

La intervenció amb persones sense llar des del treball social. Acompanyar més enllà de subsistir

The intervention with homeless people from social work. Care beyond survival

Alba Pirla Santamaria¹, Alicia Figueras Jové² i Laura Haro Pérez³

Resum

La intervenció social amb persones en situació de sense llar es troba actualment en un moment de canvi, tant a nivell de comprensió del fenomen del sensellarisme com de perspectiva i filosofia d'acció. La garantia de drets, la restauració del projecte de vida a través de l'apoderament i nous models que posen la persona en el centre de totes les intervencions, ens han de permetre avançar envers estratègies més integrals, globals i respectuoses cap aquest col·lectiu. Aquest article exposa l'estat actual i reptes que se'ns plantegen com a professionals del treball social en la intervenció amb persones sense llar.

Paraules clau: Persones sense llar, drets, apoderament, Innovació.

Abstract

Social intervention with homeless people is currently changing its understanding of the phenomena and its perspective and philosophy of action. The guarantee of rights and the restoration of the life project through empowerment, as well as all new person-centered models, allow moving towards more holistic strategies that are respectful to this group. This article presents the current status and challenges we face as professionals in social work intervention with homeless people.

Key words: Homeless people, rights, empowerment, innovation.

Per citar l'article: PIRLA, Alba, FIGUERAS, Alicia i HARO, Laura. La intervenció amb persones sense llar des del treball social. Acompanyar més enllà de subsistir. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, desembre 2016, n. 209, pàgines 26-41. ISSN 0212-7210.

¹ Cap d'unitat tècnica d'inclusió social de l'Ajuntament de Lleida. apirla@paeria.cat

² Treballadora social de l'àrea d'inclusió de l'Ajuntament de Lleida.

³ Treballadora social de l'àrea d'inclusió de l'Ajuntament de Lleida.

“Bufa vent de canvi en la intervenció social. Una nova revolució sembla aparèixer per l’horitzó: la revolució de la centralitat de la persona, de la confiança en que la persona acompanyada podrà recuperar la seva autonomia, la capacitat d’agafar de nou el timó de la seva pròpia vida”

AGUIRRE (2013)

1. Contextualització

En els darrers temps la societat ha experimentat grans canvis, entre ells, els relacionats amb l’emergència de noves necessitats en les persones. Segons les aportacions de Pelegrí *et al* (2015), la crisi econòmica s’ha fet notar especialment en les classes mitjanes. Com a conseqüència de la crisi moltes famílies s’han trobat en una situació de pobresa econòmica imprevista. Aquestes famílies, juntament amb les que de forma més o menys estable ja eren usuàries dels serveis socials, han comportat un augment significatiu de les demandes a atendre per part d’aquests serveis.

Persones que tenien un nivell socioeconòmic que les permetia un desenvolupament social sense problemes, s’han vist abocades els darrers anys, amb la crisi financera, a trobar-se en situació de vulnerabilitat, convertint-se així en “nous pobres” i fins i tot algunes d’elles han arribat a trobar-se en situació de sense llar.

Convertir-se en una persona sense llar no és quelcom que passi de forma sobtada, sinó que és un procés que va afectant progressivament a la totalitat de la persona, tant en l’àmbit material (manca de treball/ingressos econòmics, habitatge) com en el terreny personal (trencament familiar i social, empitjorament de la salut –física/psicològica–, addiccions, dependència..). Els motius són molts i variats, alguns depenen de la pròpia persona i altres tenen a veure amb el context i la societat en la qual vivim.

Segons Cabrera (1998) les persones sense llar presenten una situació que va més enllà de ser persones empobrides. Constitueixen una part de la població que està patint processos d’exclusió per múltiples causes i que presenten una sèrie de problemàtiques afegides. La forma més extrema de l’exclusió social, el sensellarisme, és un fenomen complex i multifactorial en el que convergeixen múltiples causes, fet que exigeix una mirada polièdrica sobre la realitat social que el conforma.

FEANTSA (Federació Europea d’Organitzacions Nacionals que Treballen per a les Persones Sense Llar) defineix a la persona sense llar com aquella que no pot accedir a un allotjament adequat o pel contrari conservar-lo, ja sigui per la manca de recursos econòmics o per les dificultats personals.

FEANTSA (Federació Europea d’Organitzacions Nacionals que Treballen per a les Persones Sense Llar) defineix a la persona sense llar com aquella persona que no pot accedir a un allotjament adequat o pel contrari conservar-lo, ja sigui per la manca de recursos econòmics o per les dificultats personals.

Podem parlar de diferents categories de sensellarisme. ETHOS (Tipologia Europea de Sense llar i Exclusió Residencial) classifica les persones sense llar segons la seva situació residencial:

- **Sense sostre:** que no té allotjament de cap tipus, viu en un espai públic.
- **Sense llar:** que viu en un allotjament temporal, en institucions o albergs.
- **Allotjament insegur:** que viu sota amenaça severa d'exclusió o desnonament, lloguer precari o violència domèstica.
- **Allotjament inadequat:** que viu en xaboles d'assentaments il·legals, en habitatges no aptes per a la seva habitabilitat segons normativa o on existeix situació de sobreocupació.

Si parlem de xifres, a la Unió Europea hi ha 30 milions de ciutadans que no disposen d'un allotjament digne, dels quals 410.000 no tenen llar. A Espanya, per cada 100.000 habitants, hi ha, com a mínim, 71 persones sense llar. Al 2012 es van comptabilitzar 23.000 persones sense llar ateses als centres assistencials d'allotjament i, seguint la classificació europea ETHOS, a l'estat espanyol hi ha més d'1,5 milions de persones sense sostre, segons les dades de la Fundació FOESSA⁴.

