A mesa puesta

Mediante el Programa de Acceso a Necesidades Básicas el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao gestiona entre otros servicios el acceso a los tres comedores sociales de la Villa que ofrecen cerca de 570 menús al día

El comedor de los Franciscanos de Irala cuenta con 90 voluntarios semanales

Isabel Díez

LA situación económica actual está llevando día tras día al borde del umbral de la pobreza a cientos de personas que, lejos de vislumbrar la luz al final del oscuro túnel que les conduce sin remedio a la marginación social, se ven en la necesidad de solicitar ayuda a los entes públicos para lograr cubrir sus necesidades de subsistencia. En ese camino por eliminar la desigualdad y promover la integración social de todas las personas, trabaja el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao, que dirige el concejal Ricardo Barkala. Desde el área se ponen al servicio de este colectivo, una serie de recursos "capaces de cubrir las necesidades básicas de alojamiento, vestido y alimentación, y que desde 2007 se gestionan mediante un programa innovador", explican sus responsables.

En 2009 el Consistorio atendió a un total de 3.594 personas distintas prestando servicios de alojamiento, vestido y alimentación mediante el Programa de Acceso a Necesidades Elementales, gestionado por el Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS) en la sede ubicada en Alameda Mazarredo 22. "El proceso comienza cuando un trabajador social se encarga de entrevistar personalmente a aquellas personas que requieren de un alojamiento de urgencia, ropa o alimento, y a partir de los resultados de dicha entrevista se le realiza un diagnóstico. Después se analizan los resultados obtenidos, y en base a ellos, a la persona se le facilita el acceso bien a una o varias de las prestaciones". Según explica Txema Duque, responsable de la Sección de Inclusión y Urgencias Sociales, cada uno de los tres servicios tiene un mecanismo de funcionamiento diferente y son los de alojamiento y alimento los que mayor trabajo generan porque requieren de una coordinación mayor. "Hemos realizado un esfuerzo importante desde el área para conseguir que estas prestaciones de necesidades básicas estén mejor organizadas. Ahora los centros están coordinados mediante un sistema informático que nos permite saber desde la centralita todo el historial de cada una de las personas usuarias".

Tres servicios

En cuanto a alojamiento, el Consistorio gestiona el acceso a cuatro albergues, dos de ellos de titularidad municipal –Elejabarri y el Centro de Noche de Baja Exigencia– y otros dos de titularidad privada –Hontza que lo dirige Cáritas y el centro de noche de Lagun Artean–. Además dispone de un alojamiento extra, únicamente para los meses más fríos. En lo que a vestido se refiere, también existen diferentes convenios acuerdos con Berohi y Emaús, empresas de iniciativa social dedicadas a la recogida, tratamiento y comercialización de prendas de vestir. "En este caso a la persona se le realiza un pedido bonificado según sus ingresos y una vez en el comercio, realiza su compra como el resto de la clientela", aclara el responsable de la Sección de Inclusión y Urgencias Sociales.

De las tres prestaciones que el Ayuntamiento ofrece, es quizá la de alimentación la que mayor coordinación requiere por tratarse de un servicio que se dispensa a diario y en el que intervienen un gran número de personas entre trabajadores municipales, religiosos, ONG y voluntarios. En Bilbao están en funcionamiento actualmente tres comedores sociales: El de Conde de Aresti, en la calle Zabala 22, el de los Franciscanos en Irala 8 y el gestionado por Cáritas en la calle Manuel Allende 10. "Para acceder a cualquiera de los comedores seguimos el mismo sistema que con el alojamiento o la ropa, es decir, primero se realiza un diagnóstico de necesidades por parte de nuestro personal, y después en función de cada caso se asigna un número determinado de comidas o de cenas". Por regla general a cada persona sólo se le asigna un servicio –comida o cena–.

