

Investigación  
Bherria Topaketa 2021  
Plan de Acción  
COVID19  
Ayuntamiento  
de Bilbao

ERAIN S.COOP



**bherria**

#sustatu  
#lankidetza  
#publiko-soziala

# Índice

<b>Sobre el proyecto</b>	<b>4</b>
<b>Sobre el ecosistema del proyecto</b>	<b>6</b>
<b>Sobre las características del proyecto</b>	<b>7</b>
<b>Impactos y resultados</b>	<b>13</b>
<b>Aprendizajes del proceso</b>	<b>13</b>

# PLAN DE ACCIÓN COVID19 AYUNTAMIENTO DE BILBAO

Plan de Emergencia en los meses de confinamiento para dar respuesta a las necesidades de personas en situación de calle

Bilbao (Bizkaia)

*El plan de acción covid19 ayuntamiento de bilbao es uno de los casos de estudio de la investigación llevada a cabo por La Cooperativa Erain sobre proyectos de colaboración público-social en situaciones de emergencia. Esta es la ficha que forma parte de una investigación más amplia desarrollada en el contexto de Bherria Topaketa 2021. Más información en <https://bherria.eus/es/topaketak-2021/>*

## Índice

<b>Sobre el proyecto</b>	<b>4</b>
<b>Sobre el ecosistema del proyecto</b>	<b>6</b>
<b>Sobre las características del proyecto</b>	<b>7</b>
<b>Impactos y resultados</b>	<b>11</b>
<b>Aprendizajes del proceso</b>	<b>11</b>

# Sobre el proyecto

*Breve aproximación al caso de estudio para entender en qué consiste: el contexto en el que surge, sus objetivos y los principales elementos que lo caracterizan.*

**El proyecto.** Plan de Acción del Ayto. de Bilbao frente al confinamiento domiciliario

Estalla la pandemia. El gobierno central toma la decisión de decretar el confinamiento domiciliario y surgen las preguntas. Una de ellas es clara, ¿qué ocurre con las personas en situación de calle? El Ayuntamiento de Bilbao, más en concreto las áreas de Acción Social y de Salud diseñan de forma improvisada todo un Plan de Emergencia que desarrollan en los meses de confinamiento para dar respuesta a las necesidades de personas en situación de calle. Se habilitan de urgencia cinco de los polideportivos municipales (Rekalde, Txurdinaga, Bilbao Arena, Deusto y La Casilla) para dar cobijo a 328 personas en situación de sinhogarismo. En todas estas instalaciones se presta servicio diurno y nocturno, cubriendo las necesidades básicas sanitarias, de higiene, vestido y de alimentación. Un psicólogo/a por cada uno de los polideportivos apoya en la salud mental de personas usuarias y profesionales que les atienden. Se contratan 8 entidades del tercer sector que se encargarán de tareas concretas del Plan. De forma paralela, desde el Ayto. se va dando respuesta a otras necesidades que surgen con el pasar de los días: apoyo a familiares de personas fallecidas por Covid que no han podido resolver el duelo de forma saludable; apoyo a personas afectadas por Covid persistente; aumento de consumo de psicofármacos en jóvenes de entre 18 y 35 años y entre mujeres adultas, etc.

## **Objetivos e impactos esperados.**

- El objetivo principal es la contención del propio virus y el cumplimiento de la orden de confinamiento. Se espera que las personas en situación de calle se alojen en los polideportivos que el consistorio habilita para este fin. Una vez pasado lo más duro del confinamiento, dar respuesta a nuevas necesidades de la ciudadanía y en especial a las personas más vulnerables.

## **Obstáculos posibles.**

- La lista de obstáculos posibles es extensa y afecta a cada parte implicada en el plan. Por un lado, el deseo y voluntariedad de las personas en situación de calle a estar encerradas y en las condiciones que el plan prevé. La contención del virus dentro de la propia instalación, la delegación de tareas en entidades externas al Ayto. o la coordinación de estas, así como contar con la fuerza humana capacitada y suficiente en número. La brecha digital y tecnológica a la que tanto la administración como entidades y ciudadanía han tenido que hacer frente.

