



El sensellarisme a la ciutat de Barcelona

Juny 2020
Sindicatura de Greuges de Barcelona
Ronda de Sant Pau, 43-45, 08015 Barcelona
Telèfon 93 413 29 00
Fax 93 413 29 10
sindicadegreuges@bcn.cat
www.sindicabarcelona.cat

Contingut

<u>1. Introducció</u>	3
<u>2. Concepte i definició de sensellarisme</u>	5
<u>3. Models de resposta al sensellarisme</u>	10
<u>4. Les polítiques públiques en l'abordatge del sensellarisme</u>	13
<u>5. Característiques i recursos del programa municipal d'atenció a persones sense llar. Model d'atenció a Barcelona</u>	20
<u>6. Situació del sensellarisme a Barcelona</u>	25
<u>7. Reflexions i demandes des de l'àmbit de les persones sense llar</u>	58
<u>8. Aproximació als models d'abordatge del sensellarisme en altres ciutats</u>	68
<u>9. Consideracions</u>	75
<u>10. Recomanacions</u>	83
<u>11. Annexos</u>	85

1. Introducció

El 29 de novembre de 2017 la síndica de greuges de Barcelona va decidir obrir una actuació d'ofici davant de la constatació del creixent nombre de persones en situació de precarietat i sense llar que malviuen a la ciutat i que no poden gaudir dels drets bàsics de la ciutadania.

Moltes de les situacions detectades, a més, es cronifiquen en el temps malgrat l'actuació dels diferents serveis, cosa que preocupa també per les dificultats tècniques, legals o d'un altre tipus amb les quals es poden trobar els tècnics i tècniques.

El consistori aborda aquesta realitat, no en solitari, sinó junt amb entitats de l'àmbit social. L'adequació de les estratègies i els recursos –en els àmbits econòmic, tècnic i metodològic–, així com la prevenció que es pugui fer de les causes que originen les situacions de sensellarisme, també formen part de l'interès de la síndica en aquesta matèria.

Per portar a terme aquesta actuació la síndica ha comptat amb l'equip assessor de la institució i també s'ha encarregat una bona part del contingut d'aquesta a la Fundació Pere Tarrés.

El treball en l'actuació d'ofici ha comportat, en síntesi, la recopilació i l'anàlisi de les queixes directes i indirectes sobre aquesta matèria, la investigació de les circumstàncies concurrents, l'examen de fonts estadístiques i de documentació tècnica, entrevistes amb experts i expertes, entitats socials, col·legis professionals i amb persones directament afectades per aquesta situació, així com l'estudi de la normativa aplicable i l'anàlisi de si s'havien aplicat els principis d'una bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura (o la Fundació Pere Tarrés en el seu nom) ha dut a terme:

- Assessorament i supervisió d'actuacions que han arribat a la Sindicatura.
- Participació en reunions del Grup de Treball Sensellarisme del Consell Municipal de Benestar Social de Barcelona.
- Reunions o entrevistes amb representants (personal directiu, personal tècnic o voluntariat) de les entitats següents: Assís Centre d'Acollida, Sant Joan de Déu Serveis Socials, Associació Projecte Solidari Sense Sostre, Arrels Fundació, Càritas, Sant Pere Claver - ESMES, Sant Joan de Déu - ESMES, Lola no estàs sola, Associació Rauxa, Obra Social Santa Lluïsa de Marillac i Caliu - Espai d'acolliment, així com amb el Grup de Treball Sensellarisme del Consell Municipal de Benestar Social.
- Reunions amb representants del Col·legi d'Educatrices i Educadors Socials de Catalunya i del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.
- Participació en la reunió del Plenari de la XAPSLL (Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar).
- Reunions amb representants municipals de l'àmbit tècnic, polític i gerencial, des d'on s'ha facilitat documentació tècnica i estadística.

L'actuació d'ofici se centra en la perspectiva dels drets humans a la ciutat, per tant, no té la voluntat de ser un estudi científic, sinó que parteix de la preocupació per la situació de les persones afectades per aquesta problemàtica i vol exposar la realitat que les afecta. Per fer-ho,

es recullen dades i es treballa des de l'acompanyament metodològic. Es vol advertir que les dades que hi figuren, atès que es recullen en el període de tres anys (2017, 2018 i 2019), poden presentar algunes diferències amb les xifres del moment en què es tanca l'estudi.

L'informe no pretén, en cap moment, enfocar l'origen de la situació de les persones sense llar des d'una perspectiva causal individual, sinó que parteix d'una causalitat estructural. En els moments en què es fa referència a la perspectiva o àmbit més particular o individual, es per poder assenyalar possibles afectacions de drets.

Finalment, també es vol especificar que en l'actuació d'ofici no s'ha tractat la qüestió dels assentaments a la ciutat, tot i que s'hi fa referència en algun moment. Es tracta de persones que poden formar part de la població sense llar segons la classificació ETHOS (sobre la qual s'amplia informació més endavant), però que, per les condicions específiques en les quals es troben, requeririen un estudi diferenciat i un tractament amb profunditat.

2. Concepte i definició de *sensellarisme*

En la present actuació d'ofici s'ha començat pels continguts teòrics (punts 2 i 3) en els quals es presenta el concepte de *sensellarisme*, així com alguns dels models d'actuació davant d'aquest. A continuació (punts 4 i 5) s'exposen les línies d'abordatge de les persones sense llar des de l'Administració, anant des del territori més ampli (l'estatal), passant per l'autonòmic i arribant fins al local, és a dir, a l'Ajuntament de Barcelona. A partir d'aquí, la mirada se centra en la situació del *sensellarisme* a la ciutat (punt 6), per passar després a la perspectiva de les persones afectades pel *sensellarisme* a Barcelona (punt 7), complementada per les aportacions de professionals i persones expertes. Posteriorment (punt 8) s'il·lustren aproximacions a l'actuació en municipis d'altres països davant del *sensellarisme*, per aportar punts de contrast i reflexió sobre el que passa a Barcelona. Finalment (punts 9 i 10) s'extreuen unes conclusions i la síndica emet unes recomanacions per a l'Ajuntament de Barcelona. Seguidament s'adjunta l'annex, que inclou el marc legal des del qual s'ha realitzat l'anàlisi i la relació de la bibliografia utilitzada.

El concepte de *sensellarisme* (i consegüentment les polítiques o actuacions desenvolupades al respecte) ha anat transformant-se al llarg del temps.

Les primeres aproximacions acadèmiques al concepte de *sensellarisme* posaven el focus en les **característiques individuals** com a motiu principal per explicar la situació, cosa que projectava una imatge estereotipada i negativa de les persones sense llar que es convertien en éssers desarrelats i pobres, sense capacitat d'assumir responsabilitats socials, i d'alguna forma se les culpabilitzava de la seva situació.

Aquest posicionament acadèmic, però, cada vegada tenia més dificultats per sostenir-se per no tenir en compte aspectes vinculats a les dificultats de caire estructural, relacionades amb l'exclusió residencial i el mercat laboral. Així, s'inicia un canvi d'enfocament (en bona mesura incentivat per entitats socials i de defensa de les persones sense llar) que posa el focus en **aspectes estructurals i socials**. Es passa a entendre el *sensellarisme* com una confluència de factors, especialment en aspectes estructurals com l'habitatge o el treball. Aquesta concepció va passar a convertir-se en l'enfocament teòric principal i propicia que es plantegi una cerca de solucions diferents.

Progressivament l'aproximació acadèmica es va orientar a tractar la problemàtica des de la **pluricausalitat**, que integra aspectes individuals dins dels factors estructurals, per tal d'abordar les noves complexitats. Des de la investigació acadèmica, autors com Shinn i Weitzman (1990) plantegen un model per a la investigació a partir de tres nivells diferents d'estudi:

- **Nivell individual:** es tenen en compte les característiques individuals (l'edat, els ingressos, l'estatus, la salut, etc.), les experiències individuals acumulades en la biografia (pèrdua de l'habitatge o feina, maltractament físic en la parella, etc.) o les conductes individuals que poden tenir incidències en la generació o el manteniment del problema (alcoholisme, drogoaddicció, etc.).

- Factors socials o relacionals: s'analitza la xarxa social amb què compta la persona, que pot proporcionar-li suport, instrumental i/o emocional, i que pot deteriorar-se o trencar-se. S'inclouen també les organitzacions formals amb les quals es pot relacionar.
- Context socioeconòmic: es prenen en consideració els factors macroeconòmics. Així s'estudia, per exemple, el nombre d'allotjaments econòmics, les llars amb ingressos baixos, la renda disponible i la necessària per disposar d'un habitatge, la taxa d'atur, el nivell d'assistència, entre d'altres. També s'estudien les concepcions socials i culturals, com, per exemple, les percepcions que es fixen sobre quan i com convé independitzar-se, etc.

Per a la definició de sensellarisme, podria semblar que la característica més bàsica i evident seria l'absència d'un espai adequat per viure, però no és l'únic factor que determina el concepte. Si només es posa la mirada sobre les persones que es veuen obligades a dormir al ras, se n'exclouen d'altres que viuen en refugis provisionals o en infrahabitatges. Tampoc s'inclouen les persones en risc imminent de perdre l'habitatge o l'allotjament. Òbviament, els diferents enfocaments tenen unes grans implicacions en l'abordatge del fenomen, en la seva quantificació i en les polítiques públiques d'intervenció.

Tot i que hi ha una manca d'acord entre països a l'hora de definir i abordar la problemàtica del sensellarisme, existeix un cert consens per adoptar el marc conceptual que desenvolupa la Federació Europea d'Associacions Nacionals que Treballen amb Persones Sense Llar (FEANTSA). La FEANTSA proposava definir el sensellarisme com: *situació que es produeix per l'absència d'un lloc adequat per viure de forma permanent*. A la vegada, una persona sense llar és tot aquell home o dona que *no pot accedir de forma permanent a un lloc adequat per viure, o bé perquè no es pot mantenir l'allotjament per motius econòmics i altres barreres socials, o perquè presenta dificultats per viure de forma autònoma i necessita ser atesa i recolzada* (Avramov, 1996).

Amb voluntat de construir una eina útil per abordar el disseny de polítiques públiques en matèria de sensellarisme, la FEANTSA va desenvolupar un model de classificació de les diferents casuístiques que es poden incloure dins del concepte de persones sense llar, coneguda per les sigles ETHOS (*European Typology of Homelessness and Housing Exclusion*).

En funció de les condicions físiques d'habitabilitat que té l'espai on viu una persona, la vida social i privada que li permet i el règim legal d'utilització, la classificació ETHOS desenvolupa tretze escenaris diferents que es descriuen a la taula següent:

Taula 1: Classificació ETHOS de persones sense llar i exclusió residencial

Situació	Categoria conceptual	Categoria operativa	Tipus d'allotjament
Sense llar	Sense sostre	1. Persones que viuen al ras	1.1 Espai públic o exterior
		2. Persones que viuen en equipament per a persones sense llar	2.1 Alberg o refugi nocturn
	Sense habitatge	3. Persones que viuen en equipaments per a persones sense llar	3.1 Llars i albergs per a persones sense llar
		4. Persones que viuen en albergs per a dones	4.1 Albergs per a dones (amb fills i/o filles o sense)
		5. Persones que viuen en equipaments residencials per a immigrants	5.1 Centres de recepció o a d'allotjament temporal
			5.2 Allotjaments per a treballadors i treballadores immigrants
		6. Persones en procés de sortida d'institucions	6.1 Centres penitenciaris
			6.2 Institucions de tractament mèdic
			6.3 Cases d'acollida per a infants i joves
		7. Persones que reben suport de llarga durada	7.1 Residències per a persones grans que han passat per una situació de sense llar
			7.2 Centres residencials amb suport per a persones que han passat per una situació de sense llar
Exclusió de l'habitatge	Habitatge insegur	8. Persones que viuen en un allotjament insegur	8.1 Amb amics o familiars
			8.2 Relloguer
			8.3 Ocupació il·legal d'immobles
		9. Persones que viuen sota amenaça de desnonament	9.1 En procés de desallotjament per impagament del lloguer
			9.2 En procés d'execució hipotecària
		10. Persones que viuen sota amenaça de desnonament	10.1 Llars amb antecedents de violència domèstica amb denúncies interposades a la policia
	Habitatge inadequat	11. Persones que viuen en estructures "no convencions" o temporals	11.1 "Mobile homes" caravanes
			11.2 Edificació "no convencional"
			11.3 Estructures temporals
		12. Persones que viuen en habitatges insalubres	12.1 Habitatges no adequats per a la vida quotidiana
		13. Persones que viuen en situació de massificació	13.1 Habitatges massificats

Elaboració pròpia a partir de les dades de FEANTSA (2012)

S'observa que, més enllà de la problemàtica de la falta d'un sostre per dormir, el model considera altres situacions i estableix quatre categories conceptuais:

- Sense sostre: no es disposa d'un espai físic per viure.
- Sense habitatge: pot disposar d'un espai físic, encara que aquest no reuneix les condicions necessàries de privacitat per considerar-lo com a espai propi.
- Habitatge insegur: quan es disposa d'un espai físic on pot desenvolupar la vida privada però no es gaudeix de permís legal per utilitzar l'allotjament.
- Habitatge inadequat: quan la persona viu en un espai que no reuneix les condicions adequades per a l'habitabilitat.

La classificació ETHOS no ha estat exempta de crítiques. Les principals consideracions es relacionen amb la gran quantitat de casuístiques que empra, cosa que obliga a utilitzar diferents fonts d'obtenció de dades per quantificar l'abast de la problemàtica. Alhora, el fet que la realitat no sigui estàtica i una mateixa persona pugui circular per les diferents casuístiques previstes, també complica la detecció del fenomen i la categorització d'un individu.

A la pràctica, tot i que aquesta classificació és adoptada i compartida per entitats i administracions públiques d'arreu d'Europa, a l'hora d'abordar el problema de l'exclusió residencial presenta certes limitacions. Principalment per la manca d'acord sobre aspectes com les definicions del que es considera un habitatge insuficient o com es determina què és una persona en risc, així com la metodologia a emprar en la recollida i anàlisi de dades que ajudin a fer una aproximació realista a la problemàtica, sumat al fet que cal tenir en consideració els diferents contextos entre països. Per tant, a nivell comparat, suposa un gran repte la quantificació estadística del fenomen.

Tot i així, la classificació ETHOS ha contribuït a operativitzar a partir de les diferents nomenclatures. Ara bé, com s'ha comentat anteriorment, la categorització que es presenta no respon al dinamisme existent i dificulta fer una fotografia real amb segons quines eines i mètodes.

La recollida de dades i l'atribució de responsabilitats dels agents que les porten a terme és clau per a un abordatge de la problemàtica, no sols en termes d'estadística, sinó també per poder fer política pública. Per aquest motiu, experts en l'estudi del fenomen (Busch-Geertsema *et al.*, 2010) relacionen diferents tipologies de dades que es poden recollir:

- Recompte de persones sense llar: útil per conèixer les necessitats a les quals han de respondre els recursos d'emergència i fer un dimensionament adient dels equipaments.
- Informació sociodemogràfica: per conèixer les necessitats que presenten els grups poblacionals.
- Dades de major complexitat: per formular polítiques més transformadores.
- Càlculs de la prevalença anual de persones sense llar: per adequar l'oferta específica de programes i la demanda.
- Informació preventiva per recollir informació de casos potencials: informació més complexa (per definir i recollir), però que permet fer una anticipació en la política pública.

Així, la forma més habitual de recollida de dades són els recomptes, els registres d'equipaments i els censos. L'ús combinat d'aquests recursos és clau per obtenir informació acurada, on, a més, cal treballar per evitar, en la mesura del possible, la duplicitat de casos.

Cal destacar que, en els darrers anys, ha anat prenent força en l'abordatge del sensellarisme l'**enfocament basat en drets humans** (*Human Right Based-approach*), que es basa en els estàndards establerts per la normativa internacional de drets humans amb l'objectiu de protegir-los i fer-los efectius.

En aquesta línia, cal destacar que l'any 2015, en l'informe elaborat per Leilani Farha, relatora especial de les Nacions Unides per al dret d'habitatge, en el marc del dret de l'habitatge digne, va incorporar la situació de sensellarisme, i va assenyalar com aquesta situació suposava també la vulneració d'altres drets recollits en el Pacte Internacional dels Drets Civils i Polítics i en el Pacte Internacional dels Drets Econòmics, Socials i Culturals de les Nacions Unides (com el dret a viure sense discriminació, protecció i viure en llibertat). La relatora destacava com el sensellarisme, tot i haver sorgit com a conseqüència d'una crisi de drets humans, no ha estat tingut en compte en el rendiment de comptes de drets humans, i tampoc s'han requerit actuacions per protegir davant de la vulneració de drets i promoure polítiques preventives. La relatora recordava als estats l'obligació de promoure, protegir i fer efectius els drets humans de tota la població.

3. Models de resposta al sensellarisme

A partir de les definicions de sensellarisme, s'ha treballat amb models d'intervenció diferenciats, i els més rellevants són els dos següents:

3.1. Model d'escala o *Continuum of Care*

Parteix de la base que la situació de sensellarisme és ocasionada per diferents factors (estructurals, institucionals, relacionals i personals) que provoquen l'exclusió habitacional i produeixen una sèrie de carències que situen la persona fora del mercat habitacional.

L'objectiu final del model, conegut com a **model d'escala**, és l'assoliment d'un grau suficient d'independència i autonomia de la persona. Teòricament, en arribar al final del procés, la persona atesa accedeix a un habitatge compartit. Per aconseguir-ho, ha de superar un seguit de reptes, majoritàriament vinculats a la inserció laboral (i també de desintoxicació d'addiccions i tractament, si escau) per preparar-se per accedir a l'habitatge. La voluntarietat i compromís de les persones participants és clau per al manteniment en el pla de treball, el qual està liderat pels i les professionals de l'equipament al qual la persona es vincula, i que condueix a l'assoliment progressiu de les fites de la persona. Quan l'itinerari es limita a un període temporal a mitjà termini, es parla de "procés d'inserció de recuperació" o "d'inclusió".

El model d'escala ha rebut diverses crítiques vinculades a la seva efectivitat i a les possibilitats de treball amb les persones. Cal tenir en compte que la manca de possibilitats de treball o el fet de no poder superar els reptes plantejats al llarg del procés inclusiu, pot abocar a l'abandonament del programa. D'altra banda, les recaigudes i l'empitjorament de les circumstàncies personals és una situació relativament habitual en el tractament de les persones sense llar per mitjà d'aquesta intervenció, fet que pot abocar a la desmotivació.

Un altre aspecte que suposa un risc en el model d'intervenció és la manca de recursos suficients per a totes les persones que necessiten aquest tipus d'assistència. Òbviament, és un factor que minva l'eficàcia del programa. Així, tot i que des dels serveis públics i privats existeix la intenció de cobrir al màxim els drets de les persones, l'accés d'aquestes al pla d'ajut es veu limitat pels recursos disponibles.

També cal tenir en compte, en la posada en pràctica d'aquest model, el paper de la persona en la definició del pla de treball. Cada vegada més es treballa per fer partícip la persona i "posar-la en el centre" de la intervenció, per tal que pugui decidir els objectius, però encara ara el paper del o la professional segueix sent cabdal. Per tant, cal reflexionar sobre com la persona viu la normativa i l'exercici de la seva llibertat en aquest model.

3.2. Model *Housing First*

Aquest model parteix del reconeixement que les persones sense llar no poden accedir a un habitatge. Des d'aquest punt, es posen les polítiques d'accés a l'habitatge en el centre del focus, i es crea un model d'atenció a les persones basat a facilitar un habitatge des de l'inici del procés d'intervenció. El model conegut com a **Housing First** respon a aquest nou paradigma

d'intervenció que separa el dret a l'habitatge del tractament, i que posa en primer lloc una llar digna no com una finalitat, sinó com un recurs directe.

Els antecedents d'aquest model es troben als anys noranta a Nova York. Posteriorment aquest model es va aplicar al Canadà, i de forma més recent a Europa, on s'han desenvolupat programes rellevants en països com França, Països Baixos, Regne Unit, Noruega, Suècia, Bèlgica. També existeixen experiències d'àmbit municipal (es fa referència a la seva aplicació a Lisboa al punt 9) i supramunicipal en molts països de la Unió Europea.

En les avaluacions i valoracions sobre el *Housing First* s'ha considerat que aquest model és una via de treball amb possibilitats per a persones amb una situació de sense llar cronificada, malaltia mental o drogodependència. Alhora possibilita una gran flexibilitat en la seva aplicació i en la forma de donar resposta en diferents contextos. En aquest sentit, ha estat necessari un exercici per delimitar què és i què no és *Housing First*. Així, la FEANTSA va publicar una guia que recull els vuit principis bàsics:

1. L'habitatge com a dret humà.
2. Elecció i control per part de les persones usuàries.
3. Separació entre habitatge i tractament.
4. Orientació a la recuperació.
5. Reducció de danys.
6. Compromís actiu sense coerció.
7. Planificació centrada en la persona.
8. Suport flexible, i durant tant de temps com sigui necessari.

El canvi de paradigma d'aquest model persegueix dignificar la persona, que pugui ser més participativa i posar-la en el centre de la seva pròpia intervenció, de manera que és part de la solució. Se centra en l'atenció a les persones, considerant-les subjectes de ple dret. Si bé és cert que les persones sense llar continuen sent un sector de població amb una fragilitat severa i que pateixen una gran exclusió social, el model de *Housing First* evita responsabilitzar-les de la seva situació, i posa el focus en els aspectes estructurals, cosa que suposa un canvi significatiu en l'abordatge de la intervenció.

Les llars que s'ofereixen a les persones usuàries del programa compten amb el suport de persones professionals. En aquest sentit, el *Housing First* suposa un repte pel que fa a l'acció professional, ja que aquest deixa de ser el subjecte actiu en la presa de decisions i es transforma en una figura facilitadora. També hi té un paper destacable el *peer worker*, o persona que ha patit una situació similar que acompanya la persona.

Les diverses avaluacions sobre el funcionament del programa han obtingut resultats positius en les intervencions. En la Guia de *Housing First* es recull que la fidelitat als principis del programa són clau per garantir i promoure l'èxit de la intervenció, i mantenir un model similar que no difereixi d'altres actuacions. Per fer-ho possible, s'han desenvolupat models d'avaluació, anomenats *escales de fidelitat* o *fidelity fiscals*.

Les crítiques al *Housing First* versen sobre les seves possibilitats i limitacions. Aquest model no es pot considerar només com la provisió de l'habitatge, cal un acompanyament més

intensiu, adaptat a les necessitats de les persones i als diversos moments per poder treballar per a una inclusió social efectiva. La simple presència d'un habitatge pot incidir en un major aïllament si no està acompanyat d'aquest suport.

El *Housing First* no és un model d'intervenció que pugui funcionar com a solució única des d'un únic servei, atès que requereix d'una participació real i efectiva dels i les responsables en política d'habitatge, les entitats socials que proveeixen de serveis, les àrees de salut i els propis recursos dels serveis socials existents. L'esforç d'assumpció de responsabilitats i de coordinació, per tant, també ha de ser important.

4. Les polítiques públiques en l'abordatge del sensellarisme

A continuació es recullen les principals eines per desenvolupar polítiques d'abordatge de les situacions de sensellarisme de què es doten actualment els tres nivells de l'Administració: l'estatal, l'autonòmica i la municipal. Ateses les competències de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, pel que fa a la supervisió de l'actuació municipal, s'ampliarà en contingut i el recorregut històric d'aquesta darrera.

4.1. El Govern espanyol

El Govern espanyol va aprovar l'any 2015 l'Estrategia Nacional Integral para las Personas Sin Hogar 2015-2020. La necessitat d'aquesta estratègia es justifica a partir d'una triple argumentació:

- Les exigències de la Unió Europea per tal de fer polítiques coherents (mitjançant les resolucions del Parlament Europeu del 16 de desembre de 2016, 6 de setembre de 2011 i 11 de juny de 2013).
- La conveniència d'oferir una visió conjunta en l'atenció a les persones sense llar.
- La situació de les persones sense llar, agreujada per la crisi econòmica.

En l'apartat de diagnòstic del document, on s'analitzen dades de diferents fonts entre els anys 2005 i 2014, i on es reflecteix, entre altres aspectes, l'impacte de la crisi econòmica, es fa referència a la constatació de l'augment del nombre de persones sense llar, malgrat les dificultats per quantificar el nombre de persones afectades per aquesta situació. Es constata un descens de l'edat mitjana de les persones sense llar, així com l'increment de persones majors de 45 anys i del nombre de dones en situació de sensellarisme. També es detecta el descens de ciutadans i ciutadanes de la Unió Europea i un augment de persones no europees.

La pèrdua del lloc de treball, la pèrdua de l'habitatge i la impossibilitat de costejar un allotjament augmentaven com a causes creixents de trobar-se en la situació de sense llar.

Es posa en relleu la major cronificació de les situacions de sensellarisme, de manera que cada vegada hi ha menys gent que surt d'aquesta situació. Segons les dades, es reduïa el nombre d'homes que portaven menys de sis mesos en aquesta situació (del 30,9 % al 15,1 %) i de dones (del 26,4 % al 16,7 %). En canvi, augmentava en un 25 % el nombre d'homes que portaven més de tres anys, i el nombre de dones entre un i tres anys en situació de sensellarisme augmentava fins a un 26,1 %.

S'assenyalava que la raó de la pèrdua d'allotjament propi era deguda a la mala situació econòmica de persones que havien perdut la seva ocupació i que no podien costejar l'habitatge. Es constata que un percentatge important de persones en situació de sense llar treballava però tot i així no podien costejar un habitatge o un allotjament.

El document també feia referència a l'augment dels recursos per atendre les persones en situació de sensellarisme, però en canvi havia disminuït el percentatge de persones que

s'aconseguia atendre. En paral·lel, les persones sense llar que havien rebut atenció social, la valoraven més positivament.

També s'havia observat l'augment de les agressions i delictes contra persones sense llar, especialment entre els joves i les dones. Anualment es comptabilitzaven a Espanya 85 defuncions de persones sense llar, però s'estimava que la xifra oculta podria ser el doble, ja que, en gran part, els incidents romanen ocults. A més, el 73 % d'aquestes defuncions tenien lloc a l'espai públic.

L'estratègia de govern s'emmarcava en els drets de totes les persones (dret a la seguretat de la vida, dret a l'habitatge i dret a la protecció de la salut i l'ajut social), i s'inspirava en els principis d'unitat d'acció, prevenció i atenció primerenca; posava l'enfocament en l'orientació a l'habitatge, l'atenció centrada en les persones i la perspectiva de gènere, així com la millora del coneixement i la formació. Aquest marc pren cos a través dels d'objectius i línies estratègiques següents:

- Objectiu 1. Prevenció del sensellarisme:
Prevenir les causes del sensellarisme en situacions de risc.
Establir protocols de detecció i actuació precoç.
- Objectiu 2. Sensibilització social i defensa contra la discriminació i delictes d'odi dirigits al col·lectiu:
Promoure el dret a una imatge veraç i respectuosa de les persones sense llar.
Eliminar les barreres que obstaculitzen l'accés als serveis i les prestacions socials.
Combatre la violència exercida contra les persones sense llar i garantir la seva seguretat de vida.
- Objectiu 3. Garantir la seguretat i la vida de les persones sense llar:
Ofertir un sistema d'allotjament orientat a la normalització de la vida i la reinserció social.
Aplicació del *Housing First*.
Millora dels recursos adreçats a les persones sense llar i reforçar el sistema públic d'atenció a les persones sense llar.
- Objectiu 4. Restaurar el projecte de vida de les persones:
Aplicar el mètode *case management*.
Millorar la seva ocupabilitat.
Establir mesures d'arrelament a la comunitat.
- Objectiu 5. Reforçar el sistema públic d'atenció a les persones sense llar:
Millorar l'intercanvi de coneixement, la informació i l'avaluació.

Finalment, en relació amb el sistema de finançament, diu que cal tenir en compte la distribució de competències i, per tant, el finançament dels àmbits autonòmic i local, d'acord amb el que estableixin els plans d'atenció a persones sense llar dels diferents nivells de l'Administració.

4.2. La Generalitat de Catalunya

El Govern de la Generalitat de Catalunya va aprovar l'Acord GOV/161/2016, el 20 de desembre de 2016, que orientava a l'elaboració de l'Estratègia Integral per a l'Abordatge del

Sensellarisme a Catalunya, i que pretenia crear un marc d'actuació comuna que definís metodologies i establís els recursos necessaris per a cada territori.

L'any 2017 es presentava una primera fase del projecte, en la qual s'exposava el full de ruta a seguir per tal de poder fer un diagnòstic de la situació, alhora que recollia propostes a través d'un treball col·laboratiu amb diferents ajuntaments de Catalunya, entitats i persones expertes. S'apuntaven com a possibles línies estratègiques:

- El dret a l'habitatge (amb habitatge orientat a les necessitats de la persona, el *Housing First* i altres models –residències, albergs...).
- Drets a la salut i accés al sistema sanitari.
- Dret a l'atenció social arrelada a la comunitat integral.
- Atenció social especialitzada per a persones amb addiccions, amb problemes de salut mental, amb discapacitat, en situació administrativa irregular, desinstitucionalitzades, etc.
- Integració sociolaboral.
- Dades compartides.
- Visibilitzar i sensibilitzar des de la participació de les persones.
- Implementar i seguir l'estratègia.

