

# 20

## Barcelona Societat

Revista de investigación y análisis social



Ajuntament  
de Barcelona

Diciembre 2016

**Palabras clave:** sin hogar, Housing First, peer, acceso a la vivienda

### **Housing First en Arrels Fundació: Un viraje en proceso**

Arrels Fundació

Hace más de tres años que Arrels Fundació se fijó en un modelo de atención a personas sin hogar diferente y que pone el acento en el acceso a la vivienda individual, digna y estable, y en una forma de intervención social que pone a la persona en el centro. Es el Housing First y funciona con éxito en otras ciudades del mundo.

La apuesta de Arrels por este modelo ha significado una reestructuración interna de sus equipos, un aprendizaje en las formas de trabajar y afrontar dudas y retos. Si el Housing First se enfoca solo a personas que duermen en la calle, ¿qué pasa con aquellas que tienen una situación cronicada y que no encuentran ningún recurso adecuado a su situación? ¿Vivir en un piso individual hace que la persona pueda sentirse sola? ¿Cómo se incluye la figura del *peer*? ¿Y qué pasa si, por el contexto económico y social, no hay viviendas a precios asequibles?

#### **Housing First en Arrels Fundació: un viraje en proceso**

En Arrels conocemos a Karl desde hace muchos años. Vivía en la calle de manera crónica, tenía problemas de consumo de alcohol y un problema de salud mental. Cuando le habíamos preguntado si quería vivir en un piso para él solo nos había dicho que sí, pero el día que le acompañamos a la vivienda lo hicimos sin preguntárselo. Durante meses, el equipo de Trabajo Social y el equipo de Apoyo a la Vivienda de Arrels se intentaron coordinar para apoyar a Karl, pero sin éxito. Una semana quedábamos con él diferentes días para ver cómo estaba y después podían pasar quince días hasta que le volvíamos a visitar; si el piso se ensuciaba, lo limpiábamos con él, pero también lo hacíamos cuando Karl no estaba en casa. Nos preocupaba que Karl tuviera problemas con los vecinos y tuviese que dejar el piso. Y así fue.

El caso de Karl fue el primer intento en Arrels de llevar a cabo el modelo Housing First y no resultó. No por Karl, sino por todos los errores que desde Arrels cometimos. Conocíamos a una persona muy cronicada en la calle y teníamos un piso individual para que pudiese ir a vivir, pero no teníamos un equipo cohesionado en torno al modelo Housing First, ni una forma clara de actuar hacia este objetivo.

Nacido en Estados Unidos e impulsado por la organización Pathways to Housing, el modelo Housing First (Primero la casa) tiene unos principios muy claros y en los que nos hemos fijado desde Arrels Fundació:

- La vivienda es un derecho humano.
- Respeto por todas las personas usuarias.
- Compromiso de trabajar con la persona hasta que esta lo necesite.
- Vivienda individual e independiente.

- Separación de la vivienda y del tratamiento.
- Derecho a decidir de la persona.
- Orientado hacia la recuperación de la persona.
- Minimizar las consecuencias de la vida en la calle reduciendo daños (por ejemplo, en el consumo de alcohol).

El modelo ofrece a personas que se encuentran en una situación cronificada de sin hogar la oportunidad de acceder directamente a una vivienda estable, y se basa en tres requisitos:

- La persona debe aportar el 30% de sus ingresos.
- El equipo de profesionales visita a la persona una vez por semana para realizar su seguimiento social.
- Mantener una buena vecindad.

En Arrels conocimos la existencia del Housing First a través de la Federación Europea de Organizaciones Nacionales que trabajan con personas sin hogar (FEANTSA), de la que formamos parte junto con otras entidades europeas. Desde el año 2012, la Comisión Europea apoya pruebas piloto del modelo Housing First en ciudades como Amsterdam, Copenhague, Glasgow y Lisboa, y otros países como Francia y Bélgica impulsan esta forma de actuar con apoyo total de sus gobiernos.

Para conocer bien qué era y qué no era el Housing First, en 2013 decidimos visitar proyectos europeos que lo impulsaban y participar en encuentros regionales sobre el tema. Cada proyecto o encuentro al que íbamos nos servía para introducirnos más en el modelo, nos planteaba dudas sobre cómo se atiende a las personas sin hogar y nos abría una nueva forma de actuar que se considera efectiva para garantizar el acceso a la vivienda digna y estable a personas que viven en la calle desde hace muchos años. Con todo eso, en enero del año 2014 tomamos la decisión de impulsar el modelo Housing First en Arrels.