**Nivel territorial:** Municipio

**Marco temporal:** Emergente y ligado a la pandemia. Proyecto que se mantiene tras la emergencia sanitaria

**Para quienes.** Públicos destinatarios del proyecto y sus etiquetas.

<b>Público</b>	<b>Etiquetas temáticas</b>
Ciudadanía en general	#saludcomunitaria
Personas en situación de calle	#espaciosfísicos #salud
Entidades del tercer sector	#intervención #acciónsocial #salud

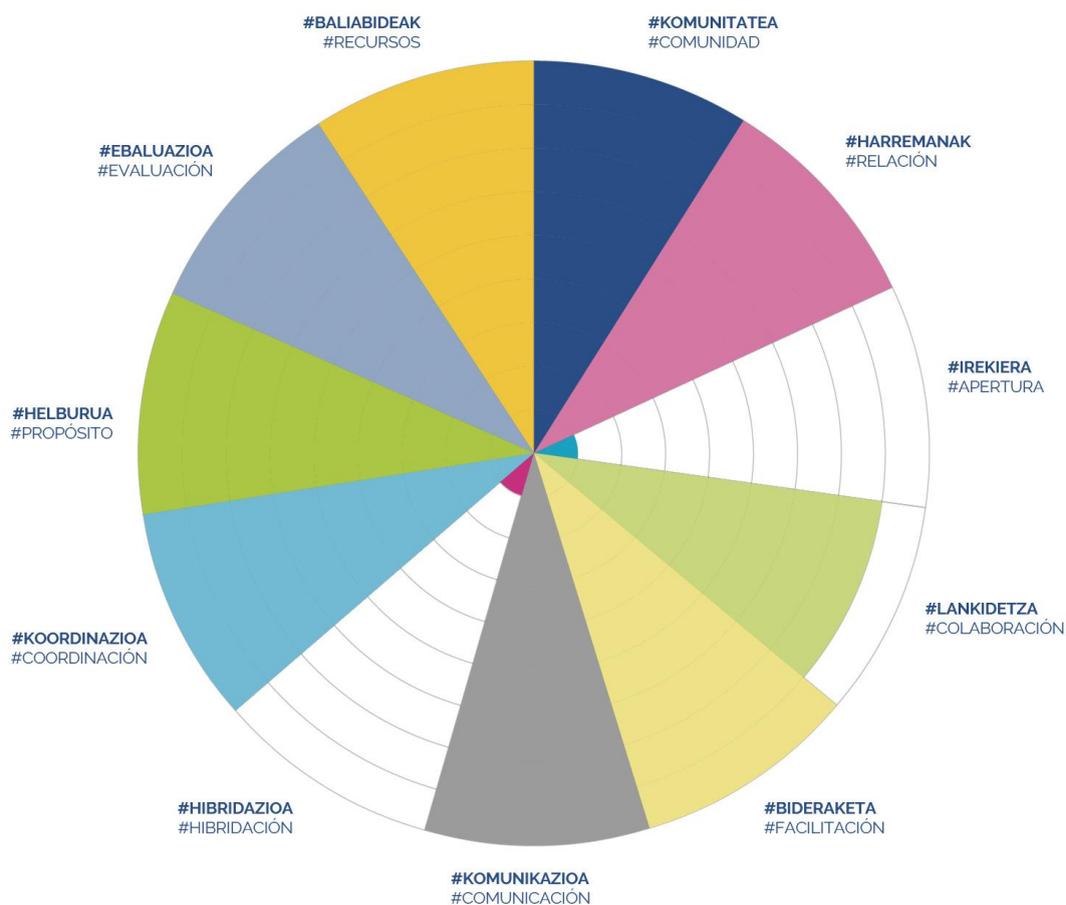
# Sobre el ecosistema del proyecto

Este apartado muestra los diferentes agentes que intervienen en el proyecto; las fases en la que forman parte; y el papel que desempeñan en cada caso (si procede).