Aquest context, unit a la manca d'oportunitats i a una xarxa fràgil de suport informal, fa que cada cop més persones esdevinguin vulnerables a partir de situacions d'exclusió social i residencial. Segons Pirla *et al* (2016) el fenomen del sensellarisme augmenta quantitativament, però malgrat la seva proximitat física, la realitat de les persones sense llar continua essent molt desconeguda per la ciutadania i els agents socials, la qual cosa facilita que se'n perpetui l'estigma, els falsos mites i els prejudicis que han acompanyat la imatge al llarg dels anys.

Com descriu Goffman (1970) sovint les persones sense llar pateixen una identitat deteriorada; solen ser considerades infracapacitades –en general i en comparació a la “resta”– motiu pel qual ens pot semblar especialment commovedor que una persona sense llar toqui perfectament el piano, o que tingui estudis superiors acabats, ja que es produeix una traducció segons un “patró” estigmatitzador, i, per tant, són valors que no es contemplan en algú que pateix aquesta situació. Les persones sovint són vistes com a “desviades”, persones que han abandonat els estàndards de conducta, i se les adscriu al grup de persones considerades excloses socials i són etiquetades com a potencials transgressores de les normes.

⁴ La Fundació FOESSA (Foment d'Estudis Socials i Sociologia Aplicada) es va constituir al 1965, amb l'impuls de Càritas Espanyola, per la necessitat de conèixer i sistematitzar la Situació Social d'Espanya. Des del seu origen, realitzen informes que permeten obtenir dades actualitzades de les estructures, evolució i tendències socials de l'estat Espanyol.

Tot i la complexitat del fenomen del sensellarisme, podem afirmar que la principal característica és l'absència d'un habitatge on viure de forma segura; malgrat que el dret a l'habitatge digne es recull a la Constitució espanyola i a l'Estatut d'Autonomia català, la realitat és ben diferent. L'informe de Quantificació i distribució territorial de la població mal allotjada, elaborat per l'Agència Catalana de l'Habitatge, posa de manifest que en total a Catalunya hi hauria 48.454 casos de mal allotjament i que reben el seguiment de serveis socials. Del total de tots aquests casos, 5.433 corresponen a persones que viuen al carrer o refugis de baixa exigència; 8.634 corresponen a persones sense habitatge, és a dir, adults que viuen en albergs o menors en centres d'acollida; 26.705 casos corresponen a persones que viuen en habitatges insegurs, que no poden pagar el lloguer, tenen una ordre de desnonament o pateixen violència domèstica.

En el cas de les persones que dormen directament al carrer, la majoria (4.294) viuen a la ciutat de Barcelona a l'àrea metropolitana. El 82% de totes aquestes persones són homes, la majoria entre 35 i 64 anys. Més de la meitat són catalans i gairebé el 60% no tenen ingressos econòmics.

A l'actual Llei de Serveis Socials 12/2007 d'11 d'octubre, s'anomenen les situacions amb necessitat d'atenció especial, com ara les relacionades amb la manca d'habitatge o amb la desestructuració familiar. Dins la cartera de serveis socials, podem trobar els serveis residencials d'estada limitada, el servei d'acolliment residencial d'urgència, el servei de residència temporal per a persones adultes en situació de marginació i el servei de menjador social.

Tot partint de la Llei 12/2007 i del Pla estratègic 2010-2013, el sistema català de serveis socials té la missió d'assegurar la igualtat d'oportunitats i el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la seva vida, mitjançant la cobertura de les necessitats personals bàsiques i socials, i contribuint al benestar de les persones i dels grups en la comunitat, potenciant l'apoderament i l'autonomia de les persones

Així doncs, en la intervenció amb persones sense llar cal caminar cap a estratègies de garantia de drets, d'apoderament i potenciació de llur autonomia. El dret a l'habitatge hauria de ser un dels prioritaris a garantir des de les polítiques públiques, com a punt clau per a la lluita contra les situacions d'exclusió residencial.

La visió del nou Model de Serveis Socials Bàsics de Catalunya explicita que cal promoure les actituds i capacitats de les persones com a principals protagonistes de la seva vida, incideix en la prevenció de les situacions de risc, en la compensació dels dèficits de suport social i econòmic i en l'atenció de les situacions de vulnerabilitat i de dependència.

Així, el protagonisme de la persona en llur procés vital,

Així doncs, en la intervenció amb persones sense llar cal caminar cap a estratègies de garantia de drets, d'apoderament i potenciació de llur autonomia. El dret a l'habitatge hauria de ser un dels prioritaris a garantir des de les polítiques públiques, com a punt clau per a la lluita contra les situacions d'exclusió residencial.

Així, el protagonisme de la persona en llur procés vital, hauria d'esdevenir el marc d'intervenció amb el col·lectiu a què ens referim, les persones en situació de sense llar.

hauria d'esdevenir el marc d'intervenció amb el col·lectiu a què ens referim, les persones en situació de sense llar.

A nivell estatal, és a través de la Primera Estratègia Nacional Integral per a les Persones Sense Llar 2015-2020, que es crea un marc integral d'actuació amb aquest col·lectiu, amb l'objectiu de millorar-ne l'atenció, reduir el nombre de persones que viuen al carrer i restaurar el seu paper en la societat.