### **Del modelo de escala al modelo Housing First**

En marzo del 2014, poco después de haber tomado la decisión de adoptar el modelo Housing First, en Arrels ofrecíamos alojamiento a 155 personas sin hogar. De estas personas, 64 se alojaban en 24 viviendas compartidas, 52 personas vivían en habitaciones de alquiler, 14 dormían en pensiones de Barcelona y siete lo hacían en pensiones sociales. Las 18 personas restantes vivían en pisos individuales (ocho en pisos gestionados por Arrels y 10 en viviendas dotacionales del Patronato de la Vivienda). Por su parte, el equipo de calle de Arrels visitaba a 611 personas que dormían en la calle, un 40% más que el año anterior.

Como en el resto de Cataluña y el Estado español, nuestra forma de actuar y atender a las personas sin hogar se inspiraba en el modelo escala. En la memoria anual de Arrels del año 2006 se explicaba de una manera clara: «Cuando alguien que está en la calle va a Arrels no acostumbra a tener ningún ingreso y su gasto de alojamiento y alimentación recae sobre la entidad. En este momento acostumbran a entrar a vivir en una pensión. Posteriormente, cuando la persona ya ha alcanzado un grado más de autonomía, se considera la posibilidad de entrada a un piso».

El modelo de intervención con la persona que desde Arrels aplicábamos hace diez años seguía un proceso de escala pero, a pesar de eso, teníamos una idea que todavía hoy mantenemos: «Para que una persona pueda estabilizar su vida en muchos aspectos, es necesario que pueda disfrutar de una vivienda estable. Y eso nunca lo puede garantizar la vida en una pensión o en algún lugar residencial de estancia temporal».

Creemos que los recursos se deben adaptar a las personas y no que las personas se deban adaptar a los recursos; y por eso durante años hemos buscado soluciones residenciales mediante diferentes fórmulas. En la década de los 90, por ejemplo, pagábamos pensiones; a principios del 2000, promovimos las viviendas compartidas y creamos un equipo específico de educadores y trabajadores familiares para dar apoyo y realizar el seguimiento social de las personas que entraban a vivir en ellas. En el año 2007, y viendo que muchas personas sin hogar cronificadas y con una salud frágil no tenían adonde ir mientras no encontraban el lugar definitivo para vivir, creamos el hogar residencial Pere Barnés; y el mismo año, conjuntamente con Sant Joan de Déu, las Hijas de la Caridad y el centro de acogida Assís, creamos la Fundación Mambré, para promover el acceso a la vivienda de personas sin hogar a través de una bolsa de vivienda propia e impulsar la inclusión laboral.

Con más o menos acierto, durante todos estos años el objetivo ha sido siempre el mismo: una vivienda digna, estable y permanente. Es lo que hemos pedido durante años para las personas sin hogar como alternativa para combatir su cronificación en la calle. Y es precisamente eso lo que defiende el modelo Housing First, introduciendo también una forma diferente de trabajar y organizarse.

Durante el año 2014, no hubo un día en Arrels en que no habláramos del modelo Housing First y de cómo ponerlo en marcha. Se realizaron numerosas formaciones y encuentros internos con el equipo de profesionales y el equipo de voluntariado de Arrels, y se empezó a explicar a las personas sin hogar que atendíamos. En uno de estos encuentros, Domènec, que ha vivido muchos años en la calle, nos miró sorprendido y nos preguntó: «¿Habéis tenido que viajar y reflexionar tanto para saber que lo que necesitamos es una vivienda individual?»

¡Parecía tan fácil, pero al mismo tiempo tan difícil! En el momento de poner en marcha el modelo Housing First, en Arrels teníamos a favor varias cosas:

- Estaba probado que el Housing First funcionaba en entornos culturales similares al nuestro.
- Conocíamos a las personas que vivían en las calles de Barcelona de forma cronificada.
- Nuestra forma de trabajar mira siempre hacia medio y largo plazo con un acompañamiento individual a la persona.
- Teníamos experiencia en la gestión de viviendas y contábamos con viviendas compartidas y recursos para financiar otros tipos de alojamiento de forma temporal, mientras se buscaban pisos.