Agentes	Detección necesidades y primer impulso	Articulación y desarrollo del proyecto	Desarrollo y momento actual
Ayuntamiento de Bilbao	0.No interviene 1. Interviene algo 2. Se implica <b>3. Indispensable</b>	<b>0.No interviene</b> 1. Interviene algo 2. Se implica 3. Indispensable	0.No interviene 1. Interviene algo <b>2. Se implica</b> 3. Indispensable
Área de Salud del Ayto. de Bilbao	0.No interviene 1. Interviene algo 2. Se implica <b>3. Indispensable</b>	0.No interviene 1. Interviene algo 2. Se implica <b>3. Indispensable</b>	0.No interviene 1. Interviene algo 2. Se implica <b>3. Indispensable</b>
Organizaciones del tercer sector	0.No interviene <b>1. Interviene algo</b> 2. Se implica 3. Indispensable	0.No interviene 1. Interviene algo 2. Se implica <b>3. Indispensable</b>	0.No interviene 1. Interviene algo 2. Se implica <b>3. Indispensable</b>
Personas usuarias	<b>0.No interviene</b> 1. Interviene algo 2. Se implica 3. Indispensable	<b>0.No interviene</b> 1. Interviene algo 2. Se implica 3. Indispensable	<b>0.No interviene</b> 1. Interviene algo 2. Se implica 3. Indispensable

# Sobre las características del proyecto

En este apartado se trata de recoger el grado de intensidad en su desarrollo de algunos atributos o características que estamos reconociendo como importantes en procesos de colaboración. La escala para medir estas características es del 1 al 9. Las características en blanco, o valorados con un cero, indican que no tenemos información sobre este campo.



## PLAN DE ACCIÓN COVID

## #TramaComunitaria

### Existencia de una trama comunitaria previa

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Gracias precisamente a que existían organizaciones del tercer sector que llevaban largo recorrido trabajando en el ámbito, el plan pudo implementarse de urgencia.

## #ExperienciaDeRelación

### Experiencia previa de relación entre ciudadanía y administración pública local

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

La existencia de una relación de confianza y unos canales de comunicación fluidos previos a la emergencia entre tercer sector y administración pública permitió al Área de Salud tomar la decisión de contratar a las entidades ya conocidas en la institución y con convenios de colaboración previos a la pandemia para cubrir las necesidades detectadas.

## #GradoDeApertura

### Grado de apertura, inclusividad y participación

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

- El Área de Salud estableció desde un comienzo los agentes participantes en el plan en función de las necesidades detectadas

## #Formadecolaboración

### Forma de colaboración ciudadanía y administración en este proyecto

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Si algo destaca el Área de Salud es que nadie paró. El plan no solo se financió económicamente, sino que el propio equipo del Área de Salud, conformado por personal sanitario, se desplegó por los polideportivos para prestar ayuda presencial. Del

mismo modo, pusieron a disposición de los y las profesionales un servicio de atención psicológica vía telefónica.

## #RolDeFacilitación

### Roles de facilitación en el proceso

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

La iniciativa nace del Ayuntamiento. Delega en el Área de Salud el liderazgo del Plan y estos lo coordinan desde el primer momento. Deciden qué entidades contratan y por qué razón para dar respuesta a cada una de las necesidades detectadas. Una vez se está desarrollando, cada entidad del tercer sector cumple con su rol y trabaja en su área concreta. El Área de Salud concentra sus esfuerzos en coordinar a todas ellas.

## #Comunicación

### Comunicación del proyecto

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Se multiplican los canales de comunicación internos entre tercer sector y administración: Se establece comunicación continua y por canales no usados previamente. La comunicación toma un tono más humano e informal, se aleja de las vías formales previas.

En cuanto a la comunicación externa, el Ayto. ha seguido utilizando sus canales habituales para rendir cuentas a la ciudadanía de los proyectos desarrollados y del presupuesto ejecutado, en especial durante la pandemia.

## #HibridaciónDigitalPresencial

### Presencia de las tecnologías digitales

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

El plan se desarrolla de forma presencial. El equipo que lo coordina lo hace desde el Ayuntamiento y el equipo que implementa desde la calle y polideportivos habilitados para dar alojamiento.

## #Coordinación

### Espacios para la coordinación.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

La coordinación la lidera el Área de Salud del Ayuntamiento, funcionando correctamente y cumpliendo los objetivos establecidos en el plan.

## #ClaridadDePropósito

### Claridad en el propósito del proyecto

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Las necesidades que requerían de respuesta eran claras, detectadas tanto por parte de la Institución que lideraba el plan como de las organizaciones del tercer sector. El objetivo era compartido por todos los agentes.

