

Resultados de fidelidad al programa Housing First

Adela Boixadós y María Virginia Matulič
Grup de Recerca i Innovació en Treball Social (GRITS)
de la Universitat de Barcelona

Francesc Guasch, Mercè Cardona i Ramon Noró
Arrels Fundació

Resumen

Arrels Fundació es una de las entidades con más larga trayectoria en atención al sinhogarismo en Barcelona y una de las principales impulsoras del modelo Housing First en Cataluña. El programa arrancó en 2015. Un año más tarde, Arrels Fundació evaluó la fidelidad al programa por primera vez utilizando una herramienta de autoevaluación (Stefancic, Tsemberis, Messeri, Drake, Goering, 2013) y entrevistas a los principales agentes participantes. Nueve profesionales participaron en la primera fase y once profesionales participaron en la fase cualitativa. Los resultados mostraron una puntuación de fidelidad superior en el apartado de Relación entre Vivienda y Servicios y una puntuación más baja en el apartado de Oferta de Servicios. Se detectaron obstáculos en la fidelidad en los apartados de Oferta de Servicios, Estructura del Equipo/Recursos Humanos y Proceso hacia la Vivienda y Estructura. Estas dificultades parecen tener relación con el problema sistémico de acceso a la vivienda, en el reducido parque de vivienda y en las reticencias culturales a este modelo. Los factores facilitadores del modelo Housing First (HF) son la calidad del sistema sanitario y los servicios de salud mental; la voluntad conjunta de adaptar una filosofía HF orientada hacia la persona atendida y su integración social y la larga y estable dedicación del equipo de trabajadores y voluntarios de Arrels Fundació. Esta valoración también ha manifestado los beneficios de las adaptaciones locales de la fidelidad al programa. Los resultados proporcionan contexto y perspectiva para poder compararse con otras implementaciones del modelo Housing First y demostrar la eficiencia, sostenibilidad y adecuación del programa en la mejora de la calidad de vida de los adultos con trayectorias de sinhogarismo y necesidades complejas.

Palabras clave: sinhogarismo, Housing First, Arrels Fundació, evaluación, fidelidad.

Resultados de fidelidad al programa Housing First de Arrels Fundació en Barcelona, España

En 2017, la Red de Atención a Personas Sin Hogar (XAPSLL, por sus siglas en catalán) realizó un recuento que reveló una cifra de 3.395 personas sin hogar en Barcelona, de entre las cuales 1.026 (30%) dormían al raso; 1.954 (57,7%) pernoctaban en equipaciones municipales o servicios sociales y 415 (15,5%) vivían en asentamientos irregulares (Guijarro, Sales, Tello y De Inés, 2017). Los asentamientos son espacios públicos o privados ocupados por personas que pernoctan en naves (fábricas o edificaciones abandonadas) o solares con estructuras de alojamiento precario (barracas, caravanas, camiones - vivienda...) que se mantienen en el tiempo (Área de Hábitat Urbano, 2012, p.5).

Desde 1985, Barcelona desarrolla un Programa Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar (Ayuntamiento de Barcelona, 2005). En 2005 se creó la RAPSH. La RAPSH está formada por 33 entidades públicas y privadas de la ciudad, incluida Arrels Fundació, uno de sus miembros fundadores. En 2006, el Ayuntamiento de Barcelona publicó el Acuerdo Ciudadano para una Barcelona Inclusiva (Ayuntamiento de Barcelona, 2006).

En Barcelona se usa tanto el modelo de escala de transición como el modelo Housing First para dar respuesta al sinhogarismo. Tradicionalmente, los programas se han articulado con el modelo de escala de transición, un tipo de intervención caracterizada por la adquisición gradual de objetivos hasta que los participantes están preparados para vivir de forma independiente, desde una perspectiva de recursos y seguimiento social (Matulič, Cabré y García, 2016, p.69). Sin embargo, estos últimos años, los programas han empezado a adoptar el modelo Housing First. En diciembre del 2014, Arrels Fundació ofreció la primera conferencia sobre Housing First en Cataluña (Universidad de Barcelona, 2014). Profesionales y académicos de Francia y Portugal intercambiaron conocimientos y experiencias sobre este tema. Durante los años siguientes, Arrels Fundació ha seguido liderando el modelo HF y, en

colaboración con ayuntamientos y otras entidades, ha hecho difusión del modelo a otras ciudades de la región. El gobierno catalán trabaja activamente con otras organizaciones, incluida Arrels Fundació, para preparar la Estrategia Integral para combatir el Sinhogarismo en Cataluña, que incluye la implementación de los programas Housing First (Generalitat de Catalunya, 2017).

A partir del Plan de lucha contra el sinhogarismo de Barcelona (Red de Atención a Personas Sin Hogar, Barcelona, 2017a) se diseñó un nuevo documento y se trazó una estrategia de intervención para encontrar soluciones al sinhogarismo. El Housing First (HF) es una de las estrategias presentadas en este plan. El Ayuntamiento también puso en marcha un proceso participativo mediante el cual los agentes sociales consultaban a los usuarios de servicios para que propusieran servicios basadas en su experiencia. En 2015, el departamento de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Barcelona lanzó un servicio de vivienda basada en los principios HF con 50 pisos individuales y distribuidos por la ciudad (Ayuntamiento de Barcelona, 2015). Arrels Fundació decidió no tomar parte en este proyecto para preservar la filosofía y la práctica de la entidad.

La mayoría de servicios sociales y de salud están gestionados por centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Barcelona y el Instituto Catalán de la Salud, que incluye médicos de atención primaria, especialistas y la red de salud mental. El Equipo de Salud Mental para Personas sin Hogar (ESMES) está integrado por psiquiatras, enfermeros y gestores de casos y funciona dentro de la red de salud mental pública como proyecto pionero al Estado español. ESMES se creó en 2005 después de un proyecto piloto en 1998 en el cual participó Arrels Fundació. Los equipos proporcionan servicios desde la calle para tratar trastornos de salud mental severos o patologías mentales duales y adicciones de

personas que todavía no han recibido un diagnóstico o que han abandonado los servicios de salud mental.

Arrels Fundació

Desde el año 1987, Arrels Fundació ha mantenido tres objetivos: apoyar a las personas sin hogar, sensibilizar a la sociedad sobre el sinhogarismo y promover cambios políticos.

Arrels Fundació fue fundada por personas voluntarias y, desde sus inicios, ha proporcionado atención a las personas sin hogar de Barcelona, sobre todo a las más vulnerables. Uno de los principios de Arrels Fundació es la implicación de los voluntarios/arias en todos los programas y servicios. En la actualidad, hay 397 personas voluntarias colaborando al menos una vez a la semana durante las mañanas o tardes en los diferentes servicios y departamentos de la entidad (Arrels Fundació, 2017). Todos los voluntarios reciben formación específica sobre los temas que afectan a las personas que sufren sinhogarismo y sobre los valores y principios de la entidad. En 2016, el 69,72% del presupuesto de Arrels Fundació provino de fondos privados gracias a los 4.300 socios de la entidad (Arrels Fundació, 2016). Esto permite a la organización autogestionarse y ser innovadora.

En enero del 2015, el equipo directivo de Arrels Fundació hizo un importante cambio estructural y decidió implementar el Housing First. Esta transformación supuso un reto importante para la entidad que exigía un compromiso de innovación, la reconfiguración de los programas y servicios y la aplicación de un modelo de trabajo centrado en la persona (Matulič & De Vicente, 2016; Uribe, 2014). El equipo de Vivienda con Apoyo y el equipo de Trabajo Social se convirtieron en el departamento de Apoyo a la Persona, integrado por tres equipos de apoyo independientes que ofrecen atención individualizada y apoyo a la vivienda. El programa de Acogida –formado por un equipo de calle y un equipo encargado

de gestionar el centro abierto– se mantuvo. Estos equipos de apoyo están formados por voluntarios y voluntarias, personas atendidas colaboradoras y gestores de casos.