Del mismo modo, afrontábamos nuevos retos y dilemas importantes para promover el Housing First:

- En la mayoría de ciudades en las que se ha puesto en marcha el modelo Housing First se ha hecho empezando de cero, con personas que dormían en la calle de forma cronificada y sin tener en cuenta a las personas sin hogar que dormían en pensiones y otros lugares, pero en una situación muy mala y nada digna.
- En Arrels conocíamos a muchas personas que vivían en las calles de Barcelona, pero también a muchas otras que entraban y salían porque, de manera intermitente e inestable, se alojaban en pensiones, habitaciones de realquiler y recursos inestables, o que por su situación no encontraban un recurso adecuado.
- El Housing First apuesta por una forma de trabajar en la que la persona sin hogar no tiene un único referente social, sino un equipo de personas interdisciplinario y complementario, y en el que también participan *peers*, es decir, personas que han vivido en la calle y que ejercen de espejo para las personas sin hogar que acceden al modelo Housing First.

## **Cambiar a los equipos para poder aplicar el Housing First**

Para poder hacer este acompañamiento, desde Arrels hemos tenido que cambiar modos de actuar, formar a los profesionales y al equipo de voluntarios y fusionar equipos.

Antes de empezar a aplicar el Housing First, existían dos equipos diferenciados que acompañaban a la persona: por un lado, el equipo de Trabajo Social, formado por trabajadores sociales y que durante el proceso se encargaba del seguimiento social de la persona, de realizar los trámites necesarios, etc.; por otro lado, existía el equipo de Apoyo en la Vivienda, formado por educadores sociales y trabajadores familiares, y que se encargaba de reforzar a la persona sin hogar que accedía a una vivienda para que consiguiera la máxima autonomía posible.

A día de hoy, estos dos equipos ya no existen y se han fusionado en un único equipo, el de Apoyo a la Persona, que a su vez se subdivide en tres equipos de trabajo formados por entre cuatro y cinco personas profesionales, con perfiles complementarios, y con el apoyo de un equipo de voluntariado.

«El cambio principal es la flexibilidad que se consigue con este nuevo equipo», explica Ester Sánchez, responsable del equipo de Apoyo a la Persona. «Los roles de los profesionales, por ejemplo, se han mezclado. Antes, un trabajador social se encargaba del seguimiento social, de los trámites, de las entrevistas con la persona, etc., pero ahora también realiza labores de educador y de trabajador familiar, y a la inversa. Si la persona sin hogar que vive en un piso necesita ayuda para ducharse, por ejemplo, se le da sin pensar si el miembro del equipo es trabajador social, trabajador familiar o educador».

Este cambio en la forma de trabajar ha significado también un cambio para las personas sin hogar a las que atendemos, porque han pasado de tener una relación individual con su referente social a tener una relación con un equipo y en el que todas las personas son referentes.

Y todavía más: antes, las personas sin hogar vinculadas a Arrels que accedían a una vivienda o un techo lo hacían después de un proceso de vinculación de la persona con el centro abierto y de acogida de Arrels. En cambio, ahora, con el modelo Housing First, personas que viven en la calle, a las que visita el equipo de calle de Arrels pero que nunca o casi nunca pasarán por el centro, tienen la oportunidad de acceder a una vivienda estable sin la necesidad de pasar por todo el proceso de escala.

## **Un piso y una forma de apoyar a la persona**

Housing First significa *Primero la casa*. En este modelo de atención a personas sin hogar cronificadas, la vivienda individual, estable y permanente es una condición indispensable. También lo es que la entidad o administración responsable acompañe a la persona sin hogar en todo el proceso de una forma diferente: respetando sus decisiones, no condicionando la vivienda a factores como dejar de beber o medicarse, respetando su proceso...

En 2015, en Arrels atendimos a 1.798 personas, la mayoría –un 89%– hombres de entre 35 y 64 años y un 16% con más de 65 años. Los equipos de calle de la entidad visitaron a 550 personas que dormían directamente en la calle y se ofreció alojamiento a 232 personas.

Todas estas personas viven o han vivido de manera cronificada en la calle desde hace años; muchas tienen problemas de consumo de alcohol y otras presentan problemas de salud mental. Un porcentaje elevado vive en la calle y otras están alojadas en techos que son poco dignos, como pensiones o habitaciones de alquiler donde no hay agua caliente, donde la persona no puede cocinar o poner una lavadora, y donde se hace difícil mantener una higiene adecuada.

Ante esta situación, las dudas nos asaltaron cuando arrancamos el modelo Housing First: ¿nos teníamos que enfocar solo a las personas que viven en la calle? ¿Qué pasa con una persona que

duerme en una pensión de forma inestable o que no acaba de encontrar su lugar en cualquier otro tipo de recurso? ¿Y qué pasa si no encontramos pisos individuales a precios asequibles?

«En Arrels consideramos el Housing First un modelo de intervención válido para las personas que viven en la calle de manera cronicada, pero también para las personas sin hogar cronicadas que hace años que entran y salen de la calle y que no se adaptan a cualquier tipo de vivienda», explica Ester Sánchez, responsable del equipo de Apoyo a la Persona de Arrels Fundació.

