

BONES PRÀCTIQUES SOCIALS

Comunitat d'innovació i coneixement

**L'experiència del programa de
reallotjament de l'assentament d'Àlaba**

FITXA DIVULGATIVA. ANY D'EDICIÓ: 2018

***Un procés d'acompanyament per garantir
l'accés a l'habitatge***

Promogut per: SISFA rom: Servei d'Inserció Social de famílies d'ètnia rom. Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic (DSSIÉP). Direcció d'Urgències i Emergències Socials a l'Espai Públic, IMSS

PRESENTACIÓ

L'experiència del real·lotjament de l'assentament del carrer d'Àlaba va començar a finals del 2014 de manera imprevista, motivada per unes circumstàncies sobrevingudes i determinants que van generar la necessitat urgent de real·lotjar nou famílies galaicoportugueses amb menors a càrrec, ateses pel SISFA rom¹. Al mateix temps, es va considerar l'oportunitat d'avaluar dos models d'intervenció relacionats amb persones en situació de vulnerabilitat (model tradicional en escala versus model "Primer la llar") i es va començar la cerca d'altres nou famílies ateses pel servei, de característiques similars, que viuen en assentaments o infrahabitatges de la ciutat, amb la intenció de comparar els dos models d'intervenció.

Les divuit famílies seguiran, durant dos anys, en un cas (grup A) el programa de real·lotjament del Sisfa rom, i en l'altre (grup B), les famílies es mantenen en assentament o infrahabitatge amb possibilitat d'accés al model escala. Les diferències entre ambdós grups es resumeixen en l'accés a l'habitatge i la intensitat de recursos per a la intervenció social, específics i exclusius per al programa de real·lotjament, i els habituals del servei SISFA rom.

Els resultats en relació amb el procés d'integració del col·lectiu diana (grup A) van permetent desmitificar molts dels prejudicis de punt de partida i reafirmar que l'habitatge es manifesta com un punt d'ancoratge que accelera l'evolució dels plans de treball, potencia els resultats que s'assoleixen i els fa perdurables, sense perdre de vista que la disponibilitat d'aquest habitatge constitueix un repte en la situació actual.

Aquesta pràctica està vinculada amb: atenció social, habitatge, infància, famílies, comunitat galaicoportuguesa, espai públic.

CONTEXT

El projecte es va posar en marxa per donar una sortida d'habitatge a les famílies **rom** galaicoportugueses (originàries de Galícia i Portugal) que viuen en l'assentament afectat urbanísticament (grup A).

Davant d'aquesta afectació, l'Ajuntament fa la proposta de real·lotjament de les famílies, comptant amb el suport intensiu del servei en les gestions d'alta de subministres, canvis

¹ SISFA rom: Servei d'Atenció Social a Població Itinerant d'Ètnia Gitana de l'Ajuntament de Barcelona. És un Servei Social especialitzat, que té com a focus principal els infants i la cobertura de les seves necessitats bàsiques.

d'escola, canvis d'ambulatori, etcètera, facilitant el pas de l'assentament d'aquestes famílies al pis i garantint en tot moment el suport en la seva adaptació en la nova forma de vida.

D'altra banda, l'oportunitat d'una avaluació d'impacte i poder comprovar que la nova metodologia d'intervenció facilitant una llar era més eficient que el cas d'intervenció tradicional (model escala), requeria establir objectius clars, definir una metodologia d'intervenció i un seguiment de l'evolució d'ambdós grups, desenvolupant indicadors ad hoc en aspectes diversos com ara l'habitatge, econòmics, laborals, de salut, d'educació, de lleure, sociofamiliars, d'integració en la comunitat i de la situació jurídica. I també en el cas del grup diana (grup A), calia analitzar altres àmbits específics com ara la permanència en el programa, el grau de compromís dels participants amb els àmbits del pla de treball dissenyat o el nivell d'arrelament al nou habitatge i al nou entorn assolit.

OBJECTIUS I ABAST

L'objectiu principal d'aquest projecte és garantir l'accés a l'habitatge i traspasar els casos de les famílies afectades als CSS del territori un cop passat el període establert i adaptades a la seva nova situació.

Els objectius específics són els següents:

- Propiciar un nou estil de vida valorat i satisfactori, amb un ritme de canvi assolible.
- Adaptar-se a viure en família en un pis amb noves pertinences, però sense les seves originals, que no hi tenien cabuda (caravanes).
- Garantir la cura, l'educació i el seguiment pediàtric dels menors.
- Capacitar per a la gestió de les noves despeses derivades de l'habitatge.
- Assegurar la cura dels nous habitatges.
- Aconseguir la integració comunitària al nou entorn.
- Adaptar-se als hàbits de vida quotidiana del nou entorn.
- Promoure un canvi d'activitat econòmica.
- Trobar nous espais de relació amb els membres de la comunitat d'origen.