4.3. L'Ajuntament de Barcelona

L'Ajuntament de Barcelona l'any 2005 va aprovar el Pla Municipal per a la Inclusió Social. En aquest document s'analitzen les causes del canvi social i com es generen les noves bases de les desigualtats socials –en aquell moment–, i es realitza una anàlisi del que significava l'exclusió social aportant dades concretes de la situació a la ciutat de Barcelona en aquell moment previ a la crisi econòmica que s'estava gestant.

El Pla Municipal per a la Inclusió Social sorgia del Programa d'Actuació Municipal (PAM) 2004-2007 i es partia d'idees clau resultat del PAM, com la *Barcelona amb benestar i cohesió* i la *Barcelona amb més habitatges assequibles*. Hi figuraven com a objectius: desenvolupar el programa de cobertura de necessitats bàsiques i d'atenció a persones sense sostre, que preveia completar la xarxa municipal d'equipaments integrals per a persones sense sostre: posar en funcionament tres equipaments integrals públics (acolliment diürn socioeducatiu de caràcter obert, acolliment residencial de baixa exigència i servei d'higiene i alimentació); remodelar els menjadors socials; ampliar el Centre Municipal d'Atenció a les Urgències Socials (CMAUS –actualment CUESB); introduir rendes d'inclusió en coordinació amb el Programa de Renda Mínima (PIRMI).

Un altre objectiu preveia desenvolupar el programa d'habitatges per a la inclusió social, amb la posada en marxa de 50 habitatges d'inclusió, així com formalitzar un mínim de 2.000 nous contractes de lloguer assequible per a persones en risc d'exclusió.

Altres objectius s'orientaven a assolir 5.000 nous contractes laborals per a persones en risc d'exclusió, i desenvolupar el protocol de coordinació i mètodes de treball en xarxa entre els equips socials, sanitaris i educatius.

També es perseguia la implicació del teixit social i de la ciutadania, signant l'Acord ciutadà per una Barcelona inclusiva o consolidant els consells sectorials de participació social, entre d'altres.

Del Pla Municipal per a la Inclusió Social i el PAM 2004-2007, en sorgeix el Programa Municipal d'Atenció Social a Persones Sense Llar (2006). En el document es fa una definició de les característiques bàsiques de la població sense sostre, i també se'n distingeixen tres estadis, en funció del desarrelament personal en els processos vitals:

- Persones en fase incipient o inicial de desarrelament: es troben al carrer de forma puntual, no tenen domicili, ingressos irregulars o inexistents, vincles relacionals febles, però es mantenen hàbits personals i laborals, fan demanda i accepten intervenció. L'estat de salut habitual és bo.
- Persones amb un grau mitjà de desarrelament: estada al carrer de forma habitual, es comencen a perdre hàbits; el treball, si n'hi ha, és inestable; s'han perdut vincles relacionals; poca motivació; es fa demanda però hi ha poca capacitat de manteniment, i l'estat de salut pot començar a ressentir-se.
- Persones en un estat de desarrelament cronificat: persones que viuen permanentment al carrer amb alternances en centres residencials. Atur de llarga durada, greu aïllament social, no fan demanda i són reticents a acceptar la intervenció social. Han perdut hàbits i tenen greus dèficits sanitaris que originen problemes de salut.

Es quantificava que, de les persones sense llar l'any 2005, el 64 % se situaven en fase inicial, el 27,92 % en fase intermèdia, i el 8,23 % en fase consolidada. En aquell moment, la distribució per gènere era del 25,20 % de dones i el 74,80 % d'homes. Pel que fa als grups d'edat, el més nombrós era el de 26 als 54 anys, i representava un 64,64 %.

Es repassava la trajectòria de l'atenció a les persones sense sostre de l'any 1985 i es definia el model municipal d'atenció a persones sense sostre a partir d'itineraris i plans personalitzats d'inclusió social i relacional, treballant fonamentalment en tres àrees:

- Àrea d'inclusió econòmica i residencial.
- Àrea d'inclusió relacional.
- Àrea d'inclusió social i de salut.

Pel que fa als serveis, s'estructuraven de la manera següent:

- Serveis d'atenció en medi obert, primera acollida i tractament:
 - Equips de detecció i atenció al carrer.
 - Equips de primera acollida al tractament social.
- Serveis d'acolliment residencial temporal:
 - Servei residencial temporal de primera acollida.
 - Servei residencial temporal d'atencions bàsiques.
 - Servei residencial temporal d'inserció.
- Serveis d'habitatges d'inclusió amb suport socioeducatiu.
- Serveis de centre de dia.
- Serveis d'atenció a necessitats bàsiques.

Es realitzava una comparativa de l'evolució de l'activitat en els darrers anys, així com del pressupost esmerçat, ambdós creixent de forma significativa (en relació amb el pressupost de 3.669.606 € l'any 2000 es passa a 8.707.863 € l'any 2006). Finalitzava amb uns reptes de millora, amb tres eixos que preveïen els objectius següents:

- Millorar els resultats del model d'intervenció amb persones sense sostre, en terme de processos personals d'inclusió social:
 - Prevenir que persones i famílies de la ciutat en situació de risc de pobresa i exclusió arribin a la situació de sensesostre.
 - Incrementar l'entrada de persones sense sostre en processos d'inserció a través de la intervenció dels equips de carrer.
 - Incrementar el nombre de persones que finalitzen processos d'inserció social a través de la intervenció dels equips de tractament.
 - Facilitar l'accés normalitzat a serveis i recursos d'altres xarxes d'atenció (salut, inserció laboral, jutjat, habitatge...).
 - Agilitar l'abordatge més eficaç i coordinat amb altres serveis de la ciutat de situacions que generen conflictes i dificultats de convivència.
- Ampliar i diversificar serveis amb criteris d'equilibri territorial i proximitat:
 - Diversificar i adaptar la tipologia de recursos residencials temporals en funció de fases i perfils.
 - Incrementar el nombre de centres d'acolliment diürn de forma equilibrada.
 - Ampliar els serveis d'alimentació.
 - Estendre i diversificar els serveis d'higiene.
- Construir una xarxa de responsabilitat pública d'atenció a persones sense sostre articulades per serveis públics i per serveis d'iniciativa social:
 - Enfortir la capacitat d'organització del conjunt de la ciutat per acompanyar les persones sense sostre en un procés de recuperació.
 - Establir paràmetres de funcionament com a xarxa de responsabilitat pública.
 - Formalitzar nous mecanismes de relació amb el sector d'iniciativa social.

L'any 2017 l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona publica el Pla de Lluita Contra el Sensellarisme 2016-2020. Es tracta, per tant, del document vigent en el moment del tancament del present estudi (pot consultar-se a: https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxius-documents/pla_lluita_sensellarisme_barcelona_2016-2020.pdf)

El Pla explicita un canvi de mirada cap a la situació de sensellarisme, el qual entén com una situació que cal combatre ja que vulnera el dret a l'habitatge de les persones que tenen en comú el fet de viure en una situació d'exclusió residencial severa. Utilitzant la classificació ETHOS proposada per FEANTSA, distingeix dos tipus de situacions:

- Sense llar (inclou les categories de persones sense sostre i sense habitatge).
- Exclusió de l'habitatge (habitatge insegur i habitatge inadequat).

En la introducció del Pla s'assenyalen algunes de les idees en les quals s'aprofundeix més endavant, com el model centrat en la persona, la prevenció estructural (i es distingeix entre el nivell primari –amb actuacions dirigides a combatre causes estructurals entre la població afectada–; el secundari –inclou les actuacions adreçades a persones o llars en risc immediat de

quedar-se sense habitatge—, i el terciari —amb actuacions que pretenen generar mecanismes d'accés a l'habitatge estable per a persones sense llar per evitar-ne recaigudes) i l'atenció a les situacions del sensellarisme femení.

El Pla inclou una diagnosi que posa en evidència l'increment de la pressió sobre els recursos residencials adreçats a persones sense llar, tot i l'increment de la capacitat dels serveis de diferents tipus. S'observen dades com que l'any 2008 es comptabilitzaven entre 2.013 persones (segons el recompte) i 2.017 persones (segons l'estimació del SIS), mentre que l'any 2016 ja s'havia passat a 3.231 persones (segons el recompte) i 3.182 persones (segons l'estimació del SIS). En paral·lel s'evidenciava una distribució desigual de les pernoctes, les quals es concentraven fonamentalment als districtes de Ciutat Vella, Eixample, Sants i Sant Martí. Una altra informació significativa és la que quantifica el temps d'estada al carrer de les persones contactades per SIS Detecció l'any 2015, segons el qual el 0,7 % feia menys de 3 mesos que es trobava en aquesta situació, un 5,2 % en feia entre 3 i 6 mesos; un 17,6 %, entre 6 i 12 mesos; un 50,2 %, entre 12 i 36 mesos, i un 26,2 % més de 36 mesos. Pel que fa al nombre de persones allotjades en equipaments per a l'atenció de persones sense llar (incloent-hi els diferents tipus de recursos), es passava de 1.190 l'any 2008 a 1.672 l'any 2015.

El pla d'actuació inclou nou eixos, cada un dels quals amb objectius propis, a partir dels quals s'incorporen nombroses accions:

Eix 1. Reconeixement de drets i protecció de les persones en situació de carrer.

- Objectiu 1.1. Garantir la seguretat de les persones.
- Objectiu 1.2. Garantir la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones.
- Objectiu 1.3. Fer efectius els drets polítics de les persones.
- Objectiu 1.4. Promoure l'accés a la cultura i l'oci de les persones sense llar.
- Objectiu 1.5. Facilitar la mobilitat de les persones sense sostre i sense llar.

Eix 2. Prevenció del sensellarisme en processos de desinstitucionalització.

- Objectiu 2.1. Evitar que persones extutelades de la DGAIA quedin en situació de carrer.
- Objectiu 2.2. Evitar que la sortida del sistema penitenciari es converteixi en factor de sensellarisme.
- Objectiu 2.3. Evitar que la tutela de persones immigrants per part de les administracions es converteixi en factor de sensellarisme.
- Objectiu 2.4. Evitar que les persones que reben altes hospitalàries quedin en situació de carrer.

Eix 3. Salut i accés al sistema sanitari.

- Objectiu 3.1. Garantir l'accés al sistema sanitari de les persones sense domicili.
- Objectiu 3.2. Garantir l'accés a una atenció sanitària adequada en l'àmbit de la salut mental.

Eix 4. Reduir el nombre de persones que cauen en situació d'exclusió residencial severa (polítiques preventives) i minimitzar el temps que les persones passen en situació de carrer (evitar el sensellarisme de llarga durada).

- Objectiu 4.1. Eliminar el sensellarisme de carrer de llarga durada i reduir el temps que les persones sense sostre passen en situació de carrer.

- Objectiu 4.2. Reduir la recaiguda de persones que surten de situacions de sensellarisme.
- Objectiu 4.3. Detectar les situacions de risc de sensellarisme de forma primerenca.

Eix 5. Model d'allotjament i d'accés a l'habitatge.

- Objectiu 5.1. Adequar la Cartera de serveis a les necessitats de les persones.
- Objectiu 5.2. Millorar les condicions de vida als equipaments i evitar-ne la massificació.

Eix 6. Reduir el risc de sensellarisme vinculat a l'exclusió administrativa de les persones immigrants.

- Objectiu 6.1. Coordinar esforços d'entitats i de l'Administració municipal perquè ningú sigui exclòs de l'atenció social per origen o nacionalitat.
- Objectiu 6.2. Crear itineraris específics per a la regularització de persones sense llar en situació administrativa irregular.

Eix 7. Generar coneixement per millorar les polítiques i per transformar la percepció social del sensellarisme.

- Objectiu 7.1. Incorporar la perspectiva de gènere en les reformes dels equipaments residencials.

Eix 8. Generar coneixement per millorar polítiques i transformar la percepció social del sensellarisme.

- Objectiu 8.1. Combatre l'estigma social de les persones sense sostre i sense llar.
- Objectiu 8.2. Ampliar el coneixement de la XAPSLL sobre totes les formes de sensellarisme.

Eix 9. Corresponsabilitat i treball en xarxa.

- Objectiu 9.1. Facilitar el coneixement mutu entre les entitats de la XAPSLL i dels recursos que la ciutat posa al servei de les persones sense llar.
- Objectiu 9.2. Establir mecanismes d'interlocució i d'incidència de la XAPSLL amb altres administracions públiques.
- Objectiu 9.3. Establir mecanismes de coordinació i de treball compartit amb la Xarxa d'Habitatges d'Inclusió.

El Pla de Lluita Contra del Sensellarisme 2016-2020 inclou els compromisos municipals i els recursos econòmics. Les inversions que es preveuen per part de l'Ajuntament en el període 2016-2019 són de cinc milions d'euros en la millora i ampliació d'equipaments (centres de primera acollida de la Zona Franca i Sarrià i Centre d'Atenció Nocturna d'Emergències (CANE).

El Programa Municipal d'Atenció a Persones Sense Llar també preveia créixer en:

- Equipaments.
- Serveis d'intervenció social a l'espai públic.
- Oficina del Pla d'Assentament Irregular (OPAI).
- Recerca i coneixement.

5. Característiques i recursos del programa municipal d'atenció a persones sense llar. Model d'atenció a Barcelona

El contingut d'aquest punt es realitza a partir de la informació facilitada a la síndica per l'Ajuntament de Barcelona, l'any 2018.

5.1. El model de gestió

El model de gestió que l'Ajuntament de Barcelona realitza en l'atenció a les persones sense llar està definit pels aspectes següents:

- Es basa en la categorització ETHOS, que diferencia entre les persones sense llar, les persones sense habitatge i les que viuen en un habitatge inadequat.
- S'externalitzen serveis (amb contractes públics) i es treballa en col·laboració publicoprivada (concerts i convenis amb entitats).
- S'empara en el marc legal definit per la Llei 12/2007, de serveis socials, i la Cartera de serveis socials.
- Es treballa en xarxa: amb un sistema de prevenció, atenció i protecció que incorpora la XAPSELL (Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar), la XHIB (Xarxa d'Habitatges d'Inclusió), la ciutadania i la comunitat.
- S'actua amb un expedient únic: diverses portes d'entrada a serveis i accés directe a recursos.
- Hi ha una dotació de recursos específics i itineraris personalitzats (model d'escala).
- Es dota d'un observatori per conèixer les dinàmiques i situacions de pobresa i exclusió, sovint extrema.

5.2. La xarxa de serveis

La ciutat de Barcelona compta amb una xarxa de serveis que atenen aquesta problemàtica i que es poden classificar a partir de diferents criteris.

Els **serveis municipals de gestió i atenció** a les situacions de forma més global serien el SIS (Servei d'Inserció Social) i el SISFA Rom¹ (Servei d'Inserció Social de Famílies Rom).

El **SIS (Servei d'Inserció Social)** compta amb dos nivells d'atenció:

- El SIS Medi Obert: intervé amb persones i col·lectius en situació de sensellarisme que fan ús de l'espai públic i que no tenen cap vinculació amb els serveis socials territorials (detecció). També atén les persones vulnerables que pernocten a l'aeroport. El SIS Medi Obert fa funcions d'observatori de l'espai públic (observant dinàmiques i fluxos, detectant zones d'especial actuació, avaluant l'impacte sociocomunitari, etc.). Es treballa des de l'atenció individual, l'atenció grupal i es fa intervenció comunitària.
- El SIS Atenció i Tractament: intervé amb persones i famílies en situació de sensellarisme que no tenen vinculació amb els serveis socials territorials. També atén famílies amb fills i/o

¹ No s'explica el SISFA Rom perquè, com ja s'assenyalava en la introducció, no s'incorpora en aquesta actuació l'estudi dels assentaments o altres fenòmens que, si bé poden figurar en la classificació ETHOS per la precarietat de la situació habitacional, poden diferir del fenomen de sensellarisme estudiat.

filles menors d'edat (amb excepció de les que són ateses pel SISFA Rom) i són coreferents amb altres serveis, com l'OPAI (Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars).

La **xarxa de serveis socials bàsica** per a persones sense llar està formada, a més, pels **equips o equipaments** següents:

- Equip d'atenció a joves migrants.
- Recursos d'allotjament.
- Habitatges d'inclusió.
- Centres de dia.
- Serveis d'higiene.
- Menjadors socials.

Els CSS (centres de serveis socials) territorials i el CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona) també participen en la xarxa i esdevenen punts des dels quals es pot derivar cap a serveis per a persones sense llar, o a l'inrevés, en funció de les circumstàncies.

A més a més, el Programa Municipal d'Atenció a Persones Sense Llar **compta amb els recursos següents**:

- Serveis de rober.
- Servei de guardamobles.
- Primer la Llar (*Housing First*).
- Allotjaments temporals: CPA (centres de primera acollida), CRAB (centres residencials d'atencions bàsiques), CRI (centres residencials d'inclusió), pensions, residencials compartits (maternoinfantils), albergs, centres de convalescència, centres d'inserció, CATF Navas (allotjaments temporals per a famílies), allotjaments individuals amb serveis col·lectius i habitatges modulars.

Tots aquests serveis, segons les seves funcions, s'agrupen dins de les **categories següents** (públics o concertats):

- Serveis d'atenció a necessitats bàsiques (menjadors, serveis d'higiene).
- Serveis de centre de dia.
- Serveis d'acolliment residencial temporal.
- Serveis de suport - prestacions econòmiques.
- Serveis de suport - inserció laboral.
- Serveis de suport - accés a l'habitatge.

Entre els serveis esmentats es pot diferenciar entre els que són **d'accés directe**:

- Serveis d'higiene.
- Centres de primera acollida.
- Menjadors socials.
- Centres de dia.

I els que requereixen un **accés derivat**:

- CRAB (centres residencials d'atencions bàsiques).
- CRI (centres residencials d'inclusió).

- Habitatges d'inclusió.
- Primer la Llar.
- CATF.

Pel que fa al volum de **places per a persones vulnerables** (al març del 2018), es comptava amb :

- Places en centres d'acollida: 255 en acolliment nocturn i 100 en centres de dia.
- Places en equipaments d'atencions bàsiques: 75 en acolliment nocturn i 130 en centres de dia.
- Places en equipaments d'inserció: 523 en acolliment nocturn i 45 en centres de dia.
- Places en allotjaments familiars: 100.
- Places en habitatges d'inclusió: 305.
- Places de *Housing First*: 65.
- Places en servei d'higiene: 145.
- Places en servei de menjadors: 1.577.

Se sumarien, per tant, un total de 1.323 places d'acolliment nocturn i 275 places en centres de dia. Cal tenir en compte que les darreres dades (en aquell moment del recompte de persones sense llar l'any 2017) abocaven unes xifres de 1.026 persones al carrer i 2.006 persones en equipaments residencials de la XAPSLL.

Els **criteris per a l'accés als recursos residencials** amb caràcter temporal són els següents (se n'incorporen d'altres d'específics en funció de l'objectiu concret per tipologia de centre):

- No són centres d'accés urgent.
- Inexistència d'habitatge.
- S'ha d'estar sense recursos econòmics o insuficients per sobreviure.
- No es poden manifestar conductes agressives o alterades.
- No es pot tenir discriminant sanitari que impedeixi l'estada en un centre residencial social.
- Tenir autonomia per a les AVD (activitats de la vida diària).
- Acceptar voluntàriament el recurs.

5.3. El *Housing First* a Barcelona

Es tracta d'un servei d'accés a l'habitatge amb acompanyament socioeducatiu, mentre la persona assoleix un grau d'autonomia fins que pot mantenir-se al mateix habitatge sense més suport que la xarxa normalitzada de serveis. A la ciutat de Barcelona, els principis en els quals es basa són:

- La persona com a eix central de l'atenció.
- L'habitatge és un dret.
- Empatia cap a la persona.
- Compromisos amb la persona per treballar tot el temps que sigui necessari.
- L'habitatge individual i dispers per la ciutat.
- Orientació a la recuperació/reducció de danys.
- Suport social per apoderar a les persones.

El *Housing First* conviu a Barcelona amb el model d'escala, model, aquest segon, que posa l'accés a l'habitatge com a final d'èxit d'un programa individual, pel qual es passa per diferents equipaments i se superen dificultats de tipus personal. La metodologia de treball empleada pel *Housing First* es concreta en:

- No és directiu, sinó que s'acompanya individualment la persona.
- La persona en el centre: la persona és l'eix i motor de la intervenció.
- No hi ha un pla de treball: no se signa cap pla de treball i la intervenció a realitzar la defineix la persona participant, però el o la professional té un pla de millora (orientatiu).
- Es flexible: es va de major a menor intensitat en funció de l'evolució i les necessitats de la persona.
- No hi ha temporalitat en la durada de la intervenció.
- S'intervé en quatre eixos: socioeducatiu, sanitari, habilitats domèstiques i socioeconòmiques.

5.4. Espais de coordinació dels equips d'atenció a persones sense llar amb altres serveis que actuen a l'espai públic

Els equips que treballen amb persones a l'espai públic realitzen la seva tasca de forma coordinada amb altres serveis (municipals o no) en funció de la casuística i les situacions que van abordant. A més, es donen un seguit d'espais de coordinació a la ciutat que es classifiquen en tres tipologies:

- Espais de coordinació permanent:
Es tracta d'espais amb una periodicitat regular i continuada que responen a la necessitat de dissenyar estratègies d'intervenció transversals.
Es comptabilitzen una trentena de reunions d'aquestes característiques, des de les quals es treballen periòdicament les situacions de sensellarisme als districtes, les que treballen temàtiques concretes (inserció laboral, salut, joves, etc.), les de coordinacions amb altres entitats (XAPSLL) i també participen en taules en els àmbits autonòmic i europeu.
- Espais de coordinació puntuals:
Són espais convocats per un o més agents a partir d'una causa concreta, com pot ser l'aparició o agreujament d'una problemàtica, la participació en l'elaboració i disseny d'un equipament, servei o programa, o per la necessitat de crear un protocol o circuits.
- Direcció i seguiment de la gestió de recursos públics:
Són espais definits per a determinats tipus de recursos serveis i que comporten un treball unificat de criteris, circuits, etc. Entre aquests es troben les taules de coordinació i seguiment dels CPA, dels centres de dia, dels centres residencials, dels pisos d'inclusió, dels menjadors públics i de l'òrgan gestor municipal amb tots els gestors de recursos.

5.5. Principals dificultats expressades per l'Ajuntament de Barcelona en el desenvolupament del programa

Arran d'aquest estudi, l'Ajuntament de Barcelona ha informat la Sindicatura de les principals dificultats i reptes existents en relació amb l'abordatge del sensellarisme a la ciutat:

- Barcelona és una ciutat “atractiva” per a les persones en situació de vulnerabilitat procedents d’altres municipis de Catalunya, de l’Estat espanyol i d’altres països. Aquest fet és produït per l’efecte de reclam de la ciutat, ja que per a l’imaginari col·lectiu Barcelona es representa com una ciutat de possibilitats, també per la invisibilitat que comporta viure en una ciutat, per la derivació a recursos de Barcelona (especialment en l’àmbit de la salut) i per l’existència de serveis i recursos per a persones sense llar dels quals no disposen altres municipis.
- La situació administrativa irregular de determinades persones immigrants impedeix la inserció social i l’accés a determinats recursos i prestacions.
- La dificultat d’abordatge sostingut en el temps de persones en procés d’asil o refugi i també amb estatus de refugiades, atès que els processos de tramitació de la documentació són dilatats en el temps, mentre que els suports oferts per l’Administració competent (Ministeri de l’Interior) són limitats en el temps i insuficients.
- El criteri d’exclusió i, per tant, la dificultat d’accedir a places públiques, per a les persones grans sense grau de dependència i en situació d’exclusió residencial.
- El gran flux d’entrada de joves no acompanyats i el col·lapse dels centres per a menors d’edat (de competència autonòmica).
- La manca de pisos tutelats per a les persones que presenten problemes de salut mental.
- L’excés de demanda en relació amb l’oferta d’habitatge a la ciutat. L’Ajuntament prioritza les famílies desnonades de manera que no hi ha disponibilitat per a determinats perfils vulnerables. A més, la manca d’alternatives d’habitatge comporta que la sortida dels centres residencials s’allargui, cosa que agreuja el problema.
- La situació laboral amb contractacions precàries i temporals dificulten o impedeixen una inserció laboral.
- Manca un programa estatal i autonòmic per a persones sense llar i, en conseqüència, una manca de cartera de recursos.

6. Situació del sensellarisme a Barcelona

6.1. Estat de la qüestió

Tal com s'ha comentat, el fet que el sensellarisme sigui un fenomen multidimensional i dinàmic comporta una gran complexitat per fer una "fotografia" de la realitat. La creació, l'any 1988, de la FEANTSA (Federació Europea d'Associacions Nacionals que Treballen amb Persones Sense Llar) va permetre a Europa certs consensos i va afavorir la creació i sistematització d'un conjunt de pràctiques –recollir i sistematitzar dades de les persones sense llar– dirigides a una eficaç aplicació i viabilitat de polítiques públiques i estratègies d'intervenció. Aquest interès s'ha seguit desenvolupant a Europa amb la intenció de superar els buits existents respecte de les fonts d'informació sobre les persones en situació de sense llar.

Amb tot, no hi ha uns criteris comuns entre països dins de la **Unió Europea** per comptabilitzar el total de persones que dormen al carrer o que no tenen llar, però, a hores d'ara, d'acord amb els recomptes i eines estadístiques disponibles en cada país, es constata que, en els darrers anys, en tots els països europeus ha augmentat el nombre de persones que dormen al carrer, amb l'excepció de Finlàndia.

Actualment, a l'**Estat espanyol**, les dades estadístiques disponibles sobre persones sense llar que recull l'Institut Nacional d'Estadística (INE) estan organitzades en dues enquestes. Aquestes dues fonts estadístiques recullen informació de les persones sense llar que són usuàries dels recursos i equipaments d'allotjament i restauració. Aquesta informació presenta una important limitació, atès que queden fora de l'anàlisi estadística les persones que no fan ús dels recursos i equipaments per a persones sense llar. Tot i així, les dades de l'any 2012 comptabilitzaven (persones que dormen en albergs, altres tipus de centres d'allotjament i/o que fan ús de menjadors socials) 22.938 persones sense llar, de les quals el 80 % són homes, mentre que el 20 % són dones.

Les dades de l'any 2016 mostren que hi ha una mitjana de 16.437 persones sense llar allotjades en centres i equipaments per a persones sense llar en tot l'Estat espanyol.

Si es miren les dades disponibles per comunitat autònoma, Catalunya, Madrid i Andalusia són els territoris que concentren un major nombre de persones sense llar als equipaments (21,3 %, 15,4 % i 13,1%, respectivament). Altres dades a tenir en compte són que el 57,7 % de la població sense llar té menys de 45 anys o que el 44,5 % porten més de tres anys sense allotjament propi. El 68,1 % de la població sense llar presentaria, el 2012, una situació de cronificació, quan la persona porta més d'un any sense residència fixa i estable.

D'acord amb els resultats de l'enquesta, els principals motius que expliquen la manca d'habitatge són episodis vitals, com la pèrdua de feina (45 %), no poder assumir el pagament de l'habitatge (26 %), patir un desnonament (12,1 %) i la separació de la parella (20,9 %). Aquests factors van incidir en l'arribada al carrer de les persones enquestades.

Pel que fa a l'estat de salut, el 58,6 % declaren tenir un bon estat de salut, mentre que un 14,2 % la percep com a molt dolenta. Si es miren les dades per gènere, la percepció d'una mala salut per part de les dones és més elevada en comparació amb la dels homes.

Sobre situacions de violència, el 51 % afirma haver estat víctima d'algun tipus de delictes o agressió tant física com verbal.

També hi ha diversos municipis que han portat a terme recomptes de persones que dormen al carrer entre els anys 2009 i 2018, tot i que no hi ha una organització generalitzada i estandarditzada per efectuar aquests recomptes de manera que les metodologies emprades són diverses i l'abast territorial dels recomptes també. El conjunt de recomptes organitzats en diferents territoris ha comptabilitzat 4.466 persones dormint al carrer a l'Estat espanyol.

Pel que fa a les estimacions de les entitats socials que treballen amb persones en situació de sense llar, aquestes estimaven, el 2017, que la xifra oscil·lava entre les 30.000 i 40.000 persones en situació d'exclusió residencial en les seves diverses formes contingudes dins de la categoria ETHOS.