En este sentido, decidimos no empezar de cero el modelo Housing First con personas que dormían únicamente en la calle ni poner todo el foco en la condición del piso individual. Como comenta Sánchez, «lo más importante es el modelo de intervención con la persona que promueve el Housing First», la parte relacional con la persona, el hecho de visitarla una vez por semana promoviendo su vinculación al barrio donde vive y proporcionar un alojamiento estable, digno y permanente.

«Hemos evolucionado. Repetamos el proceso de la persona, no forzamos situaciones y trabajamos el acceso a una vivienda individual desde la voluntad de la persona, no como un premio. Y otro cambio importante: no condicionamos la vivienda. Si la persona que entra a vivir en un piso tiene problemas con los vecinos y su situación en la vivienda se hace insostenible, la opción no es volver a la calle, sino negociar con la persona y buscar una alternativa habitacional», añade la responsable del equipo de Apoyo a la Persona de Arrels.

### **¿Cómo mejoran las personas con el Housing First?**

Como explicábamos al principio de este artículo, el de Karl fue el primer caso de Housing First que intentamos en Arrels antes de reconvertir nuestra forma de actuar y los equipos profesionales. En estos dos años no hemos dejado de lado a Karl y ahora vive en un piso compartido pero con un seguimiento social que se basa en el modelo Housing First.

En total, 19 personas que dormían en la calle han pasado a vivir en un piso individual desde que pusimos en marcha el Housing First en 2014. «Una persona entró en el piso con una emoción desbordada, otra lo hizo en silencio, un señor tiró todos los muebles porque quería amueblar el piso a su gusto, otro se mostraba incrédulo porque el piso tenía mucha luz...», expone Anna Rodríguez Titos, responsable del servicio de acogida de Arrels y de los equipos de calle de la entidad.

Lluís es una de estas personas. En el momento en que dejó la calle para acceder al piso individual ya teníamos reconfigurados los equipos de Apoyo a la Persona e interiorizado el modelo Housing First y, a pesar de eso, surgieron dudas. ¿La principal? La soledad.

Lluís entró a vivir en el piso emocionado por la nueva situación. Al principio hacía mucha vida en la calle y volvía a dormir al piso y, poco a poco, se fue cerrando y dejó de salir. No comía, no limpiaba, bebía mucho. El piso estaba en Barcelona, pero lejos del barrio donde Lluís había vivido toda la vida; su equipo de apoyo de referencia le visitaba dos veces por semana. Hasta que tocó fondo y su salud se resintió. El caso de Lluís ha provocado debate entre los profesionales de Arrels: ¿estamos haciendo bien el Housing First? ¿Es una opción el piso individual si la persona empeora a causa de la soledad? ¿Cómo se puede combatir?

A día de hoy, Lluís vuelve a vivir en el piso con ganas y ha dejado de beber por iniciativa propia pero su caso nos ha hecho ver lo difícil que es abordar el problema de la soledad. «Cuando una persona entra a vivir en un piso para ella sola en un barrio que no conoce, su vinculación con el barrio es lenta y también depende de la capacidad de la persona para socializar», apunta Ester Sánchez.

La misma opinión tiene Ana Rodríguez Titos, que destaca cómo ha mejorado la situación de las personas que vivían en la calle y han entrado a vivir a un piso siguiendo el modelo Housing First. «Ves como mejora su salud, como reducen los consumos, como mejora su higiene porque se pueden duchar cuando quieran y como mejora su autoestima.»

### **Retos en el viraje hacia el Housing First**

Dos años y medio después de comenzar a implantar el modelo Housing First en Arrels, el viraje continúa. En mayo de 2016, la entidad ofrecía alojamiento a 162 personas, 49 de las cuales en viviendas individuales. La cifra de personas que viven en pisos compartidos es similar a la que había en 2014 pero, en cambio, el número de personas que viven en habitaciones de alquiler ha pasado de 52 a 34. Todas las personas alojadas, vivan donde vivan, reciben un seguimiento social basado en el Housing First y la estabilidad de las viviendas ha aumentado considerablemente.

Para saber si estamos aplicando correctamente o no el Housing First, en junio de 2016 el equipo de Apoyo a la Persona de Arrels participó en una encuesta que valora la fidelidad al modelo y que también se utiliza en otros países donde se promueve este modelo de atención a personas sin hogar cronificadas. La evaluación se fija en el proceso de acceso a la vivienda y los requisitos, en el seguimiento que se hace a la persona y las oportunidades que tiene en caso de perder la vivienda, los tipos de servicios que se ofrecen, las aportaciones económicas que deben hacer las personas y las ayudas a la vivienda, la estructura de los equipos, etc.