En enero del 2017, Arrels Fundació abrió también una nueva equipación de pernocta denominado Piso Cero, un recurso flexible de baja exigencia para personas que viven en la calle y cuya situación no les permite adaptarse al modelo HF o no encuentran plaza en otros recursos. El Piso Cero se creó para garantizar un espacio seguro, tranquilo y limpio para las personas más vulnerables que han agotado las otras alternativas. Aproximadamente un 20% de las personas sin hogar que conocemos en Arrels Fundació se ubica en esta categoría. El Piso Cero ofrece 10 plazas y abre solo por las noches.

Descripción del programa Housing First de Arrels Fundació

En 2016, 243 participantes accedieron a los servicios del programa de Acogida y el departamento de Apoyo a la Persona (25 mujeres y 218 hombres). Un 90% de los participantes accedió a vivienda: a pisos individuales o compartidos, habitaciones de alquiler, pensiones u otros recursos de alojamiento. Todos y todas recibieron apoyo social basado en los principios HF sin tener en cuenta el tipo de vivienda. Estos principios priorizan los derechos del individuo y proporcionan apoyo centrado en la persona.

Los equipos del programa HF usan un tipo de intervención denominado Gestión Intensiva del Caso y basado en el modelo ICM (*Intensive Case Management*) mediante el cual el equipo proporciona seguimiento social a la persona en coordinación con servicios sociales, red sanitaria y red de salud mental. Las características principales del modelo ICM son: apoyo basado en la recuperación de la persona trabajando sobre todo aspectos como la inserción laboral y la formación; ratio de 20 participantes por gestor de casos; apoyo proporcionado en el contexto de la vivienda; apoyo de 12 horas al día y 7 días a la semana;

reuniones mensuales con los gestores de casos y acompañamiento social en trámites y visitas médicas (Macnaughton, Goering & Nelson, 2012). Actualmente, la ratio de Arrels Fundació es de 16 participantes por gestor de casos. Diez voluntarios colaboran con cada equipo del departamento apoyando a los participantes.

De los 243 participantes del programa Housing First, un 89,7% (n=218) son hombres y un 83,9% (n= 204) son mayores de 50 años. Un 73,2% (n=178) tiene nacionalidad española y un 7% (n=17) son personas inmigradas sin documentación. De estas personas, un 57,2% (n=139) gana menos de 500€ mensuales y un 13,6% (n=33) no recibe ningún ingreso. Basándose en el contacto con los profesionales del programa, se estima que un total del 70,4% (n=171) sufre algún tipo de trastorno mental; de estos, solo el 37,9% (n=92) ha sido diagnosticado. En cuanto a las adicciones, un 82,7% sufre alcoholismo y un 28,8% (n=70) sufre adicción a alguno otro tipo de sustancia.

Objetivos

Este artículo expone cómo Arrels Fundació ha reconfigurado los programas, servicios y departamentos en el programa Housing First a Barcelona. Con el fin de servir de ejemplo y compartir con las otras entidades, este artículo describe los resultados de la evaluación de la fidelidad al programa HF y las adaptaciones locales del programa

Método

Después de 18 meses, se ha realizado una evaluación que sirve para medir la eficiencia del programa en la implementación del Housing First. La evaluación se realizó utilizando un método mixto (cuantitativo y cualitativo). Esta metodología se aplica en la misma línea que otros estudios sobre fidelidad al programa HF en varias ubicaciones de

Norteamérica y de Europa, miembros de la red internacional de Housing First.

Primeramente, una autoevaluación cuantitativa de fidelidad se completó a partir del cuestionario de 38 preguntas de la Escala de Fidelidad (Stefancic et al., 2013). A

continuación, se realizó un grupo foco para llegar a un consenso sobre los resultados de la fidelidad de los trabajadores del programa. La evidencia demuestra que, cuanto más fiel se es al modelo HF, mayor es la calidad de vida de los participantes (Davidson et al., 2014; Gilmer, Stefancic, Katz, Sklar, Tsemberis & Palinkas, 2014; Stefancic et al., 2013).

Finalmente, se llevó a cabo una fase cuantitativa a través de entrevistas a informadores clave que identificaban facilitadores y obstáculos para lograr una alta fidelidad al modelo. La metodología se describe a continuación.

Evaluación de la fidelidad

Muestra y procedimiento. Traductores profesionales tradujeron la encuesta de autoevaluación de la fidelidad del inglés al catalán y dos expertos en HF externos hicieron la revisión. Para facilitar la comprensión de la herramienta, se creó un documento suplementario y detallado que desarrollaba y contextualizaba algunos puntos.

La autoevaluación se llevó a cabo entre junio y julio de 2016. El objetivo de la fase cuantitativa era valorar la fidelidad al modelo usando la Encuesta de Fidelidad Housing First (Stefancic et al., 2013), que rellenaron miembros del programa de Acogida y del departamento de Apoyo a la Persona. Nueve profesionales completaron y retornaron la encuesta: cinco mujeres y cuatro hombres. Las preguntas valoraban la fidelidad en el programa usando el modelo original en cinco apartados: Proceso hacia la Vivienda y Estructura; Relación entre Vivienda y Servicios; Filosofía del Servicio; Oferta de Servicios y Estructura del Equipo/Recursos Humanos.

Después, se creó un grupo de trabajo en que los participantes que rellenaron la encuesta se reunieron para debatir, poner en común y decidir la puntuación para cada pregunta. Los nuevos miembros que completaron la encuesta también participaron en el grupo de trabajo. Uno de los responsables del departamento de Incidencia Social moderó la reunión y recogió los resultados consensuados. Diez miembros más de la entidad – voluntarios y trabajadores– asistieron a la reunión del debate de los resultados como observadores. Estos miembros no participaron en los grupos de trabajo. Sin embargo, asistieron a la reunión para facilitar la comunicación interna y garantizar la transparencia. El equipo directivo de Arrels Fundació no participó en la reunión para evitar cualquier posible sesgo en los debates de los grupos de trabajo. La reunión duró 2 horas y 30 minutos.

Análisis de datos. La puntuación de cada enunciado que medía la fidelidad llegaba hasta el 4. Una puntuación por debajo del 3 se consideraba baja fidelidad; de 3,5 y por encima se consideraba alta fidelidad y entre el 3 y el 3,5 se consideraba fidelidad moderada (Macnaughton et al, 2015).

Entrevistas con los informadores clave

Muestra y procedimiento. Esta segunda fase de la investigación se realizó entre enero y marzo de 2017. El objetivo de esta fase cualitativa era analizar la puntuación obtenida en la encuesta e identificar los facilitadores y obstáculos a la fidelidad que se habían observado durante el proceso de implementación. Se entrevistó a once miembros de la entidad como informadores clave: cinco hombres y seis mujeres. La muestra incluía dos voluntarios, dos participantes y siete profesionales para garantizar una representación completa de la entidad. El guion de la entrevista semipautada contenía 43 preguntas sobre siete temas que permitían obtener información sobre aspectos clave de la implementación

del Housing First en Arrels Fundació en los cinco dominios de fidelidad (Proceso hacia la Vivienda y Estructura, Viviendas y Servicios, Filosofía del Servicio, Oferta del Servicio y Estructura del Equipo/Recursos Humanos). Las investigadoras pusieron especial atención en la coordinación local entre las redes de salud y los servicios sociales, la integración social, la función de los voluntarios en el desarrollo del programa como parte esencial de la entidad y el resultado de la aplicación del programa sobre la calidad de vida de los participantes. Dos de los once profesionales que participaron en la fase cualitativa también rellenaron la encuesta de fidelidad. La duración mediana de las entrevistas fue de 2 horas y 15 minutos.

