



Experiències

Housing First a Arrels Fundació: un viratge en procés

Arrels Fundació

Paraules clau: sense llar, Housing First, peer, accés a l'habitatge



Fa més de tres anys que Arrels Fundació es va fixar en un model d'atenció a persones sense llar diferent i que posa l'accent en l'accés a l'habitatge individual, digne i estable i en una forma d'intervenció social que posa la persona en el centre. És el Housing First i funciona amb èxit a altres ciutats del món.

L'aposta d'Arrels per a aquest model ha significat una reestructuració interna dels seus equips, un aprenentatge en les maneres de treballar i afrontar dubtes i reptes. Si el Housing First s'enfoca només a persones que dormen al carrer, què passa amb aquelles que tenen una situació cronificada i que no troben cap recurs adequat a la seva situació? Viure en un pis individual fa que la persona pugui sentir-se sola? Com s'inclou la figura del *peer*? I què passa si, pel context econòmic i social, no hi ha habitatges a preus assequibles?

Housing First a Arrels Fundació: un viratge en procés

A Arrels coneixem el Karl des de fa molts anys. Vivia al carrer de manera crònica, tenia problemes de consum d'alcohol i un problema de salut mental. Quan li havíem preguntat si volia viure en un pis per a ell sol ens havia dit que sí però el dia que el vam acompanyar a l'habitatge ho vam fer sense preguntar-li. Durant mesos, l'equip de Treball Social i l'equip de Suport a l'Habitatge d'Arrels es van intentar coordinar per donar suport al Karl però sense èxit. Una setmana quedàvem amb ell diferents dies per veure com estava i després podien passar quinze dies fins que no el tornàvem a visitar; si el pis s'embrutava el netejàvem amb ell però també ho fèiem quan no hi era a casa... Ens amoinava que el Karl tingués problemes amb els veïns i hagués de deixar el pis. I així va ser.

El cas del Karl va ser el primer intent a Arrels de portar a terme el model Housing First i no va resultar. No pel Karl, sinó per tots els errors que des d'Arrels vam cometre. Coneixíem una persona molt cronificada al carrer i teníem un pis individual perquè hi pogués anar a viure, però no teníem un equip cohesionat entorn del model Housing First ni una manera clara de fer cap aquest objectiu.

Nascut als Estats Units i impulsat per l'organització Pathways to Housing, el model Housing First ('Primer la Llar') té uns principis molt clars i en els quals ens hem fixat des d'Arrels Fundació:

- L'habitatge és un dret humà.
- Respecte per a totes les persones usuàries.
- Compromís de treballar amb la persona fins que ho necessiti.
- Habitatge individual i independent.
- Separació de l'habitatge i del tractament.
- Dret a decidir de la persona.
- Orientat cap a la recuperació de la persona.
- Minimització de les conseqüències de la vida al carrer reduint danys (per exemple, en el consum d'alcohol).

El model ofereix a persones que es troben en una situació cronificada de sensellarisme l'oportunitat d'accedir directament a un habitatge estable, i es basa en tres requisits:

- La persona ha d'aportar el 30% dels seus ingressos.
- L'equip de professionals visita la persona un cop per setmana per realitzar el seu seguiment social.
- S'ha de mantenir un bon veïnatge.

A Arrels vam conèixer l'existència del Housing First a través de la Federació Europea d'Organitzacions que Treballen amb Persones Sense Llar (FEANTSA), de la qual formem part juntament amb altres entitats europees. Des de l'any 2012, la Comissió Europea recolza proves pilot del model Housing First en ciutats com Amsterdam, Copenhagen, Glasgow i Lisboa, i altres països com França i Bèlgica impulsen aquesta manera de fer amb el suport total dels seus governs.

Per conèixer bé què era i què no era el Housing First, al 2013 vam decidir visitar projectes europeus que l'impulsaven i participar en trobades regionals sobre el tema. Cada projecte o trobada ens servia per endinsar-nos més en el model, ens plantejava dubtes sobre com s'atenen les persones sense llar i ens obria una nova manera de fer que es considera efectiva per garantir l'accés a l'habitatge digne i estable a persones que viuen al carrer des de fa molts anys. Amb tot això, al gener de l'any 2014, vam prendre la decisió d'impulsar el model Housing First a Arrels.