El document consta de cinc eixos principals:

1. **Prevenició del sensellarisme:** el govern vol accelerar el procés de detecció de les persones amb risc d'acabar vivint al carrer i també la intervenció.
2. **Sensibilització de la societat i defensa contra la discriminació de les persones sense llar:** l'estratègia proposa sensibilitzar a la ciutadania sobre la situació d'aquest col·lectiu per tal d'evitar-ne la discriminació i reduir les agressions.
3. **Garantir la seguretat de vida de les persones sense llar:** s'aposta per la necessitat de garantir l'accés a l'habitatge, com a dret apostant pel model Housing First.⁵
4. **Restaurar el projecte de vida:** a través de la inclusió de les persones sense llar afavorint l'accés als sistemes de rentes mínimes, el foment de la mediació familiar, la millora de l'ocupació i propiciant les contractacions per part de les empreses d'inserció.
5. **Reforçar el sistema públic d'atenció a les persones sense llar** i millorar el coneixement, l'intercanvi d'informació i l'avaluació.

2. Models actuals i estratègies d'intervenció: la superació d'esglaons per arribar a la llar o l'exercici del dret a l'habitatge com a punt de partida?

Tradicionalment l'atenció a les persones en situació de sense llar⁶ (PSLL) s'ha abordat des de la perspectiva que la persona atesa havia d'anar superant determinades etapes o esglaons que li havien de permetre realitzar un procés de millora cap a la vida autònoma fins arribar a disposar d'una vivenda permanent. Actualment, s'avança cap a models de garantia de drets en primera instància, que són compatibles amb el model clàssic.

⁵ El model Housing First prioritza l'accés immediat a un habitatge digne i estable a les persones que fa temps que viuen al carrer, respectant la seva opinió i amb el suport d'un equip especialitzat i multidisciplinar. És un model compatible amb el model d'escala, ambdós explicats posteriorment en aquest article.

⁶ PSLL d'ara en endavant.

2.1. Enfocament clàssic d'atenció, Model en Escala o "Staircase"

Aquest model clàssic preveu que les persones sense llar entrin al circuit d'atenció a través dels equipaments de pernocta de baixa exigència i els refugis i albergs temporals. D'aquests recursos, i amb suport socioeducatiu, les persones ateses passarien a habitatges d'inclusió o a pisos compartits amb altres persones que estiguin seguint itineraris similars. Posteriorment, es facilitarien habitatges unipersonals que permetrien certa independència, amb un suport socioeducatiu menys intens, i que constitueixen el pas previ a la reinserció en el mercat de l'habitatge convencional, al que tindrien accés gràcies a la reincorporació al mercat laboral o amb l'obtenció d'altres rendes.

Aquest itinerari es plasma en un pla d'atenció social individual que la persona accepta i consensua amb el professional, que és qui acompanya i treballa des de la relació i el vincle.

És un procés llarg i difícil per a la persona, no sempre lineal i, per tant, on es produeixen regressions que impliquen que algunes persones, degut a la situació personal i de salut que presenten, tant física com mental, i de temps al carrer, en ocasions retornin al punt de partida, o ni tant sols puguin pujar "aquest primer esglaó", acumulant un fracàs més, i havent de començar novament el camí cap a la inclusió social. Per tant, és un model que no dona resposta a les necessitats o moment d'algunes PSL, especialment d'aquelles amb una més llarga trajectòria al carrer. A més a més, no sempre aquest model d'escala aconsegueix posar la persona al centre, adaptant els serveis i recursos a llurs necessitats sinó al contrari. Es fa difícil en aquest model no establir mecanismes de control social més funcionalistes des de la intervenció per part del treballador social, que de vegades es poden allunyar de llurs perspectives, expectatives i objectius vitals i esdevenir un procés que pot ser frustrant tant per la persona sense llar com pel/per la professional.

En Fermí, de 59 anys, compta amb una llarga trajectòria d'estada al carrer a conseqüència principalment de la seva dependència a l'alcohol d'anys d'evolució. Aquest abús d'alcohol va propiciar el trencament amb la família, soscaçant la seva autoestima degut al sentiment de culpabilitat i fracàs que durant molt temps va arrossegar.

L'equip d'educadors de carrer l'havien localitzat dormint al carrer, detectant un possible deteriorament cognitiu que el situava encara més en una situació de risc i de vulnerabilitat, i un estat de desànim i malestar importants. En Fermí rebutjava qualsevol tipus d'ajuda i atenció dels serveis socials. Poc a poc, i a partir de la relació i el vincle que els educadors de carrer van establir amb en Fermí, aquest va acceptar fer ús

del servei d'acolliment residencial d'urgència i del menjador social.

A partir del pla de treball establert conjuntament amb ell, va anar transitant per diferents recursos de forma continuada, atenent a les seves característiques psicosocials i fins accedir a la seva pròpia vivenda. A mesura que anava pujant d'esglaió el nivell d'exigència creixia, principalment en relació a moderar el consum d'alcohol, introduir hàbits en la cura de la salut i de la higiene personal i compliment de normes de convivència.

Aquest és un exemple clar del Model Escala en que la persona va pujant esglaons des del carrer. Aquest cas concret va passar del carrer a una pensió, de la pensió a un habitatge d'inclusió social i d'aquest va saltar a la seva pròpia vivenda en un procés d'anys d'evolució i amb alts i baixos.

Actualment és manté a la seva vivenda amb suport domiciliari.