Pel que fa al col·lectiu destinatari, van ser nou de les deu famílies d'origen galaicoportuguès que ocupaven l'assentament del carrer d'Àlaba al districte de Sant Martí. Les nou famílies eren usuàries del servei del SISFA rom. En total, 40 persones (17 adults i 23 menors).

EL PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ

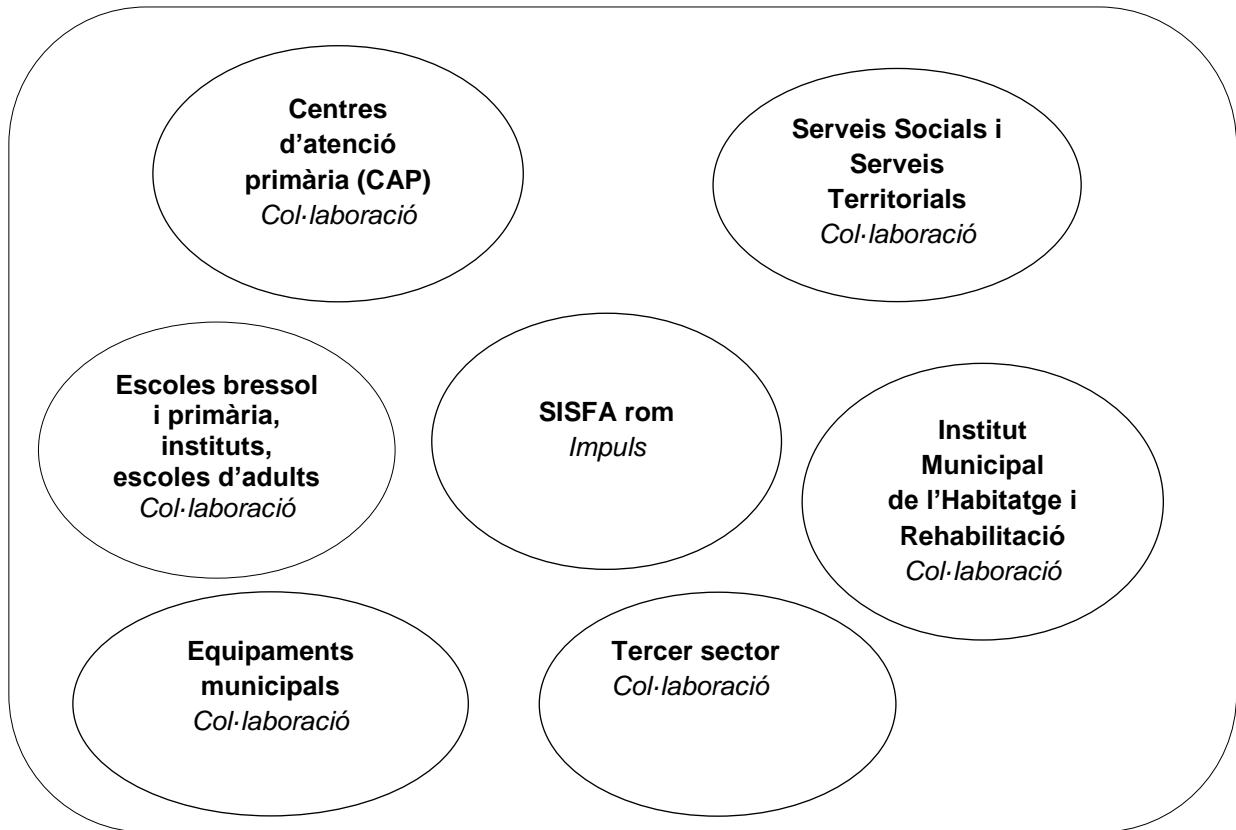
» ETAPES

FASE 1 - 2	FASE 3 - 4	FASE 5 - 6
<p>1) Diagnòstic, disseny d'intervencions i gestió d'expedients. Detecció de necessitats per al real·lotjament.</p> <p>2) Accions de pre-al·lotjament amb les famílies.</p>	<p>3) Treball i formació per al trasllat.</p> <p>4) Normalització dels canvis. Acompanyament a les famílies i resolució de conflictes de l'habitatge: acompanyament, resolució de conflictes, suport i educació en temes clau (per exemple: ús de subministraments, despeses, aprenentatge de noves maneres de vida, etcètera).</p>	<p>5) Seguiment de les famílies real·lotjades.</p> <p>6) Derivació a serveis de territori. Finalització del procés de real·lotjament.</p>