Análisis de datos. Las entrevistas se grabaron y transcribieron usando el programa informático Atlas.ti 7. Se creó un sistema de código basado en un marco teórico inicial y en unos objetivos marcados que permitían desarrollar el análisis cualitativo. Las dos investigadoras realizaron las entrevistas y codificaron la información clasificando los factores identificados como facilitadores y obstáculos a la fidelidad. Las principales categorías objeto de análisis eran: sistema de protección, vivienda, transformación de la entidad, equipo profesional, apoyo, reducción de daños, trabajo en red, incorporación de *peers*¹, voluntarios, dilemas éticos, evaluación de servicios, perfil de las personas atendidas, estigma, colaboración de las personas atendidas, integración comunitaria y calidad de vida de las personas atendidas. En los siguientes apartados se muestran citas de las entrevistas con los participantes representados por códigos numéricos según la función de cada

¹ Un *peer* (o un «igual») es una persona que ha tenido experiencia de sinhogarismo y que trabaja —o mantiene cierta relación laboral— en la entidad, proporcionando servicios de apoyo, gestión, investigación y/o acompañamiento a las personas en situación de sinhogarismo. La figura del *peer* se considera especialmente relevante porque proporciona experiencia compartida hacia los usuarios y un nuevo paradigma de apoyo basado en el apoderamiento, la relación de igual a igual y la participación de los usuarios. [Fuente: *Peer Support in the Homelessness Sector*. Mauro Striano. Feantsa].

participante en la entidad: los profesionales son P1-P7, los voluntarios son V1-V2 y las personas atendidas son U1-U2.

Resultados

Evaluación de la fidelidad

La puntuación total de la fidelidad fue de 123 puntos sobre 169 (73%). La Tabla 1 muestra la puntuación obtenida en cada ítem de evaluación de la fidelidad de la encuesta. Un 45% de los ítems presentaba un alto nivel de fidelidad, un 36% presentaba un bajo nivel de fidelidad y el 19% restante indicaba una fidelidad moderada. Los resultados de la evaluación en Arrels Fundació muestran una alta fidelidad al modelo Housing First en el dominio de Vivienda y Servicios. La puntuación es más baja en el dominio de Proceso hacia la Vivienda y Estructura, ya que los participantes a menudo no pueden elegir los barrios donde querrían vivir y tienen que esperar más de seis meses para acceder a la vivienda.

En el dominio de Filosofía del Servicio se observó una fidelidad más baja dentro del área de derechos individuales de autodeterminación: si bien las personas atendidas tienen una participación importante en la toma de decisiones, en los servicios su opinión no siempre se tiene en cuenta. La puntuación más baja correspondió al apartado Oferta de Servicios, debido, por un lado, a la falta de oportunidades en la formación ocupacional, investigación de trabajo y formación y, de la otra, por el hecho de que los trabajadores *peers* todavía no se han incorporado a los programas.

Tras examinar la puntuación al dominio de Estructura del equipo y Recursos Humanos, se han identificado dos causas de la baja fidelidad. En primer lugar, se ponen a disposición pocos mecanismos formales para facilitar la comunicación con los participantes durante el desarrollo del programa, si bien algunos participantes son miembros del equipo directivo. En segundo lugar, el equipo no dispone de tiempo para discutir y explorar formas de tratar

futuros retos relacionados con la vida en comunidad (mantenimiento del piso, problemas con la vecindad, etc.). La distribución de puntos en los cinco dominios se presenta en el Diagrama 1 para compararla mejor con otras evaluaciones.

Entrevistas a los informadores clave

Los informadores clave identificaron factores que influían en la fidelidad en los cinco dominios. Se han clasificado las respuestas como facilitadores y obstáculos a la fidelidad del modelo (ver Tabla 2). Seguidamente, se han clasificado los factores facilitadores y obstáculos a través de sistémicos, organizacionales e individuales.

Facilitadores de la fidelidad al modelo Housing First

Factores sistémicos. Los informadores clave remarcaron un factor sistémico en el dominio de Oferta de Servicios como facilitador de la fidelidad al modelo HF: la red sanitaria y los servicios de salud mental a la ciudad. Estos servicios son públicos y gratuitos. Además, también hay servicios de atención especializados en personas sin hogar, como ESMES. Como se ha explicado anteriormente, estos servicios proporcionan apoyo directo a las personas vulnerables que sufren trastornos de salud mental severos. En la actualidad, los profesionales de ESMES visitan a los pacientes derivados del departamento de Apoyo a la Persona o del programa de Acogida de Arrels Fundació. Los profesionales de ESMES también trabajan a menudo en coordinación con los gestores de casos de Arrels Fundació. Estas intervenciones ayudan a mejorar la calidad de vida de los participantes con trastornos mentales.

Factores organizacionales. A nivel organizacional, se identificaron varios factores como facilitadores de la fidelidad al modelo HF. Un importante facilitador de fidelidad en el dominio de Proceso hacia la Vivienda y Estructura es el compromiso con la defensa del

derecho a la vivienda. Los entrevistados afirmaron que Arrels Fundació está comprometida con el derecho a la vivienda de las personas vulnerables, tal y como demuestra la contribución de la entidad con las cuotas de alquiler, su compromiso de garantizar los servicios a pesar de la pérdida de la vivienda y a través de su nuevo servicio Piso Cero. Los informadores clave también destacaron la mejora progresiva de la situación sanitaria y social de los participantes del programa como muestra de la fidelidad en este dominio.

Los informadores clave también identificaron la creación de Fundación Mambré como facilitador de la fidelidad al modelo. La Fundación Mambré es una coalición de cuatro grandes entidades de la ciudad (ASÍS Centro de Acogida, Hijas de la Caridad de Sant Vicenç de Paül, Orden Hospitalario de San Juan de Dios y Arrels Fundació). Esta contribuye a ampliar la oferta de servicios para los participantes del programa, como el aprovisionamiento de la vivienda y la orientación profesional. Es trata de una adaptación local creada para cubrir la falta de vivienda pública y privada en la ciudad de Barcelona. Arrels Fundació se ha asociado con la Fundación Mambré para encontrar y poder adquirir vivienda en la ciudad. Desde sus inicios, Arrels Fundació ha atendido a personas inmigradas sin documentación y que, por lo tanto, no tienen acceso a rentas sociales. Varios informadores clave han remarcado los beneficios de esta adaptación local y uno de ellos afirmó: «Dice mucho de Arrels que es posicione tan claramente ante una persona que lo está pasando mal, la persona más cronificada, y no nos importa si tiene papeles o no tiene papeles» (P1).

En el apartado de relación entre Vivienda y Servicios, los informadores clave detectaron los beneficios de saber que el apoyo a la persona sigue aunque pierdan la vivienda. Este fue un sentimiento que expresaron prácticamente todos los entrevistados. Uno de ellos afirmó: «[...] Desde el punto de vista de la calidad de vida de la persona

atendida, creo que la vivienda es un factor muy importante. Lo que no tiene sentido es mantener la vivienda como objetivo sin pensar en la persona» (P5). Los participantes reciben la misma atención de Arrels Fundació tanto si duermen en el Piso Cero como en la calle, ingresan en un centro de rehabilitación o van a prisión. Incluso cuando la persona muere, Arrels Fundació garantiza que tenga un funeral digno.

En el apartado de Filosofía del Servicio, los informadores clave identificaron el trabajo en la red, tanto local como internacional, como facilitador de fidelidad. El trabajo en la red favorece y mejora las perspectivas globales de intervención social (Ubieto, 2007). Arrels Fundació ha trabajado durante años con las redes europeas en la implementación del Housing First. Apostar por un enfoque nuevo y más eficiente dentro de un contexto internacional ha sido alentador para los profesionales de la entidad, la cual se ha visto fortalecida por los resultados positivos de los participantes. Como señaló un informador clave: «La disposición nuestra de apostar por eso, el hecho de querernos formar, de ir conociendo otros recursos, ir al extranjero... yo creo que todo esto nos ha ayudado» (P2).