Del model d'escala al model Housing First

Al març del 2014, poc després d'haver pres la decisió d'adoptar el model Housing First, a Arrels oferíem allotjament a 155 persones sense llar. De totes aquestes persones, 64 s'allotjaven en 24 habitatges compartits, 52 persones vivien en habitacions de lloguer, 14 dormien en pensions de Barcelona i set ho feien en pensions socials. Les 18 persones restants vivien en pisos individuals (vuit en pisos gestionats per Arrels i 10 en habitatges dotacionals del Patronat de l'Habitatge). Per la seva banda, l'equip de carrer d'Arrels visitava 611 persones que dormien al carrer, un 40% més que l'any anterior.

Com a la resta de Catalunya i l'Estat espanyol, la nostra manera d'actuar i atendre les persones sense llar s'inspirava en el model d'escala. En la memòria anual d'Arrels de l'any 2006 s'explicava d'una manera clara: «Quan algú que s'està al carrer ve a Arrels no acostuma a tenir cap ingrés i la seva despesa d'allotjament i alimentació recau íntegrament sobre l'entitat. En aquest moment acostumen a entrar a viure en una pensió. Posteriorment, quan la persona ja ha assolit un grau més d'autonomia, es considera la possibilitat d'entrada en un pis».

El model d'intervenció amb la persona que des d'Arrels aplicàvem fa deu anys seguia un procés d'escala però, malgrat això, teníem una idea que encara avui mantenim: «Perquè una persona pugui estabilitzar la seva vida en molts aspectes, cal que pugui gaudir d'un habitatge estable. I això mai no ho pot garantir la vida en una pensió o en algun lloc residencial d'estada temporal».

Creiem que els recursos s'han d'adaptar a les persones i no que les persones s'han d'adaptar als recursos i, per això, durant anys hem buscat solucions residencials mitjançant diferents fórmules. A la dècada dels 90, per exemple, pagàvem pensions; a principis del 2000, vam promoure els habitatges compartits i vam crear un equip específic d'educadors i treballadors familiars per donar suport i realitzar el seguiment social de les persones que entraven a viure-hi. L'any 2007, i veient que moltes persones sense llar cronificades i amb una salut fràgil no tenien on anar mentre no trobaven el lloc definitiu on viure, vam crear la llar residencial Pere Barnés; i el mateix any, conjuntament amb Sant Joan de Déu, les Filles de la Caritat i el Centre d'Acollida Assís vam crear la Fundació Mambré, per

promoure l'accés a l'habitatge de persones sense llar a través d'una borsa d'habitatge pròpia i d'impulsar la inclusió laboral.

Amb més o menys encert, durant tots aquests anys l'objectiu ha estat sempre el mateix: un habitatge digne, estable i permanent. És el que hem demanat durant anys per a les persones sense llar com a alternativa per combatre la seva cronificació al carrer. I és precisament el que defensa el model Housing First, introduint també una manera diferent de treballar i d'organitzar-se.

Durant el 2014, no hi va haver dia a Arrels que no parléssim del model Housing First i de com posar-lo en marxa. Es van realitzar nombroses formacions i trobades internes amb l'equip de professionals i l'equip de voluntariat d'Arrels, i es va començar a explicar a les persones sense llar que ateníem. En una d'aquestes trobades, el Domènec, que ha viscut molts anys al carrer, ens va mirar sorprès i ens va preguntar: «Heu hagut de viatjar i reflexionar tant per saber que el que necessitem és un habitatge individual?»

Semblava molt fàcil però alhora era molt difícil! En el moment de posar en marxa el model Housing First, a Arrels teníem a favor diverses coses:

- estava provat que el Housing First funcionava en entorns culturals similars al nostre;
- coneixíem les persones que vivien als carrers de Barcelona de manera cronificada;
- la nostra manera de treballar mira sempre a mitjà i llarg

termini amb un acompanyament individual a la persona;

- teníem experiència en la gestió d'habitatges i comptàvem amb habitatges compartits i recursos per finançar altres tipus d'allotjament de manera temporal, mentre es buscaven pisos individuals.

De la mateixa manera, afrontàvem nous reptes i dilemes importants per promoure el Housing First:

- a la majoria de ciutats on s'ha posat en marxa el model Housing First s'ha fet començant des de zero, amb persones que dormien al carrer de manera cronificada i sense tenir en compte les persones sense llar que dormien en pensions i altres llocs però en una situació molt dolenta i gens digna;
- a Arrels coneixíem moltes persones que vivien als carrers de Barcelona però també moltes altres que hi entraven i en sortien perquè, de manera intermitent i inestable, s'allotjaven en pensions, habitacions de relloguer i recursos inestables, o que per la seva situació no trobaven un recurs adequat;
- el Housing First aposta per una manera de treballar en què la persona sense llar no té un únic referent social sinó tot un equip de persones interdisciplinar i complementari i en el qual també participen *peers*, és a dir, persones que han viscut al carrer i que fan de mirall per a les persones sense llar que accedeixen al model Housing First.

