicadores

En el Plan de Acción se recoge también el cumplimiento de las acciones planteadas, es decir si se han realizado o no, esto nos ayudará a indicar si estas nos están llevando o no a la consecución de los objetivos.



Tutorías

Por un lado, el Plan de Acción se revisa con la familia cada vez que se hace un seguimiento del mismo, suele ser con una periodicidad de dos o tres semanas según el caso. Hacemos una revisión de las acciones planteadas y de si se van cumpliendo. Por otro lado, tenemos una Evaluación semestral y anual de objetivos en cada área, todo ello se realiza junto con la familia.

3. ÁREAS DE INTERVENCIÓN

Hemos establecido ocho áreas de Intervención, a través de un sistema que hemos creado de registro del Plan de Acción vamos recogiendo las actuaciones que vamos desarrollando en cada una de esas áreas lo que nos permite sistematizar y obtener datos que además de arrojar números nos van a ir dando pistas y claves sobre el trabajo realizado.

A continuación se detalla por áreas algunos de estos datos y resultados:

- En el **Área espacial/habitacional**, el retraso en la adquisición de vivienda que debería ir acompañado con el Programa de acompañamiento hace que tengamos que atender las situaciones de emergencia habitacional que sufre las familias con las correspondientes trabas que suponen al proceso personal emprendido.

La inseguridad, la inestabilidad, la carencia de suministros básicos como el agua y la luz, los procedimientos judiciales en los que muchas veces se ven incursos como consecuencia de esta situación de exclusión residencial son obstáculos difíciles de salvar dentro de ese Plan de Trabajo Compartido y nos lleva a ser flexibles en los objetivos marcados.

En esta área habitacional una mayoría de acciones tienen que ver con el **RDV (Registro de Demandante de Vivienda)** tramitado a través del Servicio de Vivienda del Ayuntamiento de Murcia. Hemos de decir que la burocracia que conlleva este registro se hace aún más tediosa tratándose de las familias con las que trabajamos, la obligación de comunicar cualquier cambio que tenga que ver no sólo con el domicilio sino también en sus ingresos o si hay nuevos miembros en la unidad familiar, etc. con la condición de que si no se hace dejarían de formar parte del listado de demandantes de vivienda hace que se invierta mucho tiempo y esfuerzo en algo que para las familias resulta, no en vano, una pérdida de tiempo (algunas llevan años y años renovando documentación sin ninguna respuesta a su situación).

El énfasis se ha puesto en acompañar para **la mejora de los sistemas habitacionales** por ejemplo para poner ventanas, puertas, acondicionar tejados, etc. donde se ha trabajado con las familias su implicación en los procesos de reforma de las viviendas (búsqueda de presupuestos, compra de materiales, realizar reformas etc.) Para este fin, se han solicitado cinco ayudas económicas para 4 familias y 3 de ellas han pagado una parte de las reformas. También se ha trabajado conjuntamente la adquisición de enseres como colchones, mobiliario, electrodomésticos básicos, etc. para mejorar las condiciones de habitabilidad.

El acompañamiento también se ha enfocado en mantener algunas situaciones transitorias que se han negociado como son tres contratos de cesión y dos de alquiler.

También a través del Servicio de Vivienda se ha realizado **un realojo de una de las familias participantes en mayo de 2018**. Hemos acompañado desde el antes, durante y el después en el que aún estamos trabajando con la familia con unos resultados muy positivos.

Otro foco importante de atención en esta área han sido los suministros, **el 70 % de familias no tenía acceso a la red de agua corriente**, en este año se ha trabajado con éxito el acceso a agua corriente de 3 familias siendo el total de familias con acceso al agua 9 de 20 (45 %). Como alternativa a la imposibilidad de acceder al suministro se han llevado a cabo acciones de emergencia habitacional con la puesta de bidones de agua a 2 familias siendo en total 4 familias las que hacen uso de esta alternativa.

En relación al acceso al **suministro de luz igualmente el 70% de las familias no tenían acceso al inicio de este periodo**. Se han gestionado 4 altas de luz, reduciéndose al 50% las familias las que no tienen acceso.

- En lo que respecta al **Área formativa/laboral** decir que en relación a 37 personas en edad laboral, un 73% de las personas están desempleadas, un 24% son personas “inactivas” y el 3% tiene un empleo.

Es importante destacar que partimos de un **44% de personas adultas con analfabetismo, y además el 30% de las personas adultas que participan en el Programa tienen reconocida alguna discapacidad**. Esto reduce la oferta formativa y laboral a la que pueden optar así como la dificultad de incorporarse a un mercado laboral que no está preparado para esta demanda.

Aun así el trabajo en esta área es esencial para el desarrollo personal, para ir dando pasos a salir de los círculos de la exclusión, de las situaciones de dependencia del sistema de ayudas públicas y de las entidades sociales en los que muchas personas se encuentran. Por ello se ha trabajado mucho esta área, de ahí que se hayan hecho **20 derivaciones a programas de empleo** con el resultado de que el **55,5% de los adultos se han incorporado a un itinerario laboral, que además tres de ellos han conseguido acceder a un contrato laboral** dos de ellos a través de los programas de Empleo y formación donde han participado, el tercero de forma autónoma ya que no estaba dentro de ningún Programa laboral.

- Otra área esencial es el **Área económica**, la falta de ingresos mínimos es otro de los grandes obstáculos para poder trabajar otras áreas dañadas. Como podemos observar en el cuadro cuantitativo de acciones que más abajo aparece, la mayor parte tienen que ver con la RBI (Renta Básica de Inserción) y las AES (Ayudas de Emergencia), a las que se une la prestación por hijo a cargo. Además **7 personas perciben una PNC** (Pensión No Contributiva) derivada de su discapacidad, de ellas tres se han tramitado el último año.

Destacar que hemos trabajado con las familias numerosas, la tramitación del bono-bus gratuito o con descuento. Esto nos parece importante pues les permite más autonomía y movilidad en su vida diaria para acudir a cursos, citas y otras actividades.

Por otra parte, se han llevado otras acciones en esta área relacionadas con el acceso a ayudas económicas y en especie de otras entidades que favorecen la mejora de las condiciones económicas.

Una de las acciones más significativas en esta área es el trabajo educativo en cuanto a la **organización económica**, creemos importante que tomen conciencia de los ingresos que perciben, ayudas no sólo económicas sino también de alimentos, vestido y otras, que hagan una previsión y una distribución acorde a las necesidades que tienen, que prioricen y planifiquen...

- **Área de Salud**, aquí el acompañamiento en los trámites para la discapacidad han sido los más numerosos junto con el seguimiento socio-sanitario que consiste en establecer compromisos relacionados con la mejora de la salud según las necesidades de cada participante y donde hacemos hincapié en el seguimiento de enfermedades crónicas y de otros temas de salud significativos. Advertimos que el 33,3 % de personas adultas participantes padecen alguna enfermedad crónica y el 58,3 % tiene problemas de salud bucodental significativos. Otro dato a tener en cuenta es que el **30% de los adultos** que forman parte del Programa PARES **tienen reconocida alguna discapacidad** y otras dos personas tienen abierto un expediente para su tramitación. Además hay dos menores con discapacidad ya reconocida y otros dos menores en proceso de reconocimiento. De ellas 7 personas (5 adultos y 2 menores) tienen una discapacidad igual o mayor al 65%.

- En lo que tiene que ver con el **Área Administrativa**, creemos importante hacer hincapié en el conocimiento de los servicios públicos y en su funcionamiento, por varias razones, una de ellas para ir fomentando el sentirse ciudadanos y a partir de ahí “formar parte de” la comunidad de una forma cada vez más plena.
Otra razón poderosa es la autonomía y el empoderamiento por ello aprovechamos cuando tenemos que orientar o acompañar en la tramitación documental para recordar cómo se organiza la administración tanto local como autonómica, las competencias de cada servicio, dónde dirigirse en cada caso, etc... Reconocemos que es una labor ardua y a largo plazo pues la diversidad de estructuras y servicios junto con que a veces, no en todos los casos, existe una carencia de habilidades en este sentido de los participantes así lo requiere.

- En lo relativo al **Área Jurídica**, como anteriormente hemos relatado las situaciones de exclusión residencial que sufren les llevan en muchos casos a apertura de expedientes judiciales, con todo lo que ello conlleva de inseguridad, criminalización de la situación de pobreza, ruptura de procesos abiertos tanto educativos como laborales, miedos, inquietud, agobio, etc..
Nuestra labor de acompañamiento en estos casos consiste en asesorar, orientar, establecer contacto con los letrados que les asisten para aportar en su caso informes en la preparación de la defensa, acompañar al juzgado en el caso que así se requiera y promover en los participante el seguimiento de su proceso así como la responsabilidad y asunción de las distintas medidas que conlleve la resolución y sentencia del mismo.