Exemple de situació Model en Escala

2.2. Primer l'habitatge, la llar. Després, la intervenció social

En els darrers anys s'estan estenent les polítiques "housing-LED" en l'eradicació del sensellarisme. D'aquestes, la més reconeguda és anomenada **Housing First "La Casa Primer"**, la qual va sorgir als Estats Units a principis dels anys noranta, per l'organització *Pathways to Housing*, fundada pel psicòleg Sam Tsemberis, i des de la qual s'intervé sobre situacions de sensellarisme cròniques, proporcionant a persones sense sostre amb llarga trajectòria als carrers un habitatge independent en primera instància i el suport socioeducatiu posteriorment i de manera voluntària. Aquest model representa un canvi de mirada, tant per la persona en situació de sense llar, ja que és ella qui decideix què fer, com i quan, i per altre costat del professional, que està allà per respectar i acompanyar el procés al ritme i moment que la persona necessita.

Què implica el model Housing First?

- És una manera de fer en què la persona sense llar passa directament del carrer a un habitatge individual, permanent, digne i adequat a les seves necessitats.
- Donar suport a la persona que el necessita (en qüestions mèdiques, domèstiques, etc) a través d'un equip horitzontal format per voluntaris, treballadors i educadors socials, personal sanitari... i persones que també han viscut al carrer.
- S'adreça a totes les persones que viuen al carrer i especialment a aquelles que fa temps que hi viuen i que pateixen una malaltia mental i/o addiccions.

- Implica tres condicions per a la persona: aportar el 30% dels seus ingressos en concepte de lloguer, mantenir bones relacions amb els veïns, i acceptar que una vegada a la setmana la visiti qualsevol persona de l'equip de suport.

Els vuit principis del Housing First, segons la Fundació Arrels són: l'habitatge com a dret humà, el respecte per a totes les persones usuàries, el compromís de treballar amb la persona fins que aquesta ho necessiti, l'habitatge individual i independent, la separació d'habitatge i tractament, dret a decidir i autodeterminació i l'orientació cap a la recuperació de l'usuari i reducció de danys per minimitzar les conseqüències de la vida al carrer.

En Jan, d'origen eslovè, es va iniciar en el consum de tòxics des de molt jove i des d'aleshores la seva vida sempre ha girat al voltant d'aquests.

Fa més de 10 anys que és conegut des dels serveis d'atenció a persones sense llar de la ciutat.

La seva dependència a les drogues ha tingut repercussions en tots els àmbits de la seva vida: a nivell familiar, a nivell laboral i econòmic, judicial, de salut orgànica, etc.

Ha fet varis processos de desintoxicació, però sempre ha abandonat els tractaments de deshabitació i no ha estat capaç de mantenir llargs períodes d'abstinència. Podem parlar d'una situació de cronicitat en el seu procés de tractament, amb cicles de recaigudes i remissions i molts anys al PMM.

Actualment continua en situació de carrer i abusant de les drogues.

En el seu cas el model d'atenció tradicional no ha donat resposta a la seva situació, la qual ha anat deteriorant-se amb el pas dels anys sense que s'apreciïn canvis de millora.

Recentment ha estat seleccionat per participar en un projecte Housing First recent iniciat a la ciutat de Lleida

Exemple de situació Housing First

3. Dificultats, propostes i reptes globals

3.1. La manca d'un model català d'atenció a les PSL i la poca concreció normativa, ha provocat l'existència d'un nombre de serveis i modalitats de recursos que han intentat donar resposta a les necessitats de les PSL en diferents municipis de Catalunya, tant públics com privats, però sense l'equilibri territorial necessari. L'atenció a les persones en situació de sense llar acaba depenent en gran mesura de la voluntat política de l'administració municipal i de les seves prioritats.

Si analitzem la xarxa actual de recursos, podem observar que el nombre de places d'allotjament segueix essent insuficient, sobretot en les grans ciutats, que sovint proporcionen allotjament de caràcter temporal i d'urgència, amb diferents ràtios de perfils i nombre de professionals en els diferents estadis i nivells d'atenció, amb relacions de porta giratòria en els propis serveis i amb la resta de serveis de la xarxa pública.

Així, considerem que és imprescindible impulsar un treball conjunt i transversal entre diferents entitats públiques i del tercer sector d'arreu de Catalunya per elaborar un model català d'atenció a les PSSL, que contempli l'elaboració d'un catàleg de recursos de cara a millorar la Cartera de serveis socials existent, i pensar en els recursos necessaris en cada municipi en funció de la seva realitat i de les necessitats detectades. Aquest hauria de desplegar recursos que vagin des de la detecció, a la primera acollida i atenció bàsica i fins al tractament social. Reprement el nou model de serveis socials bàsics, es fa necessari en aquest sentit establir els llindars de qualitat en l'atenció, centrada en la persona, que permeti compartir el coneixement i establir sinèrgies entre els agents, donant una resposta eficient a les necessitats de les persones.

Així, es fa evident la necessitat d'interconnectar i enxarxar els diferents serveis de protecció social (serveis socials bàsics i especialitzats, serveis educatius, sanitaris, ocupacionals i d'habitatge, fonamentalment) que tingui en compte totes les seves necessitats a partir d'un enfocament holístic i de treballar en xarxa entre els agents. En aquesta línia, recentment un conjunt d'ajuntaments catalans i entitats del 3r sector social lideren una xarxa⁷ catalana d'atenció a persones sense llar, que té com a objectiu compartir experiències, desenvolupar propostes innovadores d'intervenció, analitzar els criteris actuals d'accés als diferents recursos especialitzats i generar i compartir coneixement en l'àmbit.