Canviar els equips per poder aplicar el Housing First

Per poder fer aquest acompanyament, des d'Arrels hem hagut de canviar maneres de fer, formar els professionals i l'equip de voluntariat i fusionar equips.

Abans de començar a aplicar el Housing First, existien dos equips diferenciats que acompanyaven la persona: d'una banda, l'equip de Treball Social, format per treballadors socials i que durant tot el procés s'encarregava del seguiment social de la persona, de realitzar els tràmits necessaris, etc.; d'altra banda, existia l'equip de Suport en l'Habitatge, format per educadors socials i treballadors familiars i que s'encarregava de reforçar la persona sense llar que accedia a un habitatge perquè aconseguís la màxima autonomia possible.

Avui dia, aquests dos equips ja no existeixen i s'han fusionat en un únic equip, el de Suport a la Persona, que a la vegada se subdivideix en tres equips de treball formats per entre quatre i cinc persones professionals, amb perfils complementaris, i amb el suport d'un equip de voluntariat.

«El canvi principal és la flexibilitat que s'aconsegueix amb aquest nou equip», explica Ester Sánchez, responsable de l'equip de Suport a la Persona. «Els rols dels professionals, per exemple, s'han barrejat. Abans, un treballador social s'encarregava del seguiment social, dels tràmits, de les entrevistes amb la persona, etc., però ara també fa tasques d'educador i de treballador familiar, i a la inversa. Si la persona sense llar que viu en un pis necessita ajuda per dutxar-se, per exemple, se li dona sense pensar si el membre de l'equip és treballador social, treballador familiar o educador.»

Aquest canvi en la manera de treballar ha significat també un canvi per a les persones sense llar que atenem perquè han passat de tenir una relació individual amb el seu

referent social a tenir una relació amb tot un equip en el qual totes les persones són referents.

I encara més: abans, les persones sense llar vinculades a Arrels que accedien a un habitatge o un sostre ho feien després d'un procés de vinculació de la persona amb el centre obert i d'acollida d'Arrels. En canvi ara, amb el model Housing First, persones que viuen al carrer, a les quals visita l'equip de carrer d'Arrels però que mai o gairebé mai passaran pel centre, tenen l'oportunitat d'accedir a un habitatge estable sense la necessitat de passar per tot el procés d'escala.

Un pis i una manera de donar suport a la persona

Housing First significa 'Primer la llar'. En aquest model d'atenció a persones sense llar cronificades, l'habitatge individual, estable i permanent és una condició indispensable. També ho és que l'entitat o administració responsable acompanyi la persona sense llar en tot el procés d'una manera diferent: respectant les seves decisions, no condicionant l'habitatge a factors com deixar de beure o medicar-se, observant el seu procés...

Al 2015 a Arrels vam atendre 1.798 persones, la majoria –un 89%– homes d'entre 35 i 64 anys i un 16% amb més de 65 anys. Els equips de carrer de l'entitat van visitar 550 persones que dormien directament al carrer i es va oferir allotjament a 232 persones.

Totes aquestes persones viuen o han viscut de manera cronificada al carrer des de fa anys; moltes tenen problemes de consum d'alcohol i altres presenten problemes de salut mental. Un percentatge elevat viu al carrer i les altres estan

allotjades en sostres que són poc dignes, com pensions o habitacions de lloguer on no hi ha aigua calenta, no es pot cuinar o posar una rentadora, i on es fa difícil mantenir una higiene adequada.

Davant d'aquesta situació, els dubtes ens van assaltar quan vam engregar el model Housing First: ens havíem d'enfocar només a les persones que viuen al carrer? Què passa amb una persona que dorm en una pensió de manera inestable o que no acaba de trobar el seu lloc en qualsevol altre tipus de recurs? I què passa si no trobem pisos individuals a preus assequibles?

«A Arrels considerem el Housing First un model d'intervenció vàlid per a les persones que viuen al carrer de manera cronificada però també per a les persones sense llar cronificades que fa anys que entren i surten del carrer i que no s'adapten a cap tipus d'habitatge», explica Ester Sánchez, responsable de l'equip de Suport a la Persona d'Arrels Fundació.