- Advertimos que esta **Área, la de Participación** es dónde más dificultad encontramos para trabajar sobre todo porque los participantes no es un área a la que le den prioridad y quizá su percepción es que es algo secundario o ni siquiera a tener en cuenta, sin embargo desde el Equipo técnico del Programa sabemos que es un parcela básica para trabajar la inclusión pues es dónde se da el encuentro con la comunidad que debe dar pasos para INCLUIR.

- Otra de las Áreas a las que desde el Programa se le da preponderancia es el **Área Personal**, en una de las acciones que más hemos incidido ha sido en la de promover la crianza y la parentalidad positiva ya que uno de los objetivos del programa es contribuir a mejorar la organización familiar, el reparto de las labores a realizar

(respetando la igualdad entre géneros) y favorecer el compromiso y el apoyo de los padres en las tareas de los hijos y su adaptación al entorno escolar.

La revisión continua del Plan de Acción y del codiagnóstico hace que se establezca una relación de vínculo con la familia y/o persona desde dónde mirarse mutuamente de otra forma. Se crea así un espacio de apoyo emocional y de confianza en el que están presentes la escucha, la validación, la comprensión,... Es muy importante cuidar ese espacio, vaciarlo de juicios y valoraciones para que se dé un verdadero sentimiento de sentirse acompañado.

- **Área de Menores**, sabemos que nuestro trabajo es a largo plazo las situaciones de exclusión tan severas que viven, hablamos de una exclusión heredada, no se revierten si no es a través de procesos que no son fáciles ni rápidos. Por ello esta área de menores es fundamental tenerla en cuenta y abrir todos los cauces necesarios para que el futuro de estos menores sea más esperanzador.

Destacar que el 100% de los menores en edad escolar (infantil, primaria y secundaria obligatoria) están escolarizados. Las acciones emprendidas han tenido que ver sobre todo con becas de comedor, becas de libros, y sobre todo el seguimiento educativo del menor en el centro escolar, para ello se trabaja la asistencia a clase, la puntualidad, etc... se tiene un contacto continuo con los educadores.

Durante este periodo han tenido lugar 6 casos de absentismo (17,6%). Estos casos han ido variando, mejorándose en la mayoría de casos a través de la intervención y mediación con los centros y las familias. El 50% de los casos ha sido en centros de primaria y el 50% en secundaria.

Destacar también que el 32,3% tiene necesidades educativas especiales (N.E.E.). Consideramos que es un dato relevante por las dificultad añadida que supone para estos menores la promoción escolar.

Consideramos importante que los menores formen parte de alguno de los programas de refuerzo educativo que se ofertan dentro de su zona de residencia. Trabajamos con los padres la inscripción y hacemos seguimiento a través de la entidad que desarrolla el programa que en cada zona es distinta. Hacemos también un seguimiento de las actividades de ocio en las que participan. En total 22 menores participan en servicios de refuerzo educativo, el 64,7% de los menores en edad escolar. Resaltar también que encontramos dificultades para que algunos menores asistan a refuerzo educativo pues no hay servicios disponibles en sus zonas de referencia.

Se presta mucha atención a la parte de salud que tiene que ver con los menores. Destacamos que **8 de ellos sufren una enfermedad crónica**, dos tienen un discapacidad superior al 65% y otros dos están en trámites de valoración. Por otro lado, el 45,2% de los menores tienen problemas de salud bucodental.

- El **Área de coordinación**, evidentemente todas estas actuaciones que hemos relatado y que en el apartado siguiente se pueden observar en números no son posibles si no realizamos una labor de coordinación con los servicios, recursos, entidades y demás agentes que tienen relación con la familia.

Cada familia tiene asignada dentro del PARES una profesional de referencia, es ésta quien de alguna forma se encarga de mover y conectar todo ese entramado alrededor de la familia, siendo ésta, sin lugar a dudas, el centro de atención.

Por destacar algunas de estas coordinaciones resaltar **las UTS** (Unidades de Trabajo Social) que están distribuidas por zonas trabajamos sobre todo con 6 de ellas que son dónde actualmente están ubicadas las familias. Otros a destacar son el PAIN (Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social), el EDI (Equipo de Desprotección Infantil), La trabajadora social del hospital, IMAS (Instituto Murciano de Acción Social), el Servicio de Vivienda, estos en cuanto a servicios públicos. Por otro lado hemos mantenido una coordinación estrecha y de contacto continuo con otras **14 entidades sociales** para los programas de empleo, refuerzo educativo, ayudas económicas o en especie, etc...

Señalar que además hemos contactado y en algún caso coordinado actuaciones con las empresas suministradoras de agua y luz, también en uno de los casos hemos establecido con el alcalde pedáneo de una de las pedanías dónde se ubica una persona del Programa y esto para buscar un lugar más seguro a la caravana dónde habita.

4. ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL PERSONAL

Las acciones llevadas a cabo por las profesionales de acompañamiento en relación a las familias participantes se han distribuido entre las distintas áreas de intervención.

ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVOS OPERATIVOS	GRUPO	ACCIÓN	Nº	
ESPACIAL/HABITACIONAL	Acceder a un espacio habitacional adecuado que favorezca el desarrollo personal y familiar.	1. Mejorar las condiciones de habitabilidad del sistema habitacional.	Gestiones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> Empadronamiento. RDV Ayuda de alquiler. Suministros (Agua y Luz) Bono luz Bono agua 	<ul style="list-style-type: none"> 5 31 1 31 8 4 	
			Emergencia habitacional	<ul style="list-style-type: none"> Suministros Enseres Mantenimiento y Reformas 	<ul style="list-style-type: none"> 6 13 8 	
		3. Promover relaciones de convivencia positivas en la unidad familiar.	Intervención socioeducativa	<ul style="list-style-type: none"> Visita domiciliaria (cuidado y mantenimiento de la vivienda) Organización doméstica. Habilidades de organización documental, planificación, etc... 	<ul style="list-style-type: none"> 20 20 19 	
			Mediación	<ul style="list-style-type: none"> Familiar y vecinal. 	<ul style="list-style-type: none"> 4 	
		4. Potenciar las relaciones sanas con los vecinos y el entorno comunitario.	Otras vivienda	<ul style="list-style-type: none"> Pago alquiler Búsqueda de alojamiento Realojo Servicio de Vivienda Otras 	<ul style="list-style-type: none"> 5 6 3 8 	
			TOTAL			

ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVOS OPERATIVOS	GRUPO	ACCIÓN	Nº		
ECONÓMICA	Obtener un nivel de Ingresos y de organización económica que permitan cubrir necesidades básicas.	<p>1. Adquirir información para acceder a recursos económicos públicos y/o privados.</p> <p>2. Mejorar la gestión de la economía familiar.</p>	Gestiones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Renta básica de inserción. (RBI) • Pensión no contributiva. (PNC) • Ayuda de emergencia social. (AES) • Renta activa de inserción. (RAI) • Ayudas Periódicas para la Inserción y Protección Social (APIPS). • Ayuda para el Programa de Recualificación Profesional (PREPARA). • Prestación o subsidio por desempleo. • Prestación por hijo a cargo. • Reclamaciones. • Trámite Bono- bus. 	<ul style="list-style-type: none"> • 23 • 6 • 18 • 1 • 6 • 0 • 1 • 19 • 0 • 16 		
			Intervención socio-económica	<ul style="list-style-type: none"> • Organización y gestión económica. • Habilidades de organización documental, planificación, gestión del tiempo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • 23 • 20 		
			Otras económica	<ul style="list-style-type: none"> • Recogida de Alimentos Cáritas. • Ayudas económica Necesidades Básicas de Cáritas. • Otras. 	<ul style="list-style-type: none"> • 19 • 9 • 32 		
			TOTAL				193

ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVOS OPERATIVO	GRUPO	ACCIÓN	Nº		
FORMATIVA/LABORAL	Mejorar la inserción laboral	1. Mejorar las competencias básicas. 2. Mejorar las competencias profesionales. 3. Adquirir hábitos positivos para la Formación. 4. Formar parte de un itinerario de inserción socio-Laboral.	Gestiones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud vida laboral. Demanda de empleo. Solicitud de certificados. 	<ul style="list-style-type: none"> 8 84 16 		
			Intervención socio-laboral	<ul style="list-style-type: none"> Orientación y asesoramiento. Derivación a Programa de empleo. Seguimiento (con la familia). Coordinación. 	<ul style="list-style-type: none"> 16 26 23 18 		
			Intervención socio-educativa	<ul style="list-style-type: none"> Orientación y asesoramiento. Derivaciones a Cursos o Talleres. Seguimiento (con la familia). Coordinación Habilidades de organización documental, planificación, gestión del tiempo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> 9 25 2 7 29 		
			Otras formativa/laboral	<ul style="list-style-type: none"> Otras 	<ul style="list-style-type: none"> 18 		
			TOTAL				281

ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVOS OPERATIVOS	GRUPO	ACCIÓN	Nº
PARTICIPACIÓN SOCIAL/CULTURAL	1. Reforzar la participación social y el acceso a la ciudadanía.	1. Favorecer el conocimiento de los recursos culturales y motivar para la participación en los mismos.	Gestiones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> Inscripción tallercurso Centros culturales y otros espacios de participación comunitaria. Carné biblioteca. 	<ul style="list-style-type: none"> 2 0
			Intervención socio-educativa.	<ul style="list-style-type: none"> Mediación comunitaria. Habilidades de organización, planificación y gestión del tiempo libre. Conocimiento de los recursos culturales y de ocio. Participación ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> 0 0 17 10
	2. Conocer y acceder a la cultura como medio de desarrollo personal y social.	2. Promover la participación en actividades desarrolladas en el entorno comunitario.	Otras Participación Social/Cult.	<ul style="list-style-type: none"> Otras 	<ul style="list-style-type: none"> 0
			TOTAL		

ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVOS OPERATIVOS	GRUPO	ACCIÓN	Nº		
SALUD	Mejorar el estado de salud bio-psicosocial	1. Tomar conciencia sobre la importancia de su cuidado personal. 2. Conocer y acceder al sistema sanitario.	Gestiones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta sanitaria • Trámite discapacidad/dependencia. • Solicitud cambio de médico. 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 • 19 • 2 		
			Intervención socio-sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento socio-sanitario. • Promoción de la salud. • Seguimiento socio-sanitario <ul style="list-style-type: none"> - Enfermedades crónicas - Otros problemas de salud • Habilidades de organización documental, planificación, gestión del tiempo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • 17 • 18 • 31 - 21 - 10 • 18 		
			Otras salud	<ul style="list-style-type: none"> • Otras 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 		
			TOTAL				109

ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVOS OPERATIVOS	GRUPO	ACCIÓN	Nº
ADMINSITRATIVA	Reforzar la autonomía en la tramitación de las gestiones administrativas	1. Conocer los procesos para realizar gestiones administrativas básicas. 2. Promover una actitud responsable en el desenvolvimiento de los trámites administrativos.	Gestiones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Documento (DNI) • Título de familia numerosa. • Registro civil. • Tráfico 	<ul style="list-style-type: none"> • 11 • 9 • 1 • 3
			Intervención socioeducativa	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de organización documental, planificación, gestión del tiempo, etc. • Conocimiento de los servicios públicos y su funcionamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • 18 • 31
			Otras administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Otras 	<ul style="list-style-type: none"> • 6
			TOTAL		

ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVOS OPERATIVOS	GRUPO	ACCIÓN	Nº
JURÍDICA	Promover la autonomía en el acceso a recursos jurídicos y defensa de sus intereses.	1. Sensibilizar sobre las consecuencias de cometer actos delictivos y potenciar conductas que previenen la reincidencia. 2. Conocer los trámites para poder acceder a la justicia gratuita. 3. Conocer los aspectos más relevantes de la situación	Gestiones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud Justicia gratuita. • Informes sociales. • Recursos jdcos/admtvos 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 • 2 • 1
			Intervención socio-jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación y asesoramiento. • Mediación. • Seguimiento. • Acompañamiento al juzgado. • Consulta de expedientes. • Habilidades de organización documental, planificación, gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • 14 • 1 • 16 • 7 • 6 • 10

		procesal en la que se encuentran.		del tiempo, etc	• 6
			Otras jurídica	• Conocimiento y prevención de los actos que pueden suponer delitos. • Contacto con abogados	• 11
	TOTAL				78

ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVOS OPERATIVOS	GRUPO	ACCIÓN	Nº
PERSONAL	Fortalecer las competencias personales que favorecen el desarrollo psicosocial.	1. Mejorar a autonomía en la toma de decisiones potenciando la capacidad de análisis y comprensión de la realidad.	Apoyo emocional/creación vínculo (escucha, validación, etc.)	• Apoyo Emocional.	• 46
		2. Promover el desarrollo de las habilidades de comunicación y de relación que les permitan establecer relaciones interpersonales sanas. 3. Aprender a reconocer las emociones propias y de los demás y adquirir habilidades de autorregulación emocional.	Intervención socioeducativa	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de comunicación. • Gestión y resolución de conflictos. • Plan de acción y Codiagnóstico • Habilidades relacionales (asertividad, empatía, respeto, comprensión, etc.) . • Promover la crianza y parentalidad positiva. • Promover relaciones igualitarias, respetuosas y sin violencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • 8 • 6 • 58 • 7 • 59 • 0

		4. Adquirir habilidades para el ejercicio de la parentalidad positiva.	Intervención psicoeducativa	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la expre.positiva de emociones y autoreg.emocional(control de la ira, resistencia a la frustración, manejo de los celos, la vergüenza, etc.) Mejora de la autoestima/empoderamiento 	<ul style="list-style-type: none"> 9 10
			Otras personal	<ul style="list-style-type: none"> Otras 	<ul style="list-style-type: none"> 5
			TOTAL		

ÁREA	OB. ESPECÍFICO	OB. OPERATIVOS	GRUPO	ACCIÓN	Nº
MENORES	Potenciar el desarrollo integral del menor	1. Educativo	Gestiones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de becas comedor. Solicitud becas libros. Traslado de centro escolar. Tarjeta sanitaria. Trámite para discapacidad/dependencia. Solicitud cambio de médico. Solicitud de informes. Inscripción taller/curso Centros culturales y otros espacios de participación comunitaria. Carné biblioteca. Informes sociales. Recursos jdco-admtvo. 	<ul style="list-style-type: none"> 58 36 9 0 8 3 2 25 0 1 1
		3. Salud			
		4. Administrativo			
		2. Particip. Social/Cult			
		5. Jurídico			

		Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Documento nacional de identificación. (DNI) • Registro civil. 	<ul style="list-style-type: none"> • 7 • 3
		Intervención socio-educativa	<ul style="list-style-type: none"> • Refuerzo educativo. • Coordinación • Seguimiento. <ul style="list-style-type: none"> - Centro educativo - Refuerzo educativo - Actividades de ocio 	<ul style="list-style-type: none"> • 36 • 8 • 121 - 75 - 30 - 16
		Intervención socio-sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento socio-sanitario. • Seguimiento socio-sanitario <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento básico - Enfermedad crónica - Salud bucodental - Otros problemas de salud 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 • 82 - 43 - 10 - 19 - 10
		Intervención socio-jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación y asesoramiento. • Mediación. • Seguimiento. • Acompañamiento al juzgado. • Consulta de expedientes. • Conocimiento y prevención de los actos que pueden suponer delitos. 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 • 2 • 8 • 1 • 2 • 3
		Otras	<ul style="list-style-type: none"> • Otras 	<ul style="list-style-type: none"> • 49
		TOTAL		155

ÁREA	OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVOS OPERATIVOS	GRUPO	ACCIÓN	Nº
COORDINACIÓN	Coordinar las actuaciones del Plan de Acción con otros profesionales	Coordinar las actuaciones del Plan de Acción	UTS	• Coordinación	• 6
			PAIN/EDI/ Otros programas del Servicio Público	• Coordinación	• 20
			Entidades sociales	• Coordinación	• 14
			Otras coordinaciones	• Coordinación - Iberdrola - Nexus Energía - Emuasa - Alcalde pedáneo.	• 4
			TOTAL		

5. TRABAJO EN RED

5.1. MESA LOCAL DE TRABAJO

La mesa local de trabajo es el espacio en el que se informa de los pasos que se van dando desde el Programa de Acompañamiento y dónde se llega a acuerdos que implican a todos los participantes en la misma. Este año además de compartir información se han trabajado dos protocolos, aunque aún no se han puesto en marcha es importante la elaboración de los mismos para ir estructurando y sistematizando el PARES.

De un lado, un protocolo de derivación para cuando desde Servicios Sociales se detecta algún caso que pudiera ser susceptible de ser beneficiario del Programa, este protocolo lleva por título:

“PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN Y ACCESO AL PROGRAMA DE ACTUACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL REALOJO DE FAMILIAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL Y RESIDENCIAL CRONIFICADA. PROGRAMA PARES “. **Anexo V**

Por otro lado un protocolo para la adquisición de vivienda, en este aún estamos trabajando pues también incumbe a la subcomisión de vivienda de la que más abajo hablamos.

Recordar que esta mesa está formada por una representante de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, otra del Servicio de Vivienda del Ayuntamiento de Murcia, otra profesional de la Concejalía de Servicios Sociales, y una cuarta por parte del Programa PARES de la Asociación Habito.