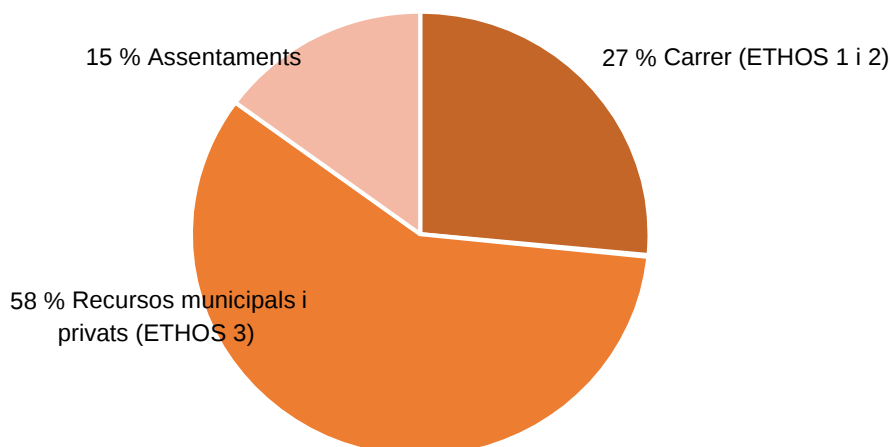
A **Catalunya**, en la mateixa tendència que a l'Estat espanyol, no es disposen de dades actualitzades que permetin tenir una informació acurada del nombre de persones que dormen al carrer. L'Agència Catalana de l'Habitatge, el 2014, amb l'informe "Quantificació i distribució territorial de la població mal allotjada a Catalunya", recollia que hi havia 5.433 persones vivint al carrer o en refugis de baixa exigència, d'acord amb les dades recollides pels serveis socials. El perfil sociodemogràfic és una població eminentment masculina, 82 %, entre els 35 i 64 anys, i un 60 % no presenta ingressos regulars.

6.2. Les xifres del sensellarisme a Barcelona

A partir de la diagnosi del 2015 de la XAPSLL, amb dades del SIS Detecció, s'estimava que l'any 2008 hi havia 562 persones dormint al carrer a la ciutat de Barcelona, i l'any 2015 eren 709. Cal tenir en compte que aquestes dades eren estimacions i recollien les persones dormint al carrer, sense incloure altres categories ETHOS.

La XAPSLL, amb la participació de l'Ajuntament de Barcelona, ha impulsat els recomptes de persones sense llar. L'organització d'aquest recompte té com a principal objectiu sensibilitzar la població i disposar d'una dada estimativa d'un dia concret. Així, en el recompte realitzat al maig del 2018, es recollia que hi ha gairebé 3.600 persones sense llar que es distribueixen en 956 persones que viuen al carrer, i 2.099 persones que dormen en recursos públics i privats del municipi, mentre que 536 persones viuen en assentaments. Ara bé, tenint en compte que es considera que hi ha un gran dinamisme en el fenomen del sensellarisme, entenem que pot existir mobilitat per les diverses categories ETHOS de les persones comptabilitzades.

Tipologia de les persones que dormien al carrer l'any 2018



Font: Elaborat per la Fundació Pere Tarrés a partir de dades del recompte de persones sense llar de l'any 2018.

Els resultats del recompte mostren que la majoria de les persones sense sostre s'ubiquen als districtes de Ciutat Vella, Eixample, Sants-Montjuïc i Sant Martí.

Pel que fa a l'obtenció de dades addicionals sobre les persones sense llar a la ciutat es destaquen les que recull i tracta el Servei d'Inserció Social Medi Obert (SISMO), un servei municipal que, com s'ha dit anteriorment, també realitza funcions d'observatori. Realitza la prospecció pels carrers de la ciutat amb sis equips de territori, cada un d'ells integrats per quatre educadors. D'aquesta activitat de prospecció, se'n deriven un conjunt de dades sociodemogràfiques que s'han recollit durant l'any 2018 en la memòria d'activitat del servei.

El SISMO va comptabilitzar al llarg del 2018 un total de **2.452 persones** en situació 1 i 2 de la categoria ETHOS, **que pernocten al carrer o que estant durant el dia a la via pública**. El 43,7 % del total de les persones comptabilitzades estan filiades (enregistrades amb nom i cognom). Els districtes de Ciutat Vella (27,7 %) i les Corts (27,2 %) compten amb els percentatges més baixos de filiació; per altra banda, districtes com Sant Andreu (61 %), Horta-Guinardó (63,3 %) o Sàrria - Sant Gervasi (60,7 %) compten amb una filiació molt superior.

Si es mira la distribució per sexe que presenten les dades de la memòria de prospecció, un 86,6 % (2.123) eren homes, i un 13,4 % (329) dones.

En relació amb les persones contactades per districte, no hi ha variacions destacables entre la detecció de casos als districtes els anys 2017 i 2018.

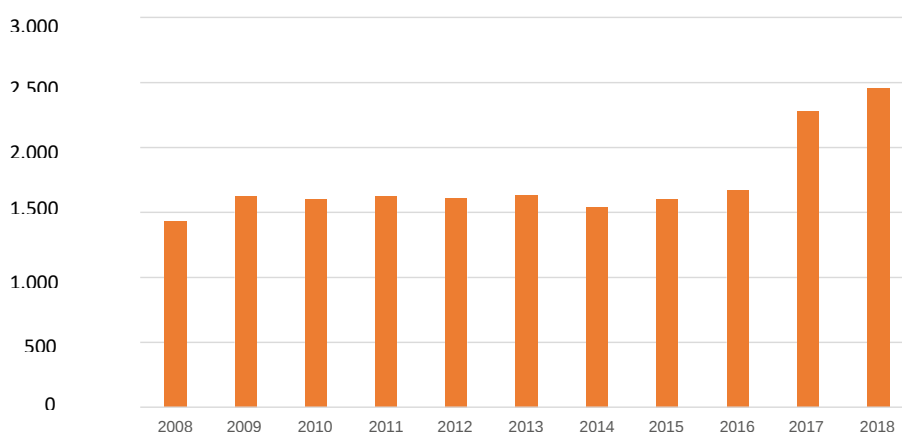
En relació amb les dades del SISMO del municipi de Barcelona, cal destacar a priori que un **nombre bastant elevat de casos no estan filiats**, és a dir, no tenen registre del nom i cognom per decisió voluntària de la persona. Aquest fet pot suposar que algunes persones apareguin repetides, cosa que produeix un desviament en les xifres presentades.

Un altre aspecte a destacar de la memòria del servei del SISMO és que aquesta **no mostra** dades relatives a **persones amb certificat de discapacitat** reconeguda que es troben al

carrer, així com tampoc sobre persones reconegudes amb **grau de dependència**. La diagnosi de la XAPSLL, el 2015, incloïa un recull de dades facilitades per les entitats que en formen part i que proveeixen serveis de pernocta en recomptes que s'havien realitzat en diversos moments sobre les persones amb discapacitat i grau de dependència.

Per tant, tot i que a priori aquestes xifres poden resultar contradictòries amb els recomptes anuals que s'han realitzat, com s'ha esmentat anteriorment, es calcula que hi ha al voltant d'un miler de persones dormint al carrer cada nit. Les persones entrevistades del servei del SIS expliquen aquestes dades a partir de persones noves que es troben en **situació de sense llar i contacten amb elles**. Alguns d'aquests casos **fluctuen** entre les diverses categories, és a dir, una persona està al carrer durant un període i accedeix a una habitació compartida amb alguna persona de la seva xarxa relacional. Aquesta mobilitat explica aquesta diferència i presència constant de noves persones. Ara bé, també cal tenir en compte que hi ha casos de persones que no presenten mobilitat entre les categories, és a dir, acostumen a estar de forma general sempre al carrer, aquests són casos de persones que acostumen a presentar una situació de cronificació més establerta

Evolució del nombre de persones contactades durant els anys 2008-2018



Elaborat per la fundació Pere Tarrés a partir de les dades del SIS

En els darrers quinze anys (segons les direccions d'equipaments entrevistades en l'elaboració d'aquesta actuació d'ofici), s'ha produït un **canvi de tendència en la nacionalitat** de les persones que pateixen la situació de sensellarisme, que s'explicaria per les crisis migratòries i de persones refugiades, així com per la crisi econòmica.

Així mateix, resulta que hi ha un major nombre de dones estrangeres al carrer (8,6 %) en comparació amb dones nacionals (4,8 %).

En referència a l'**origen de la població** sense llar contactada, el 28 % són de nacionalitat espanyola, el 45 % són ciutadans i ciutadanes provinents de països de la Unió Europea, i el 27 % de les persones contactades són provinents de països extracomunitaris (majoritàriament del Magrib, Àfrica subsahariana, Amèrica del Nord i del Sud, i Àsia).

Les persones tècniques afirmaven en les entrevistes que les dinàmiques culturals, vinculades als països d'origen de les persones en situació de sense llar, tenen influència en els itineraris de sensellarisme amb formes diferenciades de donar resposta a la situació i com la viuen.

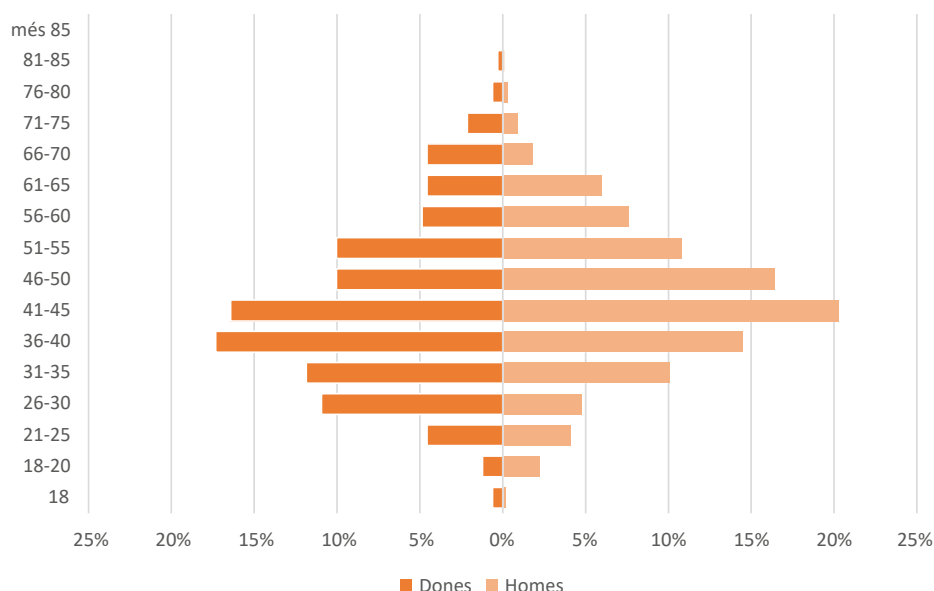
La **situació administrativa** de les persones contactades té un impacte en les possibilitats de treball i vinculació a determinats serveis i equipaments per tal d'iniciar itineraris de sortida d'una situació de sensellarisme. Aquesta situació impacta especialment en els recursos vinculats a la inserció laboral i algunes prestacions. Es comptabilitzava un percentatge del 83 % en situació regular i un 17 % en situació irregular.

Quant a la distribució de les persones sense llar per edat, la majoria, cosa que suposa el 61% de la població contactada, es concentra entre els 36 i els 55 anys.

La mitjana d'edat de les persones sense sostre és de 43,5 anys. És la franja 41-45 el grup que concentra un major nombre de persones, amb un 20 % del conjunt de la població contactada. Cal destacar una dada vinculada a la franja d'edat dels 18 als 25 anys, aquest conjunt suposa el 6,5 % de les persones contactades. Aquest grup d'edat està compost per un 90 % de població estrangera migrant.

En la part superior de la piràmide d'edat, només un 1,4 % té 71 anys o més, d'aquest grup la majoria tenen nacionalitat espanyola.

Distribució de la població per edat i sexe l'any 2018



Font: Elaborat per la Fundació Pere Tarrés a partir de les dades del SIS

Per districtes, Sant Andreu presenta una mitjana d'edat més elevada, amb 47 anys, mentre que a Ciutat Vella es concentra la població amb una mitjana d'edat més jove, 40,6 anys.

Pel que fa a la distribució de casos contactats per districtes de la ciutat, els que concentren un major nombre de persones sense sostre són: Ciutat Vella amb un 23,3 % de les persones contactades, seguit de l'Eixample (21,5 %), Sant Martí (15,3 %), Sants- Montjuïc (14,4%).

Si s'observen les dades per districte i persones estrangeres, el districte que concentra un major nombre de persones estrangeres és el de Ciutat Vella.

D'acord amb les persones entrevistades de les diverses entitats i equipaments, aquestes afirmen que les persones sense llar, en general, acostumen a tenir unes dinàmiques territorials bastant fixes, és a dir, acostumen a estar gairebé sempre a la mateixa zona.

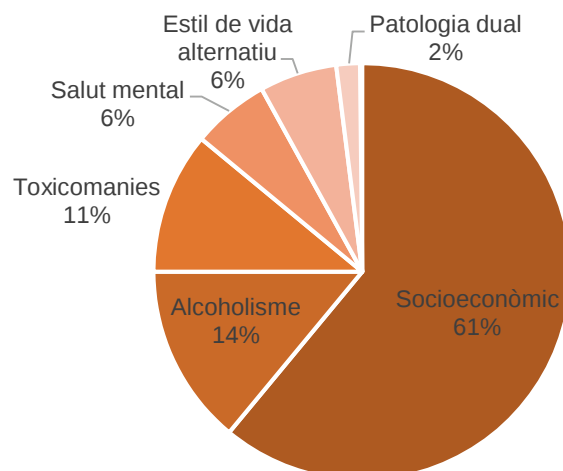
En alguns casos, les persones sense llar expressen que fan itineraris bastant estables i rutinaris per emprar els recursos i equipaments disponibles que els van millor. Addicionalment, les persones entrevistades que tenen un coneixement més gran del context territorial afirmen que als diversos districtes es donen dinàmiques diferenciades i "perfils diferents" de persones sense llar que presenten necessitats diferents.

Especialment destaquen que les persones residents en districtes més propers al Parc Natural de Collserola cerquen una major tranquil·litat per necessitat i voluntat pròpia. Si es compara amb les dades que es van recollir en el recompte de persones sense llar a la ciutat de Barcelona, no hi ha variacions significatives pel que fa als pesos de la distribució dels barris. Aquesta distribució poblacional és tendència des de fa anys.

En relació amb els **motius** d'arribada a una situació de sense llar, les dades que s'han recollit des del SISMO, amb el treball que porten a terme, mostren que les persones afirmen que la principal problemàtica base que presenten són factors socioeconòmics, amb un 61 %, seguit de problemes amb addiccions i toxicomanies, com alcoholisme (14 %) i drogues (11 %).

Els problemes mentals previs suposen un 6 % de la població contactada, i persones amb patologia dual un 2 %. Només un 6 % declara estar al carrer perquè desitja portar un estil de vida alternatiu.

Principals motius d'arribada al carrer d'homes i dones l'any 2018



Font: Elaborat per la Fundació Pere Tarrés a partir de dades del SIS

Si s'analitza la problemàtica base en relació amb el **gènere**, es troben **diferències significatives** que fan variar en gran mesura l'anàlisi de les dones que es troben al carrer. Pel que fa a les dones, els motius **socioeconòmics cauen fins a un 50,60 %**, és a dir, segueixen tenint un pes significatiu però menor en comparació amb el conjunt. Sí que guanya un pes elevat la **problemàtica de salut mental, i dobla la de la població general amb un 15,96 %**, així com les **toxicomanies amb un 14,46 %**. En canvi, la incidència de l'alcoholisme com a problemàtica base és menor, amb un 9,34 %.

Les persones entrevistades coincideixen a afirmar que les dones són minoria al carrer, els costa més arribar-hi però, quan ho fan, hi **arriben en pitjors condicions de salut**, especialment pel que fa al deteriorament cognitiu i els trastorns mentals.

Si es revisen les dades de la problemàtica base per districte, hi ha diferències notables entre les zones de la ciutat. Els districtes que presenten una problemàtica més gran de **toxicomanies i alcoholisme són Ciutat Vella, l'Eixample i Sant Martí, i es manté la tendència** dels anys anteriors des que es recull aquesta informació.

Quant al districte amb una major incidència de persones amb problemàtica de salut mental, aquestes es concentren a l'Eixample, amb 46 casos. Pel que fa a les persones que escullen un mode de vida alternatiu, aquestes es concentren majoritàriament a Ciutat Vella, i són el 67,4 % dels casos del total.

Les persones tècniques entrevistades coincideixen que hi ha hagut un **canvi significatiu de les principals problemàtiques**, especialment en els últims anys, i que en l'enquesta de l'INE del 2012 sobre persones sense llar ja s'apuntava aquest canvi de tendència. Els motius vinculats a una problemàtica socioeconòmica, com **la pèrdua de feina i habitatge i les implicacions socials i econòmiques tenen, cada vegada més, un pes més significatiu** si es compara amb aspectes més "individuals", com patir addiccions.

Així doncs, les problemàtiques principals que pateixen les persones sense sostre són majoritàriament problemes socioeconòmics i problemes amb algun tipus d'addicció, i els districtes de la ciutat que més concentren aquests perfils són l'Eixample (26,3 %) Sants-Montjuïc (17,2 %) i Sant Martí (17,5 %).

Resulten destacables les dades que presenta el SISMO de la problemàtica base atenent la situació administrativa irregular. El 72 % dels casos contactats amb aquesta casuística presenten una problemàtica base de tipus socioeconòmic, un percentatge superior a la mitjana general. Els problemes d'alcoholisme suposen un 12 %, i un 7 % pel que fa a addiccions. Els casos de patologia dual i trastorn de salut mental mantenen xifres similars a les del conjunt. Les dificultats afegides per a la cerca d'un treball i habitatge són elements de força que influeixen en aquest patró de la problemàtica base presentada per persones sense llar en situació administrativa irregular.

Una altra dada destacable que recull el SISMO és el nivell de cronificació de persones contactades i ateses. Per tal de definir la cronificació, el servei fa servir una categorització per diferenciar tres estats i anar establint unes línies de treball:

- **Fase inicial:** la persona es troba al carrer de forma puntual i la seva situació no es encara seva, però amb risc d'agreujar-se. Manté certs hàbits sociopersonals i cura de la seva imatge. Pel que fa a la temporalitat, la persona podria estar com a màxim un any al carrer dins d'aquesta fase, però cal atendre les característiques personals perquè es podria trobar en una fase cronificada.
- **Fase avançada/transitòria:** l'estada al carrer passa a ser habitual. Es van perdent hàbits personals, laborals i vincles relacionals. Poca motivació al canvi. Màxim tres anys al carrer, però atenent l'estat de la persona podria trobar-se en l'estadi consolidat.
- **Fase consolidada/crònica:** la persona viu de forma permanent al carrer, amb estades puntuals en centres residencials. Presenta una greu desestructuració sociopersonal i aïllament social, sense motivació per sortir-se'n.

D'acord amb les dades de les persones contactades pel SISMO:

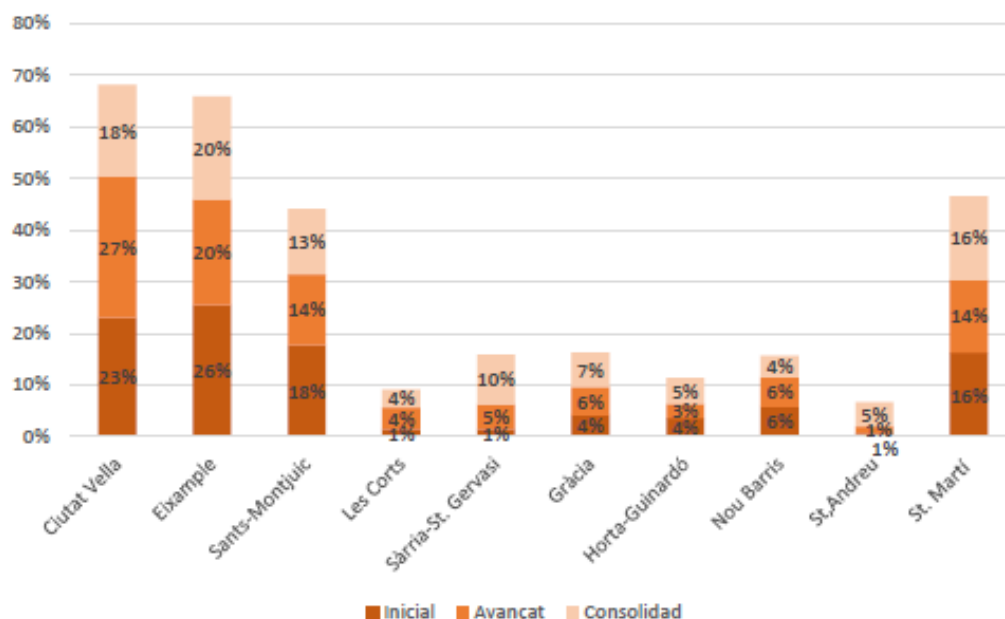
- Un 25 % es troben en fase inicial de situació de sense llar, mentre que el pes dels casos avançats i consolidats és molt més gran.
- Un 44 % està en l'estadi mitjà, fase avançada, amb una pèrdua progressiva dels hàbits personals.
- Un 31 % respon a casos consolidats i més agreujats en relació amb la temporalització.

Aquesta és una eina per poder definir un treball atenent l'estat dels casos.

Si s'analitza la situació per gènere, trobem que hi ha algunes diferències pel que fa a la distribució; més dones estan categoritzades en fase inicial (29,48 %) i avançada (47,11 %) en comparació amb el resultat global dels casos contactats. Pel que fa a la cronificació consolidada, es troba en el 23,40 %.

La situació també varia segons el districte. Els districtes de Ciutat Vella i Eixample són els que concentren el major nombre de persones en estat avançat i/o consolidat de cronificació en comparació amb altres districtes.

Distribució de la població per estat de cronificació i districte l'any 2018



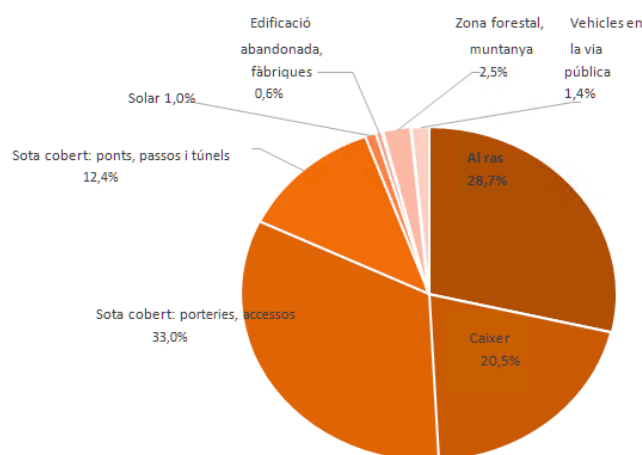
Font: Elaborat per la Fundació Pere Tarrés a partir de les dades del SIS

Pel que fa a les tendències, la memòria del servei del SISMO incideix en el fet que aquestes es mantenen molt similars i estables sense variacions destacades entre els anys des que es recull i sistematitza aquesta informació.

La situació que es presenta en matèria de cronificació és que un percentatge elevat dels casos presenten una situació de major cronificació i agreujament, fet que dificulta i allunya les persones de solucions per a una sortida de la situació de sensellarisme.

Sobre **les pautes de pernocta** i utilització d'espais més habituals durant el dia, el 82 % de persones contactades afirma dormir al ras (28,7 %), caixers automàtics (20,5 %), sota cobert en porteries i accessos 33 % i un 12,4 % ho fan a sota de ponts, passos i túnels.

Distribució de la pauta de pernoctes de les persones contactades l'any 2018



Font: Elaborat per la Fundació Pere Tarrés a partir de les dades del SIS.

Pel que fa a les pernoctes amb enfocament de gènere, les dones segueixen tendències similars a les dades que es presenten, tot i que sí que es destaca que empren menys els caixers per dormir-hi (16,1 %).

D'acord amb les explicacions de les persones entrevistades, la sensació de major inseguretat davant d'un espai més exposat i visible, com és el cas d'un caixer, fa que les donen acostumin a limitar-ne més l'ús.

La memòria del SISMO també informa dels **animals de companyia** vinculats a les persones sense llar. Aquesta informació s'ha recollit arran de diverses queixes que s'han realitzat, així com per dimensionar la realitat d'aquesta casuística i poder donar una resposta adient des del servei i equipaments. Segons les dades disponibles, hi ha 85 persones amb un total de 112 animals de companyia, cosa que representa el 3,5 % del total de persones sense llar. Les persones propietàries d'aquests animals es troben ubicades majoritàriament als districtes de Ciutat Vella, Eixample, Sants-Montjuïc i Sant Martí.

Finalment, en relació amb les **hores de prospecció i actuacions** que porten a terme des del servei del SISMO, aquest ha realitzat un total de 14.992 hores, distribuïdes en tres franges horàries durant el dia, de 0 h a 8 h, de 20 h a 24 h i finalment de 8 h a 20 h, al llarg dels diversos districtes.

Distribució de les hores de prospecció per districte l'any 2018

Districte	Total Hores
Ciutat Vella	2.443
Eixample	2.632
Sants-Montjuïc	2.496
Les Corts	705
Sarrià - Sant Gervasi	729
Gràcia	905
Horta-Guinardó	743
Nou Barris	958
Sant Andreu	664
Sant Martí	2717
Total	14.992

Font: Elaborat per la Fundació Pere Tarrés a partir de dades del SIS.

El servei va realitzar al llarg de l'any 2018 un total de **1.121 intervencions amb les persones contactades**, aquesta intervenció s'entén com un recurs desplegat, derivació o vinculació, i **516 persones són receptores de diferents** recursos, és a dir, una persona pot haver rebut diverses intervencions (una mitjana de 2,7 intervencions per persona). El nombre de persones receptores també ha augmentat en relació amb l'any anterior en un 11 %.

La **tipologia de serveis** i intervencions estan vinculades a l'àmbit d'alimentació o higiene (36,04 %), gestió d'allotjament (26,67 %) i gestions de salut (23,37 %). El nombre d'intervencions ha augmentat en relació amb l'any anterior en un 45 %. Aquest fet es pot explicar per una major vinculació i disposició de recursos per poder fer les gestions, per mitjà d'un treball per enfortir contactes i relacions.

D'acord amb les dades que presenta el SIS, si es fes una fotografia general, sense atendre aspectes personals de cada cas, el perfil majoritari atès és un **home estranger de l'Europa comunitària, de 43 anys, amb una problemàtica base de tipus socioeconòmic amb fase avançada de desestructuració i que empra espais d'aixopluc que ofereixen les construccions, com porteries i accessos**.

Pel que fa a les dades addicionals sobre persones sense llar a la ciutat de Barcelona, **es destaca la tasca d'Arrels Fundació en la recollida de dades qualitatives i quantitatives** sobre la realitat de les persones que viuen al carrer. Arrels Fundació porta a terme un **cens sobre persones sense llar**. Aquest cens és una eina estadística que mesura el grau de

vulnerabilitat de les persones enquestades a partir de diverses preguntes sobre la seva situació al carrer, que les persones responen d'acord amb la seva opinió i valoració. Aquest enquesta és un document que s'empra des de l'European End Street Homelessness Campaign, que és des d'on s'indica la metodologia per complimentar l'enquesta. Aquesta consta dels àmbits següents: trajectòria de sensellarisme, riscos, relacions socials i activitats de la vida diària, benestar, informació demogràfica i context local.

Per a cadascun d'aquests àmbits hi ha un conjunt de preguntes als quals, d'acord amb les respostes, s'atorga una puntuació per als casos. Amb aquestes puntuacions es procedeix a fer un sumatori de punts. En funció del nombre de punts obtinguts, les persones es distribueixen en diversos graus de vulnerabilitat.

Per una banda, un grau de vulnerabilitat baix, en aquest barem de punts s'indica que les persones no serien perceptores d'una intervenció prioritària i aquesta es faria des dels serveis generals. Un segon grup de vulnerabilitat mitjana-alta disposa que les persones requereixen una atenció de prioritat mitjana des dels serveis especialitzats. Per al tercer i últim grup, serien persones amb un grau de vulnerabilitat molt alt que requereixen una intervenció prioritària, especialment enfocada a programes com el *Housing First*.

Aquesta eina permet disposar d'una informació més qualitativa sobre la percepció de la realitat per fer una diagnosi sobre la seva situació de vulnerabilitat. Des de fa diversos anys, Arrels realitza aquest cens amb persones voluntàries durant una nit.

L'últim cens que es va portar a terme va ser al juny del 2018 i es van recollir 315 casos de persones que dormen al carrer. El resultat mostren que el **71 % de les persones presenten una situació molt o bastant vulnerable**.

Els resultats de la mostra del cens mostren que el 59,8 % de les persones fa un any o més que viuen al carrer, i presenten una situació de **cronificació** pel fet d'estar vivint al carrer durant més d'un any.

La mitjana d'edat és de 43,7 anys, i un 82 % són homes, 10 % dones i un 8 % consideren altres opcions. En relació amb el seu origen, un 26 % de la població té nacionalitat espanyola, mentre que un 40,3 % són persones comunitàries i un 27 % extracomunitàries, aquesta xifra va augmentar en comparació amb les dades recollides el 2017. Romania, Marroc i Itàlia són les nacionalitats, darrere de l'espanyola, que van tenir una major representació en el cens del 2018. Aquestes dades són similars a les que es van presentar en la memòria del SISMO.

El 41% de les persones entrevistades afirma tenir problemes de salut física i un 19 % diu que pateix malalties cròniques. Un 29,5 % han rebut atenció mèdica d'urgència, un 17,7 % han estat ingressades i un 15,5 % ha necessitat una ambulància.

Pel que fa al **suport social**, un 46 % de les persones afirma que no han estat ateses per cap treballador o treballadora social o figura similar en els darrers sis mesos. A més a més, un 11,7 % han fet ús d'urgències socials. Aquesta pregunta recull una percepció que tenen les persones en relació amb l'atenció, sense que hi hagi una concreció més àmplia.