3.2. La necessitat d'incorporar criteris de qualitat en els serveis d'atenció a PSSL. El Pla de qualitat dels serveis socials de Catalunya 2010, estableix un marc conceptual que fixa una definició de la qualitat des de tres perspectives:

- **La qualitat de servei definida com a valoració que les persones destinatàries d'un servei fan del grau de satisfacció obtingut en relació amb les seves necessitats i expectatives; per tant es requereix informació sistemàtica sobre aquestes necessitats i expectatives millorar els**

⁷ La xarxa, inicialment composta per l'Ajuntament de, Girona, Lleida, Barcelona, el Prat del Llobregat, Terrassa i la Fundació Arrels, té la voluntat d'ampliar-se al màxim d'agents implicats a nivell local en tot el territori català.

processos de treball, i simplificar i/o agilitzar els procediments. Els principals coneixedors de les carències de la xarxa de serveis d'atenció a les PSLL són elles mateixes. Cal incloure mecanismes de participació i avaluació dels serveis des d'aquestes mateixes persones.

- **La qualitat tècnica** fa referència a l'adequada utilització dels avenços científics en la prestació dels serveis. En aquest sentit, per millorar la qualitat tècnica s'identifica la necessitat d'establir estàndards de qualitat per a les prestacions de la cartera de serveis socials i desenvolupar sistemes d'avaluació i validació dels nivells de qualitat en la prestació de serveis socials i disposar d'elements per a la identificació i difusió de bones pràctiques i la gestió del coneixement generat en el sistema. En l'àmbit de les persones sense llar, a diferència d'altres col·lectius com la gent gran o les persones amb discapacitat, cal un aprofundiment i regulació específica que garanteixi aquesta qualitat tècnica en els serveis que els són específics.
- **La qualitat en la gestió** es defineix com l'aplicació d'elements que permetin aconseguir uns bons resultats de manera sostinguda i sostenible en el temps. Cal augmentar els serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública (XSSAP) que utilitzin metodologies de gestió reconegudes en els models de qualitat i excel·lència. **La qualitat en la millora contínua** implica el desenvolupament de sistemàtiques orientades a l'aprenentatge, la innovació i la millora en la gestió i prestació dels serveis.

Cal avançar en el disseny de polítiques i estratègies orientades a les pròpies persones sense llar de manera específica, des de la perspectiva de la millora contínua i la qualitat en totes les seves dimensions.

- 3.3. **La necessitat que es faci efectiu l'empadronament de PSLL en tots els municipis**, complint així amb les instruccions tècniques que l'INE fa als Ajuntaments sobre gestió de l'empadronament (empadronament de persones sense domicili) ja que permet accedir als drets de ciutadania més fonamentals.
- 3.4. **La realitat canviant del sensellarisme, sobretot amb l'augment de la immigració en aquest col·lectiu, com manifesta Cabrera (1998), ha superat àmpliament la capacitat d'actuació dels/de les professionals implicades en el sector, i manca reciclatge formatiu que proporcioni noves eines enfront a les noves necessitats i dificultats.** L'abordatge específic de les situacions de les persones immigrades irregulars en situació de sense llar, que queden excloses de qualsevol tipus d'allotjament estable en cas

Cal avançar en el disseny de polítiques i estratègies orientades a les pròpies persones sense llar de manera específica, des de la perspectiva de la millora contínua i la qualitat en totes les seves dimensions.

de no trobar-se en una situació d'emergència i de pràcticament tota la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, a excepció dels serveis socials bàsics i de forma limitada en determinades prestacions i recursos. Amb aquest tipus de desigualtats fruit d'una situació administrativa, segons Julià (2015, 2016), s'està exercint una discriminació institucional que vulnera greument els drets més fonamentals de les persones. Aquest fet marcarà de forma profunda el seu recorregut migratori i llurs possibilitats futures d'inclusió social i de passar de la fase de la invisibilitat a la del reconeixement legal.

- 3.5. **La necessitat d'establir criteris, a través de la cartera de serveis socials, que regulin tots els serveis d'atenció a persones sense llar**, que actualment queden a la lliure execució per part del prestador del servei, ja siguin entitats públiques o privades del tercer sector social i/o religions, fent evident la necessitat de professionalització en convergència amb el voluntariat de les mateixes per tal de garantir la màxima qualitat dels serveis.
- 3.6. **Incorporar a nivell estratègic-polític, la realització de recomptes⁸ i censos de persones que es troben dormint al carrer, de forma periòdica en tots els municipis catalans**, fet que permetria disposar de dades oficials en quant a nombre de persones, perfil,...i dissenyar les actuacions amb el màxim rigor i eficiència per tal de donar una resposta d'acord amb la realitat.
- 3.7. **Caminar cap a una transversalitat de les polítiques públiques** que doni resposta a les necessitats efectives de les persones sense llar. Així, considerem que és imprescindible que cada política sectorial (ocupació, habitatge, salut, etc.) es faci responsable de cadascun dels ciutadans/es i assumeixi, d'acord amb llurs competències, el repte de garantia dels drets, sense que es faci recaure tot el pes en els serveis socials, que ni disposa ni ha de disposar de recursos i serveis diferenciats als que requereix la resta de ciutadania..
- 3.8. **Establir mecanismes de sensibilització i detecció primerenca** de les persones que cauen en un procés d'exclusió residencial. Cal articular accions de detecció de persones que des de les institucions es detectin especialment vulnerables (persones soles recentment separades, joves que surten de centres de protecció, persones que surten d'insti-