La adjudicación se realiza a través de un carné que posee un código de barras, y que al pasarlo por el lector óptico instalado en cada uno de los comedores, descuenta automáticamente el servicio que se va a consumir. "Mediante este sistema automatizado podemos saber los días que un usuario ha asistido o ha faltado al servicio de comida o cena que tenía reservado –cuenta Txema Duque–. Además, en caso de registrarse algún incidente en el comedor, también queda recogido en el sistema informático".

Este método es muy apropiado, por ejemplo, para controlar el índice de absentismo general que se registran en los comedores sociales de Bilbao. Desde que el Ayuntamiento asumiera la competencia de estas instalaciones, a principios de 2006 –antes era Diputación la encargada–, se tomaron las primeras medidas para disminuir este índice que rondaba el 30%. "A pesar de que en otras ciudades del Estado los porcentajes eran similares, a nosotros nos parecían cifras altas por lo que nos planteamos tomar algunas medidas, fundamentalmente educativas, para reducirlas. De este modo, en las entrevistas personales con los usuarios de los comedores incidíamos en la importancia de asistir a sus citas reservadas, que quitaban la posibilidad a otras personas de disfrutar del servicio, y además establecimos unas medidas de sanción. Así, una falta continuada conllevaría la desactivación del carné". De todos modos, el responsable de la Sección de Inclusión y Urgencias Sociales explica cómo también es posible justificar faltas por fuerza mayor, "cuando se trata de ingresos hospitalarios o desplazamientos temporales, entre otros motivos".

> Para acceder a los comedores es necesario tener un carné que descuente los servicios que el usuario va consumiendo

Los usuarios mayoritariamente son inmigrantes de procedencia árabe

Conde de Aresti

Pionero en Bizkaia

EL "comedor para transeúntes", como lo llaman las Hermanas de la Caridad que viven en la Residencia Conde de Aresti, se construyó a comienzos del siglo XX a la par que el Asilo de Mena –edificación anterior a la actual residencia–, y fue pionero en Bizkaia en cuanto a proporcionar alimento a los más necesitados de la Villa. Durante el periodo de 1930 a 1966, se extendió el servicio del comedor a los despachos instalados en las calles Marzana y Barraincúa, hoy desaparecidos.

En la actualidad en las instalaciones se ofrecen 150 menús diarios, repartidos en 50 comidas y 100 cenas en dos turnos diferentes. "El perfil ha ido cambiando con el tiempo. Hace años el ambiente era más familiar, y hoy en día los usuarios son mayoritariamente hombres".

Franciscanos de Irala

Comedor de barrio

HABLAR del comedor de los Franciscanos de Irala, es hablar de un comedor de barrio. Lleva en funcionamiento desde 1954 y, "practicamente en todas las familias de la zona hay algún miembro que ha colaborado alguna vez", explica un responsable de las instalaciones. Funcionan sobre todo con voluntarios, "mujeres, jóvenes, también inmigrantes, profesores de universidad, etc.".

El perfil de los usuarios es mayoritariamente de procedencia árabe, la gran mayoría son hombres jóvenes e inmigrantes, recién llegados a la Villa y de origen magrebí, y también hay muchas personas españolas. "En las intalaciones contamos con un Orientador Social que hace un seguimiento de las personas que deciden venir a tomarse un café, leer el periódico y sobre todo a hablar".

Damas Apostólicas

Cáritas atiende

EL comedor que gestiona Cáritas Diocesana de Bizkaia desde 2002 está ubicado en la calle Manuel Allende 10, en el barrio de Indautxu, en pleno centro de la ciudad.

Las instalaciones llevan en funcionamiento medio siglo y en ellas se ofrecen 200 comidas al día. Existen dos turnos de servicio: el primero para 160 personas de 12:30 a 13:30 horas y el segundo atiende a 40 personas de14:00 a 14:30 horas. "Solemos tener el comedor lleno al 95% sobre todo los meses de invierno, porque estar en la calle es muy duro para estas personas". Responsables del comedor admiten haber notado un rejuvenecimiento en la edad de los usuarios y aseguran que "el 63,5% son menores de 39 años". También disponen en el centro de salas de estar y de ordenadores, así como de duchas y lavandería, al precio de un euro el servicio.