5.2. SUBCOMISIÓN DE VIVIENDA

Esta subcomisión la integra un técnico de la Consejería de Fomento e Infraestructuras, otro técnico del Servicio de Vivienda del Ayuntamiento de Murcia, una profesional de la Concejalía de Servicios Sociales y otra por parte del Programa PARES.

El objetivo de esta comisión es coordinar las actuaciones encaminadas a la adquisición de vivienda. Desde la Consejería de Fomento se ha contratado un servicio de prospección con el objetivo de búsqueda de viviendas que se adecuen a la finalidad del Programa, para facilitar esa búsqueda la asociación Habito ha trasladado un informe de necesidades de las familias participantes.

A finales de julio se hizo la primera ronda de visitas para ver algunas de las viviendas seleccionadas, una vez realizada la visita se realiza un informe con el siguiente título:

“INFORME SOBRE ADECUACIÓN DE VIVIENDA DE SEGUNDA MANO CON DESTINO AL REALOJO DE FAMILIA EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL Y RESIDENCIAL CRONIFICADA PARA SU APROBACIÓN POR LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA”. **Anexo VI**

Decir que la lentitud en los trámites posteriores a los informes cuando estos son favorables para llevar a cabo su adquisición está haciendo que se retrase la finalidad última del Programa que es el realojo de la familia.

5.3. RED PARES

Taller “Conociéndonos”

Una vez establecidas unas bases iniciales de cooperación, habiendo presentado el Programa y generado ciertos mecanismos de coordinación nos centramos este año en potenciar el sentimiento de pertenencia a la red, factor fundamental para generar nexos de unión efectivos y eficaces. En la literatura sobre el trabajo en redes se reitera la necesidad de generar un clima de confianza que facilite el trabajo colectivo, centrado en un caso, que requiere una exploración y reflexión en la que se desplacen las rivalidades y resistencias ligadas en gran medida a las inseguridades de los profesionales y al desconocimiento entre profesionales y servicios. Para ello se diseñó el siguiente taller.

Realizado el 18 de enero de 2018, de 9 a 14h. Participan 17 personas; personal de referencia de las familias que ha iniciado el Programa de Acompañamiento; acompañantes de la Asociación Habito y trabajadoras sociales de referencia.

OBJETIVOS:

1. Incrementar el conocimiento mutuo y ajustar las expectativas de los profesionales sobre los servicios existentes (límites y posibilidades) de cara a mejorar la comprensión de las circunstancias que les rodean y generar una mayor confianza que favorezca la colaboración mutua.
2. Realizar un análisis conjunto de la marcha del proyecto para detectar las necesidades de la RED y poder así diseñar ese Plan de trabajo conjunto a corto-medio y largo plazo.

Conclusiones del taller:

Entre los/as participantes existe excepticismo sobre el trabajo en red. Se participa en redes de distintos proyectos con las que hay reuniones pero parece que se percibe como más carga laboral. Es difícil que visualicen que el trabajo en red, los distintos recursos y proyectos puedan ser positivos para los usuarios, parece que no hay ningún beneficio ni siquiera para las familias. Como si los recursos no sirvieran. Creo que hay un juicio negativo previo sobre la efectividad de las redes y resistencias al cambio, creo que por desconocimiento de la implicación que requiere y de la falta de visión a medio-largo plazo sobre la efectividad del trabajo. Creo que la metodología propuesta basada en el conocimiento mutuo y en la participación y creación colectiva no fue acogida, generó resistencias desde el inicio. Se percibió desde el inicio por un lado pasividad y por otro lado negatividad de alguna manera reactiva (crítica y queja sin ningún afán constructivo). Algunas cuestiones importantes que se propusieron en el taller fueron:

- Importancia de informar del proyecto no sólo de la metodología y protocolos sino también del trabajo realizado. Proponemos hacer pequeñas reuniones de presentación.
- En la reflexión y análisis hay que poner en valor el trabajo ya hecho, lo positivo, lo logrado. Igual que con las familias no queremos centrarnos sólo en las debilidades y carencias sino también en desarrollar fortalezas creemos que desde el lado de los profesionales también es importante centrarnos no sólo en la crítica y en la queja de lo que no funciona y de lo que falta sino estimular también la mirada y el reconocimiento de lo bueno, lo que sí tenemos, ofrecemos y somos capaces de hacer.
- La red pueda servir para denunciar determinadas prácticas y denunciar lo que no funciona. Reflejar la realidad y no sólo responsabilizar a las familias de su situación. La red denuncie que hay dinero para muchas cosas pero en las que no entran tampoco nuestros perfiles (p.e dinero para formación ocupacional), denunciar que no hay presupuesto para la renta básica, la burocratización y los tiempos largos para dar respuesta a necesidades, resoluciones de ayudas, etc.
- Que la red incida en la presión pública, política y en la sensibilización social de que hay un problema también a nivel macro social (el problema no sólo está en la persona sino también en la sociedad, en las políticas institucionales, el sistema capitalista, etc.).

5.4. OTRAS REDES

EAPN

Seguimos participando en la EAPN-RM (Red de lucha contra la pobreza y la exclusión social de la Región de Murcia), en concreto en la comisión jurídica desde la que se pretende mantener un espacio de diálogo en donde poder transmitir la realidad de las personas vulnerables, sus características, las dificultades que encuentran en su relación con la Administración de Justicia, y realizar propuestas de mejora para facilitar el acceso a la justicia de los colectivos en situación de exclusión social.

Este año desde este grupo se ha trabajado sobre todo en la posibilidad de realizar un convenio de colaboración con el Colegio de Abogados de Murcia se está realizando un borrador del mismo, también en que haya un Servicio de Orientación Jurídica en el Centro penitenciario Murcia II, consiguiéndose con éxito esta última propuesta.

MESA DE VIVIENDA coordinada por RASINET

Se trata de un grupo de trabajo en el que participar distintos agentes ya sean del servicio público como técnicas del Ayuntamiento de Santomera y profesionales del CAVI Murcia y EMAVI; así como también entidades sociales como la propia Rasineta, Columbares, Cepaim, Fundación Salud y Comunidad, el Grupo de Participación de la EAPN- RM y la asociación Habito Murcia; y cabe destacar la participación en alguna de las reuniones de la mesa de propietarios privados de vivienda.

Este grupo trata de aunar esfuerzos y visibilizar la problemática de vivienda con la que nos encontramos en Murcia, apoyando otras mesas locales ya sean de la Región o fuera de ella. Las partes implicadas en el grupo aportan en cada reunión las distintas realidades con las que se encuentran en el día a día así como las estrategias de trabajo y de búsqueda de soluciones y alternativas. Se trata de crear un proyecto común a una situación que está afectando cada vez a más personas, y no sólo a quienes se encuentran en riesgo de exclusión social.

Algunos de los temas tratados en las reuniones mensuales han sido la revisión del Plan Anual de Vivienda 2018-2021, (haciendo especial hincapié en las viviendas para jóvenes del Ayto. de Murcia y las ayudas de alquiler), reuniones con la CARM y con diversos grupos políticos para hacerles llegar los problemas que las entidades nos estamos encontrando en el área de vivienda. También encuentros con el colegio de arquitectos y aparejadores que nos informan del inicio de un estudio/informe para el Ayto. de Murcia sobre los edificios de La Paz/La Fama.

Por otro lado, se han establecido contactos con otras mesas técnicas regionales que se han ido constituyendo como la del Ayuntamiento de Águilas.