⁸ Un recompte és una eina quantitativa l'objectiu de la qual és realitzar una fotografia del nombre de persones que dormen al carrer en un municipi determinat en una nit determinada. Els recomptes poden anar acompanyats d'un cens. Un cens de persones que pernocten al carrer recull informació qualitativa. Es tracta d'una nova manera de fer que es porta a terme en diferents països i que l'any 2016 s'ha realitzat com a prova pilot a diferents ciutats europees, com Barcelona, València i Lleida, entre altres, en el marc del projecte europeu The European End Street Homelessness.

tucions penitenciàries, entre d'altres situacions) i també mecanismes ciutadans que col·laborin amb els agents locals. En aquest sentit volem posar en valor l'aplicació (App) de la Fundació Arrels adreçada a la ciutadania, que permet, a partir de la descàrrega d'una App en els dispositius mòbils, localitzar en un Google Maps la ubicació exacta de persones que pernocten al carrer i alertar els/les educadors/es de carrer que poden apropar-se i conèixer aquella persona ràpidament.

4. La intervenció des del treball social amb persones sense llar. Nous models, nous reptes, noves il·lusions

La intervenció des del treball social amb les persones sense llar cal fonamentar-la en accions que, més enllà de l'assistència i la garantia de necessitats bàsiques com l'alimentació, la higiene o l'allotjament, proporcionin un marc de resposta integral. Cal, amb la intervenció social, com aposta la *Fundación Pilares para la autonomía personal*, acompanyar aquestes persones en la restauració del seu projecte vital des d'una perspectiva de drets, dignitat, sempre posant la persona en el centre de les actuacions i treballant a partir del vincle. En aquest sentit, Fantova (2016) afirma que en la intervenció social allò essencial o fonamental és la comunicació interpersonal i allò accidental o instrumental és entregar recursos materials o econòmics.

Els models clàssics d'intervenció social amb persones sense llar s'han construït al voltant dels serveis i recursos, seguint un model d'escala, comentat anteriorment, que no sempre va acompanyat d'una mirada a l'interior de la persona, els seus desitjos reals, els seus somnis, o les seves preferències. Sovint ens hem mogut en intervencions directives en les que l'ús dels serveis es veu condicionat al propi procés de la persona i la seva acceptació de contraprestacions (realitzar tractaments per recuperar-se d'addiccions, acudir a consultes de psiquiatria...) amb l'objectiu de provocar canvis conductuals i cognitius, acostuma a adaptar la persona als serveis i no a l'inrevés.

Clarament, en l'actualitat els models més funcionalistes perden força a favor de models més humanistes, que posen a la persona al centre de les intervencions, com el model de planificació centrada en la persona, partint dels principis de dignitat i drets, de participació, d'integritat, individualitat, independència i continuïtat, entre altres. I aposta per principis ètics com la diversitat, accessibilitat, proximitat i enfocament comunitari.

Els nous (o vells) instruments pels professionals del treball social s'haurien de basar en el reconeixement de la persona, la

Els nous (o vells) instruments pels professionals del treball social s'haurien de basar en el reconeixement de la persona, la seva biografia, les seves capacitats, identitat, preferències i desitjos, flexibilitzant les intervencions al ritme de les persones, acompanyant en llurs processos d'inclusió social, a partir del vincle.

El vincle en el treball social, des de la perspectiva més relacional, esdevé l'instrument clau en els processos d'inclusió social. En col·lectius en situació d'exclusió social es fa imprescindible retornar als orígens de la professió i centrar-nos en allò que esdevé més important: La persona.

seva biografia, les seves capacitats, identitat, preferències i desitjos, flexibilitzant les intervencions al ritme de les persones, acompanyant en llurs processos d'inclusió social, a partir del vincle.

Encara que poc nombroses, hi ha diferents experiències d'adaptació i aplicació de la metodologia de la Planificació Centrada en la Persona⁹ en el col·lectiu de persones sense llar. La majoria d'elles s'implementen a països com Estats Units o Canadà. A Europa hi ha alguna iniciativa important, com les dutes a terme per les organitzacions no governamentals de Sant Mungo, que formen part de la confederació d'entitats Homeleslink angleses. Aquestes institucions treballen per eradicar el sensellarisme al Regne Unit i ho fan implementant en els seus serveis d'allotjament, inserció laboral o salut mental seguint la PCP. Totes aquestes entitats valoren molt positivament l'adopció de la perspectiva centrada en la persona en l'atenció individualitzada de les PSLL.

Tot i ser una metodologia molt aplicada amb el col·lectiu de les persones amb discapacitat, aquests projectes posen de manifest la pertinència del paradigma quan s'adapta a les PSLL, ja que tant els seus objectius com els seus principis són compartits. L'eficàcia de suport a les persones en un situació cronificada, la millora de la vinculació amb els professionals, acostar a les veritables necessitats de les persones o posar la persona en el centre de la intervenció són algunes de les conseqüències directes d'utilitzar els principis de la PCP como a base de l'acció social amb PSLL.

Segons Martínez (2011) la característica principal de definir els models d'atenció orientats a la persona, davant altres models tradicionals dissenyats des de l'òptica dels serveis, és que es reconeix el paper central de la persona usuària en la seva atenció i, en conseqüència, es proposen estratègies perquè ella mateixa exerceixi realment el control sobre els afers que l'afecten. Aquesta és l'aportació principal i realment innovadora d'aquest model davant els que s'orienten als serveis, als que cerquen entre els seus objectius l'atenció on el subjecte té un paper més passiu i es troba com a receptor de serveis, i són els professionals des del seu rol d'experts els qui prescriuen el més adequat a les seves necessitats individuals.