Dentro del mismo dominio, los informadores clave expresaron que la experiencia de Arrels Fundació en el trabajo de reducción de daños con personas sin hogar ha facilitado la provisión de servicios sin condiciones previas. La mayoría de los entrevistados coinciden al afirmar que el hecho de que Arrels Fundació no fuerce a los participantes a cumplir con el tratamiento (por adicción, problemas de salud mental, etc.) facilita la adherencia al programa.

En el apartado de Oferta de Servicios, los informadores clave describieron que los equipos de apoyo son estables y tienen experiencia en el trabajo con personas sin hogar, garantizando una transición efectiva desde un modelo de escala hasta el modelo Housing First. También señalaron que los gestores de casos son conscientes de las dificultades que

puede representar este cambio cultural. Las dificultades asociadas a un programa Housing First —conducido por la persona— se han ido tratando con sesiones de formación, prácticas de trabajo en equipo y desarrollo de habilidades comunicativas, visitas internacionales a los programas de HF y reuniones semanales de equipo, entre otros. Los equipos se coordinan en la prestación de servicios y apoyan eficazmente a los participantes del programa en la autogestión y las relaciones con el vecindario.

Algunos informadores clave enfatizaron que los voluntarios son un recurso indispensable para la entidad y las personas que atiende así como una valiosa adaptación local. Los voluntarios trabajan conjuntamente con los gestores de casos en tareas de apoyo. Son, para las personas atendidas, un enlace con la sociedad. Tal como comenta un informador clave: «[...] Para mí es muy importante el voluntario. Yo creo que esto pasa en todos los programas... tanto en el Housing First como en el centro abierto o en cualquier otro. Crean vínculos con las personas que para mí es la clave de todo nuestro trabajo» (P2).

Los informadores clave también señalaron el compromiso del programa en el trabajo del respeto y el refuerzo de las relaciones personales positivas, tal y como demuestra la cohesión del equipo y el tipo de liderazgo que se ejerce dentro del Equipo Directivo. Es importante mencionar que algunos participantes del programa son miembros del Equipo Directivo y que otros también colaboran en todos los servicios y departamentos. Arrels Fundació ha trabajado durante años en la inclusión de los participantes en las tareas del día a día, como por ejemplo los trabajos administrativos o el mantenimiento de espacios y materiales, organizando encuentros y actividades y apoyando al departamento de Comunicación. A pesar de que esta colaboración no es remunerada —no son trabajadores *peers*—, sí que permite la influencia de los participantes en los servicios (Arrels Fundació,

2015). Los informadores clave entienden que la autodeterminación es crucial para lograr la recuperación, un principio básico de Housing First (Gaetz et al., 2013).

Los informadores clave constatan la importancia de construir relaciones estables entre los voluntarios, los participantes y los gestores de casos. Las personas implicadas con Arrels Fundació tienen un fuerte sentimiento de pertenencia y consideran a la entidad como su familia. «Muchas personas aquí en Arrels nos dicen: “es mi familia”, esto lo dicen muchas personas. Pero yo tengo muy claro que esta familia no son solo los cuatro profesionales del equipo, sino que es todo Arrels», declaró un entrevistado (P3). Los informadores clave también indicaron que Arrels Fundació proporciona actividades de ocio orientadas a la integración social en el marco de una perspectiva holística como facilitador de fidelidad en el dominio Ofrecida de Servicios.

Factores individuales. Los informadores clave identificaron los valores personales y la experiencia de los gestores de casos como factores individuales facilitadores en el apartado Estructura del Equipo/Recursos Humanos. La motivación y la confianza se identificaron como factores clave para promover la adherencia en el programa. Para los profesionales, esta motivación es esencial para la estabilidad del equipo y el desarrollo de las capacidades de los trabajadores. Un entrevistado afirmó: «Yo creo que en un 95% de los casos es gente que está motivada, animada, con ganas de mejorar, de hacerlo mejor» (P1). La filosofía del programa refuerza la confianza entre los miembros del equipo en este nuevo marco de trabajo. Esto es importante porque ellos y ellas gestionan situaciones difíciles con las personas atendidas, las cuales tienen problemas de salud, legales y económicos que pueden hacer aumentar el temor y desestabilizar su situación de vivienda.

Obstáculos a la fidelidad del Housing First

Los informadores clave han identificado varios factores como obstáculos a la fidelidad. Estos obstáculos también se clasifican en sistémicos, organizacionales o individuales.

Factores sistémicos. Los obstáculos principales a la fidelidad fueron sobre todo sistémicos, especialmente en el aspecto de acceso a una vivienda asequible y adecuada, en el apartado de Proceso hacia la Vivienda y Estructura. La crisis del mercado inmobiliario en Barcelona ha causado un gran número de desahucios que han hecho aumentar la sensibilización social hacia el derecho fundamental a la vivienda. A pesar de la mayor conciencia social y el hecho de que el sinhogarismo sigue en la agenda política local y regional, la inversión se ha quedado corta en comparación con lo que se necesita para resolver el problema. El reducido parque de vivienda, tanto público como privado, hace todavía más difícil el acceso a la vivienda para los participantes.

Hay una lista de espera de unos seis meses de media entre la adquisición de la vivienda por parte de Arrels Fundació y la entrada de la persona al piso. Esto se debe principalmente a la carencia de vivienda en Barcelona y al hecho de que los pisos obtenidos se encuentran en condiciones precarias y necesitan reformas. Como adaptación local, Arrels Fundació ofrece pisos compartidos o ayuda a los participantes a adquirir habitaciones de realquiler. A pesar de esto, los participantes cuentan con poca oferta de barrios para elegir. Tal y como afirmó un informador clave: «Poder elegir la zona sería ideal; pero claro, si hay pocos pisos, pues el mercado mismo te cierra las puertas a poder elegir» (P7). Tal y como se ha mencionado con anterioridad, más de 7 de cada 10 participantes ganan menos de 500€ al mes; el mercado laboral es reducido y la cantidad de servicios de orientación laboral es baja. Además, los entrevistados explicaron que el acceso a las ayudas o subsidios destinados a cubrir las necesidades básicas para vivir de manera autónoma es muy limitado. Un

informador comentó: «Trabajamos por la autonomía de las personas. El dilema es: ¿verdaderamente estas personas pueden ser autónomas con estos ingresos? ¿O no son autónomas? Y con esto yo mismo tengo conflictos» (P3).

A pesar de que el Parlament catalán ha aprobado una ley para una Renta Mínima de Inserción de 664€ al mes —publicada en el Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC Ley 14/2017, de 20 de julio, de la Renta Garantizada de Ciudadanía), en la actualidad los destinatarios reciben solo el 80% de esta prestación y algunos requisitos de asignación son difíciles de demostrar para algunas personas sin hogar. A pesar de que estas trabas inciden sobre la autonomía personal de los participantes de Arrels Fundació, esto no imposibilita su acceso a la vivienda, puesto que la entidad destina su presupuesto a pagar el alquiler aunque los participantes no tengan ingresos.

Los informadores clave también detectaron el obstáculo del estigma sobre el sinhogarismo en el apartado Oferta de Servicios. Algunos informadores comentaron casos de personas atendidas que se habían sentido discriminadas por parte de los vecinos en sus nuevas comunidades. El estereotipo de persona sin hogar asociada a «alteridad» y «peligrosidad» sigue instalado en el imaginario colectivo que sitúa a estas personas al margen de la sociedad (Matulič, 2015, p. 42). Este hecho es también relevante para Arrels Fundació en relación a la dificultad de encontrar pisos de alquiler. Tal como explica un informador clave: «Creo que el hecho de que Arrels sea conocido [...] en este caso creo que juega en contra, porque ya asocian a Arrels con la gente de la calle» (P7).