Quant al **sentiment de protecció**, un 30,5 % de les persones afirmen haver estat víctimes d'agressions físiques o verbals, i en el cas de persones més vulnerables, aquest percentatge augmenta al 71,9 %. Aquestes dades, de caire més qualitatiu i percepció de les persones afectades, complementen les dades existents, i dibuixen una fotografia sobre la realitat general del les persones sense llar.

Cal afegir que les entitats que tenen serveis i equipaments per atendre persones sense llar també fan els seus reculls propis d'informació sobre les persones usuàries. Aquestes dades, si bé complementen la informació, no permeten fer una fotografia estadística tan completa com les dades del SISMO o el recompte de persones sense llar. Ara bé, sí que aporten informació per completar aquest recompte –especialment qualitativa– i permeten conèixer algunes necessitats clau.

6.3. Factors causals

Arribar a un situació de sensellarisme és un procés en el qual es passa per diferents fases de mobilitat social descendent i per una varietat de factors que contribueixen a una situació d'exclusió residencial. La pobresa econòmica, la violència de gènere o l'exclusió legal soferta per determinats col·lectius, són exemples de com diferents factors poden accentuar la possibilitat que una persona perdi els seus vincles amb el seu entorn i acabi sense llar.

Històricament s'ha posat un èmfasi especial en les característiques i aspectes individuals com un dels factors principals que expliquen l'exclusió habitacional d'un individu. En els últims anys es plantegen nous factors explicatius de la situació de sensellarisme, més centrats en aspectes estructurals i socials.

L'any 2009, FEANTSA va proposar agrupar les principals causes que tendeixen a generar situacions d'exclusió residencial en quatre causes explicatives: estructurals, institucionals, relacionals i personals, vinculades a factors desencadenants.

Causa	Factor de vulnerabilitat	Desencadenants
Estructural	Processos econòmics.	Pèrdua de la feina, endarreriments a la hipoteca o lloguer.
	Processos migratoris, Ciutadania.	Discriminació per origen, accés a la protecció social.
	Mercat immobiliari.	Accés a habitatges assequibles o socials.
Institucional	Cobertura dels serveis dirigits a la població general.	Finalització d'ajudes o prestacions.
	Mecanismes inadequats d'assignació.	Solucions inadequades a les necessitats (alta concentració, procediments fallits).
	Falta de coordinació entre serveis existents.	Ruptura en la continuïtat de les cures.

	Procediments institucionals.	Sortida d'una institució (centres de protecció de menors, presons, hospitals).
	Situació familiar i social.	Absència o debilitat de les xarxes de suport.
Relacional	Violència en les relacions de parella i/o familiars.	Violència domèstica.
	Ruptures de parella i/o familiars traumàtiques.	Mort, divorci, separació.
	Discapacitats i malalties de llarga durada.	Aparició o agreujament d'una malaltia o discapacitat (salut mental i discapacitat intel·lectual).
	Nivell educatiu.	Baix nivell educatiu.
Personal	Addiccions.	Abús de substàncies i/o comportaments addictius (alcohol, drogues, joc).
	Característiques individuals agreujants.	Edat, gènere.
	Situació immigració.	Refugiats o acabats d'arribar.

Font: Elaborat per la Fundació Pere Tarrés a partir d'Edgar (2009).

Les persones entrevistades creuen que els processos i els factors que defineixen el fenomen de sensellarisme segueixen dinàmiques similars arreu d'Europa, especialment si es compara Barcelona amb altres grans ciutats europees, amb realitats i relacions similars. Amb tot, segons els resultats de les entrevistes, cal tenir en compte aspectes més específics i singulars.

Hi ha coincidència en la idea que patir una situació de sense llar no respon a un únic itinerari o realitat, sinó que és una problemàtica multicausal.

Els i les representants d'entitats i equipaments entrevistats coincideixen que en els últims anys han anat observant que la problemàtica base ha anat virant cap a aspectes més vinculats a **aspectes socioeconòmics**, tals com la pèrdua de feina i habitatge. Abans es trobaven persones on les problemàtiques base estaven més vinculades a les addiccions, que tenien un major pes en l'explicació de les situacions de sense llar. Coincideixen les persones entrevistades a afirmar que la **crisi econòmica** va tenir un impacte substancial en les dinàmiques.

Les persones en situació de sense llar han mostrat una **reducció de l'edat**, i són més joves les persones que pateixen aquesta problemàtica base, especialment afectades per les taxes d'atur juvenil i per l'increment de joves no acompanyats que han superat la majoria d'edat.

Un altre canvi destacable és que en els últims anys s'ha invertit l'origen de les persones sense llar. Actualment hi ha un 72 % de persones sense llar a Barcelona d'origen estranger (davant del 30 % de les nacionals), de les quals un 45 % són **persones europees comunitàries**.

En una minoria de casos, la situació de sense llar és plantejada com un **mode de vida** alternatiu i en reacció al sistema, si bé és cert que (d'acord amb la Diagnosi del 2015 de la XAPSLL) un

cop es comença a aprofundir en la problemàtica, aquest discurs vira cap a afirmar que no és una situació desitjada.

Les persones entrevistades afirmen que cada vegada més és recurrent trobar persones en situació d'exclusió residencial però amb **feines precàries** que no els permeten assumir el cost d'un habitatge.

A nivell teòric i seguint la classificació de FEANTSA, per entendre per què en el context dels països que gaudeixen d'un estat del benestar desenvolupat segueix havent-hi persones sense llar, és necessari tenir en compte:

- **Factors estructurals:** apareixen com a conseqüència de l'estructura social establerta i estan directament relacionats amb la cultura, els valors de grup i les actuacions polítiques de cada societat. Les polítiques en matèria d'habitatge i ocupació poden explicar de manera directa la quantitat i situació d'una part de la població exclosa residencialment. També hi podem trobar elements com l'evolució de l'economia en un país, els fluxos migratoris o els drets de ciutadania adquirits. Les persones entrevistades assenyalen aquest factor com un element de gran impacte en el conjunt de la problemàtica.
- **Factors institucionals:** englobarien la resposta de l'Administració pública, que pot fer augmentar la vulnerabilitat en determinades situacions. Així, la insuficiència de pressupostos públics per fer front al sensellarisme és un factor clau, però no és l'únic.

Algunes persones queden excloses de les polítiques de l'Administració perquè aquesta no arriba on resideixen (per exemple, en zones rurals), però també perquè l'Administració és incapaç de resoldre les necessitats particulars de les persones. En aquest àmbit, una mala detecció de la condició mèdica o psiquiàtrica pot excloure les persones afectades de poder accedir als recursos que l'Administració posa a disposició de la ciutadania. A la vegada, les particularitats de determinats col·lectius, com els i les joves o les persones amb situació legal irregular, poden provocar que quedin exclosos dels àmbits d'actuació de les administracions públiques pel fet de no poder entrar en contacte amb els serveis mèdics i socials.

També s'hi pot trobar el fet de sortir d'una situació de tutela sense que la persona disposi d'una xarxa de suport social que l'aculli, sobretot en persones que han sortit de la presó o han estat hospitalitzades durant un període llarg de temps. El temps de gestió dels tràmits de l'Administració també és un factor a tenir en compte ja que pot incrementar la vulnerabilitat de les persones.

Les persones entrevistades són molt crítiques i creuen que els factors estructurals i institucionals tenen una gran capacitat explicativa de la problemàtica. Consideren que el sistema ha fracassat en la defensa de les persones, no només per una limitació de recursos sinó per una privació a l'accés d'un mercat de lloguer amb preus més assequibles d'acord amb una realitat del mercat laboral cada vegada més precari i una tendència a l'empobriment de les persones.

- **Factors relacionals:** solen anar associats a una major possibilitat de patir exclusió residencial. Situacions com la violència domèstica provoquen directament episodis d'expulsió de l'habitatge per a moltes dones i infants víctimes de la violència de gènere. Les ruptures traumàtiques o les morts sobtades de familiars també són motius que poden catalitzar un procés de pèrdua de la llar.

La debilitat de la xarxa social i la pèrdua de xarxes de suport també constituïrien explicacions complementàries a la pèrdua de l'habitatge, que, quan es produeix, reforcen encara més la pèrdua de xarxa social i el trencament.

- **Factors personals:** aspectes particulars que poden agreujar les possibilitats d'acabar sense llar, relacionats amb la salut, nivell d'estudis, comportaments addictius, situacions d'irregularitat administrativa deguda a processos migratoris i característiques sociodemogràfiques (sexe o edat) poden fer que les persones siguin més proclius a patir situacions de sensellarisme.

Pel que fa a les problemàtiques relacionades amb la salut (Marín i Cáceres, 2012), s'assenyala que els problemes físics poden tenir un efecte bidireccional causa-efecte respecte del sensellarisme, ja que una malaltia pot actuar com a desencadenant de la situació i, pel fet d'estar sense llar, es poden desenvolupar i perpetuar múltiples malalties pel simple fet de no poder disposar d'un habitatge per recuperar-se i mantenir un espai de seguretat.

Hi ha altres aproximacions teòriques que estudien l'arribada a una situació de sensellarisme. Una d'aquestes aproximacions és la **teoria del curs de vida**, que estudia la vida de les persones, els contextos estructurals i els canvis socials de manera agregada des d'una perspectiva multidisciplinària. L'objectiu és investigar com esdeveniments històrics, canvis econòmics, demogràfics, socials i culturals influeixen tant en les vides individuals de les persones com en els agregats generacionals. Aquesta teoria proposa tres conceptes analítics bàsics:

- **La trajectòria:** camí que recorre una persona al llarg de la seva vida, el qual pot variar o canviar de direcció en múltiples casos.
- **La transició:** canvis d'estat o situació no predeterminats però previsibles en funció de la situació de cada persona (les entrades i sortides del sistema educatiu, del mercat de treball, matrimoni, etc.).
- **Els turning points (situacions estressants):** esdeveniments puntuals no previstos que provoquen fortes modificacions en la direcció i curs de vida.

L'arribada a una situació d'exclusió residencial

Alguns estudis acadèmics indiquen evidències sobre la influència de les situacions estressants. S'estima que una persona pot tenir entre quatre o cinc situacions estressants al llarg de la seva vida en espais dilatats de temps però, en alguns casos, la concentració d'un seguit de situacions estressants en un període reduït de temps pot conduir a situacions on moltes persones es puguin veure abocades a situacions de les quals no es pot sortir sense el suport d'altres persones o recursos especialitzats. En aquest sentit, Muñoz (1998) fa una revisió d'aquests estudis sobre **successos vitals estressants** (SVE) i assenyala que les

persones en situació de sense llar arriben a patir fins a 9 SVE, amb un fort impacte sobre la salut física i mental de les persones i la debilitació de les xarxes socials. L'impacte és encara més elevat en persones amb trastorn mental.

L'arribada al carrer s'explica a partir d'aquesta combinació de diversos episodis de SVE amb els aspectes vinculats a l'entorn, amb diferents velocitats i acumulació de successos atenent la realitat de les persones, que poden comportar un **procés de deteriorament** progressiu amb major o menor agressivitat atenent els casos individuals, d'acord amb la percepció de les persones entrevistades.

A Barcelona, algunes de les persones entrevistades per a la realització de l'actuació d'ofici creuen que hi ha factors que precipiten l'arribada al carrer, especialment aquells vinculats a **addiccions o trastorns de salut mental**, ja que es troben altament influenciats per la pèrdua de xarxa o suport. En canvi, els processos vinculats a **aspectes socioeconòmics** es dilaten en el temps. No es pot obviar el paper que té la **capacitat de resiliència** de les persones davant d'aquests fets traumàtics i com interactua amb el procés.

Diverses persones entrevistades coincideixen que l'arribada al carrer amb la conseqüència d'una privació de la llar és un procés de fracàs, que en molts casos és fruit d'haver-ho intentat tot. Aquesta vivència traumàtica suposa una **pèrdua progressiva de la confiança en les institucions** i la resposta que aquestes poden donar, a part de generar una manca de confiança en les capacitats personals.

El procés d'arribada al carrer porta vinculat un **trencament social** amb diversos pilars bàsics de la persona, com la feina i les xarxes relacionals i familiars, així com la vida anterior. Tot aquest procés té com a impacte una pèrdua de recursos i capacitats personals que, depenent de les persones i la seva vivència, presenta un recorregut i dinàmiques diferenciades.

Les persones que han estat entrevistades, que es dediquen a fer intervenció directa i especialment de forma primerenca, coincideixen en el fet que el primer contacte que realitzen amb persones que arriben al carrer és de poca predisposició inicial per iniciar un contacte, també presenten un quadre de **malestar i frustració envers les institucions** i tot el que les envolta. Totes elles coincideixen a afirmar que han demanat suport anteriorment i **no han rebut una resposta efectiva als seus problemes**. Aquesta manca de resposta adequada és, en bona mesura, una de les explicacions clau d'aquest malestar.

Un altre aspecte que es destaca és que en l'atenció a les persones sense llar es troben dinàmiques diferenciades en funció de l'origen cultural, especialment relacionat amb la resposta davant de la situació de sense llar i les relacions que estableixen envers els plans de treball, intervenció, consums i xarxes relacionals al carrer.

Si s'analitza l'arribada al carrer de les **dones**, si bé numèricament són minoria, hi arriben en pitjors condicions. Els factors psicosocials estressants als quals s'han vist sotmeses són majors en comparació amb la població masculina, de manera que presenten una situació d'un major deteriorament de salut i cognitiu. En la vivència al carrer les dones acostumen a patir una **doble situació de violència** per l'aporofòbia i pel fet de ser dona.

6.4. Factors de cronificació

6.4.1. Aproximació al concepte

La cronificació del sensellarisme descriu aquella situació que viuen els individus que estan **durant un llarg període de temps exclosos d'una llar i que habitualment presenten un conjunt de problemàtiques associades**. La construcció del concepte de *cronificació de persones sense llar* no ha estat neutral, especialment pel que fa a la formulació de política pública i la resposta a la problemàtica.

En l'àmbit institucional, tot i que molts pocs països són els que tracten els casos de sensellarisme cronificat de manera específica, podem observar com la delimitació de la problemàtica ha evolucionat cap a **dos models oposats en funció dels objectius polítics que es volien aconseguir**. Si bé en els països nòrdics, la terminologia ha avançat cap a una definició cada cop més vaga del concepte de *sensellarisme de llarga durada*, en el cas dels Estats Units d'Amèrica, l'evolució ha sigut en el sentit contrari, fins a arribar a tenir una reglamentació cada cop més detallada i específica.

A finals de la dècada dels noranta, els investigadors Khun i Culhane (1998) plantejaven una classificació del sensellarisme en funció del nombre de dies que havien utilitzat els serveis d'emergència habitacional, i el nombre d'episodis que havien estat en situació de sensellarisme, i es classificaven en les tres categories següents:

- Temporals: persones que només tenen un episodi de sensellarisme, generalment curt, i no tornen a ser detectades pels serveis socials o d'acollida.
- Transitòries: persones que utilitzen el sistema d'assistència de manera freqüent, però per curts períodes de temps.
- Cròniques: persones amb un període superior a un any sense llar, que utilitzen l'assistència social de manera freqüent i perpetuada.

Segons l'estudi, les persones que pateixen una situació de sensellarisme crònic experimenten, de manera estadísticament comprovada, algun tipus de discapacitat, utilitzen de manera intensiva els serveis socials disponibles, viuen desconnectades de la vida comunitària convencional, es troben amb múltiples dificultats més enllà de la falta d'habitatge i pateixen per la falta de flexibilitat d'un sistema de serveis fragmentat.

Aquest estudi va influir en el fet que les entitats i administracions prestadores de serveis a les persones sense llar centressin una part de la seva activitat en l'atenció de les necessitats dels individus sense llar de llarga durada (Perl i Bagalman, 2013).

La resposta europea a la problemàtica, atenent el context de crisi econòmica recent, ha estat diferent segons els països. La major part dels estats han posat un èmfasi especial a intentar resoldre els aspectes més visibles del sensellarisme, ja sigui garantint serveis d'allotjament residencial temporal de primera acollida, intentant donar resposta a l'increment dels

desallotjaments com a conseqüència de les execucions hipotecàries o gestionant la manca d'habitatge de les persones que surten de llargues estades en hospitals o presons (Busch-Geertsema, 2010). De manera que la intervenció ha estat de tipus reactiu sense un treball més vinculat a pal·liar problemàtiques més arrelades en el temps i amb múltiples factors.

Només alguns països, com Finlàndia o Irlanda, han mostrat una aposta política ferma per concentrar els seus esforços a intentar resoldre els casos de sensellarisme de llarga durada, i han posat el focus en una estratègia més integral. L'objectiu que han perseguit països com Finlàndia ha estat el d'intentar ampliar al màxim el nombre de persones que es poden acollir a les polítiques d'atenció al sensellarisme de llarga durada. Fins a l'any 2008, les persones eren classificades com a sense llar de llarga durada si la seva etapa sense llar havia estat de com a mínim un any, o havia patit diverses situacions de sensellarisme durant els últims tres anys (Tainio i Fredriksson, 2009). Posteriorment, s'ha eliminat la delimitació temporal, i es descriuen els casos de sensellarisme de llarga durada com a "grup de persones que la seva situació de sense llar ha estat classificada com a prolongada o crònica, i que és així perquè les solucions convencionals d'habitatge fracassen amb aquest grup o no hi ha un subministrament suficient de solucions que satisfacin les necessitats individuals". L'ampliació del concepte també ha fet incloure dins de la nova classificació aquelles persones sense llar que pateixen qualsevol tipus de malaltia mental, independentment de la durada en què han viscut sense llar. El fet és que l'obertura d'aquesta terminologia ha incrementat els problemes relacionats a l'hora de quantificar les persones que poden entrar dins de la nova classificació però, a la vegada, l'ampliació de l'abast permet que més gent pugui ser destinatària de les polítiques destinades a aquest col·lectiu.

En el cas dels Estats Units, s'ha donat una major especificitat al concepte de *cronificació*, amb la voluntat de definir qui pot entrar dins de la classificació oficial i obtenir ajudes, i qui no. L'atenció a les persones sense llar de llarga durada es comença a afrontar a partir de l'inici del nou segle, amb l'objectiu de posar fi a la falta d'acollida crònica, prestar assistència de lloguer i serveis de suport per a persones sense llar. Inicialment, la terminologia emprada descrivia el sensellarisme crònic com aquells individus o caps de família amb condició d'incapacitat que:

- Han tingut una experiència sense llar durant més d'un any, durant la qual l'individu pot haver viscut en refugis, habitatges temporals o llocs no destinats a l'habitatge humà.
- Haver experimentat la falta d'habitatge quatre o més vegades en els últims tres anys.

El concepte de *persona sense llar cronificada* als Estats Units ha experimentat modificacions principalment en quatre aspectes. En primer lloc, pel que fa a la durada de la manca d'habitatge, inicialment es va modificar el redactat per garantir que els quatre episodis descrits necessaris per entrar a la categoria de cronificació hagin de sumar un total de dotze mesos, per tal d'evitar, per exemple, que una persona que hagués passat només quatre nits en situació de sense llar durant els últims tres anys, pogués ser considerada com una persona amb situació d'exclusió habitacional crònica. En segon lloc, a partir de la nova classificació, es tenen en compte les persones que passen noranta dies o menys utilitzant habitatges d'emergència habitacional, ja que en la situació anterior no es comptabilitzaven. En tercer lloc, es definia en set els dies mínims en els quals es podia considerar un episodi de falta d'habitatge. Com a quarta i última modificació, es deixa en mans de les institucions oficials l'atorgament de la condició de sensellarisme cronificat.

6.4.2. Sensellarisme de llarga durada a Barcelona

En aquest apartat s'ha treballat a partir de la reflexió, la construcció i les aportacions que han fet les persones entrevistades, des de la percepció i experiència que tenen en l'atenció a persones que es troben en aquesta situació.

Les persones entrevistades manifesten que, en molts dels casos, les persones que pateixen exclusió residencial tenen mobilitat entre les diverses categories ETHOS, i passen per diverses tipologies d'habitatge al llarg de la seva trajectòria. Atenent les dades disponibles, unes 1.000 persones dormen al carrer a Barcelona, però hi ha 2.452 persones contactades, és a dir, s'han trobat o es troben al carrer durant un període de temps. Cal destacar que les situacions de més llarga durada tenen una major prevalença al carrer, però també són susceptibles de tenir situacions de mobilitat

Un cop una persona arriba al carrer, la situació de partida és determinant (els successos vitals ocorreguts, la seva percepció de la situació, l'estat d'ànim, la xarxa relacional disponible, etc.) i determinarà en bona mesura els processos i itineraris que seguirà la persona i la definició d'una situació de cronificació. Les persones participants a les entrevistes coincideixen a afirmar que l'arribada al carrer produeix un procés de deteriorament progressiu amb major o menor velocitat atenent aquestes condicions prèvies.

L'estada al carrer i el procés de cronificació es caracteritza per una ruptura o fort afebliment dels vincles, més fort en els casos de persones que pateixen un trastorn de salut mental o addiccions.

En aquest procés de cronificació dels casos, el personal tècnic entrevistat afirma que una persona comença a mostrar signes de cronificació quan estableix unes rutines d'adaptació al carrer. Aquestes dinàmiques de "supervivència" les vinculen a itineraris per emprar recursos diversos d'atenció bàsica que responen a les seves necessitats. Aquesta "normalització" i acceptació de la situació l'allunya de la possibilitat d'iniciar tractaments més estables i vincular-se a un altre tipus de recursos, en bastants casos. A aquesta situació cal afegir que en l'arribada al carrer les persones afectades mostren un rebuig i malestar amb les institucions i amb la resposta que aquestes poden donar a la seva situació.

Les persones que atenen persones sense llar, així com les persones afectades, afirmen que el carrer els genera una sensació de llibertat, una situació paradoxal, atenent les situacions de violència i inseguretat a les quals es veuen sotmeses (les dades del cens del 2018 d'Arrels Fundació a la ciutat de Barcelona mostren que un 30,5 % afirma haver patit agressions físiques o verbals, mentre que l'Observatori ATENTO indica que el 47 % de les persones sense llar han patit agressions en algun moment de la seva trajectòria a carrer). Aquesta sensació de llibertat pot estar vinculada al rebuig generalitzat que mostren les persones afectades envers "l'excessiva normativització" i manca d'autonomia personal amb què viuen als equipaments i recursos disponibles. En conclusió, les persones poden preferir assumir el risc de la inseguretat del carrer a vincular-se a recursos.

En relació amb l'aïllament social, les diverses diagnosi realitzades assenyalen que la majoria de les persones passen la nit soles al carrer. Només un nombre reduït de persones formen grups (Sales, 2013); la formació d'agrupaments es dona en un major nombre entre la població femenina com una mesura de protecció, a part de fer un ús més intens de recursos i equipaments de pernocta.

Encara que viure al carrer pugui potenciar la generació de dinàmiques d'aïllament social, per altra banda, també es promouen dinàmiques diferents, tals com la generació de xarxa de contactes i relacionals entre persones sense llar, que s'estableixen com una mesura de seguretat i amb un alt pes instrumental. Aquestes relacions tenen influència en l'establiment de rutines i la transmissió de coneixement per facilitar la supervivència.

D'acord amb les percepcions de les persones entrevistades, si es fes un perfil general de les persones sense llar en situació de cronificació a Barcelona, les característiques que presenten aquests casos estarien vinculades a la necessitat d'un major suport i un ús més intensiu dels recursos d'urgència. Aquest fet xoca, en molts casos, amb una manca de voluntat i rebuig per part de les persones afectades a ser ateses i rebre tractament. Per tant, s'observa que els casos que presenten una major cronificació estan allunyats de la vida comunitària i presenten una problemàtica àmplia.

En molts casos, les persones entrevistades afirmen que les persones sense llar han patit situacions de recaiguda i empitjorament un cop han iniciat un tractament. Aquesta frustració i desànim és un factor amb molta influència sobre la voluntat de continuïtat a seguir intentant els tractaments. Aquest fet pot ser un element d'agreujament.

Les persones entrevistades assenyalen diversos aspectes que poden explicar les situacions de cronificació i que s'agrupen en cinc categories de factors:

Factors estructurals: la **manca d'una estratègia autonòmica** per a persones en situació de sense llar (manca d'aprovació) dificulta un treball per orientar tots els municipis de Catalunya en una mateixa direcció. El tipus de treball i abordatge al fenomen depèn de cada municipi, cosa que genera una gran diversitat de recursos i de desigualtats.

L'Estrategia Nacional Integral para las Personas Sin Hogar 2015-2020 **no té una dotació de recursos que la faci efectiva** i que promogui que els municipis disposin de recursos d'atenció per a situacions de sensellarisme.

Les persones entrevistades assenyalen que, a part d'una estratègia d'intervenció social sobre aquesta problemàtica coherent al territori, aquesta ha d'estar acompanyada d'una **estratègia de política d'habitatge efectiva**, atès que es tracta d'un recurs clau per iniciar un tractament i recuperació. A més, aquest habitatge ha de poder donar resposta a les necessitats de prevenció i garantia per a col·lectius en situació de vulnerabilitat. L'estratègia hauria de respondre a principis de proactivitat (no com a resposta reactiva), amb un plantejament integral i a llarg termini.

Les estratègies i intervencions més pràctiques que es fan des de l'àrea de salut també són determinants especialment pel que fa a com es produeixen les altes, la gestió de casos o en l'atenció a persones amb trastorns de salut mental, si bé és cert que aquests àmbits de planificació de política pública i capacitat competencial no corresponen als municipis. De manera que l'Ajuntament de Barcelona no té competències per poder intervenir sobre aquests factors que tenen un paper rellevant i no pot donar una resposta més efectiva en estadis primerencs.

Quant al municipi de **Barcelona**, en les entrevistes s'ha destacat, i per tant es confirma, que la ciutat és un **“pol d'atracció” i aprovisionadora de serveis per al sensellarisme**. Al municipi arriben persones sense llar derivades d'altres municipis, fins i tot de fora de la província i la comunitat autònoma. Barcelona és dels pocs municipis que posa a disposició recursos per treballar amb persones sense llar de forma més efectiva i àmplia des de diversos equipaments i modalitats. Aquest fet fa que els municipis que no tenen recursos i tampoc capacitat d'adaptació derivin els casos a Barcelona.

Aquesta “expulsió i direcció” cap a la ciutat de Barcelona, unida al fet que als municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona no hi ha un gran nombre de recursos disponibles, fa que hi hagi una gran demanda d'atenció i que hi hagi una saturació generalitzada dels equipaments i recursos. Aquest fet dificulta realitzar un treball efectiu i donar resposta a les necessitats, especialment en matèria d'allotjament.

La totalitat de les persones entrevistades reforça la idea que el sensellarisme, i especialment les situacions de més llarga durada, està fortament lligat a una manca de recursos disponibles per garantir la intervenció, sobretot amb aquells relacionats amb l'habitatge. Aquesta saturació i dificultat per accedir a recursos suposa un desarrelament i una manca de confiança envers les institucions, que allunya les persones sense llar del tractament.

Factors institucionals i de procés: se centren en recursos i equipaments disponibles a la ciutat de Barcelona, i aborden les qüestions següents:

La cobertura de les necessitats de les persones usuàries i especialització dels serveis
Algunes persones entrevistades assenyalen que, tot i el nombre de recursos de la ciutat (dels quals s'ha fet esment al punt 6 d'aquesta actuació d'ofici), els recursos actuals no donen resposta a les noves necessitats que presenten les noves tendències i perfils de persones sense llar, a més de no encaixar amb les problemàtiques que tenen els perfils de més llarga durada. Per exemple, el personal tècnic assenyala que els centres de primera acollida no són els recursos més idonis per donar resposta a les persones amb una major cronificació.

També és cert que tant les entitats com l'Administració cada vegada tendeixen a especialitzar els recursos d'intervenció: unitats d'atenció especialitzada per a dones, centres especialitzats per a persones amb trastorn mental i algunes places per atendre els perfils més joves. Les persones entrevistades creuen que cal una major intensitat en aquest exercici d'especialització de recursos per donar una resposta més efectiva. La manca de recursos més especialitzats dificulta l'encaix dels casos i es produeixen recaigudes i un major sensació de fracàs, cosa que allunya les persones.

S'assenyala que cal cercar una major flexibilitat dels recursos que s'ofereixen per tal de treballar amb un mecanisme més àgil que permeti donar resposta a casuístiques diverses amb recursos més innovadors i trencadors, com els pisos zero o altres recursos més flexibles. Coincideixen diverses persones tècniques entrevistades que Barcelona disposa de recursos per garantir l'alimentació i la higiene, i seria sobretot amb la qüestió residencial i habitacional on hi ha les limitacions més destacables.

La llunyania i distribució dels recursos al territori del municipi. La ubicació dels recursos d'atenció a persones sense sostre es troben molt allunyats de les zones on acostumen a fer vida. Aquest fet implica que les persones han de tenir una major mobilitat amb uns costos associats, els quals sovint no poden assumir. Aquest fet pot desincentivar, en molts casos, la voluntat d'ocupar una plaça residencial i pot fer que les persones no les acceptin i es desvinculin dels equipaments.