El vincle en el treball social, des de la perspectiva més relacional, esdevé l'instrument clau en els processos d'inclusió social. En col·lectius en situació d'exclusió social es fa imprescindible retornar als orígens de la professió i centrar-nos en allò que esdevé més important: La persona.

També el treball social relacional està molt vinculat amb la teoria de l'*empowerment*¹⁰, representada per Rappaport i

⁹ D'ara endavant PCP.

¹⁰ El concepte d'*empowerment* ha ocupat un lloc primordial en la psicologia comunitària, denotant a l'hora una orientació i un procés amb components cognitius, afectius i conductuals (RAPPAPORT,

Zimmerman. És amb el vincle que podem interferir en les creences de la persona, en les seves competències, i la seva autoestima, com a fórmules claus en llur procés de recuperació personal. L'apoderament implica que no concebem a les persones amb drets per defensar externament sinó com éssers humans integrals que tenen necessitats i desitjos, i que són capaços de prendre les regnes sobre el control de les seves vides.

Nous models d'intervenció social, com el model Inclúe¹¹ aporten una proposta de model innovador d'atenció social centrat en la persona, perfectament adaptat a col·lectius en situació d'exclusió social, formulat en clau de drets, foment de l'autonomia, ciutadania i igualtat d'oportunitats. El model Inclúe selecciona les tendències i orientacions que un model innovador d'atenció hauria d'incorporar: l'activació inclusiva, la perspectiva dels drets, la individualització de l'atenció i la promoció de l'autodeterminació de les persones usuàries, l'aposta per la desinstitucionalització i l'atenció a la comunitat, la perspectiva de gènere, el model de qualitat de vida i de suports. El paradigma de la reducció de danys, l'aposta per la participació, el voluntariat i la implicació comunitària, la necessitat de la coordinació interinstitucional, el treball en xarxa, la continuïtat de cura i la pràctica basada en el coneixement.

Així, prenent el model com a referència, creiem molt positiu partir de les premisses descrites en la intervenció amb les PSSL, de dignitat en el sentit de reconeixement del valor intrínsec de les persones, respectant la seva individualitat i necessitats personals, la privacitat en el sentit del dret de les persones a estar soles i no ser molestades ni patir intromissions en els seus assumptes personals, autodeterminació i autonomia, incloent la disposició d'assumir determinats nivells de risc, a l'elecció, des de la perspectiva de la possibilitat d'escollir lliurement entre diferents opcions, la satisfacció i realització personal, la realització d'aspiracions personals i capacitats en la vida quotidiana, la protecció, coneixement i defensa dels propis drets, la conservació de tots els drets inherents a la condició de persona i a la ciutadania i la possibilitat real d'exercir-los.

Com refereix la fundació Sartu, avui en dia la intervenció social requereix que siguem persones creatives, que com acompanyants siguem capaços de pensar i fer diferent. Es tracta de

1981; ZIMMERMAN, 2000). Rappaport (1981) manifesta que *l'empowerment* es el procés a través del qual les persones i les comunitats adquireixen el control i domini de les seves vides. Pel Cornell Empowerment Group és un procés intencionat i progressiu que es fonamenta en el respecte mutu, la reflexió crítica, el suport natural i la participació en estructures de la comunitat, i permet a aquelles persones que no comparteixen per igual els recursos, tenir-hi accés i control. Altres autors com Powell (1990), afegeixen a la teoria la capacitat de poder assolir els propis objectius, lluitant per la maximització de la qualitat de les seves vides. Musitu, G. & Buelga, S. (2004)

¹¹ El model Inclúe ha estat desenvolupat pel **Grupo Emaús Fundación Social**. Se centra en fomentar un canvi de model d'atenció que reconegui les necessitats diferenciades per qüestió de gènere i que estigui centrat en la qualitat de vida i la ciutadania activa de las persones en situació d'exclusió social.

Com refereix la fundació Sartu, avui en dia la intervenció social requereix que siguem persones creatives, que com acompanyants siguem capaços de pensar i fer diferent. Es tracta de concebre altres formes d'intervenció, escapant d'encorsetaments heretats i situant-nos en esquemes mentals diferents.

concebre altres formes d'intervenció, escapant d'encorsetaments heretats i situant-nos en esquemes mentals diferents.

Per això es fa necessari pensar de forma dinàmica, alineada amb la realitat, canviant i flexible, trencar amb la idea causa-efecte que domina el procés de presa de decisions a l'hora d'avançar al costat de la persona amb qui intervenim, deixant espai pels factors imprevisibles i les seves conseqüències.

Així, avançar en un nou model d'atenció social amb les PSLL inclouria, a més a més d'aspectes descrits anteriorment, una aposta per accions que ofereixin seguretat de vida, estabilitat, arrelament i qualitat de vida. En aquest sentit es fa necessari incorporar activament estratègies de baixa exigència i de reducció de danys, adreçades a les persones que no volen o no poden assolir determinats lliminars de millora i se sostenen en situacions de cronicitat greu. Cal apostar per projectes innovadors que remoguin l'actual fórmula, com el projecte la Casa Primer (Housing First) també descrit anteriorment, que estimulin noves fórmules com el projecte Empodera't desenvolupat per l'Ajuntament de Lleida des de l'any 2014, que a través de l'art, la intervenció comunitària, mediambiental, l'autogestió i la capacitació, cerca nous mecanismes d'inclusió social.