Factores organizacionales. Varios factores organizacionales se han visto como obstáculos en la fidelidad al modelo Housing First. En el apartado Oferta de Servicios, los informadores clave detectaron las dificultades que encuentran las personas atendidas cuando intentan participar en la comunidad y el profundo sentimiento de soledad que

tienen algunos cuando entran a vivir en pisos individuales. El círculo social de los participantes a menudo es reducido y no se sienten muy integrados en la comunidad. Por eso, la función de los voluntarios es muy importante. Un participante dijo: «El voluntariado... simplemente es una ayuda, porque somos personas que no tenemos la familia al lado, o vamos un poquito solos por la vida, y entonces el voluntariado cubre un poquito la compañía del familiar o del amigo» (U2). A los participantes les cuesta mucho distanciarse de la red de relaciones que han creado en el Centro Abierto de Arrels Fundació o en el barrio del Raval, donde está ubicado el centro. Este es el distrito donde se contabilizó el número más elevado de personas sin hogar en el recuento de 2017 realizado por la Red de Atención a Personas Sin Hogar (Barcelona, 2017b).

En el mismo dominio, los informadores clave explicaron que la orientación profesional y la formación ocupacional no son, de momento, una prioridad para la entidad. Un informador clave sostuvo: «Yo creo que es porque no tenemos un servicio de investigación de trabajo o de formación y de inserción laboral, porque esta no ha sido nunca una de las prioridades de la entidad» (P4).

A pesar de que hace años que Arrels Fundació trabaja en el modo de hacer crecer la participación de las personas atendidas en los diferentes servicios y departamentos de la entidad, este ámbito todavía necesita mejorar. Por ejemplo, los trabajadores *peer* todavía no se han incorporado a la entidad. Los informadores clave indicaron que los gestores de casos y los voluntarios todavía no están completamente convencidos del valor de los trabajadores *peer* dentro del equipo y que les costaría aceptarlos como compañeros de trabajo. Un profesional dijo: «No estamos preparados para aceptar que una persona atendida pueda ser un profesional que pueda cobrar» (P5).

Los informadores clave detectaron la alta ratio participante-gestor de casos como obstáculo al apartado Estructura del Equipo/Recursos Humanos. «Yo creo que necesitan más acompañamiento del que se les está haciendo. Y a veces no lo ofrecemos, porque no se puede, [...] pero en Arrels no trabajamos solo con profesionales. Somos profesionales y hay voluntarios», afirmó un profesional (P3). Una ratio baja entre participantes y gestores de casos permite que los gestores de casos y los voluntarios trabajen más sobre aspectos sociales y emocionales que tienen que ver con las necesidades de apoyo de los participantes (Matulič, 2015).

La falta de separación entre servicios de vivienda y servicios de apoyo se identifica, también, como obstáculo organizacional de la fidelidad al modelo, el cual contribuye a situaciones que debilitan la relación con los participantes. Por ejemplo, un informador clave afirmó: «No puede ser que el que te eche de la vivienda sea tu equipo de apoyo, estás condicionando a la persona» (P1). Los informadores expresaron que el hecho que el departamento de Apoyo a la Persona se encargue de garantizar que los participantes paguen el alquiler, mantengan el piso y que sea a la vez el mediador con los vecinos en caso de conflicto, puede conducir a un debilitamiento del vínculo entre el gestor de casos y el participante.

Algunos entrevistados también señalaron la falta de una estrategia global de seguimiento y de evaluación de los servicios y del apoyo proporcionado a los voluntarios y gestores de casos como obstáculos a la fidelidad en el dominio Oferta de Servicios. Esto se agrava con la carencia de procesos formales para que los participantes puedan valorar el impacto del programa sobre su calidad de vida y hacer aportaciones sobre cómo se podría mejorar. Un entrevistado dijo: «No hay ningún sistema de evaluación formal con indicadores. La valoración que se hace es subjetiva» (P3).

El último obstáculo organizacional detectado por los informadores clave consiste en que la entidad no facilita espacios de supervisión en los cuales los gestores de casos puedan tratar las dificultades y las consecuencias emocionales de trabajar con personas con necesidades de apoyo complejas. Un entrevistado dijo: «Evidentemente, el tema de formación, mediación, supervisión, también se tiene que impulsar, trabajar» (P1).

Factores individuales. Los informadores clave identificaron un factor individual de fidelidad al HF dentro del área de Oferta de Servicios. La organización ha llevado a cabo una transformación significativa facilitada por la formación continua de los equipos de voluntarios y de los gestores de casos. Sin embargo, todavía se usan algunas prácticas residuales del modelo de escala. Por ejemplo, el seguimiento y control de las actividades de los participantes es todavía habitual. Los gestores de casos se encuentran con dificultades para determinar la intensidad del apoyo. «Intentamos controlar un poco la vida de la persona dentro de su vivienda. Respetando, pero sí que creo que se tiene que hacer... para mí no es viable no hacer ningún tipo de control», explicaba un informador clave (P4). Estas situaciones revelan ciertos dilemas éticos en relación a la autonomía y autodeterminación de los participantes, los cuales suscitan, en muchos casos, un cierto desacuerdo entre voluntarios y gestores de casos. El seguimiento del equipo no es siempre bien recibido y la intensidad del seguimiento social no es siempre una decisión que tome el participante.

Debate

Es importante conocer la historia de la entidad para entender el contexto del programa actual. Como apuntaron Macnaughton et al. (2015), el éxito de un nuevo programa HF recae, por un lado, en la experiencia previa del equipo, los valores y el compromiso con el proyecto y, por el otro, en la alineación de los valores de la entidad con el modelo HF. Incluso cuando los miembros de la organización quieren desarrollar un

proyecto innovador y basado en la evidencia como el HF, la transición no es siempre fácil (Greenwood et al., 2013; Goering et al., 2014; Stergiopoulos et al., 2015).

Para Arrels Fundació, participar en este estudio y evaluación internacional ha sido una gran oportunidad para reflexionar y examinar el trabajo diario, y también para mejorar la sintonía del programa de Arrels Fundació con la filosofía y los valores del modelo Housing First. Estos resultados confirman que, a pesar de que el programa se adhiere bastante a los principios de HF, hay ámbitos que requieren una mejora. La fortaleza de Arrels Fundació proviene de su larga trayectoria en la atención a personas sin hogar, de usar una filosofía similar a la del HF para proporcionar vivienda permanente y segura, de aplicar un marco de reducción de daños y de proporcionar un apoyo flexible durante el tiempo que la persona lo necesite (Pleace, 2016).

Los apartados de Vivienda y Servicios, Proceso hacia la Vivienda y Estructura y Filosofía del Servicio obtuvieron la puntuación más alta en fidelidad. Estos resultados muestran que Arrels Fundació ha logrado niveles de fidelidad similares a los otros programas internacionales, sobre todo en el ámbito de relación entre Vivienda y Servicios, que han recogido la misma puntuación obtenida por el programa canadiense *At Home/Chez Soi* en su tercer año de implementación (Macnaughton et al., 2015). Los resultados más bajos de fidelidad de Arrels Fundació correspondieron al apartado Oferta de Servicios, que reflejó los mismos resultados que obtuvo el primer año *At Home/Chez Soi* (Nelson et al. 2014).

Hay que estar conectado con otros servicios y entidades del sector para conseguir, de manera colectiva, una incidencia política local y regional, así como mejorar el acceso a la vivienda, a las redes de salud mental y a los tratamientos por adicción. Los resultados señalan que fortalecer los vínculos entre las instituciones públicas y privadas y conseguir nuevos colaboradores es clave para el mantenimiento y la difusión del HF en Cataluña,

España y otros países (Macnaughton et al., 2015). Las conclusiones señalan que es indispensable trabajar en red con la XAPSELL de Barcelona, promover el debate y la reflexión en torno al modelo HF en Cataluña y la participación en redes y comunidades internacionales de HF.