Cal afegir que la gran majoria d'equipaments no ofereixen espais individualitzats que ajudin a garantir en major mesura l'autonomia i un espai propi. Per contra, han de conviure en espais amb moltes més persones i patir situacions de conflicte i tensió que generen malestar. Davant de situacions d'aquest tipus, les persones prefereixen no emprar aquests recursos.

En aquesta línia i en relació amb la temporalitat, els estudis sobre la matèria posen de manifest que la temporalitat dels recursos i la poca perspectiva vital que ofereix el temps d'estada fa que es rebutgin les estades per la manca de motivació que genera estar-hi uns mesos de forma temporal (Sales, 2015).

Les persones entrevistades també coincideixen a afirmar que els equipaments disponibles presenten una **alta demanda i saturació**, de manera que no poden donar resposta a totes les situacions. Concretament, en alguns serveis, el personal tècnic expressa que estan sobresaturats per llistes d'espera i això impossibilita donar resposta a un gran nombre de persones. Aquesta dificultat pot generar frustració i alimentar la manca de confiança i el sentiment de desafecció per part de les persones potencials usuàries envers els serveis.

Complexitat dels procediments. Un altre aspecte que es destaca com a element de dificultat són els procediments de sol·licitud i derivació intrínsecs als serveis i els seus funcionaments. En el Grup de Treball Sensellarisme pren força aquesta idea, i es destaca el neguit i malestar que els genera seguir aquest conjunt de processos que a vegades costa d'entendre. A aquest fet se suma **la fragmentació i divisió de serveis** abans esmentada, cosa que fa més difícil saber on anar i què fer.

Coordinació. Pel que fa a la coordinació entre equipament i serveis, sorgeixen visions diferents, no sols pel que fa als serveis específics per a persones sense llar, sinó també amb altres xarxes d'atenció especialitzada, com la salut mental o les addiccions. Algunes de les persones entrevistades creuen que la coordinació que existeix és prou bona especialment per les relacions entre les persones tècniques. Per altra banda, també hi ha persones que afirmen que aquesta coordinació té limitacions pels rols que exerceixen les diverses parts. Des d'alguns equipaments, d'acord amb una persona entrevistada, s'assenyalava que es generen certes dificultats de gestió i derivació d'alguns casos entre serveis, com per exemple entre el

SIS Tractament i el SAIER (Servei d'Atenció a Immigrants, Refugiats i Estrangers) i els serveis d'atenció a la salut mental ESMESS (Equip de Salut Mental per a Persones Sense Sostre) i SATMI (Programa d'Atenció a la Salut Mental de les Persones Immigrades). No obstant això, aquesta no és una posició que es comparteixi de forma global en tots els centres i equipaments vinculats.

Perspectiva de gènere. Les persones tècniques entrevistades que fan intervenció directe afirmen que el treball amb les dones que es troben en situació de sense llar té una major complexitat que el treball amb la població masculina. La generació de vincles de confiança i treball és molt més complicat. Algunes de les causes que assenyalen és el fet que en la intervenció de les persones educadores no hi hagi moltes dones. A més a més, presenten demandes diferenciades de suport (vida en grup) i de l'ús de recursos més intensiu per motius de seguretat i protecció.

Factors vinculats a la metodologia d'intervenció: les persones professionals entrevistades manifesten que algunes pràctiques d'intervenció poden resultar **poc promotores d'autonomia** de la persona. Les persones sense llar poden viure la figura del referent com una **persona de control i autoritat**, ubicada en un plànol de superioritat, cosa que genera una situació de **tensió i manca de confiança**. Això pot generar rebuig del tractament i dificultar l'inici d'un procés de reparació personal. En aquesta mateixa línia, també es pot trobar que les respostes de la metodologia d'intervenció siguin massa generals per a les necessitats que presenta la persona.

Un altre element que ha aparegut amb força en diversos documents, com en la diagnosi de la XAPSLI i en les entrevistes de les persones tècniques, és la vivència negativa de **"l'excessiva normativització"** dels recursos i equipaments, que es consideren excessives, limitadores de l'autonomia i dificulten la normalització de la vida de les persones d'acord amb els seus ritmes i necessitats. Davant d'aquesta realitat, es desprèn que les persones en situació d'exclusió residencial prioritzen la seva autonomia al carrer amb una major inseguretat que una normativització en un espai compartit amb més persones.

Aquesta **dificultat d'encaix entre les necessitats** de les persones i les intervencions dels recursos genera frustració però s'acaba acceptant, com la idea que els serveis no donaran resposta, cosa que en dificulta la sortida.

En diverses entrevistes amb experts i expertes s'afirmava que des dels equipaments es treballa per fer modificacions en la forma de procedir, i es posa la **persona en el centre** sense oblidar la "voluntarietat" per vincular-se als serveis i iniciar un tractament. Especialment es busca construir un vincle de confiança que permeti iniciar el treball on la persona sigui part activa en la definició del seu pla de treball.

Salut mental. Pel que fa al tractament de persones en situació de sense llar amb trastorn mental sever, es destaca a les entrevistes que s'està treballant en una metodologia de tractament assertiu comunitari (TAC) o Assertivity Community Treatment (ACT) que es diferencia de la gestió intensiva de casos. Mentre que la gestió de casos es fonamenta en un o una professional de referència (gestor) que pilota la intervenció, en el TAC es basa en un equip

pluridisciplinari autònom capaç d'oferir per si mateix i conjuntament totes o la majoria de les intervencions necessàries, i posa la persona en el centre de la seva pròpia intervenció.

La intervenció que es fa amb les persones sense llar, **com es connecta, es crea vincle** i es treballa, té molt a veure amb l'experiència i la motivació per trobar una sortida a l'estada al carrer per part de la persona afectada i les persones tècniques, a part de disposar de recursos.

Factors vinculats a la persona: en la cronificació dels casos hi ha un gran pes de la **casuística prèvia de les persones**, fet clau per al tractament i l'abordatge de la situació. Es percep des de la intervenció que els casos que presenten una **cronificació més severa tenen una problemàtica prèvia més significativa, com factors psicosocials estressants**, i SVE, com vivències traumàtiques en la infància, consum de tòxics i addiccions o la pèrdua de feina.

Aquesta situació de partida pot tenir una impacte significatiu en alguns casos i especialment en la situació de cronificació. Com s'ha comentat anteriorment, els tècnics i tècniques assenyalen que encara que perduren els "perfils" de cronificació habituals amb una problemàtica àmplia i complexa, cada vegada més es veuen casos amb una problemàtica de base socioeconòmica i laboral.

Es constata que en la cronificació es produeix un **"aïllament de la persona"** envers l'entorn, la seva antiga xarxa relacional i els recursos disponibles, com a resultat del procés vivencial, cosa que genera desconfiança, resistència i dubte envers els agents externs, relacions i xarxes a les quals no es troba benefici. A més, la persona construeix un **discurs d'adaptació davant de la vida al carrer** que dificulta la sortida d'aquestes situacions de cronificació.

En aquest context, les addiccions tenen un paper destacat en moltes de les recaigudes, enteses com el desistiment o expulsió d'un tractament per consum, especialment en les intervencions vinculades a models d'escala o equipaments amb una major exigència on es demana que no hi hagi consum.

En relació amb el consum d'alcohol, una de les persones tècniques entrevistades posa un focus especial en l'alcoholisme com a element clau per a l'arribada al carrer, és a dir, com a principal causa i no tant com una conseqüència posterior. Si bé afirma que pot haver-hi un augment en el consum al carrer que accentuï el deteriorament de la persona. Aquesta aproximació a la problemàtica causal explicada per aquesta malaltia de l'alcoholisme és especialment mantinguda per aquesta persona entrevistada. Assenjala també que aquesta malaltia té un alt impacte en les taxes de suïcidis del col·lectiu de persones sense llar.

L'enquesta aplicada a l'estudi d'Uribe (2009) i el cens de persones sense llar d'Arrels Fundació assenyalen que les persones sense llar estan pitjor de salut del que creuen i manifesten i reben una atenció sanitària inferior a la que necessiten. Les malalties o trastorns més freqüents són les relacionades amb els músculs i els ossos (en un 67,6 %), les cardiovasculars (en un 57,2 %), els trastorns mentals (49,1 %) i l'alcoholisme i altres toxicomanies (45 %) (Uribe, 2009).

Pel que fa als **trastorns mentals**, Uribe assenyala (2009) que el fet de viure al carrer té un impacte en el seu desenvolupament, com una de les conseqüències d'aquesta situació. A les entrevistes es corrobora aquesta idea, encara que els experts i expertes assenyalen que el tipus de trastorns que es desenvolupen són lleus: com ansietat, estrès o depressió, entre d'altres.

Les persones que es troben en situació de sense llar i pateixen un **trastorn mental sever** acostumen a tenir una perspectiva més negativa per sortir d'una situació de sensellarisme. Aquestes presenten un **quadre més agreujat** amb patologies com esquizofrènia, deliris o persecució, que ja patien en el seu historial premòrbid però que al **carrer s'accentua per la desestabilització i en molts casos la manca de tractament** per la impossibilitat d'accedir-hi, d'acord amb l'opinió de les persones expertes.

Factors vinculats a l'entorn social: la percepció de l'entorn davant d'aquesta realitat és **que és un problema** normalment vinculat a posar el focus en la decisió de la persona per estar així. Aquest fet porta que hi hagi una percepció negativa i pressió veïnal, en molts casos, per la presència de persones sense llar a l'entorn. Els veïns i veïnes presenten queixes per les molèsties que ocasionen a l'entorn. Són algunes de les actituds que es poden destacar de l'aporofòbia.

Aquesta situació invisibilitza més les persones i les estigmatitza en aquesta situació. La gestió de l'entorn veïnal davant d'aspectes de l'execució de política pública, com la distribució d'equipaments i recursos, té un **impacte elevat per les dificultats i traves per ubicar recursos més propers, equipaments vinculats a barris**, de manera que la tasca de sensibilització i mediació té un paper molt destacat.

L'abordatge que facilita elements de trencament de la cronificació i sortida

Les persones entrevistades perceben que no hi ha un únic procés de sortida, però sí que s'aprecien alguns patrons més o menys comuns. La sortida és en part un procés que "depèn de l'atzar"; no obstant això, generalment hi ha un procés de treball que ajuda a propiciar la sortida, de manera que aquesta sortida és fruit d'una combinació de factors. Els tècnics i tècniques dels diversos equipaments que han estat entrevistats insisteixen en la idea que no es pot oblidar la "voluntarietat" de la persona a acollir-se a un tractament o vincular-se a un recurs on se la deriva.

La **generació de vincle** per part de persones tècniques i voluntàries amb les persones sense llar és crucial per iniciar el contacte i acceptar el fet de vincular-se a un tractament o derivació. Les persones tècniques entrevistades que fan intervenció directa destaquen que estan subjectes a intervenir d'acord amb el que les persones els permeten i el grau d'acceptació d'aquestes per anar contactant amb més intensitat i freqüència. Mostrar interès per la persona, l'acompanyament i el diàleg són algunes de les fórmules que empren per generar vincle. No es pot oblidar que aquest és un **treball continu d'acompanyament amb més o menys intensitat, que és més o menys visible però que ha de ser-hi** per si hi ha necessitats.

Cada persona requereix un contacte i vincle creat a mida. En els casos en què no és possible fer aquest vincle directe amb la persona, es treballa amb l'entorn comunitari (negocis, persones properes, entre d'altres), i es fa un seguiment de com va evolucionant la persona per tal de detectar possibles empitjoraments.

Les persones entrevistades assenyalen que el paper del **peer worker**, una persona que ha passat per la mateixa situació, té un paper significatiu en l'acompanyament i generació d'aquesta relació.

De manera paral·lela es treballa per **promoure un context favorable**, entès com la cerca de recursos possibles on es pugui fer la derivació. Les persones entrevistades destaquen que és molt important treballar aspectes motivacionals i fer partícip la persona.

Les persones entrevistades ressalten que resulta clau aquest treball del vincle, ja que és el **moment vital de la persona**, determinat per la **necessitat de realitzar un canvi** en la vida que ha portat fins al moment. Coincideixen a afirmar que un **fet traumàtic** (una agressió física, un ingrés hospitalari per un empitjorament, una sobredosi) o rebre una trucada d'un familiar que torna a connectar, també són elements que poden tenir impacte i poden fer replantejar a la persona la possibilitat de donar un gir i fer un canvi.

Les persones entrevistades creuen que, d'acord amb la seva experiència, la sortida del carrer de les dones és més complicada, especialment per la reparació i per reconstruir una nova vida. En alguna de les entrevistes s'afirma que quan una dona accepta vincular-se es fa un esforç significatiu i es treballa amb major urgència per poder fer una derivació efectiva com a mesura de protecció. Aquesta voluntat de sortida no està exempta de riscos i dificultats.

La decisió voluntària de vincular-se a un equipament és un repte per a una persona que porta molt de temps al carrer especialment en relació amb la vivència i resposta davant de la normativa i adquisició d'hàbits. Com són els centres i com aquests donen resposta a aquests perfils és crucial per contribuir a l'èxit de la vinculació. El tipus d'exigència i intensitat de la intervenció en l'establiment d'un pla de treball són alguns dels exemples. La gestió d'aquestes entrades a recursos és clau per intentar garantir el manteniment i cercar una normalització i reparació de la persona atenent les possibilitat de treball i la casuística que presenta.

Reptes en l'atenció de “noves realitats” al sensellarisme

Arran de les entrevistes realitzades, les persones tècniques han posat l'accent en l'aparició de nous perfils dins de les persones sense llar que trenquen amb el que havien estat els perfils habituals, i assenyalen que el tipus d'intervenció ha de ser diferent:

- Persones demandants d'asil que no tenen recursos residencials ni econòmics i que es veuen obligades a fer servir recursos com els CPA, que no estarien directament enfocats a les demandes que presenten.

- Persones migrants en situació administrativa irregular. Les perspectives d'aconseguir un permís de residència i treball són molt limitades, així com les possibilitats de vincular-se a recursos.
- Una població més polaritzada en termes d'edat ja que les persones joves són una realitat cada vegada més present als recursos de persones sense llar. Aquests equipaments no es troben adaptats per treballar les demandes i necessitats que presenten aquests casos. L'equipament de Maria Feixa té com a objectiu donar resposta a aquests casos, però el dimensionament de l'oferta i la demanda requereix un ajust.
- Encara que no resulta una nova realitat, la problemàtica que presenten les persones privades de llibertat que no tenen recursos ni xarxa familiar són un repte en la intervenció i especialment en la prevenció per tal de donar resposta a un cas d'exclusió residencial.

6.5. Les dones sense llar

Com s'ha indicat anteriorment, l'any 2018 les dones representaven un 13,4 % de les persones contactades al carrer segons el SIS. La situació de les dones sense llar requereix una anàlisi específica, atès que, entre altres consideracions, les dones que pateixen situacions d'exclusió residencial i sensellarisme presenten una situació de major invisibilitat (Martín, 2016).

La gran majoria d'**estudis no incorporen** d'una forma àmplia un **enfocament de gènere** i acostumen a estar centrats majoritàriament en una construcció androcèntrica (Matulic, 2016) de la problemàtica, quan les dones són un subgrup que presenta una situació de vulnerabilitat i és escassament estudiat (Martín, 2016).

Un altre aspecte que es destaca en entrevistes amb persones expertes és que la **metodologia** per intervenir amb dones en situació de sensellarisme no està pensada en les dinàmiques i necessitats que presenten. Els serveis de detecció no arriben a les dones perquè mostren patrons diferents de comportament al carrer com a mesura de protecció, estant molt més amagades i invisibles, i perquè també es troben en altres situacions d'exclusió residencial. Els recursos actuals estan plantejats segons les necessitats masculines, sense que les dones disposin **d'espais** concrets o específics per a elles, **recursos propis** destinats a dones. A més, manquen serveis clau, com productes d'higiene íntima, que s'han de sol·licitar de forma explícita, i és una situació que ens alguns casos es considera humiliant.

Pel que fa a la **intervenció i tractament** de dones en situació de sense llar, s'expressa la necessitat tècnica d'un major enfocament de gènere per abordar les qüestions i reparació de la persona.

Quant als **patrons i itineraris** de sense llar, els estudis i percepcions de les persones entrevistades coincideixen en el fet que la **violència** té un **paper central** en la gran majoria de les dones que pateixen una situació de sense llar, atès que en algun moment han patit una situació de violència que ha tingut un impacte sobre la seva trajectòria vital (maltractament a la infància, abusos, violència masclista, entre d'altres), cosa que forma un conjunt de SVE que ha alimentat la trajectòria de la dona sense llar (Martín, 2016).

Les persones entrevistades i estudis existents assenyalen que les dones "tarden" més a arribar al carrer i que ho fan en pitjors condicions físiques i mentals en comparació amb els homes, a

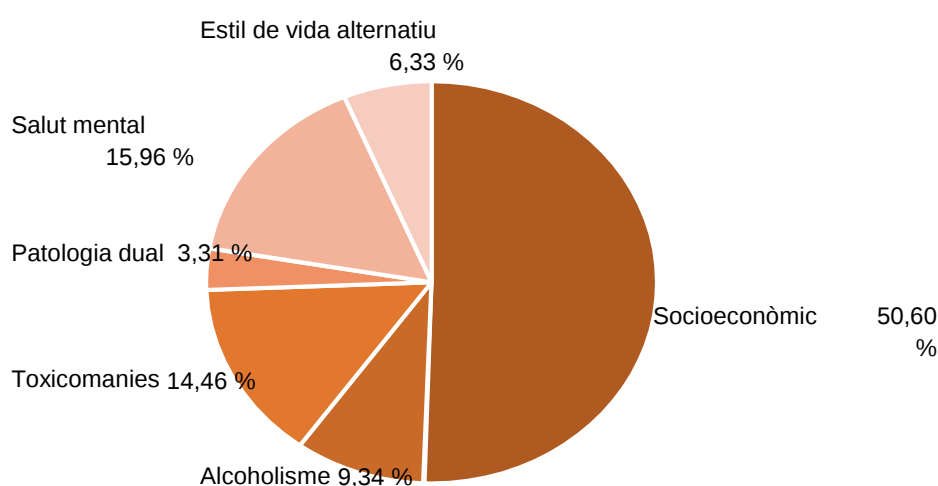
part de presentar trajectòries vitals diferents. Aquestes diferències consisteixen especialment en les dificultats i vivències diferenciades a les quals han de donar resposta, estratègies de supervivència diferenciades i com superen la conjuntura (Matulic, 2016). Una de les persones entrevistades creu que un dels motius pels quals les dones arriben més tard a una situació de sense llar és que les construccions del rol de gènere existents i que han de “donar resposta a les necessitats

familiars, han d’aguantar, buscar solucions per cobrir les responsabilitats que tenen per ser dones”, fins que arriba un moment en què acaben no podent donar resposta.

La persona entrevistada també creu que les dones tenen més por a l’arribada al carrer i l’impacte en la seva vida. La sensació de fracàs és una vivència especialment traumàtica i té un gran pes en l’arribada al carrer i l’abordatge que es fa de la situació. A més a més, la manca de suport familiar i desarrelament amb l’entorn és una de les característiques més habituals en els casos atesos.

Pel que fa a les dades recollides pel SISMO, les dones representen el 13,4 % de la població contactada pel servei de medi obert. La problemàtica base que presenten les dones contactades són eminentment per motius socioeconòmics, però si es comparen les dades amb la població global, els motius socioeconòmics representaven el 61 %. Per contra, el pes de les toxicomanies (11 %) i salut mental (6 %) estan per sobre si es compara amb la població global. Aquest escenari presenta dones amb una problemàtica eminentment socioeconòmica però amb una prevalença major de problemàtiques derivades de toxicomanies i salut mental. D’acord amb la literatura existent, el consum de tòxics, considerat com una conducta desviada, és un element de major discriminació envers les dones i que impacta amb una major vulnerabilitat (Matulic, 2016).

Principals motius d’arribada al carrer de les dones l’any 2018



Font: Elaborat per la Fundació Pere Tarrés a partir de dades del SIS.

Quant a les dinàmiques al carrer, les dones que pateixen situacions de sense llar presenten diferències entre els homes. Si s'observen les pernoctes al carrer des d'una perspectiva de gènere, les dones presenten unes dades similars al global però, si s'observen les dades del SISMO, aquestes mostren que les dones no són tan presents als espais públics, com els caixers d'entitats bancàries (16,1 %). Les persones entrevistades coincideixen a assenyalar que les dones empen patrons diferenciats de comportament per "protegir-se al carrer", estan més amagades i empen altres espais menys visibles, es cobreixen el cos. En bona mesura aquest fet fa que algunes dones tinguin la necessitat d'estar acompanyades per figures masculines per tal de refermar aquesta idea de protecció, encara que en molts casos puguin ser susceptibles de patir abusos i violència per part d'aquesta figura, d'acord amb una de les persones entrevistades.

Les dones que viuen al carrer també pateixen una major victimització. Actualment no s'acompanya de forma efectiva les dones en l'impacte i incidència que té aquest fet sobre la salut mental.

La sensació de soledat i aïllament és important. En bastants casos, les dones quan arriben al carrer es troben més aïllades i desconnectades i és més difícil treballar per revertir aquesta situació. En paral·lel, s'observa que les dones presenten un major nombre d'entrades i sortides al carrer passant per diferents categories ETHOS. Aquestes es troben en situacions d'habitatge precari, comparteixen estances amb altres persones, entre altres casuístiques variades. Si bé pot resultar una problemàtica menys visible, aquesta hi és present dins de les dinàmiques.

Com s'ha comentat anteriorment, els equipaments físics i la intervenció sobre les persones no gaudeixen de recursos especialitzats i formació específica en gènere per a les persones treballadores. Es creu que són elements que dificulten el tractament i la intervenció sobre les dones i que impedeixen un acompanyament més efectiu. Les persones entrevistades afirmen que senten una manca de comprensió envers la seva situació, i aquesta situació fomenta dinàmiques de culpabilització, pel trencament de rol de gènere socialment esperat.

Els recursos tampoc estan dissenyats per tal que les dones sense llar puguin disposar d'un major benestar: espais compartits i diàfans amb els homes. Sí bé és cert que s'estan portant a terme canvis, encara ara manquen equipaments només per a dones sense llar. Actualment els recursos existents per a dones sense llar són adaptacions de serveis per a dones en situació de vulnerabilitat (han patit situacions de violència de gènere) però no amb aquesta problemàtica específica.

Pel que fa a l'ús de recursos per part de les dones, acostumen a fer servir més els recursos disponibles en comparació amb els homes, encara que aquests no responguin a les seves necessitats. Ho fan majoritàriament per sentir-se més segures que al carrer, encara que no resulti una solució òptima.

6.6. Discapacitat, dependència i tutela en el sensellarisme

Les persones amb discapacitat i situació de sensellarisme pateixen una situació de major vulnerabilitat i invisibilitat, però aquest també és un àmbit en el qual es constata una manca d'informació suficient.

En l'àmbit estatal, el 2014 RAIS Fundación amb Fundación ONCE van portar a terme un estudi sobre persones sense llar i discapacitat d'àmbit estatal realitzat a partir de l'estudi d'una mostra de casos de Madrid. Aquest estudi feia palès que el 23 % de les persones sense llar patien una discapacitat, a més a més moltes d'elles no tenien un certificat de discapacitat que ho reconegués, fet que dificulta molt més l'accés a recursos i ajudes, com prestacions socials o treball protegit. En una segona onada de l'estudi i amb una mostra composta per 129 persones amb discapacitat, un 72,4 % tenia discapacitat física, el 46,10 % mental, i el 10,5 % sensorial.

Per tal de fer una aproximació al fenomen i característiques que presenten al municipi de Barcelona, es fa una primera aproximació a les dades existents i disponibles. El 2015, d'acord amb la diagnosi de *La situació del sensellarisme a Barcelona: evolució i polítiques d'intervenció* de la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar, es fa referència al fet que en la diagnosi del 2011 es van recollir dades sobre salut i situacions de dependència de les persones ateses als serveis. En aquesta recollida d'informació es va fer palesa la dificultat metodològica per establir indicadors objectius sobre la salut i estat de les persones (Sales *et al.*, 2015), així com la necessitat d'estudis específics.

D'acord amb les dades de la diagnosi del 2015, les persones amb un certificat de reconeixement de discapacitat ateses als equipaments van mostrar unes xifres oscil·lants. L'any 2015, 142 persones usuàries, un 8,49 %, afirmaven tenir un certificat de reconeixement de discapacitat. Aquesta és una xifra que en comparació amb els anys anteriors ha patit una davallada de gairebé 100 persones entre 2014 i 2015. Es destaca que, de forma generalitzada, hi ha un major nombre de persones amb un certificat de reconeixement de discapacitat de més del 64 %, en proporció amb les persones amb certificats entre el 33 % i el 64 %.

Persones amb certificat de reconeixement de discapacitat ateses en equipaments de la XAPSL de pernocta durant els anys 2011-2015

	12 març 2011		12 març 2012		12 març 2013		12 març 2014		12 març 2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Certificat de discapacitat.	132	12,8	237	15,2	265	18,3	232	14,85	142	8,49
Certificat de discapacitat entre 33 % i 64 %.	45	4,4	44	3,4	50	3,4	57	3,65	42	2,51
Certificat de discapacitat < 64 %.	89	8,6	193	12,4	215	14,8	175	11,2	100	5,98
Total persones	1.034		1.561		1.451		1.562		1.672	

ateses.

Font: Elaborat per la XAPSL.

Quant a les dades relatives a graus de dependència, les persones que afirmen tenir un reconeixement del grau de dependència ateses als equipaments presenten una tendència similar a la de les persones amb un certificat de reconeixement de discapacitat. El 2015, hi havia 52 persones amb un grau de dependència reconegut, cosa que suposa un 3,11 %. A nivell general es destaca que, d'acord amb les dades, un major nombre de persones tenen un grau de dependència I.

Persones amb reconeixement de grau de dependència ateses en equipaments de la XAPSL de pernocta durant els anys 2011-2015

	12 març 2011		12 març 2012		12 març 2013		12 març 2014		12 març 2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Reconeixement de grau de dependència.	32	3,1	59	5,7	60	5,8	72	4,61	52	3,11
Grau I	20	1,9	34	3,3	35	3,4	48	3,07	40	2,39
Grau II	7	0,7	22	2,1	22	2,1	31	1,98	10	0,60
Grau III	6	0,6	3	0,3	3	0,3	2	0,13	2	0,12
Total persones ateses.	1.034		1.561		1.451		1.562		1.672	

Font: Elaborat per la XAPSL.

Es remarca que aquestes dades disponibles són de persones que són ateses en centres i que tenen un reconeixement de certificat i de grau. Cal tenir en compte que les persones que no estaven en equipaments no es troben dins d'aquest recompte, a més a més hi ha un nombre de persones que pateixen discapacitat però que no estan reconegudes oficialment. Es tasca dels i les professionals de l'atenció directa donar suport per ajudar a tramitar certificats i processos de valoracions.

Es fa palès que no hi ha un recull d'aquestes dades i que aquesta mancança fa més difícil fer un dimensionament de la realitat d'aquest grup poblacional que presenta una major situació de vulnerabilitat.

Un altre aspecte que també s'ha abordat a les entrevistes amb persones expertes és el paper que poden tenir les **curateles i tuteles** com a possible eina de treball per als casos de les persones que presenten una situació més crònica amb afectació mental.

La gran majoria de les persones expertes indiquen que són favorables de mantenir, en la mesura del possible, la llibertat individual i l'autonomia de la persona en la seva presa de decisions abans de prendre mesures vinculades a una retirada temporal o permanent de la seva capacitat per mitjà de tuteles o curateles. Les persones entrevistades consideren que cal realitzar intervencions sense incidir en la seva decisió i voluntat de ser tractades o no

respectant la seva voluntat, cosa que és un dels principis clau en la intervenció, i assegurar uns principis d'ètica.

En els casos on la persona pugui posar en risc altres persones o la seva pròpia integritat, sí que es valoren possibles mesures temporals i reversibles per assegurar la seguretat de la persona i l'entorn.

Ara bé, les persones entrevistades manifesten que aquesta mesura, si bé incapacita i traspasa la tutela a una persona tutora, no suposa cap garantia de disposar de recursos efectius per atendre adequadament la persona afectada. S'indica que, en alguns casos, aquesta situació de tutela pot significar un major repte en la gestió dels casos que s'atenen i que estan sota la tutela o curatela d'una entitat.

Si bé és cert que els casos amb tutela o curatela són una minoria, sí que es requereix una reflexió sobre com abordar aquests casos i donar resposta a persones que han estat incapacitades o a aquelles que podrien necessitar-ho. Aquest és un aspecte que requereix un ampli debat a nivell legal, de metodologia d'intervenció, recursos disponibles i ètica professional.

7. Reflexions i demandes des de l'àmbit de les persones sense llar

7.1. La veu de les persones entrevistades (afectades i expertes)

A continuació es recullen les principals reflexions i demandes que presenten les persones sense llar a la ciutat de Barcelona.