» ACTORS IMPLICATS

A més del servei SISFA rom, el programa de real·lotjament de l'assentament va comptar amb el suport i la participació d'altres àrees i departaments de l'Ajuntament de Barcelona, principalment les següents: Àrea de Drets Socials; Serveis Socials i Serveis Territorials; els equips de manteniment, mediació i baixes de l'antic Patronat Municipal d'Habitatge (actualment Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació); escoles bressol i primària; instituts i escoles d'adults; equipaments municipals, i centres de salut. A més, el programa també va comptar amb el suport d'organitzacions del tercer sector com Càritas, Quart Món i Creu Roja.

El gràfic següent presenta de manera esquemàtica els agents que formen part del projecte.



» RECURSOS

Recursos humans

- Efectius SISFA rom: una treballadora social i una treballadora familiar (específiques per al reallotjament).

Recursos econòmics

- Les famílies accedeixen a la resta de recursos i ajudes de què disposa el servei i tenen el suport exclusiu d'aquestes dues professionals. Des de l'inici del procés de reallotjament, el servei ha ofert a les famílies el suport necessari per facilitar el procés i l'entrada al nou pis.
- Els tipus d'ajut que més s'han atorgat corresponen a ajuts per al manteniment de l'habitatge (factures d'aigua, llum i gas) i a ajuts escolars. L'import destinat als ajuts en transport econòmicament és alt, però respon a un baix nombre d'ajuts. Aquests es destinen principalment a targetes T-12 per al transport escolar.

- Durant l'any 2015, les nou famílies es van beneficiar de l'ajut de la targeta solidària de l'Ajuntament de Barcelona, un ajut de 100 € mensuals per menor a càrrec. Aquest ajut ha significat un total de 24.000 € al llarg de tot l'any i ha beneficiat 22 menors.
- Altres recursos coordinats han estat provinents de: Àrea Drets Socials (DISEP); servei de manteniment PMHB; escoles; CDIAP; Càritas; Quart Món; EAIA Sant Martí.

Cal destacar que l'acompanyament exclusiu per part de la treballadora social i la treballadora familiar va ser clau per assolir els objectius del projecte, ja que va facilitar el treball de proximitat amb les famílies. Cal dir que un dels resultats més importants del projecte va ser que en la gran majoria dels casos, les famílies han assolit un alt grau d'autonomia, ja que assumeixen les despeses derivades de la llar i familiars, s'integren al territori i fan ús dels serveis. Convé ressaltar que aquest resultat també és part del treball d'organització de despeses i eficiència energètica que les famílies van fer amb l'acompanyament de les treballadores socials i familiars.

RESULTATS

El balanç i els resultats principals dels 24 mesos del programa d'assentament al carrer Àlaba han estat els següents:

- El perfil de famílies galaicoportugueses amb menors a càrrec i la vinculació prèvia amb el SISFA rom afavoreixen el desenvolupament del programa.
- Hi ha una progressió continguda a l'inici, però sostinguda fins al final del programa. El canvi d'estil de vida ja és evident i estable als 18 mesos de programa.
- L'alta intensitat a l'inici del programa és imprescindible.
- L'efecte calendari: l'inici del període escolar proporciona estabilitat; en canvi, les vacances d'estiu generen retorns al territori d'origen i pèrdua d'intensitat del programa, que després cal tornar a reprendre.
- La derivació de Territori a Serveis Socials que es va produir als dos anys de programa es pot avançar, amb un protocol que permeti els dos serveis conviure en paral·lel i eviti les diferències segons el territori de destí.
- Cap de les famílies ha abandonat el programa.
- Majoritàriament, les famílies paguen el 80% de les despeses d'habitatge i subministraments.

Convé ressaltar que el procés de real·lotjament va donar l'oportunitat de portar a terme una avaluació d'impacte basada en la configuració d'un grup motor i un grup de control, i així poder comprovar que la nova metodologia d'intervenció (basada en el model *Housing First*) era més eficient que el cas d'intervenció tradicional (model escala). Això requeria establir objectius clars, definir una metodologia d'intervenció i un seguiment de l'evolució

d'ambdós grups, desenvolupant indicadors ad hoc en aspectes diversos com: habitatge, econòmics, laborals, salut, educació, lleure, sociofamiliars, d'integració en la comunitat i de la situació jurídica. I també en el cas del grup diana (grup A), analitzar altres àmbits específics com la permanència en el programa, el grau del compromís dels participants amb els àmbits del pla de treball dissenyat o el nivell d'arrelament al nou habitatge i al nou entorn assolit. Hi ha una valoració positiva del procés i satisfacció general amb el canvi que s'ha dut a terme, tant per part de les famílies com per part de l'equip de treball. El resum de l'avaluació és que el model fet servir pel servei ha demostrat que les accions de real·lotjament permeten a les famílies fer un procés per aconseguir estabilitat social i laboral diferent a l'habitual, tot vetllant per la convivència cívica i cohesió social de l'entorn, des de l'àmbit d'actuació de la intervenció social sobre l'espai públic.