Los resultados también demostraron la importancia de algunas adaptaciones locales para el éxito general del programa en un contexto regional. Una de las más importantes tiene que ver con la provisión de vivienda. La provisión de pisos ayuda a los participantes a recuperar su calidad de vida, sobre todo en aspectos como la estabilidad material, los hábitos saludables y el restablecimiento de una identidad social y personal positiva. Estos elementos van en concordancia con los resultados de otros proyectos de investigación que han desarrollado diferentes países europeos (Bretherton & Pleace, 2015; Busch-Geertsema, 2013). La colaboración con Fundación Mambré tiene una importancia clave para garantizar la provisión de vivienda.

Otra adaptación local es que, desde sus inicios, Arrels Fundació ha atendido a personas inmigradas sin documentación, las cuales no tienen, por lo tanto, acceso a prestaciones. A pesar de la evidencia de los beneficios del modelo HF, también existen otras opciones a este modelo. El Piso Cero —una equipación nocturna de baja exigencia para personas que hace años que duermen en la calle y para las cuales, por varias razones, es difícil acceder a otros recursos o servicios de la ciudad —es una adaptación local valiosa. El deterioro cognitivo causado por dolencia mental crónica, soledad, aislamiento y comportamiento agresivo, conjuntamente con el abuso de sustancias y la carencia de ingresos, son ejemplos de las dificultades a las que se enfrentan los participantes. El sentimiento de rechazo, el desarraigo y verse privados del derecho de acceso complica el uso de programas y servicios públicos.

El gran número de voluntarios es una adaptación local esencial que promueve la vinculación social de los participantes. Como hemos dicho antes, Arrels Fundació fue creada por voluntarios, que son considerados uno de los motores de la organización. Ramón Noró, uno de los fundadores de la entidad y actualmente jefe del departamento de Incidencia Social, afirmó que «mientras los voluntarios ayudan a conectar a los individuos con la sociedad y a restablecer vínculos, los miembros del departamento de Apoyo a la Persona garantizan un seguimiento social adecuado» (Noró, 2007, p.35). Al mismo tiempo, los voluntarios contribuyen a sensibilizar a la población acerca del sinhogarismo.

Los resultados también confirman que los diferentes equipos de Arrels Fundació, integrados por gestores de casos y voluntarios, son estables y cuentan con una formación específica y experiencia en el modelo HF. Ellos y ellas aportan conocimiento y habilidades básicas para tratar las necesidades complejas de los participantes. El compromiso del equipo directivo con la misión de Arrels Fundació es responsable, en buena parte, del compromiso de gestores de casos y voluntarios para proporcionar apoyo a largo plazo a los participantes. Estos factores contribuyen a facilitar la recuperación y la adherencia a un seguimiento individualizado y basado en las preferencias de los participantes. Acoger el modelo HF ha supuesto abrazar un cambio cultural, recibir formación, asistir a conferencias y visitar otros programas europeos de HF. Estas experiencias han incrementado la sensibilidad del equipo en relación al derecho a la autonomía de las personas.

Esta evaluación ha identificado varias dificultades en la implementación del programa y la oferta de servicios que requieren atención. Por ejemplo, la situación de la vivienda en Barcelona hace especialmente difícil obtener pisos individuales a precios asequibles y, por lo tanto, las opciones de los participantes se vuelven limitadas y los tiempos de espera siguen creciendo. La extensión del problema complica la adherencia a principio del HF de

proporcionar acceso inmediato a una vivienda permanente. Sin un crecimiento rápido del mercado inmobiliario público, será cada vez más difícil para Arrels Fundació dar respuesta a las necesidades de vivienda de los participantes.

La no-separación de vivienda y servicios de apoyo implica que los gestores de casos tienen que proporcionar servicios de apoyo y atender cuestiones relacionadas con la vivienda, y esto puede perjudicar la relación entre los participantes y los gestores de casos. La separación de las funciones que ejercen los gestores de casos es un factor importante para el modelo HF (Tsemberis, 2010). Esta medida todavía no se ha implementado porque de momento no ha sido económicamente posible. Es un aspecto importante al cual la entidad tiene que dedicar una atención especial para garantizar la adhesión a los principios de atención individualizada basada en las preferencias del participante.

Es necesario que la entidad incremente los esfuerzos para facilitar la integración social de los participantes y su acceso al mercado laboral con el fin de fortalecer la adherencia a los principios HF de integración social y comunitaria. La soledad que experimentan los participantes es, también, un nuevo reto que la organización está abordando. Tal como afirman la Asociación Realidades y la Fundación BALSAS, un objetivo importante (y factor de recuperación) es ayudar a los participantes a crear nuevas relaciones y a reconstruir relaciones rotas durante el sinhogarismo (Asociación Realidades y Fundación BALSAS, 2007). Estas nuevas relaciones permiten nuevas perspectivas en las relaciones con los centros de atención primaria y los centros sociales del barrio para facilitar el camino de proceso hacia la integración social. Las dificultades que experimentan los participantes en la construcción y reconstrucción de las redes sociales son situaciones que ya han sido detectadas por otros evaluadores del programa (Bretherton & Pleace, 2015; Bernad, Yuncal & Panadero, 2016; Bernad, Cenjor & Yuncal, 2016).

Limitaciones:

Se han encontrado algunas limitaciones en la Evaluación de la Fidelidad y en las entrevistas a los informadores clave. En cuanto a la evaluación de la fidelidad, los profesionales rellenaron la encuesta individualmente. Las puntuaciones finales se recogieron a partir de la puesta en común en la reunión de consenso. Este método ya se había usado en evaluaciones previas (Macnaughton et al., 2015). Las limitaciones de este tipo de procedimiento son el posible efecto de liderazgo de algunos participantes en la reunión de consenso y su influencia sobre las conclusiones. Nueve de diecinueve responsables de servicio y gestores de casos del programa de Acogida y del departamento de Apoyo a la Persona participaron en la encuesta de autoevaluación y en la reunión de consenso. Otra limitación metodológica es que diez miembros más de la entidad asistieron a la reunión de consenso como observadores. Este hecho podría haber influido sobre los resultados.

Las entrevistas con los informadores clave se hicieron de manera individualizada para tener conocimiento de los facilitadores y los obstáculos a la fidelidad en los cinco dominios básicos. Si bien las entrevistas con los informadores clave demostraron ser valiosas, los grupos de trabajo permitían incorporar la voz de profesionales, voluntarios y participantes (Macnaughton et al., 2012; Macnaughton et al., 2015). Sin embargo, todavía no se ha hecho una reunión donde los entrevistados puedan debatir y comparar los resultados que han obtenido.

Conclusiones

La experiencia de evaluar la fidelidad de Arrels Fundació al programa Housing First nos ha permitido reflexionar y mejorar la fidelidad a este modelo. Además, esta evaluación ha

dado a Arrels Fundació la oportunidad única de evaluar sus propias capacidades dentro del programa HF e incorporar esta autoevaluación al proceso. Durante el proceso de evaluación se han ido introducir algunas mejoras. En primer lugar, la Fundación Mambré inició una investigación de pisos más económicos en las cercanías de Barcelona (Área Metropolitana de Barcelona) para hacer frente a la carencia de vivienda. En segundo lugar, La Troballa, el taller y centro de formación ocupacional que promueve hábitos personales y la recuperación de las capacidades de los participantes de Arrels Fundació que se encuentran en situaciones vulnerables, contrató a más personal y se trasladó a un nuevo local tres veces más grande que el original. El taller está diseñado para apoyar a los participantes en su proceso de inserción laboral, mediante la práctica de oficios, la formación ocupacional y las habilidades sociales, así como la orientación profesional. Finalmente, Arrels Fundació empezó a implementar sesiones de supervisión externa con los equipos y ha creado un grupo de trabajo para estudiar estrategias sobre cómo incorporar trabajadores *peer* en los servicios.

Los resultados del programa HF de Arrels Fundació también han mostrado claramente en qué áreas la entidad necesita trabajar más para mejorar la fidelidad al modelo HF: implementar una separación más definida de las funciones que ejercen los gestores de casos, promover la integración comunitaria de los participantes, establecer un procedimiento formal para evaluar la práctica organizativa de la entidad, conseguir una ratio menor de participante-gestor de casos y mejorar la formación que reciben los voluntarios y profesionales.