En aquest sentit, vam decidir no començar de zero el model Housing First amb persones que dormien únicament al carrer ni posar tot el focus en la condició del pis individual. Com comenta Sánchez, «el més important és el model d'intervenció amb la persona que promou el Housing First», la part relacional amb la persona, el fet de visitar-la un cop per setmana per promoure la seva vinculació al barri i proporcionar-li un allotjament estable, digne i permanent.

«Hem evolucionat. Respectem el procés de la persona, no forcem situacions i treballem l'accés a un habitatge individual des de la voluntat de la persona, no com un premi.

I un altre canvi important: no condicionem l'habitatge. Si la persona que entra a viure a un pis té problemes amb els veïns i la seva situació a l'habitatge es fa insostenible, l'opció no és tornar al carrer sinó negociar amb la persona i buscar una alternativa habitacional», afegeix la responsable de l'equip de Suport a la Persona d'Arrels.

Com milloren les persones amb el Housing First?

Com explicàvem al principi d'aquest article, el del Karl va ser el primer cas de Housing First que vam intentar a Arrels abans de reconvertir la nostra manera d'actuar i els equips professionals. En aquests dos anys no hem deixat de banda el Karl i ara viu en un pis compartit, però amb un seguiment social que es basa en el model Housing First.

En total, 19 persones que dormien al carrer han passat a viure en pisos individuals des que vam posar en marxa el Housing First al 2014. «Una persona va entrar al pis amb una emoció desbordada, una altra ho va fer en silenci, un senyor va llençar tots els mobles perquè volia moblar el pis al seu gust, un altre es mostrava incrèdul perquè el pis tenia molta llum...», exposa l'Anna Rodríguez Titos, responsable del servei d'acollida d'Arrels i dels equips de carrer de l'entitat.

El Lluís és una d'aquestes persones. En el moment en què va deixar el carrer per accedir al pis individual ja teníem reconfigurats els equips de Suport a la Persona i interioritzat el model Housing First i, malgrat això, van sorgir dubtes. El principal? La soledat.

El Lluís va entrar a viure al pis emocionat per la seva nova situació. Al principi feia molta vida al carrer i tornava a

dormir al pis i, a poc a poc, es va anant tancant i va deixar de sortir. No menjava, no netejava, bevia molt. El pis era a Barcelona però lluny del barri on el Lluís havia viscut tota la vida; el seu equip de suport de referència el visitava dos cops per setmana. Fins que va tocar fons i la seva salut se'n va ressentir. El cas del Lluís ha causat debat entre els professionals d'Arrels: Estem fent bé el Housing First? És una opció el pis individual si la persona empitjora a causa de la soledat? Com es pot combatre?

Actualment, el Lluís torna a viure al pis amb ganes i ha deixat de beure per iniciativa pròpia, però el seu cas ens ha fet veure que difícil que és abordar el problema de la soledat. «Quan una persona entra a viure a un pis per a ella sola en un barri que no coneix, la seva vinculació al barri és lenta i també depèn de la capacitat de la persona per socialitzar», apunta Ester Sánchez.

De la mateixa opinió és l'Anna Rodríguez Titos, que destaca com ha millorat la situació de les persones que vivien al carrer i han entrat a viure a un pis seguint el model Housing First. «Veus com millora la seva salut, com redueixen els consums, com millora la higiene perquè es poden dutxar quan vulguin i com millora l'autoestima.»

Reptes en el viratge cap al Housing First

Dos anys i mig després de començar a implantar el model Housing First a Arrels, el viratge continua. Al maig del 2016, l'entitat oferia allotjament a 162 persones, 49 de les quals en habitatges individuals. La xifra de persones que viuen en pisos compartits és similar a la que hi havia al 2014 però, en canvi, el nombre de persones que viuen en habitacions de lloguer ha passat de 52 a 34. Totes les

persones allotjades, visquin on visquin, reben un seguiment social basat en el Housing First i l'estabilitat dels habitatges ha augmentat considerablement.

Per saber si estem aplicant correctament o no el Housing First, al juny del 2016 l'equip de Suport a la Persona d'Arrels va participar en una enquesta que valora la fidelitat al model i que també s'utilitza en altres països on es promou aquest model d'atenció a persones sense llar cronificades. L'avaluació es fixa en el procés d'accés a l'habitatge i els requisits, en el seguiment que es fa a la persona i les oportunitats que té en cas de perdre l'habitatge, els tipus de serveis que s'ofereixen, les aportacions econòmiques que han de fer les persones i els ajuts a l'habitatge, l'estructura dels equips, etc.