Aquesta informació ha estat recollida per via directa (a través del recull del treball i les aportacions del Grup de Treball Sensellarisme del Consell Municipal de Benestar Social de Barcelona, compost per persones que han patit una situació de sense llar i participen en la definició i seguiment de les polítiques municipals) i indirecta (en el marc de les entrevistes realitzades a persones expertes i responsables d'intervenció, a les quals s'ha preguntat sobre les demandes i reflexions de les persones sense llar que han rebut en el marc de la seva intervenció). Tot i que en alguns casos s'han expressat dubtes sobre les qüestions plantejades i que d'altres han expressat que no volien manifestar un posicionament al respecte, cal destacar que les demandes que presenten les persones tècniques i les que han expressat les persones usuàries acostumen a ser força coincidents.

D'altra banda, en el marc de les entrevistes amb les persones expertes i responsables de serveis, aquestes també van realitzar aportacions sobre demandes relacionades amb diversos aspectes, com la metodologia d'intervenció, recursos i altres aspectes relatius al treball. Tot i que les persones entrevistades eren conscients que no eren demandes directes expressades per persones sense llar, consideraven que era important fer-ho palès per la rellevància que poden tenir en el marc de l'atenció a les persones sense llar.

7.2. Millores en la coordinació, en el treball en xarxa i en la gestió de la informació

La necessitat de treballar per una **millor coordinació entre els equipaments i serveis** és manifestada tant per persones tècniques i responsables de serveis com per persones que han patit una situació de sense llar. El Grup de Treball assenyala la necessitat de treballar per una bona coordinació per gestionar places i llistes d'espera. En aquesta línia s'està treballant per aplicar millores en la coordinació entre centres i per gestionar-les. Es planteja que la **col·laboració** entre entitats es **construeix de manera "artesanal"** i depèn en gran mesura dels protocols i la gestió de cada equipament en el treball de casos.

La XAPSELL és un espai de treball que ha permès avançar cap a un treball més coordinat entre els equipaments que atenen persones sense llar i ha facilitat un major contacte entre entitats i coneixença entre elles. Les persones tècniques i les persones sense llar vindiquen que hi ha d'haver una **coordinació més àmplia i integral entre un major nombre d'agents** que es tradueixi en resultats, especialment referits a l'eficàcia en la intervenció. En aquesta línia estan treballant els serveis com el SISMO per participar i coordinar-se amb mesos de districte per oferir una atenció aprofitant els recursos comunitaris i enfortir les relacions i coordinació.

Pel que fa a la relació i coordinació entre serveis i/o entitats, una de les persones entrevistades considera que hi ha una certa descoordinació i desconfiança entre les parts implicades. Afegeix que la XAPSLl és un espai que engloba moltes entitats i resulta complex el treball entre totes elles amb les diverses òptiques i formes d'intervenir, entre d'altres. També opina que la relació que es dona amb l'Ajuntament és de desigualtat ja que creu que l'ens municipal considera les entitats com a proveïdores de serveis i expressa que per a una coordinació més efectiva cal promoure una relació d'iguals entre les parts.

Les persones entrevistades, especialment les persones tècniques, també demanen que hi hagi una major coordinació entre àmbits d'intervenció, més enllà de la intervenció de persones sense llar, com les **àrees de salut, atenció sociosanitària, salut mental, serveis socials o serveis penitenciaris**.

En l'àmbit de la salut es recull la necessitat de millores que són crucials per poder garantir una millor i major atenció sobre casos que poden ser especialment vulnerables. Un exemple són les persones susceptibles de rebre l'alta mèdica però que requereixen un suport sociosanitari per a la convalescència i no tenen cap recurs al seu abast, aquesta manca de coordinació pot fer que la persona torni al carrer o que hagi d'estar en un recurs residencial insuficient per donar resposta a les necessitats que presenta. Les persones afectades demanen una atenció més centrada en la persona. En paral·lel, manifesten la necessitat d'evitar que les persones s'hagin d'identificar com a persones sense domicili fix en els equipaments per les implicacions socials i d'estigma que pot generar. Una altra demanda és que les medicines siguin gratuïtes per a les persones sense llar. Sobre aquestes mesures s'està treballant actualment des dels diversos equipaments i serveis, tal com manifesten diferents informants.

En relació amb l'atenció a les persones que estan en situació de privació de llibertat i que tenen dret a gaudir d'un permís o bé aquelles persones que han finalitzat la seva condemna però que no tenen suport familiar ni recursos i es troben sense cap recurs residencial, s'expressa que les gestions que es fan des dels centres penitenciaris depenen en gran mesura de la proactivitat de les persones tècniques per ajudar a garantir una sortida amb els recursos suficients.

Un altre aspecte que es destaca és la necessitat **d'especialitzar els serveis i adequar l'oferta a la demanda** des dels equipaments que fan intervenció amb persones sense llar. En algunes entrevistes també es fa palesa la necessitat d'oferir serveis enfocats a dones en situació de sense llar i persones més joves.

En paral·lel, també es manifesta que molts serveis estan concebuts per a perfils amb unes demandes i necessitats vitals concretes i aquest plantejament dificulta la resposta i adequació a altres situacions. Les persones entrevistades reforcen la idea que cada vegada hi ha una major **heterogeneïtat de les necessitats** que presenten les persones.

S'observen, per tant, dues línies o demandes sobre l'especialització o heterogeneïtat dels serveis que, si bé no són contradictòries, sí que requereixen una planificació més eficient i efectiva. Moltes de les persones entrevistades creuen que la concepció i planificació dels serveis requereixen aquesta especialització per millorar l'atenció a les persones, tenint en

compte aquestes especificitats i diferents necessitats vitals. A part de la línia de l'especialització dels equipaments en la intervenció, també es demana un treball molt més multidisciplinari en què s'emprin els diversos recursos existents, es faci **treball en xarxa** més efectiu amb els recursos especialitzats existents i que es facin les derivacions oportunes d'una manera més àgil i quan escaiguin.

Les persones tècniques entrevistades creuen que la intervenció ha de tendir cap a l'estabilització dels casos i cap a una **vinculació amb les xarxes de serveis i equipaments especialitzats i ordinaris**. De manera que no hagin de dependre de forma permanent de serveis per a persones sense llar, sempre que hagin assolit aquesta estabilització del cas i el treball permeti aquesta vinculació.

La **millora en la gestió de la informació**, atenent la protecció de dades d'acord amb la legislació vigent, és una de les qüestions clau en la gestió de casos. S'assenyala la necessitat de treballar per millorar la gestió de la informació i tendir a unificar les dades disponibles per tal de resultar més eficients i facilitar la coordinació. També hi ha un altre punt de vista que puntualitza que no es pot deixar de banda la qüestió ètica i la privacitat en la gestió de la informació i que no tot pot ser treballat de forma unificada. Aquesta és una qüestió que genera controvèrsia i poc grau d'acord en el paper de la informació i com aquesta es pot emprar mantenint el secret professional, la privacitat i una coordinació més efectiva.

Un aspecte a millorar en la gestió de la informació és la recerca de solucions a la manca d'una adreça fixa als efectes de notificacions postals oficials. Aquest fet suposa un problema per rebre notificacions sobre requeriments i ajudes, que poden afectar, entre d'altres, l'accés a determinats ajuts socials. Es proposa un sistema de carpeta de ciutadà o ciutadana *online* amb claus d'accés *online*.

Quant als serveis tals com els centres esportius, les persones sense llar de la comissió demanen que hi hagi un major nombre de **possibilitats per fer esport**. Aquesta és una qüestió que depèn de les places socials disponibles als centres i districtes.

A nivell més ampli i estratègic, també es demanava que es recuperés la gestió dels equipaments per part de l'Ajuntament o se'n millorés la transparència.

7.3. Sobre el model d'intervenció

S'expressa la necessitat de treballar la realitat del sensellarisme des d'una **perspectiva molt més estratègica**, que permeti donar resposta amb una perspectiva planificada, a més anys vista i amb un enfocament més ampli. Les actuacions actuals estan centrades en aspectes més reactius que dificulten un treball més eficaç. Sorgeixen opinions com el fet que des del sector es treballa amb una visió a curt termini i de resposta immediata, sense treballar amb diverses línies de solucions. També s'expressa que les solucions residencials són la solució final però que cal treballar altres aspectes i alternatives d'actuació.

Pel que fa als models d'intervenció que es porten a terme amb persones sense llar, hi ha dues posicions que divergeixen lleugerament entre elles.

Una considera que s'ha de poder treballar amb una **major flexibilitat** pel que fa a **provar models de resposta diferents** que es puguin implementar de forma més ràpida i àgil, per tal de donar resposta a necessitats diverses de cada grup poblacional i les seves problemàtiques de base. S'exposa que el sector hauria de poder permetre una resposta més flexible quant a l'aplicació de models d'intervenció i considerar les entitats socials agents actius per promoure projectes més àgils per testar possibles alternatives, cosa que xoca amb la rigidesa del marc de treball actual en relació amb les entitats i administracions públiques amb les quals es treballa amb una relació de provisió de serveis. Una altra entitat assenyalava que cal seguir valorant noves formes d'intervenció i incidint sobre aquests models diferents.

Pel que fa als serveis alternatius, entitats com Arrels Fundació estan fent una aposta per models d'intervenció flexibles per a col·lectius específics, especialment els de més llarga durada, amb els **pisos zero**, que són espais que emulen una estança al carrer, de baixa exigència i oberts, de manera que les persones usuàries puguin anar-hi quan els calgui. Amb aquest model consideren que es pot treballar gradualment el vincle i l'adaptació a espais més convencionals. Els resultats que estan obtenint amb aquest tipus d'equipaments és positiu i demanen la possibilitat de treballar amb eines d'aquest tipus. En la mateixa línia, Santa Lluïsa de Marillac té un projecte similar, Vincles, de baixa exigència en l'atenció a persones sense llar de llarga durada perquè puguin tenir espais segurs.

L'altra perspectiva planteja la necessitat d'una **metodologia comuna** entre entitats i administracions per tal de poder **treballar d'una manera més alineada** entre els agents clau. Aquesta és una posició més centrada en la voluntat d'harmonitzar formes de fer entre entitats per no generar disparitats en la intervenció.

7.4. Intervenció basada en la persona

Les persones sense llar que han participat en les entrevistes donen un gran pes a aquesta vindicació. Per la seva part, el personal tècnic reforça aquesta demanda sobre la necessitat de seguir treballant en intervencions centrades en la persona com un agent actiu del seu propi canvi i amb una capacitat efectiva en la presa de decisions sobre la seva vida i el pla de treball.

Les persones que han patit una situació de sensellarisme consideren que el paper de les persones tècniques en la intervenció resulta en alguns casos sobreprotectora amb una actitud paternalista i una mica infantilitzadora envers els usuaris i usuàries. A més, creuen que aquesta relació és excessivament codificadora i normativitzada, i que s'ubica en un plànol de superioritat en la relació on la persona en situació de sense llar no és una part activa en la presa de decisions.

La demanda que es realitza és que en **el tracte i la intervenció global es posi la persona en el centre** i que es faci un treball **adaptat a la problemàtica i necessitats individuals**. Les persones tècniques dels equipaments són conscients d'això i manifesten que es treballa per dotar d'aquest paper actiu les persones usuàries.

En general, les persones entrevistades, tant les persones tècniques com les persones que han patit sensellarisme, demanen que **els i les professionals estiguin més formats i especialitzats** per fer acompanyament a les persones i que puguin donar resposta a les diferents problemàtiques que presenten.

En la intervenció basada en la persona també es demana que hi hagi una planificació i **intervenció més coordinada** en les actuacions que realitzen les persones tècniques. En aquesta línia, una de les demandes està relacionada amb la gestió de la informació dels casos, pel que fa a desenvolupar un treball de caire prospectiu quan s'aborda un pla de treball o intervenció. Així, es demana evitar caure en una **revisió retrospectiva** del cas, ja que es considera que en alguns casos resulta innecessària i no reparadora, i fins i tot pot fomentar la sensació de tornar a posar la persona afectada a la "casella de sortida". Les persones sense llar entrevistades destaquen que no volen haver d'explicar, cada vegada que arriben derivades a un servei amb un nou tècnic o tècnica, el seu procés vital que els ha portat a aquesta situació i creuen que han de poder treballar amb vista al futur i sobre com reparar la seva vida. En aquesta concepció es demana una acció més transformadora relacionada amb la intervenció. Vinculat a aquest punt, sorgeix la necessitat d'un registre únic.

Es demana que hi hagi una major **continuitat dels i les professionals dels centres**. Es demana també que hi hagi un major nombre de **figures multidisciplinàries** que puguin acollir casos de persones amb problemàtiques múltiples i que estiguin especialitzades en gènere. També es demana un mateix referent de seguiment per a cada persona. Aquesta és una de les mesures en què s'està treballant en l'actualitat.

En relació amb el tractament d'addiccions, el grup de treball de sensellarisme, demana que hi hagi solucions per tal que les persones que han superat una addicció o estan en tractament no es vegin violentades pel consum d'altres persones. Sobre aquest punt alguns centres ja tenen en compte aquesta mesura.

En relació amb el fet de posar la persona en el centre de la intervenció i la facilitació de processos, una altra de les crítiques que es fan, i que és una demanda de millora, és el treball per a la **simplificació i clarificació dels processos** relacionats amb la petició de serveis i recursos, a part d'una millor **informació**. Les persones sense llar acostumen a presentar una situació de vulnerabilitat afegida a la dificultat de mobilitat per anar a fer demandes i tràmits a diversos equipaments, desconeixement del funcionament, manca de documents necessaris o deteriorament cognitiu, cosa que dificulta la comprensió de la informació i dels processos establerts actuals. Moltes vegades senten que han d'aprendre a moure's entre administracions per poder demanar ajudes i recursos; això és un exercici individual i aquesta situació genera indefensió segons una de les persones que ha patit una situació de sense llar.

Addicionalment consideren que a vegades es produeixen ineficiències i duplicitats que dificulten la cerca de solucions i que allunyen les persones sense llar dels recursos i la intervenció.

Pel que fa als serveis disponibles, es planteja la necessitat que les persones sense llar puguin accedir a espais i programes de formació de Barcelona Activa i no només els que ofereixen des dels centres per mitjà de tallers, per afavorir el treball de competències i altres capacitats.

A nivell més general, i vinculat a aquest punt, la Comissió de Persones Sense Llar considera que cal impulsar i treballar per circuits d'atenció a persones en situació de major vulnerabilitat en sensellarisme per tal d'afavorir un acompanyament integral i donar un pes a les necessitats personals i emocionals, així com treballar amb programes de suport i autonomia.

La Comissió també demana que se segueixi treballant per l'incentiu i bonificacions per a la contractació de persones sense llar, aquesta és una mesura que ja s'està realitzant. En relació amb els mecanismes de seguiment més efectius dels sistemes de qualitat per part de l'Administració sobre els centres i entitats prestadores de serveis, aquests estan en procés de ser intensificats per fer un millor seguiment.

7.5. Planificació territorial dels recursos i funcionament intern dels equipaments

Pel que fa als recursos i equipaments disponibles per a persones sense llar, hi ha dos àmbits sobre els quals es fan demandes concretes.

Les persones responsables de serveis i entitats que atenen persones sense llar consideren que cal treballar per una **millor planificació i distribució territorial dels recursos disponibles** per abordar la problemàtica de la manera més adient. Algunes de les persones entrevistades creuen que **no ajuda** a l'abordatge del sensellarisme el fet de **disposar dels recursos allunyats dels barris i ubicats a la perifèria de la ciutat**. L'estigmatització i la llunyania fan més difícil el poder treballar amb les persones sense llar. Consideren que cal treballar per una **distribució dels recursos molt més enfocada als barris** i considerar aquests equipaments com a equipaments comunitaris, tals com els centres d'atenció primària (CAP), biblioteques o mercats municipals.

Són conscients, però, que la **sensibilització i el treball amb la ciutadania** són qüestions clau per treballar per aquesta millor distribució i que aquests possibles canvis poden suposar un element de tensió i confrontació veïnal.

Sobre l'estat dels equipaments, les persones que participen en el grup de treball sol·liciten que, d'acord amb les mesures previstes al Pla de lluita contra el sensellarisme de Barcelona de 2016-2019, es treballi per aplicar aquestes reformes i millores dels centres, entre les quals: l'ampliació del nombre de places i espais, les millores dels serveis de rober, dutxes, espai de càrrega del telèfon mòbil, la revisió dels serveis d'àpats o els materials de primers auxilis, com a accions més destacables. Aquestes mesures s'han recollit en el marc de les millores de serveis que s'estan realitzant.

Pel que fa a les llistes d'espera i gestió de places, se sol·licita que hi hagi una major transparència en la gestió de les cues atenent tots els preceptes legals de privadesa i gestió de dades. Aquest és un tema sobre el qual es treballa però que genera controvèrsia i dubtes entre les persones usuàries dels equipaments.

Quant als equipaments, s'assenyala la necessitat de repensar el funcionament i les característiques **(temps límit d'estada)** d'aquests serveis i espais fins que la situació de la persona no estigui estabilitzada. Aquesta vindicació és una de les qüestions que s'estan treballant des de diversos àmbits, tant entitats com equipaments municipals. La temporalitat màxima per emprar els recursos és una de les altres qüestions clau que genera més malestar. El temps màxim previst d'estada als equipaments és un desincentiu per al seu ús, ja que no facilita la visualització de la realització d'un projecte de vida a curt termini. Les persones entrevistades són conscients de les dificultats que suposa aquest punt i es treballa de la manera més flexible possible amb els casos, atenent la tipologia dels equipaments i el tipus d'intervenció que s'efectua.

Les persones sense llar consideren que els equipaments presenten una **excessiva normativització** per al seu funcionament i regulació. Aquesta realitat suposa un inconvenient per a la normalització de la seva situació personal, com l'existència d'horaris estrictes i limitadors. La qüestió dels horaris i torns es vincula als horaris d'obertura dels centres i estances, així com els horaris per a la higiene i atenció.

Aquesta és una de les qüestions sobre la quals els equipaments estan fent un treball progressiu d'adaptació per **convertir els equipaments en espais més flexibles** sense que la convivència interna es pugui veure afectada, d'acord amb el que es recull als registres, documents i entrevistes realitzades a les persones expertes. La resposta municipal en relació amb aquest punt és que cal una normativa de funcionament dels centres, però que amb els plans individuals de treball s'intentarà donar-hi una resposta.

En relació amb els horaris de tancament dels centres de dia, especialment a l'hivern, es demana que hi hagi una major amplitud d'horaris. D'acord amb la informació disponible, els equipaments municipals tanquen a les 20 hores.

Sobre les normes dels centres, les persones tècniques entrevistades manifestaven que en alguns centres s'estan realitzant assemblees amb les persones usuàries per definir de forma conjunta i consensuada els reglaments interns per gestionar la convivència dels espais. Amb aquesta construcció conjunta de reglaments es vol fer partícips les persones i posar-les en el centre de la pròpia decisió relativa als espais.

Sobre **l'assignació de tasques als centres**, hi ha una ambivalència de posicions que resulten contradictòries ja que algunes persones no volen haver de realitzar tasques als centres, mentre que unes altres persones entrevistades manifesten que les persones demanen tenir un paper més actiu amb aquestes tasques de manteniment i organització, tals com parar taula, netejar espais, entre d'altres. Les persones entrevistades comenten que cada centre gestiona

aquests aspectes interns de forma diferent. Aquesta diferència de criteri en la demanda pot ser deguda a les necessitats i vivències diferenciades per a cada persona.

La necessitat de disposar d'un **espai més personal i íntim** als equipaments és una altra de les demandes més habituals. Les persones que formen la Comissió de Persones Sense Llar consideren que s'han de poder habilitar espais de silenci per estudiar i realitzar tasques que requereixen concentració.

Addicionalment, les persones plantegen la necessitat de disposar d'espais habilitats per guardar les seves pertinences personals de major volum i evitar haver de portar-ho sempre tot amb elles.

Un altre aspecte que genera controvèrsia és la demanda de més recursos per donar resposta a la demanda existent. Mentre que totes les persones sense llar consideren que cal **incrementar el nombre de places i recursos d'atenció**, hi ha disparitat en com hauria de ser aquest tipus d'allotjament. Mentre que algunes de les persones entrevistades indiquen que caldria poder augmentar el nombre de llits, entès com a espais per pernoctar de manera més segura que no al carrer, unes altres persones van més enllà i consideren que cal treballar perquè aquests allotjaments siguin pisos o espais individuals en equipaments compartits. Una altra qüestió clau que s'ha esmentat anteriorment és la necessitat de donar resposta a aquestes noves necessitats dels "nous perfils".

Es valora positivament el projecte **APROP** (Allotjaments de proximitat) que s'està promovent a partir de l'ús de solars buits per resoldre la manca d'habitatge. Per a aquest projecte, les persones sense llar vindrien que es garanteixi un mecanisme d'accés que eviti que quedin fora per les dificultats de contacte i notificació pròpies d'una situació sense llar. A més a més, se sol·licita que els allotjaments siguin espais segurs i de convivència dins de l'habitatge i de l'entorn comunitari.

Sobre els pisos i habitacions de lloguer, el grup de treball va plantejar entre els anys 2016-2017 diverses opcions per afavorir la cerca d'habitacions des d'una perspectiva **més autònoma amb serveis socials**. Aquestes propostes es van analitzar amb la Gerència d'Habitatge. Caldrà veure'n els resultats futurs.

En relació amb els equipaments, la Comissió de Persones Sense Llar va recollir diverses recomanacions sobre els equipaments, com els centres de mitjana estada i de dia. Sobre el model d'atenció, el grup de treball parla de treballar per una igualtat dels centres en matèria de serveis i formes de gestió. La resposta que es dona és que la tendència en la intervenció és la especialització i especificitat amb necessitats concretes.

Un altre aspecte que es demana en relació amb els centres és que aquests estiguin oberts tot el dia, i que donin continuïtat als recursos que s'ofereixen. Aquesta demanda queda coberta parcialment atenent els centres que tenen horari de tot el dia, però aquests recursos depenen de les places disponibles.

En relació amb l'oferta de tallers oferts als centres, les persones de la Comissió demanen que aquests cobreixin d'una manera més adient les necessitats que presenten les persones sense llar i que siguin de qualitat. La resposta municipal és que aquests tallers es decideixen des de les persones usuàries i que aquests s'organitzen amb professionals interns i externs. Es demana també que hi hagi una millora de la imatge dels equipaments per fer-los més atractius. En aquesta línia, s'està treballant a nivell municipal amb diverses actuacions.

També es demana un major nombre d'armariets de consigna, un aspecte sobre el qual s'està treballant.

7.6. La dimensió metropolitana, autonòmica i estatal

Les persones entrevistades manifestaven la necessitat d'abordar la problemàtica d'una forma més àmplia. D'una banda, consideren que cal pensar en estructures de treball en xarxa i de col·laboració entre administracions municipals de l'àrea metropolitana de Barcelona, així com treballar per una millor distribució dels recursos i garantir l'atenció a les persones sense llar als municipis de l'àrea metropolitana.

D'altra banda, el personal tècnic assenyala que la problemàtica del sensellarisme requereix un abordatge a **nivell autonòmic i estatal**, amb una estratègia efectiva i dotada de recursos que promogui un treball als diversos municipis i un millor dimensionament de recursos.

El grup de treball, en les seves consideracions i propostes del període 2017-2018, manifesta la necessitat de treballar per fer una **política d'habitatge** social per donar resposta a la problemàtica residencial. Entre les propostes que es plantegen, hi ha la demanda de realitzar modificacions a la Llei d'arrendaments urbans (LAU) fent canvis en els contractes de lloguer i les despeses de gestió. Es planteja també una regulació dels preus dels lloguers, derogar la Llei de desnonament exprés o eliminar el règim especial tributari de les SOCIMI (societats anònimes cotitzades d'inversió en el mercat immobiliari), que tenen una tributació del 0 %.

Quant a les mesures de **Renda garantida de ciutadania**, es demana del grup de treball sensellarisme que se segueixi fent un esforç per facilitar el seguiment de les sol·licituds i seguir aplicant millores vinculades a la gestió d'aquest.

Si bé és cert que hi ha una qüestió competencial que dificulta l'abordatge d'aquest tema, es considera que cal poder donar respostes a les persones en **situació administrativa irregular** i sense llar. Una de les persones entrevistades afegia que caldria fer una reflexió sobre la diferenciació en els serveis d'atenció disponibles per a persones sense llar amb situacions administratives diferenciades. Actualment el servei del SIS Tractament atén persones que porten un major temps a la ciutat mentre que el servei del SAIER dona resposta a persones en situació administrativa irregular. El mateix passa amb els serveis que atenen persones amb problemes de salut mental. ESMESS és una part del servei que dona resposta a les peticions de SIS Tractament i SISMO mentre que el Programa d'Atenció a la Salut Mental de les Persones Immigrades (SATMI) tracta persones migrades. La persona entrevistada manifesta que es generen algunes dificultats de coordinació. Per contra, una de les altres persones

entrevistades responsables de serveis considera que aquesta compartimentació respon a una necessitat operativa i no estima necessari a priori que s'hagi de fer cap modificació en aquesta divisió.

7.7. Demandes amb perspectiva de gènere

S'assenyala la necessitat de replantejar el disseny dels recursos en l'abordatge a l'acompanyament a les dones sense llar. És especialment en aquest acompanyament a les dones on consideren que cal **pensar el serveis des d'una perspectiva de gènere**, i, per tant, cal formar el personal tècnic, a part de dissenyar recursos i dotar de recursos per a dones. En aquesta línia, també apareix la necessitat d'establir relacions més horitzontals amb les persones usuàries, aprofitant els seus aprenentatges, treballar amb **peer workers** o persones que han viscut experiències similars. Aquest canvi d'enfocament posa en valor la persona i resulta més efectiu en el treball i des d'un vessant més transformador. El paper d'un **acompanyament psicològic integral** i de qualitat és un altre dels rols clau per treballar el procés de reparació.

Pel que fa als terminis i funcionament dels serveis, caldria **flexibilitzar terminis** per garantir una atenció de major qualitat i que permeti fer un treball més efectiu respectant els temps de les persones usuàries.

En relació amb els recursos per atendre les dones, es considera que el *Housing First* suposa un avenç positiu, però calen recursos que permetin **espais de relació interpersonal** i treballar patrons relacionals per reconstruir relacions. L'objectiu és generar espais i entorns que aportin sensació de seguretat i que facilitin un treball de capacitació per canviar dinàmiques sense un prisma de judici que puguin incentivar situacions de fracàs. Aquests recursos han de ser només per a dones.

També es demanen uns equipaments i recursos específics per atendre les dones, repensar els equipaments per abordar les necessitats específiques i garantir un espai de seguretat que afavoreixi la reconstrucció personal.

Pel que fa als aspectes quotidians, consideren que els equipaments han de poder garantir que disposen de **productes d'higiene íntima** per a les dones de forma normalitzada.

Entre les mesures es demanen espais específics per a les visites amb els seus fills i/o filles. Treballar per a l'adaptació de normatives en els recursos residencials de primera acollida i permanents atenent aspectes com la Carta de drets i deures. L'atenció ha de facilitar horaris facilitadors i accessibles, així com aportar una informació comprensible.

També cal repensar les mesures que facilitin la inserció laboral i el repartiment equitatiu dels recursos. La sensibilització social i la formació a agents clau que treballen amb dones sense llar són accions necessàries, així com emprar un llenguatge inclusiu i no sexista.

8. Aproximació als models d'abordatge del sensellarisme en altres ciutats

S'ha procedit a recollir informació sobre models d'intervenció per donar resposta a la problemàtica de la situació del sensellarisme. L'abordatge en altres contextos i amb altres punts de referència pot aportar un coneixement útil per a la reflexió sobre el model a la ciutat de Barcelona.

Cal tenir en compte que la definició de *sensellarisme* pot variar en funció dels països, de manera que es donen abordatges diferents del fenomen, en marcs legals diversos, amb models territorials i competencials també diferents. Amb tot, el sensellarisme representa un veritable repte en la majoria dels estats membres, especialment en un moment en què, segons indiquen les dades, l'actual crisi econòmica i financera està tenint un clar impacte negatiu a escala europea. Alhora, es constata que la composició de la població sense llar està canviant, amb un nombre cada vegada més gran de joves sense llar, més dones, més víctimes de la desintegració familiar i més immigrants i sol·licitants d'asil.

Actualment, els plans i programes de desenvolupament local –en matèria d'urbanisme, d'ocupació, d'inclusió social, d'habitatge– s'han convertit en un eix d'una gran rellevància en l'elaboració de polítiques públiques per tal de donar resposta a problemàtiques àmplies i complexes. La política local cohabita en un espai on la globalització de les problemàtiques hi és present, especialment en relació amb els recursos.

El nivell local es perfila com un espai adient per abordar la intervenció sobre les problemàtiques socials, especialment amb col·lectius de major dificultat d'accés, com serien les persones sense llar. El millor nivell per abordar-los és el més proper a aquests problemes i, per tant, el més familiaritzat amb ells. L'àmbit local ha de poder aplicar aquesta intervenció més propera però és necessari que en els àmbits nacional i autonòmic hi hagi una estratègia que enfoqui unes línies bàsiques d'actuació que involucrin els diversos ajuntaments i governs regionals, així com una transferència de recursos efectiva per facilitar la provisió de serveis.