5.5 CALENDARIO DE REUNIONES DE COORDINACIÓN

Calendario Reuniones 2017

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dic.	
1 D	1 M	1 M	1 S	1 L	1 J	1 S	1 M	1 V	1 D	1 M	1 V	
2 L	2 J	2 J	2 D	2 M	2 V	2 D	2 M	2 S	2 L	2 J	2 S	
3 M	3 V	3 V	3 L	3 M	3 S	3 L	3 J	3 D	3 M	3 V	3 D	
4 M	4 S	4 S	4 M	4 J	4 D	4 M	4 V	4 L	4 M	4 S	4 L	
5 J	5 D	5 D	5 M	5 V	5 L	5 M	5 S	5 M	5 J	5 D	5 M	
6 V	6 L	6 L	6 J	6 S	6 M	6 J	6 D	6 M	6 V	6 L	6 M	Consejería Familia
7 S	7 M	7 M	7 V	7 D	7 M	7 V	7 L	7 J	7 S	7 M	7 J	
8 D	8 M	8 M	8 S	8 L	8 J	8 S	8 M	8 V	8 D	8 M	8 V	Mesa de trabajo
9 L	9 J	9 J	9 D	9 M	9 V	9 D	9 M	9 S	9 L	9 J	9 S	
10 M	10 V	10 V	10 L	10 M	10 S	10 L	10 J	10 D	10 M	10 V	10 D	Vivienda
11 M	11 S	11 S	11 M	11 J	11 D	11 M	11 V	11 L	11 M	11 S	11 L	
12 J	12 D	12 D	12 M	12 V	12 L	12 M	12 S	12 M	12 J	12 D	12 M	SS.SS
13 V	13 L	13 L	13 J	13 S	13 M	13 J	13 D	13 M	13 V	13 L	13 M	Presentac.SS.SS
14 S	14 M	14 M	14 V	14 D	14 M	14 V	14 L	14 J	14 S	14 M	14 J	
15 D	15 M	15 M	15 S	15 L	15 J	15 S	15 M	15 V	15 D	15 M	15 V	
16 L	16 J	16 J	16 D	16 M	16 V	16 D	16 M	16 S	16 L	16 J	16 S	EAPN/ TSJ
17 M	17 V	17 V	17 L	17 M	17 S	17 L	17 J	17 D	17 M	17 V	17 D	
18 M	18 S	18 S	18 M	18 J	18 D	18 M	18 V	18 L	18 M	18 S	18 L	Comisión Seguimiento
19 J	19 D	19 D	19 M	19 V	19 L	19 M	19 S	19 M	19 J	19 D	19 M	
20 V	20 L	20 L	20 J	20 S	20 M	20 J	20 D	20 M	20 V	20 L	20 M	Consejería de Fomento
21 S	21 M	21 M	21 V	21 D	21 M	21 V	21 L	21 J	21 S	21 M	21 J	
22 D	22 M	22 M	22 S	22 L	22 J	22 S	22 M	22 V	22 D	22 M	22 V	OTRAS
23 L	23 J	23 J	23 D	23 M	23 V	23 D	23 M	23 S	23 L	23 J	23 S	
24 M	24 V	24 V	24 L	24 M	24 S	24 L	24 J	24 D	24 M	24 V	24 D	
25 M	25 S	25 S	25 M	25 J	25 D	25 M	25 V	25 L	25 M	25 S	25 L	
26 J	26 D	26 D	26 M	26 V	26 L	26 M	26 S	26 M	26 J	26 D	26 M	
27 V	27 L	27 L	27 J	27 S	27 M	27 J	27 D	27 M	27 V	27 L	27 M	
28 S	28 M	28 M	28 V	28 D	28 M	28 V	28 L	28 J	28 S	28 M	28 J	
29 D		29 M	29 S	29 L	29 J	29 S	29 M	29 V	29 D	29 M	29 V	
30 L		30 J	30 D	30 M	30 V	30 D	30 M	30 S	30 L	30 J	30 S	
31 M		31 V		31 M		31 L	31 J		31 M		31 D	

Calendario Reuniones 2018

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dic.	
1 L	1 J	1 J	1 D	1 M	1 V	1 D	1 M	1 S	1 L	1 J	1 S	
2 M	2 V	2 V	2 L	2 M	2 S	2 L	2 J	2 D	2 M	2 V	2 D	
3 M	3 S	3 S	3 M	3 J	3 D	3 M	3 V	3 L	3 M	3 S	3 L	
4 J	4 D	4 D	4 M	4 V	4 L	4 M	4 S	4 M	4 J	4 D	4 M	Consejería Familia
5 V	5 L	5 L	5 J	5 S	5 M	5 J	5 D	5 M	5 V	5 L	5 M	
6 S	6 M	6 M	6 V	6 D	6 M	6 V	6 L	6 J	6 S	6 M	6 J	Mesa de trabajo
7 D	7 M	7 M	7 S	7 L	7 J	7 S	7 M	7 V	7 D	7 M	7 V	
8 L	8 J	8 J	8 D	8 M	8 V	8 D	8 M	8 S	8 L	8 J	8 S	Vivienda
9 M	9 V	UTS	9 L	9 M	9 S	9 L	9 J	9 D	9 M	9 V	9 D	
10 M	10 S	10 S	10 M	10 J	10 D	10 M	10 V	10 L	10 M	10 S	10 L	SS.SS
11 J	11 D	11 D	11 M	11 V	11 L	11 M	11 S	11 M	11 J	11 D	11 M	
12 V	12 L	12 L	12 J	RASINET	12 S	12 M	12 J	12 D	12 M	12 V	12 M	Taller RED
13 S	13 M	UTS	13 V	13 D	13 M	13 V	13 L	13 J	13 S	13 M	13 J	
14 D	14 M	14 M	14 S	14 L	14 J	14 S	14 M	14 V	14 D	14 M	14 V	EAPN/ TSJ
15 L	15 J	15 J	15 D	15 M	15 V	15 D	15 M	15 S	15 L	15 J	15 S	
16 M	16 V	16 V	16 L	16 M	16 S	16 L	16 J	16 D	16 M	16 V	16 D	Comisión Seguimiento
17 M	17 S	17 S	17 M	17 J	17 D	17 M	17 V	17 L	17 M	17 S	17 L	
18 J	18 D	18 D	18 M	18 V	18 L	18 M	18 S	18 M	18 J	18 D	18 M	Consejería de Fomento
19 V	19 L	19 L	19 J	19 S	19 M	19 J	19 D	19 M	19 V	19 L	19 M	
20 S	20 M	20 M	20 V	20 D	20 M	20 V	20 L	20 J	20 S	20 M	20 J	OTRAS
21 D	21 M	21 M	21 S	21 L	21 J	21 S	21 M	21 V	21 D	21 M	21 V	
22 L	22 J	22 J	22 D	22 M	22 V	22 D	22 M	22 S	22 L	22 J	22 S	JORNADAS
23 M	23 V	23 V	23 L	23 M	23 S	23 L	23 J	23 D	23 M	23 V	23 D	
24 M	24 S	24 S	24 M	24 J	24 D	24 M	24 V	24 L	24 M	24 S	24 L	Subcomisión Vivienda
25 J	25 D	25 D	25 M	25 V	25 L	25 M	25 S	25 M	25 J	25 D	25 M	
26 V	26 L	26 L	26 J	26 S	26 M	26 J	26 D	26 M	26 V	26 L	26 M	
27 S	27 M	27 M	27 V	27 D	27 M	27 V	27 L	27 J	27 S	27 M	27 J	
28 D	28 M	28 M	28 S	28 L	28 J	28 S	28 M	28 V	28 D	28 M	28 V	
29 L		29 J	29 D	29 M	29 V	29 D	29 M	29 S	29 L	29 J	29 S	
30 M		30 V	30 L	30 M	30 S	30 L	30 J	30 D	30 M	30 V	30 D	
31 M		31 S		31 J		31 M	31 V		31 M		31 L	

6. COMUNICACIÓN, ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN, DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

BOLETINES

La edición de estos boletines tiene un doble objetivo, por un lado se ofrece información y difusión de la marcha del Programa y, por otro lado, es un herramienta de sensibilización en la que ofrecemos información diversa sobre cuestiones vinculadas a la temática que nos ocupa; la exclusión social y residencial.

Los boletines se han enviado por correo electrónico a todas las entidades y personas con las que colaboramos. Se han alojado también en la web y se han publicado en redes sociales (Facebook). Es difícil saber a ciencia cierta los beneficiarios directos pero estimamos, en relación al seguimiento hecho en facebook y los correos electrónicos inicialmente enviados, que cada uno de los boletines ha llegado, en formato digital, a un mínimo de 600 personas. Por otro lado, se han difundido en los eventos en los que hemos participado, en formato papel los boletines 1 y 2 a unas 150 personas. Haciendo una estimación de público total en torno a las 800-1000 personas.

Boletín 1 Febrero 2018 (8 páginas)

Boletín 2 Mayo 2018 (12 páginas)

Boletín 3 Octubre 2018 (24 páginas)



CARTEL

Con el objetivo de tener una herramienta que nos permita dar visibilidad al Programa en la sociedad hemos diseñado un cartel en el que mostramos las principales líneas de actuación y difundimos las entidades que gestionan y financian el Programa. Este cartel se entrega a todas las entidades y administraciones en relación con el programa.



Una de las actividades más significativas que hemos desarrollado ha sido la organización de una Jornada para tratar el tema de la exclusión residencial y que a continuación detallamos.

JORNADAS TÉCNICAS: LA VIVIENDA UN ESPACIO VITAL Y DE COHESIÓN SOCIAL.