En conclusión, comparar los resultados de esta evaluación con los de otros países nos ha permitido identificar retos comunes y diseñar posibles estrategias para hacerles frente. El marco internacional de estas evaluaciones garantiza la credibilidad y la sostenibilidad del

proyecto (Nelson et al., 2017). Las comparaciones transversales entre países nos permitirán identificar los obstáculos sistémicos que también afectan a otros contextos sociales y políticos.

Compartimos una historia común de recesión económica significativa y crisis de vivienda con otros países europeos. Esto ha conllevado dificultades en el acceso a la vivienda que han sufrido los participantes tanto en mercados públicos como en privados. En el contexto catalán, los servicios sociales para personas sin hogar se han incrementado, pero todavía no son suficientes para abordar la demanda.

Las comparaciones con países occidentales revelarán las diferencias y similitudes en los obstáculos sistémicos para movilizar una atención efectiva para los participantes. Las comparaciones transversales entre países también señalarán diferencias y parecidos en los cambios culturales hacia unos servicios centrados en la persona y basados en su recuperación. Estas comparaciones, juntas, permitirán obtener una información importante sobre el contexto de implementación y las áreas donde las entidades tienen que centrar sus esfuerzos con el fin de implementar programas con un alto nivel de fidelidad al modelo.

Referencias bibliográficas

Ayuntamiento de Barcelona (2005). *Barcelona Inclusiva: 2005-2010: Pla Municipal per a la Inclusió Social: 6 línies estratègiques i 37 accions*. Barcelona: Benestar Social. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11703/105922>

Ayuntamiento de Barcelona (2006). *Programa Municipal d'Atenció Social a Persones Sense Sostre*. Barcelona: Benestar Social. Recuperado de http://ajuntament.barcelona.cat/drets-socials/sites/default/files/arxiu-documents/Plans%20i%20Programes%20Municipals%202005-2010.Programa%20Municipal%20d'Atencio%20Persones%20Sense%20Sostre_200.pdf

Ayuntamiento de Barcelona (2015). *L'Ajuntament adjudica la gestió del servei Primer la Llar (Housing First) per proporcionar accés immediat a un habitatge a persones sense sostre*. Recuperado de <http://ajuntament.barcelona.cat/premsa/2015/05/03/lajuntament-adjudica-la-gestio-del-servei-primer-la-llar-housing-first-per-proporcionar-acces-immediat-a-un-habitatge-a-persones-sense-sostre/?hilite=%22Housing%22%2C%22First%22>

Àrea de Habitat Urban (2012). *Pla d'assentaments irregulars: mesura de govern*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11703/84700>

Arrels Fundació (2015). *The new board in Arrels includes two persons who have experienced homelessness*. Recuperado de: <http://www.arrelsfundacio.org/en/2015/01/20/new-board-arrels-includes-two-persons-experienced-homelessness/>

Arrels Fundació (2016). *Els comptes clars*. Recuperado de: <https://www.arrelsfundacio.org/qui-som/els-comptes-clars/>

Arrels Fundació (2017). *El nostre equip*. Recuperado de: <http://www.arrelsfundacio.org/qui-som/equip/>

Asociación Realidades, Fundación RAIS (2007). *Construyendo relaciones. Intervención psicosocial con personas sin hogar*. Madrid: Asociación Realidades and Fundación RAIS.

Recuperado de: <http://www.carm.es/ctra/cendoc/haddock/13374.pdf>

Bernad, R., R. Yuncal, S. Panadero (2016). *Introducing the Housing First Model in Spain: First Results of the Habitat Programme*. European Journal of Homelessness, 10 (1), 53-82.

Bernad, R., V. Cenjor, R. Yuncal (2016). *Housing First Model in Spain: Habitat Programme 12 months - results*. Barcelona Societat. Journal on social knowledge and analysis. Ajuntament de Barcelona, 20, pp. 98-113. Recuperado de:

<http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/revista-ingles/11-housing-first-model-in-spain.pdf>

Bretherton, J., N. Pleace (2015). *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services*. Centre for Housing Policy: University of York.

Busch-Geertsema, V. (2013). *Housing First Europe Final Report*. Bremen: Brussels: GISS.

Davidson, C., C. Neighbors, G. Hall, A. Hogue, R. Cho, M. Phil, J. Morgenstern (2014). *Association of Housing First Implementation and Key Outcomes Among Homeless Persons With Problematic Substance Use*. Psychiatric Services, 65 (11).

Gaetz, S., F. Scott, T. Gulliver (2013). *Housing First in Canada: Supporting Communities to End Homelessness*. Toronto: Canadian Homelessness Research Network Press.

Generalitat de Catalunya (2017). *L'estratègia integral per a l'abordatge del sensellarisme a Catalunya impulsada pel Govern presenta els primers treballs del model català de "La llar, primer" (Housing First)*. Recuperado de:

http://premsa.gencat.cat/pres_fsvp/AppJava/notapremsavw/302251/ca/lestrategia-integral-labordatge-sensellarisme-catalunya-impulsada-pel-govern-presenta-treballs-model-catala-llar-housing-first.do

Gilmer, T.P., A. Stefancic, M.L. Katz, M. Sklar, S. Tsemberis, L.A. Palinkas (2014). *Fidelity to the Housing First Model and Effectiveness of Permanent Supported Housing Programs in California*. Psychiatric Services, 65 (11), 1311-1317.

Goering, P., S. Veldhuizen, A. Watson, C. Adair, B. Kopp, E. Latimer, T. Aubry (2014).

National At Home/Chez Soi Final Report. Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada.

Greenwood, R.M., A. Stefancic, S. Tsemberis, V. Busch-Geertsema (2013). *Implementations of Housing First in Europe: Successes and Challenges in Maintaining Model Fidelity*.

American Journal of Psychiatric Rehabilitation, 16 (4) pp.2990-312.

Guijarro, L., A. Sales, J. Tello, A. De Inés (2017). *Diagnosi 2017: La situació del sensellarisme a Barcelona. Evolució i accés a l'habitatge*. Barcelona: Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar Barcelona. Recuperado de:

<http://www.bcn.cat/barcelonainclusiva/ca/2017/12/Diagnosi2017.pdf>

Ley 14/2017, del 20 de julio, de la renta garantizada de ciudadanía, DOGC núm 7418 (2017).

Recuperado de <http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/7418/1626989.pdf>

Macnaughton, E., P. Goering, G. Nelson (2012). *Exploring the Value of Mixed Methods the At Home/Chez Soi Housing First Project: A Strategy to Evaluate the Implementation of a Complex Population Health Intervention for People with Mental Illness Who Have Been Homeless*. Canadian Journal Public Health; 103 (7), Supp. 1, Population Health Intervention Research: Advancing the Field, S57-S62.

Macnaughton, E., A. Stefancic, G. Nelson, R. Caplan, G. Townley, T. Aubry (2015).

Implementing Housing First Across Sites and Over Time: Later Fidelity and Implementation Evaluation of a Plan-Canadian Multi-site Housing First Program for Homeless People with Mental Illness. American Journal of Community Psychology, 55 (3-4), 279-291.

Matulič M.V. (2015). *Procesos de inclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: Relatos de vida y acompañamiento social*. Tesis doctoral presentada el 9 de marzo de 2015. Departamento de Trabajo Social y Derechos Sociales. Universidad de Barcelona. Recuperado de: <http://www.tesisenred.net/handle/10803/393958>

Matulič, M.V., C. Cabré, A. García (2016). *L'atenció a les persones sense llar a la ciutat de Barcelona: una mirada històrica i de futur*. Barcelona Societat. Revista de conocimiento y análisis social. Ayuntamiento de Barcelona, 20, 59-77. Recuperado de: <http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/revista/revista-20-completa.pdf>

Matulič, M.V., I. De Vicente (2016). *Housing First: un modelo de atención centrada en la persona en III Congreso Internacional: Trabajo Social, arte para generar vínculos*. Deusto: Publicaciones Digitales de la Universidad de Deusto. Recuperado de: <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/otraspub/otraspub12.pdf>

Nelson, G., R. Caplan, T. MacLeod, E. Macnaughton, R. Cherner, T. Aubry, P. Goering (2017). *What Happens After the Demonstration Phase? The Sustainability of Canada's At Home/Chez Soi Housing First Programs for Homeless Person with Mental Illness*. American Journal of Community Psychology, 59 (1-2) pp.144-157.