En total hay unos 40 indicadores y la puntuación máxima que se puede conseguir es el 100% de fidelidad. El resultado de la encuesta de Arrels ha sido del 72% de grado de fidelidad.

Los retos que tenemos son muchos. Algunos se nos escapan y tienen que ver con las dificultades del contexto social y político en el que vivimos, como los precios elevados de las viviendas o las dificultades de las personas para tener ingresos suficientes estables, ya sea a través de empleos y trabajos adaptados a su realidad o a través de prestaciones sociales garantizadas.

Hay otros retos que podemos y debemos afrontar. Destacamos cinco:

- Reforzar los equipos con *peers*. En otras ciudades europeas donde se impulsa el Housing First, los equipos que acompañan a las personas cuentan con personas que han vivido en la calle y que aportan su experiencia. En el proceso que hemos puesto en marcha en Arrels, este es todavía un reto pendiente y que necesitamos conocer mejor y, de momento, varias personas que saben qué significa vivir en la calle hacen de colaboradores con acompañamientos puntuales, como por ejemplo en el médico.
- Afrontar la soledad. Cuando una persona vive en la calle rompe la mayoría, sino todos, los vínculos sociales que tenía y uno de los esfuerzos importantes que debe afrontar cuando sale de la calle es crear una nueva red social y afrontar la soledad. Cuando la persona entra a un piso a vivir sola, la soledad también está presente y hay que pensar cómo trabajar para que la persona tenga opciones más allá de quedarse en casa viendo la televisión o ir al centro de Arrels.
- Realizar un buen acompañamiento a las parejas que entran a vivir a un piso bajo el modelo Housing First. A veces puede ocurrir que una persona entre a vivir a un piso individualmente y enseguida le acompañe una pareja. Desde Arrels hemos respetado estas decisiones para que las personas sin hogar que entran a vivir en las viviendas decidan sobre sus vidas y el piso sea su hogar. La dificultad en el seguimiento social aparece cuando hay problemas de pareja vinculados a la soledad y la falta de respeto, y cuando la gestión de la vivienda es de Arrels.
- Encontrar viviendas individuales a un precio asequible. En estos momentos, Arrels ofrece alojamiento en viviendas que se encuentran en Barcelona, Cornellà, Granollers y l'Hospitalet de

Llobregat. Encontrar pisos pequeños y a un precio inferior a los 500 euros, sin embargo, está siendo imposible debido a la situación del mercado inmobiliario. En estos dos años y medio de implementación del Housing First y de búsqueda de pisos individuales, además, hemos encontrado reticencias por parte de los inquilinos, con miedo a que en su vivienda viva una persona que ha dormido en la calle.

- Evitar que una persona que pierde una vivienda tenga que volver a dormir en la calle. Desde Arrels creemos que el piso individual y estable es una muy buena solución para personas sin hogar que tienen una situación cronificada y que han intentado vivir en otros tipos de alojamiento, como pensiones, habitaciones o pisos compartidos. A veces, sin embargo, los problemas de convivencia con los vecinos (la buena vecindad es uno de los tres requisitos del Housing First) hace que la persona tenga que salir de la vivienda. El reto es encontrar otras soluciones de vivienda, recursos intermedios que no tenemos ni conocemos y que pudieran evitar que la persona vuelva a dormir en la calle.

A todos estos retos se suma un sexto igual de importante y que nos preocupa: ¿qué pasa con el porcentaje de personas que viven en la calle y que nos dirán que no quieren vivir en un alojamiento estable y digno? Estas situaciones las hemos encontrado, la mayoría de las veces con personas con problemas de salud mental, y deberíamos saber afrontarlas. Quizás en estos casos la solución no es una vivienda individual y tendremos que ser más imaginativos, pero sí podemos acompañar a las personas en seguimiento siguiendo el modelo de intervención del Housing First para respetar al máximo sus decisiones.

Nuestra experiencia en el Housing First nos reafirma en la idea de que este modelo es válido para luchar contra el sinhogarismo en Barcelona, donde a día de hoy 941 personas duermen en la calle. Será todo un reto en el que también se deberá tener en cuenta qué hacer mientras tanto, para que las personas que viven en la calle no sufran más las inclemencias del tiempo, la inseguridad de dormir al raso, la falta de intimidad y las dificultades para hacer valer su derecho a la vivienda digna y estable.