Celebradas el 7 de junio de 2018 en el Salón de Actos de la Consejería de Fomento e Infraestructuras. Plaza Santoña, 6 Murcia



LA VIVIENDA UN ESPACIO VITAL Y DE COHESIÓN SOCIAL
Jueves 7 de junio de 2018

Desde el Programa de actuación y acompañamiento al realojo de familias en situación de exclusión social y residencial cronificada (ABES) partimos de la premisa de que la vivienda es un derecho y además es un bien de primera necesidad. Por lo tanto, es necesario el establecimiento de fórmulas de acceso a la vivienda que atiendan la situación actual de la familia y que actúen sobre las causas concretas que dificultan el acceso a un hogar. El objetivo principal que perseguimos es el acceso a la vivienda de las personas más vulnerables y con una trayectoria cronificada de exclusión residencial. Queremos promover una jornada de reflexión en la que poner en el centro del debate los retos que tenemos que afrontar las políticas de vivienda en la Región de Murcia y queremos nutrirnos del saber de otras experiencias consolidadas y consideradas como buenas prácticas que puedan servirnos de inspiración en las acciones a desarrollar desde las distintas administraciones públicas y desde entidades privadas y de carácter social.

Programa de la Jornada técnica

10:00-10:05
- **Acto de Apertura**

10:05-10:30
- **La vivienda como espacio integrador en procesos de exclusión social y residencial cronificados**
Lola Martínez Jiménez, Asociación Habito Murcia.
Presente: Joseph Solano Buñuel, Jefe del Servicio de Vivienda, Ayuntamiento de Murcia.

10:30-10:35
- **Exclusión residencial, propuestas emergentes y modelos sostenibles de gestión de la vivienda en España y Europa**
Max Gilling, Doctor en Psicología Social e Investigador en Público de Vivienda Social (Alemania).
Presente: Federico Esteban Soriano, Director de la Oficina General de Gestión Social de la Vivienda, Dirección General de Cadena de Valor Territorio, Arquitectura y Vivienda. Consejo de Fomento e Infraestructuras.

10:35-10:38
- **Descanso**

10:38-10:55
- **Construyendo comunidad: Experiencias en gestión de la vivienda pública y el acceso de colectivos vulnerables**
Antonio Sigall Späth, Responsable del Servicio de Planificación y Evaluación, Dirección General de Familia y Políticas Sociales, Consejería de Familia Igualdad de Oportunidades, Programa PHRES.
Begoña Gutiérrez Álvarez, Programa de Inclusión Social y Comunitaria, Servicio Social, Ayuntamiento de Aledo, Aledo.
Eloisa García Paricio, Jefa de la Sección de Seguimiento Social, Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U.
Eusebio González Castilla, Director Área Social de la Agencia de Vivienda Social, Madrid.
Molena, Ana, Solvén, Miembro de la Junta Directiva de Asociación Habito Murcia y Director de la Fundación Secretariado Gitano Murcia.

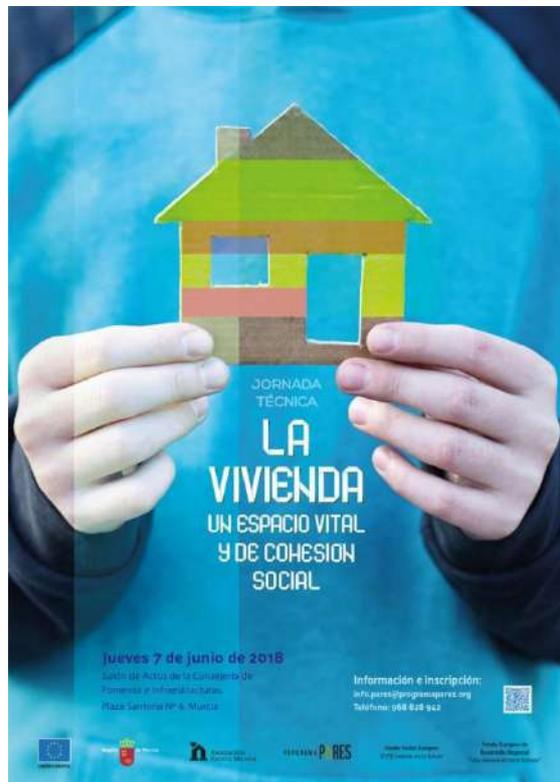
11:00
- **Debate final**

11:05
- **Cierre Jornadas**

Inscripción gratuita en este enlace: <http://bit.ly/2p0g0m3>

Más información:
En el correo: info.programa@programaphres.org y también en el teléfono: 968.828.942





JORNADA TÉCNICA
LA VIVIENDA UN ESPACIO VITAL Y DE COHESIÓN SOCIAL
Jueves 7 de junio de 2018

Salón de Actos de la Consejería de Fomento e Infraestructuras
Plaza Santoña 6, Murcia

Información e inscripción:
info.programa@programaphres.org
Teléfono: 968 828 942



Se promovió esta jornada de reflexión en la que queríamos aprender de otras experiencias consolidadas y que han sido referentes en Murcia (han sido tenidas en cuenta en todo el proceso de diálogo y posterior elaboración del Programa Marco de Actuación y Acompañamiento al realojo de familias en situación de exclusión social y residencial cronicada). Queríamos con estas jornadas estimular la reflexión, el diálogo, y el compromiso colectivo ante la necesidad de innovar y afrontar nuevos retos en las políticas de vivienda en la Región de Murcia, inspirar y motivar nuevas actuaciones e iniciativas a emprender desde las distintas administraciones públicas, en colaboración con las entidades privadas y de carácter social. Asistieron 114 personas.

Algunas claves para las políticas de vivienda que apunta Max Gigling son:

- Necesidad de colaboración entre Vivienda y Servicio Sociales. Corresponsabilidad y mayor impacto.
- Urgencia de que las Administración públicas incidan en la regulación de los precios de acceso a la vivienda (venta y alquiler) y revise la Ley de Arrendamientos.
- Presenta algunas medidas intervencionistas de regulación que implementan los gobiernos de otras ciudades europeas; como es el caso del uso del IBI o medidas coercitivas.
- Comenta la fórmula de las cooperativas de alquiler y las diferencias entre algunos modelos y otros y cuáles son más efectivas a largo plazo.

En la Mesa redonda contamos con la experiencia de Avilés, Madrid, Murcia, y Zaragoza y podemos resumir algunas cuestiones que todas destacan como importante:

- La lucha contra la exclusión social y residencial es un proceso a largo plazo en la que hay que sumar esfuerzos desde los distintos agentes y abordando los distintos factores que causan la exclusión. Importancia del trabajo de acompañamiento social y el trabajo comunitario.
- Necesidad de que exista un consenso político en el que se le dé prioridad a la erradicación del chabolismo y el acceso a la vivienda de colectivos especialmente vulnerables. Debe elaborarse estrategias municipales y regionales concretas (incluirlo dentro de los Planes Estratégicos de Vivienda).
- Necesaria la cooperación estrecha entre Vivienda y Servicios Sociales.
- Necesidad de un gran parque de viviendas protegida (titularidad o no pública pero que lleve seguimiento social y tenga un precio de acceso reducido o subvencionado). Adquisición de las viviendas con criterios de dispersión geográfica, adecuadas y adaptadas a las características particulares de cada familia.

- Se plantea como útil la gestión única de la vivienda por un único organismo en donde se hagan todas las gestiones.
- Importante generar accesos a la vivienda diversos, no centrarse sólo en la ayuda al alquiler. La mayoría de los territorios cuenta con distintas fórmulas: parque de viviendas público en alquiler, intermediación en el alquiler, mediación en deuda hipotecaria y mediación en alquileres, convenios especiales para personas mayores, jóvenes, personas sin hogar, refugiados, etc.
- La renta de alquiler o las ayudas se calcula en base a los ingresos reales de la familia en cada momento y se va actualizando.
- Algunos territorios cuentan con una renta mínima de inserción para todas las familias, lo que garantiza un mínimo de protección y facilita el acceso y el mantenimiento de la familia en la vivienda.

7. EVALUACIÓN

La celebración forma parte de la reflexión interior, es de esta forma como entendemos la evaluación, por ello para la evaluación anual del Programa se preparó una SCAPE ROOM. El juego como herramienta experiencial y de aprendizaje nos ayuda a rescatar nuestra faceta más creativa algo que tanta falta nos hace en nuestro trabajo diario.

Es, por tanto, un juego para grupos en los que hay que superar una serie de retos dentro de la habitación, ayudados por pistas, detalles y elementos que se encuentran dentro de la sala, y que proporcionan información para poder resolver cada uno de los enigmas, dificultades y obstáculos, que llevará hasta lograr escapar.

Generalmente las Scape Room están ambientadas de una forma concreta para transportarte hasta una situación en la que te veas inmerso con tu equipo y tengas que conseguir resolver un objetivo definido, el cuál será previo a lograr escapar, que es el logro final y definitivo de los Escape Room. En este caso el hilo conductor era atender una situación de emergencia de exclusión residencial y conseguir a través del acompañamiento el realojo de una familia.