Nelson, G., A. Stefancic, J. Rae, G. Townley, S. Tsemberis, E. Macnaughton, P. Goering (2014). *Early Implementation Evaluation of a Multi-Site Housing First Intervention for Homeless People with Mental Illness: A Mixed Methods Approach, Evaluation and Program Planning*, 43 pp. 16-26.

Noró, R. (2007). *Arrels Fundació: una resposta col·lectiva a la situació de les persones sense llar*. Revista de Treball Social (RTS) Inclusió-Exclusió: oposats o complementaris? 180 pp. 33-42. Recuperado de: <http://www.tscat.cat/content/rts-180-bilingue>

Pleace, N. (2016). *Housing First Guide Europe*. Brussels:Feantsa/SNF.

Stefancic, A., S. Tsemberis, P. Messeri, R. Drake, P. Goering (2013). *The Pathways Housing First Fidelity Scale for Individuals with Psychiatric Disabilities*. American Journal of Psychiatric Rehabilitation, 16(4) pp.240-261.

Stergiopoulos, V., S.W. Hwang, A. Gozdzik, R. Nisenbaum, E. Latimer, D. Rabouin, P.N. Goering (2015). *Effect of Scattered-Site Housing Using Rent Supplements and Intensive Case Management on Housing Stability Among Homeless Adults With Mental Illness. A Randomized Trial*. JAMA 313(9) pp. 905-915.

Tsemberis, S. (2010). *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*. Center City, Minnesota: Hazelden Press.

Universitat de Barcelona (2014). *Housing First, un nuevo modelo de apoyo para las personas sin hogar en Barcelona*. Barcelona: Universitat de Barcelona.

Ubieto, J.R. (2007). *Models de treball en xarxa. Educació social*. Revista d'Intervenció Socioeducativa, 36 pp.26-39. Recuperado de:
<https://www.raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/165566/241137>

Uribe, J. (2014). *De la calle al hogar. Housing First como modelo de intervención y su aplicación en Barcelona*. Barcelona: Ediciones Sant Joan de Déu.

Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar Barcelona (2017a). *2016-2020 Barcelona Plan for Fighting Homelessness*. Barcelona: Network for the Attention to Homeless People in Barcelona. Recuperado de:

http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxiu-documents/barcelona_plan_fighting_homelessness_2016-2020.pdf

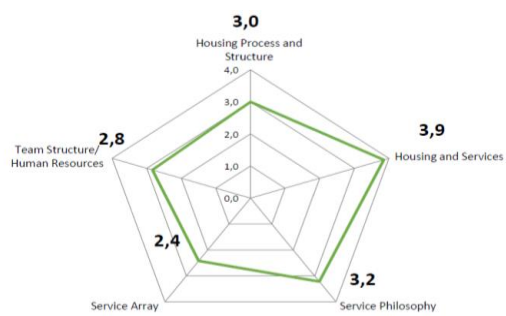
Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar Barcelona (2017b). XAPSELL. Accessible a:
https://recompte.barcelona/?page_id=65&lang=es

Dominio / Sección	Descripción del dominio / Puntuación por sección (Hasta 4)
Proceso hacia la vivienda y estructura	3,0
1. Posibilidad de escoger la vivienda	3,0
2. Posibilidad de escoger el barrio	2,0
3. Apoyo en temas de mobiliario	4,0
4. Vivienda asequible con subsidios	4,0
5. Proporción de ingresos destinados al alquiler	4,0
6. Tiempo de espera desde la demanda de vivienda	2,0
7. Tipo de vivienda	2,0
Relación entre vivienda y servicios	3,9
8. Proporción de participantes que comparten habitación	4,0
9. Requisitos para acceder a la vivienda	4,0
10. Requisitos para mantener la vivienda	4,0
11a. Contrato de alquiler o arrendamiento	4,0
11b. Cláusulas del contrato de alquiler	4,0
12. Tipo de apoyo/opciones ante la pérdida de vivienda	3,0
13. Otros tipos de servicios ante la pérdida de vivienda	4,0
Filosofía del servicio	3,2
14. Oferta de servicios	3,0
15. Condiciones para recibir tratamiento por enfermedad mental grave	4,0
16. Condiciones para recibir tratamiento por abuso de sustancias	4,0
17. Marco de intervención por consumo de sustancias	4,0
18. Promoción de la adhesión a los programas de tratamiento	2,5
19. Elementos del programa de tratamiento y seguimiento	1,6
20. Efectos del programa sobre la vida de los participantes	3,4
Oferta de servicios	2,4
21. Mantenimiento de la vivienda	4,0
22. Servicios psiquiátricos	4,0
23. Tratamiento por abuso de sustancias	2,4
24. Oportunidades de acceso a trabajo remunerado	0,8
25. Servicios de formación	0,8
26. Oportunidades de voluntariado	3,2
27. Tratamiento médico	3,2
28. Especialista <i>peer</i> remunerado	1,0
29a. Servicios de integración social	2,4
Estructura del programa	2,8
31. Entorno del participante	2,0
33. Ratio individual participante-profesional	4,0
34b. Frecuencia de visitas mensuales	4,0
35. Frecuencia de reuniones de profesionales para revisar servicios	3,0
36. Contenidos de las reuniones de equipo	2,7
37. Aportaciones de los participantes sobre el programa	1,3
Total	3,0

Tabla 2: Esquema de facilitadores y obstáculos

	Sistémicos	Organizacionales	Individuales
Facilitadores	1. Sistema sanitario público y servicios de salud mental	2. Compromiso con el derecho a la vivienda de las personas vulnerables 3. Asociación con Fundació Mambré 4. Arrels Fundació apoya a personas en situación administrativa irregular 5. El apoyo sigue aunque la persona pierda la vivienda 6. Red comunitaria local e internacional 7. Intervención basada en la reducción de daños 8. Equipos de profesionales estables y con experiencia 9. Formación especializada y visitas a programas europeos de HF 10. El voluntariado participa en los equipos 11. Los participantes forman parte del Equipo Directivo y colaboran en los servicios de Arrels Fundació 12. Se crean vínculos fuertes con los participantes 13. Actividades de tiempo libre	14. Valores personales y experiencia
Obstáculos	1. Crisis del mercado inmobiliario en Cataluña 2. Escasez de un parque de vivienda público 3. Hay que rehabilitar las viviendas 4. Bajos ingresos de los participantes 5. Estigmatización	6. Participación comunitaria de los participantes 7. La orientación laboral y la formación ocupacional no son una prioridad 8. Falta de trabajadores <i>peers</i> de apoyo a los servicios 9. Una ratio alta de participante-trabajador social supone menos tiempo de trabajo cualitativo 10. No-diferenciación de la función del trabajador social 11. Falta de herramientas de valoración y de servicios de evaluación 12. Falta de equipos externos de supervisión	13. Prácticas residuales del modelo de escala

Fuente: Exclusivamente elaborado para este estudio. Base de datos de Arrels Fundació



Traducción:

Proceso hacia la vivienda y estructura

Estructura del Equipo/

Recursos Humanos

Vivienda y Servicios

Oferta de Servicio

Filosofía del Servicio

Leyenda: ■ Media de cada dominio

Puntuación sobre una escala de 4

Diagrama 1: Extensión de la fidelidad al modelo Housing First