APRENTATGE

Entre les **fortaleses** es pot destacar que l'experiència de Reallotjament de l'assentament va permetre implementar el model d'intervenció de "Primer la llar", que es defineix com "un nou model d'atenció a persones sense llar que consisteix en una nova orientació en la intervenció (...) Es tracta d'oferir un habitatge estable a aquestes persones i, partint d'aquest punt, iniciar el procés de recuperació, autonomia i inserció social"². A més, una qüestió clau va ser el fet que les famílies que van fer el procés de Reallotjament ja eren usuàries del SISFA rom. Aquest vincle previ amb el servei, a més del suport exclusiu que van tenir, va facilitar la participació i vinculació de les famílies al programa. Cal dir que una part important de la possibilitat d'assolir els objectius del programa va ser la intenció de portar a terme un treball integral amb les famílies. Aquesta aproximació va implicar tenir en compte la necessitat d'abordar aspectes de la seva situació de vida, més enllà de l'habitatge, com per exemple el diagnòstic del grau de dependència; el treball al voltant de la desigualtat de gènere; la mediació i prevenció de conflictes; l'organització i planificació d'ingressos i despeses; la millora d'hàbits alimentaris, higiene i salut, i, finalment, el suport i l'acompanyament de l'assistència escolar.

D'altra banda, la **dificultat** principal va ser portar a terme un programa sense una planificació clàssica. El calendari del projecte va estar determinat per la urgència de fer el Reallotjament de les famílies amb menors a càrrec i això va produir una certa precipitació en l'actuació, en la qual les característiques més destacades a les quals calia fer front van ser les següents: un projecte no planificat, motivat per una decisió imprevista i imprevisible; pressió mediàtica i, finalment, accés directe a pisos en un període de sis mesos (per donar resposta ràpida a l'emergència habitacional del grup afectat).

²Model "Housing First" <http://ajuntament.barcelona.cat/premsa/2015/05/03/lajuntament-adjudica-la-gestio-del-servei-primer-la-llar-housing-first-per-proporcionar-acces-immediat-a-un-habitatge-a-persones-sense-sostre/>

Com s'ha dit prèviament, un altre aspecte que convé tenir en compte és que el procés sencer de Reallotjament es va donar amb el suport intensiu de les dues professionals que van fer un treball d'acompanyament proper i de vincle estret amb les famílies durant divuit mesos. Tot seguit, la derivació a serveis territorials va suposar un repte, tant pel que fa al vincle amb les treballadores del servei (vincle molt intens), com pel que fa a la ràtio de professionals disponibles per atendre les famílies (en el cas del Sisfa rom la intensitat de la intervenció era molt alta).

Finalment, pel que fa a la **transferibilitat**, els aspectes de la pràctica que podrien inspirar d'altres projectes són, principalment, tres: 1) la voluntat de fer un projecte que tingui en compte la necessitat de trencar alguns mites i estereotips sobre el col·lectiu de famílies beneficiàries; 2) pensar en els projectes tenint en consideració les particularitats del col·lectiu i la demanda explícita de les famílies que volien fer el canvi de situació d'habitatge, i 3) fer servir el recurs de la mediació per treballar també amb el nou entorn i amb els nous veïns i les veïnes de les famílies, a fi que la bona convivència faciliti el procés de canvi i de nou estil de vida.

INFORMACIÓ PRÀCTICA

Promogut/impulsat per: SISFA rom: Servei d'Inserció Social de famílies d'ètnia rom. Departament de Serveis Socials d'Intervenció a l'Espai Públic (DSSIÉP). Direcció d'Urgències i Emergències Socials a l'Espai Públic, IMSS

Professional o tècnic/a referent: Rebeca Collantes – rcollantes@bcn.cat

Documentació disponible:

<i>Documents</i>	<i>Tipus</i>	<i>Data</i>
<i>Fitxa identificativa de la pràctica</i>	<i>Documents</i>	01/09/2018
<i>Memòria SISFA rom 2015</i>	<i>Documents</i>	2015
<i>Memòria SISFA rom 2016</i>	<i>Documents</i>	2016