Un cop realitzada aquesta revisió de models, cal destacar que Barcelona treballa amb algunes de les idees que es plantegen en els diversos models d'intervenció, tant a nivell municipal com per part de les entitats. A més a més, de forma general, les persones tècniques entrevistades valoren positivament la forma en què es concep la intervenció municipal a la ciutat de Barcelona.

8.1. Manchester: treball en xarxa i coordinació

Al Regne Unit l'augment del nombre de persones que dormen al carrer i la visibilització de la problemàtica del col·lectiu de persones sense llar a les ciutats ha contribuït a l'augment de la preocupació i a la conscienciació del conjunt d'actors públics i privats del món local que tracten d'abordar la problemàtica per tal de posar fi a la falta d'una llar. En paral·lel a l'augment de

persones al carrer, l'ús d'allotjaments temporals també ha augmentat, alhora que es reduïa el nombre d'habitatges assequibles.

Tradicionalment, Manchester, a nivell europeu, ha estat entre les principals ciutats amb un major nombre de persones que dormen al carrer durant molts anys i seguia la tendència nacional a l'alça en el nombre de persones que han perdut la seva llar.

El model d'abordatge del sensellarisme a la ciutat és concebut des d'una òptica participativa seguint una **dinàmica bottom up** (de baix cap a amunt), és flexible i amb una sensibilitat especial envers el context local específic. L'aspecte innovador i amb més valor afegit de l'experiència de Manchester és l'estreta **col·laboració** i la gran **participació** de diversos actors experts en sensellarisme dels sectors públic, privat i del tercer sector, per donar resposta de manera comunitària, és el que s'anomena *Manchester Homelessness Partnership*.

Durant l'any 2015, aquest **partenariat publicoprivat** va establir la *Manchester's Homelessness Charter* amb múltiples **grups d'acció** que treballen en xarxa, i que han desenvolupat nous enfocaments per reduir el nombre de persones sense llar, reunint persones afectades i organitzacions que proporcionen suport a les persones per superar els reptes personals i sistèmics.

La *Manchester Homelessness Partnership* funciona al voltant d'una "xarxa de suport de carrer" o *Street Support Network*. Llançada l'any 2016, es tracta d'una plataforma que reuneix persones amb experiència personal en l'àmbit de les persones sense llar amb organitzacions de diferents sectors, unides per una visió compartida a l'hora d'abordar els reptes clau i, en última instància, per posar fi al nombre de persones sense llar de manera conjunta.

Una part vital d'aquest model és el **paper central** que exerceixen les **persones que han viscut una situació de sensellarisme** i que ara formen part activa de la xarxa de suport. Al principi del procés es va prendre la decisió d'assegurar que s'apoderés una àmplia gamma de persones que en el passat s'havien trobat sense llar perquè assumissin un paper actiu i significatiu a l'hora de **donar suport** a la gent a participar. Aquest enfocament pretenia fomentar el que anomenen la **coproducció** en tots els serveis i que consisteix a involucrar activament les persones que ja han viscut una situació similar de manera que actuïn com a **referents**, en lloc de donar la responsabilitat d'involucrar les persones amb experiència en el problema de la falta d'una llar a un treballador o treballadora o a un servei específic.

El model de Manchester proposa la creació d'entorns favorables per propiciar que les persones afectades puguin superar els efectes de la falta d'una llar, cosa que significa reconèixer els actius que tenen les persones i les famílies i començar per potenciar aquestes fortaleces. Implica la construcció de l'autoexpressió, en la línia de combatre l'estigmatització, l'augment del benestar, una major inclusió social i relacions positives amb la finalitat de crear una estructura de suport molt més profunda i eficaç.

Mitjançant processos participatius que poden ser liderats per qualsevol dels actors (des d'una organització benèfica, una autoritat local, un o una líder d'una organització religiosa o una persona sense llar), tothom disposa de l'oportunitat de liderar iniciatives de base. Això és

possible gràcies a l'existència de diversos "grups d'acció" que tenen la facultat de poder enfocar el treball en funció del que el mateix grup veu que es necessita. D'aquesta manera, es posa en harmonia tant la detecció de la necessitat com el disseny de la resposta juntament amb els usuaris i usuàries finals d'aquestes, i s'estableix una relació de proximitat amb la persona usuària final, que se sent partícip de la solució. Aquesta metodologia parteix del convenciment que quan els **serveis** són realment **coproduïts** funcionen millor, perquè aprofiten al màxim l'experiència compartida dels i les professionals que hi treballen i de les persones que tenen experiència en el seu ús.

Aquesta dinàmica té l'efecte positiu de mantenir una cultura de baix cap a amunt i actua com a element de mitigació del risc que una sola de les parts desenvolupi la seva pròpia agenda institucional. A la practica implica que el permís per proposar una idea o realitzar una acció concreta no es concedeix, sinó que s'anima totes les parts implicades a actuar sobre les solucions que identifiquin, juntament amb les persones a les quals es vol donar suport.

La ciutat s'ha dotat d'una estratègia a cinc anys (2018-2023) que permeti consolidar els resultats obtinguts i posar les bases per tal d'assegurar la posada en marxa de solucions de caire estructural, amb tres grans objectius:

1. Augmentar la prevenció i la intervenció precoç del sensellarisme.
2. Millorar l'allotjament temporal i amb suport perquè es converteixi en una experiència positiva.
3. Treballar cap a una visió compartida amb un enfocament comú amb els actors, organitzacions privades, públiques i voluntàries, i les autoritats metropolitanes.

Les **accions** destinades a la **prevenció** són importants i es destinen grans esforços i recursos a combatre les alertes que poden acabar amb la pèrdua de la llar, com:

- Involucrar les persones que han tingut experiència com a persones sense llar en el disseny dels serveis per assegurar-se que siguin accessibles.
- Aconseguir que els serveis de tots els sectors treballin millor junts en xarxa, superant la perspectiva de l'organització individual.
- Assegurar-se que les persones no siguin donades d'alta d'un servei (per exemple, serveis de salut mental o hospitals) i vagin directament al carrer.
- Cuidar les persones que abandonen la institució, ajudant-les a accedir als serveis mínims necessaris perquè no es quedin sense llar (de nou).
- Encoratjar totes les organitzacions a reconèixer i respondre les vulnerabilitats addicionals i les necessitats de suport de persones que han tingut un historial d'atenció de les autoritats locals.
- Treballar amb el sector privat de l'habitatge per reduir els desallotjaments.
- Assegurar l'accés a un assessorament especialitzat quan existeixi el risc de quedar-se sense llar i que els centres de dia puguin donar suport a les persones que arriben a un punt de crisi.

Per a la ciutat de Manchester, les organitzacions de tota la ciutat tenen una contribució i un paper que exercir en la consecució d'aquests objectius amb la finalitat de reduir el nombre de persones sense llar. Cal destacar, com a element clau, que en aquest treball en xarxa que

representa aquest model, la vinculació d'entitats de l'àrea metropolitana pren una rellevància especial per tal de millorar la coordinació entre els serveis, la seva eficàcia i el seu impacte.

Aspectes a considerar per Barcelona

- El model Manchester, basat en els partenariats, els processos participatius, el treball en xarxa i la posada en pràctica de solucions de proximitat, permet extreure dues accions transversals que formen part del conjunt del marc d'intervenció en favor de les persones sense llar:
 - L'establiment de partenariats inclusius entre el tercer sector, l'Ajuntament, els serveis de salut, els cossos i forces de seguretat, les entitats de caire religiós, les universitats i els ciutadans i ciutadanes interessats.
 - La coproducció, entesa com la participació significativa de persones amb experiència vital i directa en relació amb el sensellarisme en el conjunt del procés, des de la detecció de la necessitat fins al disseny de la resposta.
- La bona comunicació, coordinació de tots els serveis articulats al voltant d'una estratègia conjunta que fa possible una coherència en l'enfocament.
- L'alta qualificació i experiència dels actors en l'àmbit del sensellarisme, així com donar veu i participació a persones sense llar en la determinació de les solucions als seus propis problemes, i la falta d'habitatge en general.

8.2. Lisboa: *Housing First-Casas Primeiro*

El sensellarisme a la ciutat de Lisboa, partint dels recomptes realitzats durant dues nits els anys 2013 i 2015, s'havia reduït, passant de 852 l'any 2013 a 818 l'any 2015. Aquestes dades mostren que, tot i la situació de crisi econòmica intensa en què ha estat immers el país en la darrera dècada i en contra del que seria esperable, la xifra de persones sense llar segueix una tendència a la baixa.

Un aspecte important a tenir en compte és que Lisboa disposa d'una oferta pública d'habitatge al voltant del 20 %, dins de la mitjana europea, Barcelona no supera el 2 %, segons dades de l'Ajuntament.

L'altre aspecte a considerar és el treball realitzat a partir del model *Housing First*, que posa l'accent en l'habitatge com una resposta clau per a les persones sense llar. També es busca millorar la salut, el benestar i les xarxes de suport social de les persones sense llar amb les quals es treballa. Una de les claus rau a garantir que les persones sense llar tinguin un alt **grau d'elecció i control**, fomentant activament els tractaments en salut i addiccions (en cas que calgui), però no hi estan obligades.

El *Housing First* de Lisboa s'enfoca a totes les persones sense llar, especialment a aquelles que fa temps que viuen al carrer i que pateixen una malaltia mental i/o addiccions, que presenten una major cronicitat, i dona suport a la persona que ho necessita a través d'un equip transversal format per personal sociosanitari i voluntariat. Concretament, es tracta d'equips de sis professionals que atenen un màxim de seixanta persones, amb una càrrega

de casos de fins a deu persones usuàries per cada professional. Té un component d'horitzontalitat i en ocasions incorpora persones que també han viscut al carrer, i tracta d'apoderar la persona usuària corresponsabilitzant-la de manera progressiva, com per exemple amb la participació de l'abonament de certes despeses (30 % del lloguer i les necessitats bàsiques) i responsabilitats (bon veïnatge i acceptació de visites de l'equip de suport).

El programa basat en el model *Housing First* s'anomena *Casas Primeiro* i es va posar en marxa l'any 2009, gestionat per una ONG i finançat en el marc del Programa Municipal per a Persones sense Llar de l'Ajuntament de Lisboa. Les principals garanties del programa *Casas Primeiro* són:

- Accés a un habitatge.
- Pagament mensual de la renda.
- Manteniment dels habitatges en condicions adients.
- Serveis de suport individual i allotjament disponibles les 24 hores del dia.
- Seguiment en el context residencial (mínim sis visites al mes).
- Suport continu i a llarg termini.

Un dels aspectes més destacats de *Casas Primeiro* és que ofereix una combinació flexible de suports i gestió de cas. Els diversos equips s'adapten a cada context i adapten el suport a les necessitats i les preferències individuals de les persones usuàries. Es dona suport a les persones sense llar en la cerca i elecció de l'habitatge, així com en la negociació i contractació amb les persones propietàries i en la gestió i manteniment de l'habitatge (cocció de menjars, neteja de la casa, roba, compres, etc.).

El cas de Lisboa resulta especialment interessant perquè no es limita a l'accés a l'habitatge sinó en l'habitatge com a punt de partida per posar fi a una situació de llarga estada al carrer. Un cop s'acompanya en la cerca d'un habitatge i després en la corresponent instal·lació digna, l'equip interdisciplinari també ofereix suport en l'àmbit de la reintegració social, amb la renda d'inserció social, pensió social o d'altres, i connecta la persona usuària amb els recursos i serveis de la comunitat (supermercats, transport, serveis de salut, centres esportius i d'oci). Aquest sistema de (re)integració també té en compte l'atenció personal i sanitària (identificació de prioritats i seguiment als serveis competents), així com el suport en la posada en marxa de projectes individuals (definició i execució de projectes a nivell professional, educatiu, formatiu, esportiu o d'altres).

Segons l'Ajuntament de Lisboa, els resultats de *Casas Primeiro* han estat positius. Un dels aspectes més destacables ha sigut la gran reducció en l'ús de serveis mèdics d'urgències i d'hospitalitzacions psiquiàtriques. Al mateix temps, els resultats de retenció d'habitatge són bons. S'han detectat millores en la salut, el benestar i la integració social de les persones usuàries, encara que, com en altres serveis *Housing First*, no en tots els casos. En general, però, la taxa de satisfacció de les persones usuàries amb el servei és molt elevada.

Aspectes a considerar per a Barcelona

- Intervencions amb persones sense llar de caire integral i holístic, considerant diversos factors de vulnerabilitat social que requereixen un conjunt de polítiques específiques i una estratègia d'intervenció ben definida per part del conjunt d'actors (col·laboració publicoprivada).
- La promoció del coneixement, la informació i la sensibilització i l'educació sobre la falta d'habitatge.
- L'habitatge com a primera condició indispensable per a tota intervenció destinada a promoure la integració de les persones sense llar.
- L'enfortiment dels mecanismes de coordinació, supervisió i avaluació en el programa *Casas Primeiro* a través del desplegament d'equips interdisciplinaris.
- El *Housing First* com a model d'intervenció cada vegada més important a escala europea, del qual Lisboa esdevé un referent.

8.3. Edimburg: drets *versus* estigma

Edimburg aporta un enfocament de les polítiques públiques envers les persones sense llar basat en els drets de les persones sense llar, amb una experiència de més de dues dècades. Aquest enfocament ha atret el reconeixement internacional, i reflecteix un consens emergent que els enfocaments basats en els drets ofereixen millor resposta a les persones sense llar.

El model d'Edimburg es basa en dos grans raonaments. En primer lloc, els enfocaments basats en els drets exclouen de les consideracions la responsabilitat i garanteixen una atenció més directa i eficaç a la necessitat de les persones sense llar d'accedir a un habitatge protegit. En segon lloc, l'enfocament basat en els drets sembla millorar l'estigma que pateixen les persones sense llar.

A Edimburg, les accions pilotades des del govern local es porten a la pràctica a través d'una plataforma anomenada *Streetwork* o treball de carrer. Aquesta xarxa dona suport a les persones sense llar o que corren el risc de quedar-se sense llar, amb l'objectiu que les persones trobin les seves pròpies solucions a través del lema "les teves condicions, el teu ritme, el teu lloc". Els enfocaments basats en els drets creen un estatus uniforme de ciutadania, de manera que les persones esdevenen portadores de drets, en lloc de receptores de la generositat de les institucions públiques. Les persones sense llar no són definides per la seva situació/problema d'habitatge, sinó que són vistes (i es poden percebre així) com a membres igualment vàlids de la societat, amb fortaleeses, habilitats i potencialitats, sense deixar de banda la qüestió de les necessitats d'allotjament.

En la lluita contra l'estigma, així com en la reducció de l'impacte emocional i social que provoca sobre una persona el fet de convertir-se en una persona sense llar, la ciutat ha comptat amb el suport de la Direcció d'Habitatge i Justícia Social del Govern escocès, a través campanyes de sensibilització per abordar les actituds socials negatives davant de la falta de llar.

Els resultats del model d'intervenció aplicat a Edimburg mostren com el nombre de persones que es presentaven com a persones sense llar havia disminuït en un 15 % en els últims cinc

anys, i s'ha passat de 4.093 a 3.596 persones. A aquest fet també hi contribueix un enfocament preventiu.

Una bona part d'aquests resultats rau no solament en la posada en marxa del model basat en drets, sinó també en la posada en marxa de programes concrets, com és el cas del Servei de Sensellarisme Inclusiu (*Inclusive Homelessness Service*), el qual va ser relançat l'any 2018 i dona cobertura a persones sense llar (amb capacitat per allotjar fins a mil persones usuàries) amb la col·laboració d'entitats del tercer sector. La integració d'actors públics i privats promou una atenció basada en la proximitat, que exerceixen un paper vital en el suport a la població sense llar, i que actuen sovint com a pont entre les persones usuàries dels serveis i les agències del sector públic. El Servei de Sensellarisme Inclusiu té com a objectiu la millora de la salut i el benestar dels ciutadans i ciutadanes vulnerables que sovint presenten una sèrie de necessitats complexes i que requereixen un alt nivell de suport.

L'enfocament basat en els drets se centra en la persona, i la clau per al canvi resideix en el desenvolupament de la confiança i un sentit de respecte mutu. Per a algú que experimenta múltiples desafiaments, com és el cas d'una persona sense llar, el fet de tenir un servei i uns i unes professionals en els quals pugui confiar gradualment, és fonamental per al canvi i esdevé un element essencial per entendre l'èxit d'aquest model.

Aspectes a considerar per a Barcelona

- Visibilitzar les persones sense llar com a titulars de drets amb drets legítims, per tal de minimitzar l'estigma.
- Bona coordinació entre administracions i el treball en xarxa amb les organitzacions locals.
- Posada en pràctica d'avaluacions d'impacte d'igualtat i de drets en el disseny dels serveis en favor de les persones sense llar.
- Apostar per la creació de vincles entre la persona usuària i els i les professionals del servei posant en el centre el desenvolupament de la confiança i un sentit de respecte mutu.
- Treballar de manera holística.

9. Consideracions

Barcelona és un municipi compromès amb els drets de les persones. Així s'expressa en el primer paràgraf de la Carta Municipal de Barcelona, quan es diu que aquesta és una ciutat de convivència, feta en la pluralitat i en la diversitat, amb compromís solidari en la construcció d'un món en pau, basat en el respecte i la tolerància. Segueix dient que Barcelona és un bressol de cultures, ha estat i vol ser un exemple en la defensa dels drets humans i dels pobles. Aquesta voluntat municipal també s'expressa a través dels compromisos adquirits a través de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona i amb la Carta Europa de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat. En aquest marc, l'Ajuntament de Barcelona ha estat desenvolupant, des de l'etapa democràtica, polítiques socials, les quals s'han intensificat especialment en els darrers anys.

En aquesta línia, i en l'àmbit de l'atenció a les persones sense llar, la ciutat s'ha anat dotant progressivament d'una xarxa d'equipaments públics amb l'objectiu d'intentar abastar la cobertura de necessitats de les persones en aquesta situació, mentre que en paral·lel s'intenta avançar també per tal de fer efectiu el creixement de l'habitatge social al municipi. En l'abordatge del fenomen del sensellarisme, des de l'any 2005, l'Ajuntament de Barcelona forma part i és impulsor de la XAPSLL (Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar) junt amb una trentena d'organitzacions que treballen en aquest àmbit. Al seu torn, la XAPSLL està integrada en l'Acord ciutadà per una Barcelona inclusiva, un espai de participació i coproducció publicoprivada que treballa per promoure la inclusió social i reduir les desigualtats socials a la ciutat.

Actualment l'Ajuntament de Barcelona es dota, com a elements centrals de la política d'abordatge del sensellarisme, d'un Programa Municipal d'Atenció a Persones Sense Llar (model d'atenció) i del Pla de Lluita Contra el Sensellarisme 2016-2020.

No obstant això, i malgrat els esforços municipals i de les entitats que treballen per combatre el sensellarisme, tal com s'ha anat explicant en el desenvolupament **d'aquesta actuació d'ofici, es constata que el nombre de persones sense llar a la ciutat ha crescut en els darrers anys, així com l'existència d'alguns dèficits en la cobertura de les necessitats** de les persones sense llar i, per tant, en la garantia dels drets de ciutadania que tenen.

Un dels elements centrals a tenir en compte és, pel que fa referència a les administracions públiques, la manca d'eines de tot tipus per dimensionar polítiques que permetin afrontar elements causals del sensellarisme (com l'encariment de l'habitatge o els treballs amb sous precaris, entre d'altres). Són necessàries, per tant, unes polítiques (estatals, autonòmiques i metropolitanes) d'habitatge, d'ocupació, d'atenció als infants i joves, de millores en matèria de la salut, d'acollida de la població refugiada, etc., que la ciutat no pot articular en solitari.

En aquest sentit, tot i que en l'àmbit estatal es disposa de l'Estrategia Nacional Integral para las Personas Sin Hogar 2015-2020, i que es tracta d'un document ben orientat, està mancat d'una dotació pressupostària. No obstant això, es pot considerar com una pauta que cal traduir a menor escala territorial. D'altra banda, el Govern de la Generalitat de Catalunya té pendent

acabar l'elaboració de l'Estratègia Integral per a l'Abordatge del Sensellarisme a Catalunya, una eina essencial que hauria de contribuir al fet que l'atenció a les persones en situació de sensellarisme s'assumís des de tot el territori català.

En el recull de dades i informació efectuat, s'ha evidenciat que Barcelona resulta un pol d'atracció per a moltes persones. D'una banda, com totes les grans ciutats, possibilita un anonimat i unes oportunitats difícils de trobar en altres entorns. Però, de l'altra, és pràcticament l'única ciutat a Catalunya que ofereix una xarxa de recursos diversos per atendre les persones sense llar, de manera que arriben persones en situacions de màxima vulnerabilitat que no troben als seus municipis el suport que necessiten. Es donen fins i tot casos en què aquestes persones són derivades a serveis o entitats de la ciutat, des d'altres municipis.

Es per això que, tot i que l'Ajuntament de Barcelona és coneixedor d'aquesta situació i treballa en aquesta línia d'abordatge, des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona es considera necessari recalcar el fet que **cal abordar més intensament la necessària implicació de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i de la Generalitat de Catalunya, administracions aquestes a les quals cal seguir instant per tal que s'involucrïn activament en el desenvolupament d'estratègies de prevenció, atenció i lluita contra el sensellarisme.**

Tant en els orígens o causes del sensellarisme, com en les seves solucions, es troba indefectiblement l'**habitatge**, tema al qual la síndica s'ha referit repetidament, com es pot consultar en els informes anuals dels darrers anys <<http://www.sindicadegreugesbcn.cat>>. S'assenyala que, tot i els afanyos del consistori en aquesta matèria, amb actuacions com l'aprovació del Pla del Dret a l'Habitatge 2016-2025 o el Reglament revisat per a l'adjudicació d'habitatges i altres recursos residencials per emergència social per pèrdua d'habitatge, la crisi habitacional persisteix i afecta especialment el col·lectiu més vulnerable socialment i econòmicament. Per aquest motiu, es **recomana planificar i prioritzar pressupostàriament, a través del Consorci de l'Habitatge amb la Generalitat de Catalunya, l'adopció de mesures orientades a assolir l'objectiu de solidaritat urbana del 15 % d'habitatges principals a Barcelona abans de l'any 2027, i també, reforçar les polítiques encaminades a augmentar el fons d'habitatges de lloguer social i les polítiques d'habitatge destinades als col·lectius més desfavorits.**

En relació amb el Pla de Lluita Contra el Sensellarisme de Barcelona 2016-2020, i atenent els resultats de l'estudi realitzat per dur a terme aquesta actuació d'ofici, des de la Sindicatura es considera com a estratègicament adequat en termes generals, ja que desenvolupa un pla d'actuació ambiciós en què es considera la globalitat d'aspectes i necessitats que afecten el col·lectiu de persones sense llar, a més de constituir un instrument adequat per orientar la política municipal en aquest àmbit, des d'una perspectiva actualitzada i integradora. No obstant això, les dades que abocaven els recomptes de la XAPSL i les aportades per fonts municipals resulten preocupants. L'any 2017 es comptabilitzaven 1.026 persones dormint a la via pública, 2.006 en equipaments i 444 en assentaments, cosa que suma un total de 3.478 persones. L'any 2018 es comptaven 956 persones dormint a la via pública, amb 2.130 persones dormint en equipaments i 536 en assentaments, cosa que fa un total de 3.622. A més, cal tenir en compte que a la ciutat, i seguint la classificació ETHOS, hi trobem un volum important de

persones de difícil, si no impossible, quantificació que viuen en situació d'exclusió de l'habitatge (habitatge insegur o habitatge inadequat).

Per tant, serà necessari que durant el període 2020-2021 es realitzi i es faci pública l'**avaluació del Pla de Lluita Contra el Sensellarisme de Barcelona 2016-2020**, atenent el principi de transparència amb què ha d'actuar l'Administració pública, per tal de determinar quin grau d'assoliment dels objectius s'ha aconseguit, així com per assenyalar aquells que no s'han aconseguit i els motius pels quals no ha estat possible, i en els quals, per tant, caldrà seguir insistint o bé serà necessari reformular-los de nou, atès el dinamisme constant de la realitat social.

Com s'ha comentat, hi ha un volum important de persones a la ciutat que, si bé no es poden comptabilitzar com a persones sense llar, sí que es troben en situacions límit que les situen al llindar d'aquesta situació. Professionals, persones expertes i afectades, així com la literatura existent al respecte, assenyalen la **importància de la prevenció en estadis previs al sensellarisme** i, per tant, és fonamental posar esforços en la detecció. De fet, una de les causes que apareixen sobre els motius pels quals en determinats casos és difícil que les persones afectades per situacions de sensellarisme puguin fer confiança en els serveis d'atenció, és la percepció que quan necessitaven un suport clau no l'havien rebut. En aquesta mateixa línia, des de la Sindicatura s'ha treballat amb queixes individuals de persones que es troben en llindars propers al sensellarisme. Per exemple, un perfil conegut a la Sindicatura és el de persones de més de 65 anys que viuen en habitacions rellogades o infrahabitatges, amb pensions no contributives com a únics ingressos i sense cap tipus de xarxa familiar i social, que no sempre reben un acompanyament suficient en moments de crisi, com quan estan a punt de perdre el sostre on viuen. Situacions com la descrita, haurien de ser prioritàries en l'àmbit de la prevenció. Per aquest motiu, es vol subratllar la **importància i la necessitat que els serveis municipals estiguin amatents a situacions particulars de totes les persones que estan en situació d'exclusió d'habitatge (segons la classificació ETHOS), per tal que rebin un acompanyament adient i es pugui comptar amb els recursos necessaris per evitar l'inici del sensellarisme**.

En paràgrafs anteriors es feia referència a la necessitat de la implicació de les administracions amb diferents responsabilitats territorials, per a un abordatge del sensellarisme, a la qual cosa cal afegir també un treball integrat entre diferents sectors de l'Administració (el social, el sanitari, el de justícia, el d'immigració, etc.) per tal de posar fi als cercles que impedeixen que les persones puguin sortir de determinades situacions de vulnerabilitat i possibilitar als i les professionals que les puguin orientar adequadament. En aquest sentit, **és necessari realitzar canvis normatius i millores en els protocols i les coordinacions**.

Un cas paradigmàtic es troba en l'àmbit de la salut. Els i les professionals que treballen en l'atenció social a les persones sense llar desenvolupen tasques de coordinació com a exercici de la pràctica habitual, cosa que també passa en determinats perfils professionals de l'àmbit de la salut. No obstant això, es detecta, en l'enllaç entre els sistemes socials i de salut, l'existència de febleses que afecten de forma important les persones, com s'exposa en diferents punts al llarg d'aquesta actuació d'ofici. **La necessitat de protocols que garanteixin la continuïtat de**

l'assistència en matèria de salut, així com els equipaments necessaris, són aspectes en els quals cal treballar insistentment.

Des de la Generalitat de Catalunya es treballa en el Pla Interdepartamental d'Atenció i Interacció Social i Sanitària, i des de l'Ajuntament de Barcelona (Agència de Salut Pública de Barcelona i el Departament de Salut) es va presentar el Pla de Salut Mental de Barcelona 2016-2022. En ambdós s'identifiquen punts febles i s'estableixen punts de millora, alguns dels quals estan encara per construir, cosa que afecta de forma directa o indirecta moltes persones en situació de vulnerabilitat.

Un exemple de servei que la síndica vol destacar per la seva versatilitat, utilitat i expertesa és l'ESMESS (Equip de Salut Mental per Persones Sense Sostre) que atén persones, com el seu nom indica, amb problemes de salut mental que es troben en situació de sense llar. Però més enllà del que són serveis especialitzats, cal que la xarxa ordinària sigui capaç d'atendre amb qualitat persones sense llar, quan tenen problemes de salut física o mental.

En relació amb els problemes de salut mental, sorgeixen en ocasions casuístiques que resulten de difícil intervenció i sobre les quals s'observen dificultats per articular una actuació conjunta dels diversos serveis afectats, de forma coordinada i eficaç, fet que dona com a resultat situacions que poden posar en perill la seguretat de la mateixa persona malalta o de terceres persones. En aquests casos, més enllà de les preceptives coordinacions sociosanitàries, l'existència d'equips i serveis especialitzats, de protocols i la forma com aquests s'apliquin, hi ha **pendent un debat aprofundit i rigorós sobre els processos d'atenció, procediments legals i consideracions ètiques** (en relació amb la voluntarietat sobre els tractaments a rebre), sobre el qual cal avançar per evitar situacions greus com algunes que s'han pogut supervisar des de la nostra institució. Per aquest motiu, des de la Sindicatura **s'insta l'Ajuntament de Barcelona a treballar**, en la línia de la Jornada que la XAPSL i l'Ajuntament de Barcelona van fer l'any 2009 titulada "Salut mental i persones sense sostre", **per tal de seguir reflexionant i impulsant uns acords d'actuació que integrin, si cal, altres administracions.**

El gruix de persones sense llar, com a ciutadans i ciutadanes de ple dret, expressen la necessitat, compartida amb persones expertes, professionals, models teòrics i també segons l'experiència en altres països, de posar la **persona en el centre de la intervenció**. El model tradicional d'atenció a les persones sense llar és el "model d'escala", en què la persona ha de superar fases o reptes de millora i en el qual l'objectiu final és l'accés a l'habitatge. Aquest procés es realitza amb un pla de treball en què el o la professional té un rol preeminent. Aquest model presenta crítiques o punts febles, entre els quals el fet que la persona afectada no sempre pot intervenir de forma activa en el disseny d'aquest pla, així com que el fracàs en alguna de les fases pot comportar retrocessos importants en situacions individuals. Quan això passa, es poden trencar vincles amb els serveis i la persona se'n pot allunyar, amb la qual cosa es pot tendir a situacions de llarga durada o cronicitat (entre altres factors).