En total hi ha uns 40 indicadors i la puntuació màxima que es pot aconseguir és el 100% de fidelitat. El resultat de l'enquesta d'Arrels ha estat del 72% de fidelitat.

Els reptes que tenim són molts. Alguns se'ns escapen i tenen a veure amb les dificultats del context social i polític en què vivim, com els preus elevats dels habitatges o les dificultats de les persones per tenir ingressos suficients estables, ja sigui a través d'ocupacions i feines adaptades a la seva realitat o a través de prestacions socials garantides.

Altres reptes els podem afrontar i ho hem de fer. En destaquem cinc:

- Reforçar els equips amb *peers*. En altres ciutats europees on s'impulsa el Housing First, els equips que acompanyen les persones compten amb persones que han viscut al

carrer i que aporten la seva expertesa. En el procés que hem engegat a Arrels, aquest encara és un repte que tenim pendent; un àmbit que hem de millorar. De moment, diverses persones que saben què vol dir viure al carrer fan de col·laboradors amb acompanyaments puntuals, com per exemple al metge.

- Afrontar la soledat. Quan una persona viu al carrer trenca la majoria, si no tots, els vincles socials que tenia i un dels esforços importants que ha d'afrontar quan surt del carrer és crear-se una nova xarxa social i afrontar la soledat. Quan la persona entra a un pis a viure sola, la soledat també hi és present i cal pensar com treballar-la per tenir opcions més enllà de quedar-se a casa veient la televisió o venir al centre d'Arrels.

- Fer un bon acompanyament a les parelles que entren a viure a un pis amb el model Housing First. A vegades pot passar que una persona entri a viure a un pis individual i de seguida l'acompanyi una parella. Des d'Arrels hem respectat aquestes decisions perquè les persones sense llar que entren a viure als habitatges decideixen sobre les seves vides i el pis és la seva llar. La dificultat en el seguiment social apareix quan hi ha problemes de parella vinculats a la soledat i a la falta de respecte, i quan la gestió de l'habitatge és d'Arrels.

- Trobar habitatges individuals a un preu assequible. En aquests moments, Arrels ofereix allotjament en habitatges que es troben a Barcelona, Cornellà, Granollers i l'Hospitalet de Llobregat. Trobar pisos petits i a un preu inferior als 500 euros, però, està resultant impossible a causa de la situació del mercat immobiliari. En aquests dos

anys i mig d'implementació del Housing First i de cerca de pisos individuals, a més, ens hem trobat reticències per part dels llogaters, amb por que al seu habitatge hi visqui una persona que ha dormit al carrer.

- Evitar que una persona que perd un habitatge hagi de tornar a dormir al carrer. Des d'Arrels creiem que el pis individual i estable és una molt bona solució per a persones sense llar que tenen una situació cronificada i que han intentat viure en altres tipus d'allotjament, com pensions, habitacions o pisos compartits. A vegades, però, els problemes de convivència amb els veïns (el bon veïnatge és un dels tres requisits del Housing First) fa que la persona hagi de sortir de l'habitatge. El repte és trobar altres solucions d'habitatge, recursos intermedis que no tenim ni coneixem i que podrien evitar que la persona tornés a dormir al carrer.

A aquests cinc reptes n'hi hem de sumar un altre igual d'important i que ens amoïna: què passa amb el percentatge de persones que viuen al carrer i que ens diran que no volen viure en un allotjament estable i digne? Aquestes situacions les hem viscut, la majoria de vegades, amb persones amb problemes de salut mental, i les hauríem de saber afrontar. Potser en aquests casos la solució no és un habitatge individual i haurem de ser més imaginatius, però sí que podem acompanyar les persones en seguiment amb el model d'intervenció del Housing First per respectar al màxim les seves decisions.

La nostra experiència en el Housing First ens reafirma en la idea que aquest model és vàlid per lluitar contra el sensellarisme a Barcelona, on actualment 941 persones

dormen al carrer. Serà tot un repte en el qual també s'haurà de tenir en compte què s'ha de fer mentrestant, perquè les persones que viuen al carrer no pateixin més les inclemències del temps, la inseguretat de dormir al ras, la falta d'intimitat i les dificultats per fer valer el seu dret a l'habitatge digne i estable.