Es una experiencia colectiva, que nos permite poner en práctica no sólo conocimientos y memoria sino también la capacidad de escucha, además se ponen en juego otro tipo de competencias como son imaginar, deducir, colaborar, compartir, dialogar, tomar acuerdos, descubrir....

“Dentro del juego” se evaluaron las fases del Programa, los documentos y otros instrumentos utilizados, esto se hizo a través de emoticonos y con un tiempo cada una para evaluar y compartir su valoración.

También se hizo la evaluación de las acciones de sensibilización y difusión del Programa destacando muy positivamente la celebración de las Jornadas sobre exclusión residencial.

Cada miembro del equipo hizo además una autoevaluación de la labor realizada durante el año, esto permite un momento de reflexión sobre las competencias, estrategias, habilidades personales y profesionales que se han puesto en juego, lo que facilita el aprendizaje y la mejora del desempeño profesional.

Algunos momentos de la sesión:



Además de la evaluación anual del Programa hay otros elementos que nos ayudan a la mejora de nuestra labor, estos son la **Supervisión** y la **Formación**, y dentro de ésta la creación de una **biblioteca** con contenidos interesantes para nuestro trabajo diario:

SUPERVISIÓN

La supervisión la entendemos como un espacio que favorece la reflexión sobre la práctica social (qué hacemos, cómo lo hacemos, qué impacto tiene, etc.), la resolución de posibles conflictos (dentro del equipo, con los usuarios, con las instituciones etc.) y la toma de conciencia de los factores personales que influyen en la práctica profesional. La supervisión tiene como objetivo último la mejora de la calidad de la intervención, gracias a ese espacio de cuidado del personal. Participan en este espacio de supervisión la supervisora, la directora del programa y las tres acompañantes.

El espacio de supervisión ha sido algo nuevo para el equipo. Todo contexto novedoso requiere un proceso de adaptación y asimilación y es lo que se ha producido. Se ha generado un ambiente colaborativo y cohesionado desde el principio. Ha existido confianza, lo que ha permitido que las personas se abrieran a exponer sus dificultades. Las resistencias inconscientes que en este tipo de espacios se suelen generar, se han ido resolviendo de la forma esperada, pudiendo trascender desde lo personal a lo colectivo, desde lo negativo a lo constructivo, desde lo positivo a la esperanza, etc. Muchas emociones se han movido y aunque se ofrece un contexto de cuidado respetuoso, sin juicios, de apoyo incondicional y dirigido a la mejora, en ocasiones se hace difícil exponerse, mirarse, cuestionarse y los sentimientos se encuentran. Ha sido un espacio de aprendizaje de todos los participantes, incluida la supervisora en el que cada una ha ido superando sus miedos y dificultades y se ha generado un mayor sentimiento de cohesión y entendimiento. El desgaste emocional en este tipo de trabajos es muy grande y es muy beneficioso contar con un espacio donde pararse a reflexionar más despacio y con propuestas distintas para la auto-observación.





A continuación se expone el cuadro de evaluación que se hacía respecto a la supervisión en julio de 2018.

ESPACIO DE SUPERVISIÓN.	
Superación equipo	Miedo
Transformación	Dificultades para la expresión de temas
Reflexión	Prisas
Nuevas herramientas de afrontamiento	Dureza
Visión	Enfado
Crecimiento personal	Bajón
Creatividad	Asimilación
Apoyo	Dolor
Herramientas personales	Juicio
Desahogo	Mucha variedad de emociones en el grupo
Aprendizaje	Falta de valoración del documento de registro
Reto	

Utilizamos un registro de seguimiento personal del proceso de supervisión. **Anexo VII**

ACCIONES FORMATIVAS:

Gestión del tiempo

Se celebra el 23 de marzo de 2018, en la sede de la Asociación.

Contenidos:

- La gestión del tiempo. Importancia en la vida personal y profesional.
- Indicaciones básicas para la gestión del tiempo eficaz en el trabajo.
- ¿Qué es perder el tiempo?
- Algunos conceptos básicos: eficiencia, eficacia, efectividad, cansancio, rendimiento, concentración
- Ladrones del tiempo: no priorizar, no planificar, posponer, interrupciones, no delegar, no saber decir “no”, perfeccionismo, teléfono
- Cuestionario auto observación
- Registro de tareas para la gestión del tiempo

Pensamiento creativo

Se celebra el 12 Julio, en las instalaciones de la Asociación.

Contenidos:

- ¿Cómo se desarrolla nuestro pensamiento creativo?
- Características del pensamiento creativo y diferencias con el pensamiento lógico. Beneficios y utilidades del mismo (toma de decisiones, resolución de conflictos, flexibilidad, etc.)
- Ejercicios para fomentar el pensamiento divergente (creativo)
- Integración del pensamiento divergente en nuestra forma de pensar/actuar. Vinculación con estados de ansiedad/quietud
- Técnicas de relajación para favorecer un estado idóneo para la creatividad
 - Tapping y movimientos pendulares
 - Música de estimulación bilateral

BIBLIOTECA

De forma colaborativa estamos creando una biblioteca virtual de consulta para el equipo técnico, de cara a tener un espacio de consulta y de apoyo. Manuales, investigaciones, libros de autoapoyo, dinámicas de grupo, etc. Queremos generar una fuente documental variada que pueda servir de inspiración y apoyo; tipo caja de herramientas para el equipo técnico e incluso para compartir de forma puntual con otros profesionales y familias.

8. RESULTADOS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

- **Objetivo específico: Formalizar una red de Coordinación y Cooperación para la Ejecución del programa.** En este sentido se han logrado los siguientes objetivos tal y como están definidos en el programa aprobado:
 - 1 Taller para establecer espacios de conocimiento mutuo, cohesión y apoyo profesional RED PARES.
 - 3 Reuniones de la Mesa de Trabajo y 2 de la Subcomisión de Seguimiento.
 - Establecimiento de acuerdos y protocolos de uso común: borradores de 2 protocolos: 1 de derivación al Programa 1 de Adquisición de vivienda.
 - 5 reuniones de Coordinación del Programa PARES con distintos agentes implicados (UTS, PAIN, técnicos y personal responsable de las Concejalías de Vivienda y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia, Equipo de Desprotección Infantil del Ayuntamiento de Murcia,
 - 6 reuniones con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Dirección General de Familia y Política Social.
 - 1 Reuniones con el Servicio de Vivienda.
 - 4 reunión con la Consejería de Fomento.
 - 2 reuniones Mesa de Vivienda (Rasinet)

- **Objetivo específico: Acompañar de manera individual a las familias en el proceso de realojo (antes, durante y después), con una visión de desarrollo integral de las familias.**
 - Se ha implementado el Programa de Acompañamiento con los 20 núcleos familiares que una vez terminada la Fase de Preincorporación pasaron al Programa, **(ver las acciones realizadas en el punto 4 de esta Memoria).**
 - Se ha acompañado 1 realojo.

- **Objetivo específico: Favorecer la integración y la participación de las familias en su nuevo entorno social.** Dado que sólo se ha llevado a cabo un realojo que las actuaciones en este sentido se han realizado en el entorno actual. Ver punto 3 dónde se describen las acciones.

- **Objetivo específico: Generar un servicio individual y grupal de apoyo profesional al personal del programa.** En esta línea se han desarrollado las siguientes actuaciones.
 - 41 Reuniones semanales de equipo.
 - 1 Reunión de evaluación anual del Programa.

- 15 sesiones de supervisión grupal y 2 de supervisión individual.
 - 2 acciones formativas.
- **Objetivo específico: Generar un espacio de recogida y análisis de información del programa y de revisión de documentación sobre la experiencia en realojos de familias en situación de exclusión social y residencial cronicada.** Se han logrado los siguientes objetivos tal y como están definidos en el programa aprobado:
- 1 Jornadas Técnicas: La vivienda un espacio vital y de cohesión social. Celebradas el 7 de junio de 2018 en el Salón de Actos de la Consejería de Fomento e Infraestructuras. Plaza Santoña. Asisten 114 personas.
 - Actualización de la Web del programa y del Perfil en la Red Social Facebook, se han logrado 169 seguidores con una media de 456 personas alcanzadas.
 - Elaboración de 3 boletines de carácter informativo que ofrece una síntesis del Programa Operativo, Programa PARES y define unas directrices básicas a tener en cuenta a la hora de comunicarse con posibles beneficiarios.
 - Diseño e impresión de Cartel como herramienta informativa y de difusión del Programa.