En paraules de Navarro (2011) "Estic convençuda que si la perspectiva relacional amb tot el seu component humanista i la seva profunda vocació de transformació social no s'incorpora, s'arrela en les nostres narratives, altres vindran amb els seus relats i conqueriran una terra de conreu ideal en els nostres espais professionals i organitzatius amb l'objectiu de domini de l'assistencialisme i la burocràcia. Perquè els temps de crisi són ideals per buscar fórmules noves i creatives, alternatives a l'estat de les coses".

Bibliografia

- BABIKER D. *Indicadores de intervención con personas sin hogar una reflexión teórica*. Revista Trabajo social hoy, N°. 74, 2015, págs. 59-74 ISSN 1134-0991
- BENITO, E, ALSINET C MACIÀ, A. (2015) *Planificación Centrada en la Persona: Un modelo para las Personas Sin Hogar. Proyecto piloto en la ciudad de Lleida*. IX Jornadas Científicas Internacionales de Investigación sobre Personas con Discapacidad. Consultat 13/03/2017. <http://cdjornadas-inico.usal.es/docs/065.pdf>
- BOE, N° 71, 24 de marzo de 2015. Sec 1. P. 25378 Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal.
- BUSCH-GEERTSEMA, V. (2012) *The Potential of Housing First from a European Perspective*. European Journal of Homelessness, 6 (2), 209-216. ISSN: 2030-3106
- CABRERA, P, RUBIO M, (2008) *Las personas sin hogar, hoy* Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración Núm. 75 pàg. 51-73 ISSN : 1137-5868

Bibliografia

- FANTOVA, F. (2001) *Comunicación y relación en la intervención social y en la gestión de calidad*. IV Jornadas sobre Calidad y Servicios Sociales organizadas por la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Deusto (Bilbao, 15 y 16 de noviembre de 2001). Consultat 13/03/2017. fantova.net/?wpfb_dl=89
- GOFFMAN, E. (1970). *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu, 172 pp. ISBN: 9789505180165
- HOWE, D.(1997). *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social*. Barcelona: Paidós ISBN: 9788449304088
- JULIÀ, R. (2015) *Africans a la cruïlla. La inserció sociolaboral de les persones immigrades en temps de crisi*. Ed. Universitat de Lleida. ISBN: 978-84-8409-735-8
- JULIÀ, R. (2016) *Strategies for the social and professional integration of African immigrants in times of crisis a Garreta, Immigration into Spain Evolution and Socio-educational Challenges*. Editorial Peter Lang. ISBN: 9783034324540
- MARTÍNEZ, T. ET AL. (2014). Modelo de atención centrada en la persona. Cuadernos prácticos. 1. *La atención centrada en la persona. ¿En qué consiste este modelo de atención?* Eusko Jaurlaritza-Gobierno Vasco, Fundación Matía, 24, 24 pp. Consultat 14/03/2017. http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/r45-contss/es/contenidos/informacion/publicaciones_ss/es_publica/publicaciones.html
- MATULIC, V. (2010) *Nuevos perfiles de personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: un reto pendiente de los servicios sociales de proximidad*. Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social, N.º 48, págs. 9-30. ISSN 1133-6552
- MUSITU, G. BUELGA, S. (2004) *Desarrollo Comunitario y Potenciación*. En G. Musitu, J. Herrero, L. Cantera y M. Montenegro (Eds.), *Introducción a la Psicología Comunitaria*, (pp. 167-195). Barcelona: UOC Consultat 14/03/2017. <https://www.uves/lisis/sofia/7buelga.pdf>
- NAVARRO, S. (2011) *De cómo Robinson Crusoe (re) descubrió a Viernes: reflexiones sobre la perspectiva relacional de la intervención social hoy*. Consultat 14/03/2017. http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/1153_Ponencia%20Silvia%20Navarro%20Pedre%C3%B1o.pdf
- PIRLA A, FIGUERAS, A. BARRI, J. BENITO, E., SALA, E. ESTOPÀ M. (2016) VV.AA.(2016). 6º Congreso de Trabajo Social Madrid. *Trabajo Social Hoy: una profesión, múltiples ámbitos*. Madrid. Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid. Comunicación: proyecto Empodera't. Nuevo modelo de intervención social con personas sin hogar. De la lógica del don a la reciprocidad.
- PELEGRÍ X., LAPRESTA, C.; ALLEPUZ, R.; ENCISO, J (2015) *Nova i vella pobresa a les comarques de Lleida*. Edicions de la Universitat de Lleida. ISBN: 9788484097662
- Seminario *La perspectiva relacional de intervenció*. Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia. Bilbao, 17 noviembre de 2011. Consultat 14/03/2017. http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/1603_Publicaci%C3%B3n_Perspectiva_Relacional_Intervenci%C3%B3n.pdf
- VII Informe FOESSA sobre exclusión y desarrollo social en España 2014-. 2015. Análisis y perspectivas. ISBN: 978-84-8440-591-7

WEBGRAFIA

- Fundació Arrels: <https://www.arrelsfundacio.org/es/primero-la-casa-que-es-y-que-no-es-el-housing-first/>
- Hábitat. Housing First https://raisfundacion.org/es/que_hacemos/habitat
- Model Inclue innovación para la inclusión social. Grupo Emaús Fundación social. <http://emausinclue.com/inclue/#>
- Model de serveis socials bàsics de Catalunya Generalitat de Catalunya departament de Benestar Social i Família. 2015 <http://www.siis.net/documentos/ficha/506965.pdf> colecció Eines 22.
- Nuevas herramientas profesionales para nuevos itinerarios de incorporación social (2013) Consultoría Social Sartu <http://www.sartu.org/wp-content/uploads/2013/12/Herramientas-Incorporacion.pdf>