## #Evaluación

### Cuidado de espacios para la evaluación, el contraste y el aprendizaje

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

El Plan #BilbaoAurrera valorado en 2,2 millones de euros contempla una batería de medidas para mantener la cohesión social en la ciudad tras lo más duro de la pandemia. En concreto, el Consistorio, Gobierno vasco y las entidades del Tercer Sector, comparten un programa especial de 2 millones de euros, para garantizar un alojamiento temporal con manutención que posibilite la generación de recursos sociales específicos - educación y formación- adecuados a la diversidad de perfiles diagnosticados en este tiempo de confinamiento.

## #PresupuestoRecursos

### Presupuesto y recursos

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

El plan fue dotado de recursos gracias a la voluntariedad del Ayto para modificar los presupuestos de cara a dar respuesta a la emergencia.

# Impactos y resultados

*Diferenciamos los resultados tangibles de intangibles para identificar la diversidad de impactos.*

## **Virus y salud comunitaria**

Se ha contenido la expansión del virus y ha disminuido consecuentemente la incidencia del mismo a nivel municipal al cumplir la orden de confinamiento

#tangible

## **Alojamiento**

Se ha dado alojamiento a las personas en situación de calle durante el confinamiento

#tangible

## **Burnout**

La pandemia puso sobre la mesa la importancia de la salud mental y los cuidados. Los y las profesionales que trabajaron en el plan del Ayto., tuvieron disponible atención psicológica vía telefónica.

#intangible

## **Nuevas respuestas**

Las nuevas necesidades han requerido de la flexibilidad en los planes de trabajo de la administración y de las entidades del tercer sector. Se han visto obligadas a trabajar en torno al duelo no resuelto, al aumento de consumo de psicofármacos, soledades no deseadas etc.

#tangible

# Aprendizajes del proceso

*Recogemos en este apartado algunos de los aprendizajes más significativos de este proyecto. Planteamos las características como etiquetas, entendemos que estos aprendizajes irían asociados a una o varias características.*

## **Flexibilidad en presupuestos y recursos habitacionales**

La pandemia puso en evidencia que los presupuestos del Ayto. se pueden modificar y de urgencia. Que adaptarse es cuestión de voluntad más que de capacidad y que de hecho si se desea es posible destinar más fondos a los recursos habitacionales para personas en situación de sinhogarismo. Algo que el tercer sector viene reclamando desde antes de la pandemia es la escasez de recursos habitacionales en la ciudad de Bilbao, las largas listas de espera para acceder a los recursos y la inestabilidad una vez dentro, ya que los más accesibles son para corta estancia. Una vez más, un virus invisible puso en evidencia que no es cuestión tanto de recursos sino de cómo estos están distribuidos.

#Presupuestoyrecursos

### **Reconocimiento, apoyo a la persona cuidadora y salud mental**

Por primera vez las instituciones públicas reconocían públicamente la importancia de cuidar a quien cuida. Así, la institución trataba de cuidar a aquellos en primera línea poniendo a disposición atención psicológica vía telefónica.

[#Formadecolaboración](#)

### **Red de colaboración y confianza**

Las entidades, contratadas de forma directa por el Ayto., ya contaban con un convenio de colaboración previo con el Área de Salud. Tanto estas entidades como su trayectoria de trabajo eran bien conocidos por la institución, que recurrió a aquellas en las que confiaba para delegar tareas de carácter urgente. Esto no sería posible sin una trama comunitaria previa o sin unos canales de comunicación existentes.

[#tramacomunitaria](#) [#Experienciaderelación](#) [#Comunicación](#)

### **Coordinación con otros Aytos**

Los consistorios de las otras dos capitales vascas cuentan con una única persona que gestiona el Área de Salud. La diferencia es notable frente a las 16 personas, muchas de ellas sanitarias, que conforman el Área de Salud del ayuntamiento de la capital vizcaína. Durante la emergencia existió contacto entre los Aytos de las tres capitales aunque este fue escaso. No fue así sin embargo desde el resto de Aytos de la provincia, que en ningún momento recurrieron a comunicarse o coordinarse con el de la capital.

[#Coordinación](#)



[bherria.eus/topaketa-2021](https://www.bherria.eus/topaketa-2021)