9. CONCLUSIONES

Una vez revisados los datos de este año de trabajo, las palabras que con más fuerza resuenan en nosotros y que podrían, en cierta forma, resumir el proceso vivido a lo largo del año son: INTENSIDAD Y COMPLEJIDAD. Procesos complejos (los de las familias, los de nosotros como acompañantes, los de la administración pública, los de la sociedad...) por ser procesos en los que intervienen multiplicidad de agentes y que abarcan procesos de trabajo simultáneos en distintas áreas. Es decir, estamos hablando de procesos de exclusión social y residencial que han requerido una intervención integral, en la que hemos dado protagonismo a las distintas áreas vitales de la persona; personal, laboral/formativa, habitacional, sanitaria, jurídica, administrativa y participativa, integrando actuaciones a nivel individual, grupal (familiar) y con los menores. De forma transversal a todo el proceso nos encontramos con los procesos de coordinación con los distintos agentes sociales implicados (profesionales de referencia, trabajadores sociales, educadores, profesores, Instituciones Públicas del Sistema de Servicios Sociales, entidades sociales que ofrecen servicios, etc.). En este sentido la complejidad es evidente. Hablamos de factores personales, sociales, comunitarios e institucionales. En este sentido el cambio será

lento, a largo plazo y se ira produciendo paulatinamente en distintos niveles intervención y en distintos grados de profundidad y efectividad. Por lo tanto, este proceso complejo se traduce en un trabajo INTENSO, que requiere tiempo, esfuerzo, dedicación, recursos, tolerancia, paciencia, límites, refuerzos, etc. en definitiva, es fundamental la relación de ayuda, basada en un vínculo sólido que nos permite afrontar estos procesos de intervención en constante cambio y transformación. Un proceso basado en el diálogo constante entre la realidad esperada, planificada y el resultado. Un camino, un baile entre la dependencia y la autonomía. Este año de trabajo intenso y complejo nos deja un buen sabor de boca. Con la revisión del trabajo que hemos realizado nos mostramos satisfechos. Este año es el año también del PROTAGONISMO REAL, es decir, más allá del compromiso de participación de las familias hemos logrado desarrollar ese trabajo conjunto de diagnóstico coparticipativo y de establecimiento de un plan de acción y posteriormente su revisión, evaluación también coparticipativa. En este sentido estamos muy satisfechas con la implicación y participación de las familias que han trabajado mucho en pro de la consecución de sus objetivos y poco a poco van avanzando también en autonomía.

Analizando las actuaciones realizadas y los resultados podemos hacer una radiografía de la situación que atraviesan las familias este año. Destacamos los siguientes datos:

- En el ámbito de la salud destacamos que el 33,3 % de las personas adultas participantes padecen alguna enfermedad crónica y el 30% tienen reconocida alguna discapacidad. El 58% tiene problemas bucodentales.

- En cuanto al área laboral/formativa señalamos que el 73% de los participantes son desempleados y el 24% inactivos. El 44% son analfabetas.

A pesar de la alta tasa de analfabetismo y la escasa empleabilidad del colectivo, queremos destacar un dato muy positivo; que es la incorporación del 55,5% de los adultos en un itinerario de inserción para el empleo. Además el 11% han conseguido acceder a un contrato laboral, aunque haya sido de forma temporal.

Por otro lado, el 30% de las personas adultas que participan en el Programa tienen reconocida alguna discapacidad.

- En cuanto a la habitabilidad, teniendo en cuenta que todos residen en condiciones de habitabilidad inadecuadas destacamos que el 70% de las familias viven sin acceso a los suministros de agua y luz.

- El 100% no tienen recursos suficientes y subsisten con ayudas públicas.

En relación a los menores resaltamos los siguientes datos:

- El 45% de los menores tienen problemas bucodentales.
- Problemas de absentismo del 17,6% menores escolarizados. El 50% se produce en Institutos de Enseñanza Secundaria y otro 50% en Centro Escolares. Sin embargo destacamos que el 64.7% de los menores escolarizados acuden a refuerzo escolar.
- Resaltar que 2/42 de los menores tienen reconocida una discapacidad superior al 65% y otros 2 están en proceso de valoración. Anadir a este dato que el 32.3% de los menores escolarizados tienen reconocidas necesidades educativas especiales (N.E.E.).

En este proceso de acompañamiento intensivo y complejo, requiere por parte del equipo habilidades personales y relacionales que es importante destacar, pues requieren también un trabajo de adaptación, de aprendizaje y de reforzamiento por parte del equipo técnico. El espacio de supervisión se presenta como el lugar más propicio para que el equipo se fortalezca internamente y afronte estos procesos de acompañamiento; reforzando su seguridad, autoestima y sentimiento de competencia interna ante los procesos que se van a generar.

Este acompañamiento complejo requiere tener en cuenta cuestiones que queremos destacar:

- Nuestro trabajo requiere de altas dosis de flexibilidad, tanto en los tiempos como en los ritmos marcados en el proceso. Es decir, aunque hayan aceptado participar en un proceso de acompañamiento y se hayan comprometido a desarrollar un trabajo conjunto es importante que tengamos en cuenta las diferencias de ritmo en los procesos de los participantes y que podamos adaptarnos y respetarlos. También es importante la paciencia, el enfocarse no sólo en los resultados sino más bien en los procesos, operativizando los objetivos en unidades de consecución pequeñas, disfrutando y motivándose con cada paso alcanzado.
- Es un trabajo de mayor complejidad puesto que el abordaje integral de diversas áreas precisa de una intervención multidisciplinar y coordinada. Eso requiere trabajar la resistencia a la frustración y la adaptación y complementariedad de estilos de trabajo y ritmos de trabajo diferenciados; no solo con las familias sino con los técnicos con los que colaboramos. Es un tema complejo pues conlleva diferencias en tres niveles; individual, la cultura de la institución y la cultura del sistema más amplio; en este caso la Administración Pública y el Tercer Sector.
- Tenemos que asumir que no somos salvadores y que trabajamos con situaciones vitales muy complejas. En este sentido, tenemos que asumir que no podremos dar respuesta a todas las necesidades de las personas y que no se

van a alcanzar todos los objetivos planteados. Este aspecto es crucial y tendremos que tenerlo en cuenta a la hora de valorar el éxito o el fracaso de la intervención. Dosificar nuestras expectativas finales será crucial para no caer en la desmotivación y frustración pues de lo que se trata es de mejorar la situación de partida lo máximo posible.

El trabajo de acompañamiento requiere un encuentro profundo con las personas. Este encuentro cercano y comprometido nos revela factores interpersonales complejos que tendremos que afrontar y solventar.

- Los participantes se enfrentan a dificultades interpersonales complejas de abordar (bloqueo cognitivo y emocional, déficit en el lenguaje, falta de proyecto de vida, desesperanza, desvalorización, falta de capacidad de imaginar y proyectarse en el futuro, dificultad para afrontar la frustración, soledad, etc.) Nuestros acompañantes tienen que tener en cuenta estos factores y están trabajando para capacitarse para poder afrontar su acompañamiento más en consonancia con estas necesidades de un marcado carácter psicosocial. La supervisión y la formación del personal se presentan como un valor añadido muy importante en esta fase.
- La supervisión y la formación están ayudándonos también a manejar cuestiones relacionales como la dependencia y la pasividad del sujeto que está acostumbrado a una relación basada en el tradicional asistencialismo de los servicios sociales. En este caso el esfuerzo se centra en poner límites y promover el protagonismo de ellos en sus propios procesos a nivel de pensamiento (codiagnóstico, plan de acción y evaluación) y también a nivel de conducta (realización de las actuaciones pactadas).

Como desafío tenemos el Área de Participación este es un trabajo a largo plazo pero es evidente que para ello deben estar aseguradas las necesidades básicas así como tener una seguridad y estabilidad habitacional.

Otro logro importante de este año ha sido empezar con el complejo proceso de adquisición de viviendas. Tras las fracasadas dos licitaciones previas, la decisión de iniciar el proceso de adquisición directa, a través de la vinculación de agentes inmobiliarios que realicen la prospección de las viviendas ha sido positiva pero echamos en falta una mayor celeridad del proceso. Sabemos de la dificultad y el reto que supondrá el momento del realojo pero **ACEPTAMOS EL RETO!!!**

“Caminante, son tus huellas
el camino y nada más;
Caminante, no hay camino,
se hace camino al andar”.

10. ANEXOS

ANEXO I: FLUJOGRAMA

ANEXO II: FASE DE DIAGNÓSTICO/ CODIAGNÓSTICO

ANEXO III: FASE DE PLAN DE TRABAJO

ANEXO IV: FASE DE EVALUACIÓN

ANEXO V: PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN Y ACCESO AL PROGRAMA PARES

ANEXO VI: INFORME SOBRE ADECUACIÓN DE VIVIENDA

ANEXO VII: REGISTRO DE SUPERVISIÓN PROFESIONAL