En aquesta línia, cal **incorporar nous models d'intervenció, seguir avançant en alguna de les línies de treball ja introduïdes, com és *Housing First* i situar la persona sense llar com a titular de drets legítims** (seguint el model d'Edimburg), atenent el fet que les

necessitats de les persones vulnerables són complexes i requereixen un alt nivell de suport. La persona afectada ha de poder prendre decisions sobre els temes que l'afecten, tal com estableix l'article 9.2.g de la Llei 12/2007, de serveis socials, i ha de poder comptar amb l'acompanyament suficient per fer-ho.

Com a titulars de drets, també han de poder disposar de garanties per a la cobertura de les seves necessitats. Òbviament, com ja s'apuntava a l'inici d'aquestes consideracions, la situació de l'habitatge constitueix el punt clau d'aquesta realitat. Ara bé, els objectius en matèria d'habitatge i una lectura realista en aquesta matèria evidencien que hi ha un camí de llarg recorregut a realitzar. Entretant, cal treballar amb la perspectiva de poder **garantir la cobertura de necessitats**. Les quasi mil persones que es detectaven a la via pública pernoctant no disposen d'un sostre que les protegeixi de les inclemències del temps, de situacions d'inseguretat, ni poden disposar de la necessària intimitat. S'ha d'actuar per garantir, per tant, **l'existència de places suficients i aquestes haurien d'incloure diferents especificitats. D'una banda, es constata la necessitat d'equipaments especialitzats que atenguin col·lectius amb necessitats específiques; de l'altra, calen també places d'acollida en equipaments o espais de molt baixa exigència (tipus pisos zero) que permetin l'acollida de persones amb diverses característiques, que actualment no poden accedir a serveis estàndards existents.**

En els equipaments residencials, a banda de la manca de places suficients i del fet que cal desplaçar-s'hi i fer cua per poder saber si s'hi pot accedir, resulten espais poc acollidors i integradors. Aquesta realitat ja ha estat assumida per l'Ajuntament i es treballa per millorar i dignificar els espais, seguint les demandes de persones usuàries o que han usat aquests serveis. Cal seguir treballant, doncs, en aquest sentit.

També es constata que cal una adaptació dels recursos per tal que es pugui donar resposta a les necessitats específiques de les dones, un col·lectiu invisibilitzat. Les dones en situació de sensellarisme, tot i que numèricament suposen un percentatge d'entre un 20 i un 25 % del total aproximat a Barcelona (en funció de la font), la realitat de la seva situació i atenció comporta especificitats a tenir en compte, des de les diferències en els perfils, la utilització dels recursos, l'experiència a l'espai públic, etc., factors tots ells que impliquen una situació de major vulnerabilitat. Cal, per tant, **una atenció a les dones des d'una perspectiva de gènere, cosa que ha de comportar l'adaptació dels recursos a les seves necessitats i la formació del personal tècnic, entre altres mesures.**

Es constata l'existència d'altres col·lectius que preocupen especialment per com es poden veure abocats a situacions de sensellarisme, com les persones joves o extutelades per la DGAIA, les persones excarcerades i persones migrades en situació administrativa irregular. Totes aquestes situacions necessiten la implicació de les administracions per prevenir-les i abordar-les, com es preveu en el Pla de Lluita Contra el Sensellarisme 2016-2020, i sobre el qual cal seguir insistint. Pel que fa a les persones sense llar amb discapacitat, tal com s'ha exposat en l'apartat 6.6, són de difícil quantificació, i més encara atenent que hi ha persones susceptibles d'aquest reconeixement però que no el tenen reconegut. **Aquestes persones, pels seus problemes de salut i/o dificultats (així com aquelles que disposen del**

reconeixement del grau de dependència), també necessiten una atenció especialitzada que compti amb els recursos adients per a cada situació.

En relació amb els equipaments, bé siguin de pernocta o d'altres de tipus més funcionals, com menjadors o dutxes, i al marge dels projectes de millora previstos, es detecta **la necessitat d'un major grau de supervisió per part de l'Ajuntament per tal de verificar-ne el funcionament d'acord amb els ítems de qualitat previstos**, tal com la síndica ja ha recomanat a l'Ajuntament amb motiu de queixes rebudes sobre equipaments de responsabilitat pública municipal.

Una altra qüestió que preocupa és la inseguretat amb què conviuen les persones sense llar a l'espai públic, ja sigui a través d'actituds hostils, increpacions, robatoris o fins i tot agressions físiques o sexuals. La cobertura de les necessitats bàsiques de les persones en situació de sensellarisme implica també la protecció davant d'aquestes situacions. En aquesta línia, es vol fer referència a **l'aporofòbia, contra la qual és necessari treballar des de tots els sectors a partir de tots els mitjans disponibles.**

La síndica, en la seva activitat, rep queixes de ciutadans i ciutadanes preocupats per la presència de persones sense sostre a l'espai públic, fet que històricament ha portat l'Ajuntament a adoptar una sèrie de mesures, en relació amb, per exemple, l'adopció d'un determinat mobiliari urbà, o fins i tot la incorporació de determinats articles en l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic a Barcelona. Així, **s'ha recomanat, en diferents ocasions, la necessitat que l'Ajuntament sigui més proactiu en la interlocució amb la ciutadania, a fi que sigui coneixedora de l'activitat municipal (sovint molt intensa però invisible), per tal de contribuir també a reduir l'estigma que afecta les persones sense llar.**

En relació amb l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic, des de la Sindicatura s'ha pogut constatar, d'una banda, que allò previst a l'article 82, sobre la comunicació de situacions de vulnerabilitat als serveis competents (habitualment de Guàrdia Urbana a Serveis Socials), es desenvolupa segons les previsions, i hi ha una bona coordinació i col·laboració entre ambdós serveis; de l'altra, observant que hi havia persones sense llar que eren sancionades d'acord amb el contingut d'aquesta Ordenança, des de la Sindicatura es va treballar amb el consistori a l'efecte que aquestes persones no fossin sancionades, atès que aquesta mesura no resulta efectiva a cap nivell. Cal dir que, darrerament, no s'han tornat a rebre queixes a la Sindicatura en aquest sentit.

Una altra qüestió observada i sobre la qual hi ha consens entre les persones afectades, persones expertes i entitats, és en la **dispersió dels recursos pel territori de la ciutat**, de manera que, si una persona vol cobrir totes les seves necessitats, ha de realitzar un important nombre de desplaçaments a diari, fet que implica una dedicació ingent de temps per part de les persones afectades, alhora que comporta la necessitat d'utilitzar transports públics (amb el corresponent cost). Atenent la informació recollida, se subscriu (com ja han proposat algunes entitats) que **s'hauria de tendir a treballar per territoris, de manera que cada barri o districte pogués disposar d'uns equipaments bàsics**. Amb aquest model es podrien assolir diferents reptes. Les persones afectades podrien tenir els recursos més propers i disposar de

més temps per dedicar-se a altres tasques necessàries per millorar la seva situació (tràmits administratius, formació, recerca laboral, etc.). També es possibilitaria una major integració al territori, interlocució amb el veïnat, les entitats i els serveis comuns a tota la població de forma que s'incidiria en el sentiment de pertinença a la comunitat, així com en el coneixement pel que fa al veïnat de les situacions, cosa que podria contribuir a la reducció de l'estigma. Un altre avantatge seria que els equipaments podrien ser més petits i, per tant, de dimensions més personalitzades.

La realitat de la necessitat de desplaçaments és una constant que condiciona el dia a dia de les persones sense llar a la ciutat, i cal poder trobar formes per reduir-ne els inconvenients. El Pla de Lluita Contra el Sensellarisme 2016-2020 incorpora, a l'objectiu 1.5, la possibilitat de distribuir títols bonificats de transport en funció de determinats requisits. **Es considera necessari treballar de forma decidida en aquest aspecte, així com gestionar aquelles situacions derivades de la imposició de sancions per viatjar a la xarxa de transport públic sense el preceptiu títol de transport, en el cas de persones vulnerables. Complementàriament, i com també està previst, cal treballar la possibilitat de comptar amb espais on les persones sense llar puguin dipositar les seves pertinences.**

Des de l'enfocament en la persona i els drets d'aquesta, cal tenir en compte el dret a la participació, recollit en el marc legislatiu bàsic, la Constitució i l'Estatut d'autonomia de Catalunya. L'Ajuntament de Barcelona també ha mostrat un compromís actiu amb el desenvolupament de la participació a la ciutat, amb diferents formes d'expressió, dimensions de barri, districte i ciutat, així com en diversos sectors. Per aquest motiu, resulta sorprenent que el Pla de Lluita Contra el Sensellarisme de Barcelona 2016-2020 faci referències bàsiques a la participació de les persones sense llar, atenent al fet que, per la situació de vulnerabilitat i condicions quotidianes en què es troben, no es facilita l'exercici d'aquest dret. Ara bé, es vol destacar molt positivament l'existència del Grup de Treball Sensellarisme, del Consell Municipal de Benestar Social de Barcelona, format per persones que es troben o s'han trobat en situació de sensellarisme i que aporten la seva experiència i consideracions en el marc del treball que es realitza anualment en el Grup i en el Consell. També s'ha constatat que en alguns equipaments residencials compten amb espais periòdics assemblearis on es debaten qüestions d'organització, espais en els quals cal seguir aprofundint en la seva definició, així com seguir garantint-los en els equipaments residencials. Des de la Sindicatura es considera **que cal promoure de forma decidida la participació de les persones sense llar, tant en aquelles qüestions que les afecten més directament, com de forma transversal, en els debats de la ciutat.**

Un altre aspecte en el qual ja s'actua a la ciutat és el **treball en xarxa**. L'existència de la XAPSELL i de l'Acord ciutadà per una Barcelona inclusiva denota la voluntat municipal per treballar amb les entitats, així com la implicació d'aquestes per incidir de forma decidida en l'abordatge del sensellarisme a la ciutat. En aquesta línia, l'eix 9 del Pla de Lluita Contra el Sensellarisme de Barcelona 2016-2020 detalla diferents objectius i accions per millorar aquesta col·laboració, que passen, entre d'altres, per compartir una base de dades o el debat i elaboració d'un model d'intervenció. La síndica aplaudeix aquesta col·laboració, atenent que **el coneixement i l'expertesa està present tant en el sector públic com en el privat, però vol**

recordar la responsabilitat de l'Administració pública en les garanties dels drets dels ciutadans i ciutadanes.

10. Recomanacions

- Seguir promovent el treball amb la Generalitat de Catalunya i l'Àrea Metropolitana de Barcelona per tal que s'impliquin en la prevenció i l'abordatge del sensellarisme, així com instar les administracions competents a realitzar els canvis normatius necessaris.
- Planificar i prioritzar pressupostàriament, a través del Consorci de l'Habitatge, amb la Generalitat de Catalunya, l'adopció de mesures orientades a assolir l'objectiu de solidaritat urbana del 15 % d'habitatges principals a Barcelona abans de l'any 2027.
- Reforçar les polítiques encaminades a augmentar el fons d'habitatges de lloguer social i les polítiques d'habitatge destinades als col·lectius més desfavorits.
- Realitzar i fer pública l'avaluació del Pla de Lluita Contra el Sensellarisme de Barcelona 2016-2020.
- Intensificar la prevenció del sensellarisme prestant una atenció especial a les situacions particulars de totes les persones que estan en situació d'exclusió d'habitatge (segons la classificació ETHOS), garantir un acompanyament adient i que es pugui comptar amb els recursos necessaris per evitar l'inici del sensellarisme.
- Revisar i millorar els protocols en l'àmbit de salut, amb l'objectiu que es pugui garantir l'assistència sanitària i la continuïtat d'aquesta en les situacions en què sigui necessària.
- Instar la reflexió i el debat sobre els processos d'atenció, procediments legals i consideracions ètiques per tal d'impulsar acords i protocols d'actuació en casos especialment complexos.
- Recordar que les persones sense llar són titulars de drets legítims de ciutadania i que, per tant, s'han de situar les persones en el centre de la intervenció i garantir l'existència de recursos suficients per assegurar la cobertura de les necessitats bàsiques.
- Avançar i seguir creixent amb nous models d'intervenció, com el *Housing First*.
- Impulsar la creació d'equipaments especialitzats que puguin atendre col·lectius amb necessitats específiques.
- Promoure l'existència de places d'acollida en equipaments o espais de molt baixa exigència (tipus *pisos zero*) que permetin l'acollida de persones que per les seves condicions actuals no accedeixen als serveis estàndards existents.
- Treballar per garantir l'adequació dels recursos i formes d'atenció a les necessitats de les dones en situació de sense llar.
- Adaptar l'atenció i els recursos a les situacions i necessitats específiques de persones amb discapacitat.
- Revisar i millorar els mecanismes de control i supervisió dels centres d'acollida, menjadors, centres de dia i altres serveis, per tal de verificar-ne el funcionament d'acord amb els ítems de qualitat previstos.
- Lluitar contra l'aporofòbia des de tots els serveis i amb tots els mitjans disponibles.

- Millorar la interlocució amb els veïns i veïnes dels espais on es manifesten queixes per la presència de persones sense llar a l'espai públic, amb la finalitat de donar a conèixer l'acció municipal i contribuir a rebaixar l'estigma d'aquest col·lectiu.
- Promoure l'existència de serveis per a persones sense llar per territoris, per tal que cada barri o districte disposi de serveis o equipaments bàsics.
- Treballar en la millora de l'accés a la xarxa de transport públic per a persones sense llar, així com avançar en la gestió de sancions imposades per viatjar a la xarxa de transport públic sense el preceptiu títol de transport.
- Seguir promovent la participació de les persones sense llar, tant en aquelles qüestions que les afecten més directament com de forma transversal, en els debats de ciutat.
- Revisar l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic a Barcelona, a l'efecte d'evitar la revictimització de les persones sense llar. Si no és possible, que es valori la utilitat d'imposar sancions a persones en situació de vulnerabilitat.
- Elaborar un protocol per a la prestació de serveis funeraris² de caràcter gratuït o bonificat, en què s'assegurin unes bones pràctiques corporatives per tal que la gratuïtat del servei no interfereixi en una prestació qualitativa i respectuosa.

Aquesta decisió es comunicarà a l'òrgan municipal competent i se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari.

² Finalment, es vol esmentar una situació detectada que, si bé no figura en la informació recollida en aquesta decisió, es considera important per les implicacions relatives al dret a la dignitat i a no patir cap mena de discriminació. El fet està relacionat amb una queixa tramitada en la Sindicatura sobre com es va gestionar l'enterrament d'una persona sense llar. En la queixa es denunciava que l'empresa funerària no havia informat la persona referent d'una entitat social a la qual estava vinculat el difunt sobre la programació de l'enterrament, tot i haver-ho sol·licitat expressament en diverses ocasions. A més, s'havia trigat dotze dies a donar sepultura. En aquest cas, la síndica va considerar que s'havien vulnerat els drets de la persona i es va recomanar a l'Ajuntament l'elaboració d'un protocol sobre la prestació de serveis funeraris de caràcter gratuït en què s'asseguressin unes bones pràctiques corporatives per tal que la gratuïtat del servei no interferís en una prestació qualitativa i respectuosa. També es recomanava que es clarifiqués quin òrgan o servei ha de sol·licitar la prestació gratuïta o bonificada. Aquesta darrera recomanació es va recollir en el Decret d'universalitat del servei funerari, aprovada per la Comissió de Govern del 15 de novembre de 2018.

11. Annexos

11.1 Marc Legal

Declaració Universal dels Drets Humans

Article 25.1. Tota persona té dret a un nivell de vida que assegurï, per a ella i la seva família, la salut i el benestar, especialment quant a alimentació, vestir, habitatge, assistència mèdica i els serveis socials necessaris; també té dret a la seguretat en cas d'atur, malaltia, incapacitat, viduitat, vellesa o una altra manca de mitjans de subsistència independent de la seva voluntat.

Constitució espanyola

Article 23.1. Els ciutadans tenen dret a participar en els afers públics, directament o per mitjà de representants lliurement elegits en eleccions periòdiques per sufragi universal.

Article 35.1. Tots els espanyols tenen el deure de treballar i el dret al treball, a la lliure elecció de professió o ofici, a la promoció a través del treball i a una remuneració suficient per tal de satisfer les seves necessitats i les de la seva família sense que en cap cas es pugui fer discriminació per raó de sexe.

Article 39.1. Els poders públics assegurin la protecció social, econòmica i jurídica de la família.

Article 43.1. Es reconeix el dret a la protecció de la salut.

Article 47. Tots els espanyols tenen dret a un habitatge digne i adequat.

Estatut d'autonomia de Catalunya

Article 15.2. Totes les persones tenen dret a viure amb dignitat, seguretat i autonomia, lliures d'explotació, de maltractaments i de tota mena de discriminació, i tenen dret al lliure desenvolupament de llur personalitat i capacitat personal.

Article 24.1. Totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat a les prestacions de la xarxa de serveis socials de responsabilitat pública, a ser informades sobre aquestes prestacions i a donar el consentiment per a qualsevol actuació que les afecti personalment en els termes que estableixin les lleis.

Article 24.3. Les persones o les famílies que es troben en situació de pobresa tenen dret a accedir a una renda garantida de ciutadania que els assegurï els mínims d'una vida digna, d'acord amb les condicions que legalment s'estableixin. Les organitzacions del tercer sector social tenen dret a complir llurs funcions en els àmbits de la participació i la col·laboració social.

Article 26. Les persones que no disposen dels recursos suficients tenen dret a accedir a un habitatge digne, per a la qual cosa els poders públics han d'establir per llei un sistema de mesures que garanteixi aquest dret, amb les condicions que determinen les lleis.

Article 29.1. Els ciutadans de Catalunya tenen dret a participar en condicions d'igualtat en els afers públics de Catalunya, de manera directa o bé per mitjà de representants, en els supòsits legals previstos.

Article 30.2. Totes les persones tenen dret que els poders públics de Catalunya les tractin, en els afers que les afecten, d'una manera imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

Carta Municipal de Barcelona

Article 30.1. L'Ajuntament de Barcelona garanteix la participació ciutadana, especialment en les matèries que afecten més directament la qualitat de vida dels ciutadans.

Article 85. La planificació, la programació i la gestió de l'habitatge públic, en règim de propietat i de lloguer, en el terme municipal de Barcelona, corresponen exclusivament al Consorci de l'Habitatge, integrat en tres cinquenes parts per la Generalitat de Catalunya i dues cinquenes parts per l'Ajuntament de Barcelona. En la seva actuació, el Consorci ha de tenir en especial consideració el pes poblacional i les especificitats derivades de la centralitat i la diversitat social dins de la ciutat.

Article 107.1. S'ha de promoure la prevenció i l'eliminació de les causes que menen a la marginació i aconseguir la integració de tots els ciutadans afavorint la solidaritat i la participació.

Article 107.2. La gestió dels serveis socials es coordina, en allò que sigui possible, amb els serveis d'assistència sanitària.

Article 111. L'Ajuntament de Barcelona ha de promoure totes les accions i serveis que facilitin la inserció professional dels joves.

Article 112. L'Ajuntament de Barcelona ha de promoure totes les accions i serveis que facilitin la integració i la participació de la dona en la societat i evitin la discriminació per raó de sexe.

Carta Europa de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat

Article I.1. La ciutat és espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants, que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i econòmica, cosa que comporta assumir també deures de solidaritat.

Article I.2. Les autoritats municipals fomenten, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants.

Article IV.1. Els col·lectius i ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció.

Article IV.2. Les persones discapacitades gaudeixen d'una assistència municipal particular.

Article IV.3. Les ciutats signatàries adopten polítiques actives de suport a la població més vulnerable, per garantir a cada persona el dret a la ciutadania.

Article IV.4. Les ciutats prenen totes les mesures indispensables per tal de facilitar la integració de tots els ciutadans i ciutadanes sigui quina sigui la causa de la seva vulnerabilitat, i evitar els assentaments de caràcter exclouent.

Article XII.1. Les ciutats signatàries consideren les polítiques socials com a part central de les polítiques de projecció dels drets humans i es comprometen a garantir-los en el marc de les seves competències.

Article XII.3. Les ciutats signatàries es comprometen a desenvolupar polítiques socials especialment destinades als més desfavorits, com a forma de rebuig a l'exclusió i en la recerca de la dignitat humana i de la igualtat.

Article XIV.1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a exercir activitats remunerades, mitjançant un lloc de treball digne que garanteixi la seva qualitat de vida.

Article XIV.5. Les autoritats municipals afavoreixen la creació de llocs de treball protegits per a les persones que han de tornar a inserir-se dins la vida professional. En particular, les autoritats municipals encoratgen la creació de llocs de treball relacionats amb els nous jaciments d'ocupació i les activitats que tenen un benefici social.

Article XVI.1. Tots els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre.

Article XVI.2. Les autoritats municipals vetllen per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans i ciutadanes, sense distinció per nivell d'ingressos. Aquests equipaments han de disposar d'estructures d'acolliment per a les persones sense llar que puguin garantir la seva seguretat i dignitat, com també d'estructures per a les dones víctimes de violència, en particular de violència domèstica, de maltractament i per a les que intenten fugir de la prostitució.

Article XVI.3. Les autoritats municipals garanteixen el dret dels nòmades a residir en la ciutat en condicions compatibles amb la dignitat humana.

Article XVII.1. Les autoritats municipals afavoreixen l'accés en igualtat de tots els ciutadans i ciutadanes a l'atenció i prevenció sanitària.

Article XXIII.1. Les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús.

Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona

Article.1. Barcelona és una ciutat de convivència que es fonamenta en la responsabilitat, la pluralitat, la diversitat, la tolerància i el respecte dels drets humans i la promoció de les condicions per a la lliure i plena realització de la persona.

Article 4. Totes les persones tenen dret a trobar a Barcelona les condicions socials, econòmiques, polítiques, culturals, ambiental i d'accessibilitat universal per viure-hi dignament.

Article 9. Totes les persones tenen dret a participar en els afers municipals. L'Ajuntament ha de garantir l'existència de procediments i òrgans adients per a l'efectiva participació de totes les persones a l'àmbit del municipi en el seu conjunt.

Article 18. L'Ajuntament té com a objectiu prioritari que tots els veïns i les veïnes de la ciutat puguin gaudir del seu dret a un habitatge digne, assequible i accessible, a través de diferents estratègies, com el desenvolupament d'un pla d'habitatge amb criteris de cohesió social, la creació d'un parc d'habitatges assequibles destinats a polítiques socials, l'impuls de la construcció d'habitatges de protecció oficial, etc.

L'article 23.1. Les persones grans tenen dret a gaudir d'una qualitat de vida òptima, amb respecte a la integritat i a la dignitat.

Article 25.1. Les persones en situació de diversitat física, psíquica o sensorial, i aquelles amb malalties mentals i cròniques tenen dret a serveis públics que considerin la seva realitat en termes d'inclusió i adaptació, sense discriminació. Es promourà el dret a l'autonomia personal i a la inclusió laboral.

Article 25.2. Les persones en situació de drogodependència i altres addiccions greus tenen dret a accions específiques de suport a les seves necessitats i a no ser discriminades a causa de la seva malaltia.

Article 25.3. Totes les víctimes de violència, especialment de l'àmbit familiar, infants i gent gran, tenen dret a rebre atenció específica i programes de reparació.

Article 26.1. Les persones que es trobin en estat de necessitat personal bàsica, tenen dret d'accés als serveis socials de la ciutat que s'ofereixen a tota la població, sense cap discriminació ni dilació.

Article 26.2. Els destinataris dels serveis socials tenen dret a disposar d'un pla d'atenció social en funció de la valoració de la situació, que s'ha d'aplicar tècnicament per procediments reconeguts i homologats, amb un professional de referència i respecte a la confidencialitat de les dades i informacions, rebre atenció urgent i serveis continguts de qualitat i plenament informats en cas de necessitat, participar en la presa de decisions.

Article 26.3. Les persones que hi accedeixen tenen el deure de facilitar les dades i documents imprescindibles, així com de complir els acords de la prestació i observar una conducta basada en el respecte mutu.

Article 26.4. L'Ajuntament ha d'impulsar una política de promoció de les persones en situació de precarietat i d'actuacions sobre totes les causes que generen la pobresa, i s'ha de dotar de polítiques específiques d'inserció laboral i social a través dels seus organismes.

Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona

Article 82.1. Quan el presumpte responsable de l'incompliment de l'Ordenança sigui indigent o presenti altres mancances o necessitats d'assistència social o d'atenció mèdica especial o urgent, els agents de l'autoritat que intervinguin, l'informaran de la possibilitat d'acudir als serveis socials o mèdics corresponents i del lloc concret on pot fer-ho.

Article 82.2. En els casos especialment greus o urgents, i amb l'únic objecte que la persona pugi rebre efectivament, i com més aviat millor, l'atenció social o mèdica requerida, els agents de l'autoritat o altres serveis competents podran acompanyar-la als esmentats serveis.

Article 82.3. Sempre que sigui possible, els serveis municipals intentaran contactar amb la família de la persona afectada per informar-la de la situació i circumstàncies en les quals ha estat trobada a l'espai públic.

Article 82.4. Quan s'hagin practicat diligències per part d'agents de l'autoritat, aquests n'informaran els serveis municipals corresponents, a fi que adoptin les mesures oportunes i, si escau, en facin el seguiment o posin l'assumpte en coneixement de l'autoritat o Administració competent.

Llei 12/2007, de serveis socials

Article 3.1. Els serveis socials tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones.

Article 5. Els sistema públic dels serveis socials es regeix pels principis d'universalitat, igualtat, responsabilitat pública, solidaritat, participació cívica, globalitat, subsidiarietat, prevenció i dimensió comunitària, foment de la cohesió social, normalització, coordinació, atenció personalitzada i integral, respecte pels drets de la persona, foment de l'autonomia personal, econòmica, eficiència, eficàcia, qualitat i continuïtat dels serveis.

Article 7. Les situacions amb necessitat d'atenció especial, són, entre d'altres, estar en situació de necessitat social, les relacionades amb la manca d'habitatge, trobar-se en exclusió o aïllament social, estar en situació de vulnerabilitat, risc o dificultat social, trobar-se en condicions laborals precàries, amb desocupació i pobresa.

Article 9.2.c) Dret a rebre de manera continuada els serveis socials mentre s'estigui en situació de necessitar el servei.

Article 9.2.d) Dret a rebre atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'Administració competent.

Article 9.2.g) Dret a decidir si volen rebre un servei social i escollir lliurement el tipus de mesures o de recursos que s'han d'aplicar, d'entre les opcions que els siguin presentades, i també a participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat.

Article 10.a) Dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles, els criteris d'adjudicació i les prioritats per rebre'ls, sobre els drets i deures dels destinataris i els usuaris, i sobre els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions, que han de ser exposats de forma visible en els centres d'atenció.

Article 13.1. Els deures de les persones que accedeixen als serveis socials, són, entre d'altres, el de facilitar les dades personals, complir els acords, observar una conducta basada en el respecte mutu i col·laborar per facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes, entre d'altres.

Cartera de serveis socials

Article 2. Distingeix les prestacions garantides i les no garantides.

Annex 1

1.1.3.1. Servei d'acolliment residencial d'urgència. És una prestació garantida que té per objecte el cobriment temporal de les necessitats bàsiques que han motivat la situació d'urgència i té les funcions d'allotjament, acolliment i convivència, suport social i altres establertes per l'ordenament jurídic. És un servei bàsic, destinat a la població en general que es trobi en greu risc social.

1.1.3.2. Servei de residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social. És una prestació garantida que té per objecte l'acolliment residencial temporal, per tal de facilitar un entorn favorable, procurar el benestar de les persones ateses i facilitar-ne la integració social, tot mantenint el màxim grau d'autonomia. Té funcions d'acolliment i convivència, allotjament i manutenció, bugaderia i repàs de roba, suport social, cura de l'aspecte físic i del vestit, programes adreçats al manteniment d'aptituds, la motivació i la integració laboral, així com al manteniment de l'autonomia i de la prevenció del deteriorament físicopsíquic, afavoriment de les relacions de la persona usuària amb la família i l'entorn, garantir l'assistència sanitària i altres funcions establertes per l'ordenament jurídic. És un servei bàsic, destinat a la població de 18 a 65 anys, en situació de greu risc social.

1.1.4. Servei de menjador social. És una prestació garantida que té per objecte assegurar una alimentació bàsica i l'atenció social. Està destinat a la població en general en situació de greu risc social.

Llei 18/2007, del dret a l'habitatge

Article 3.m) Als efectes del que disposa aquesta llei, s'entén per *sensellar* la persona o la unitat de convivència amb una mancança manifesta d'un habitatge digne i adequat, ja que no disposa d'un domicili, viu al carrer o viu en un espai no apte com a habitatge, d'acord amb el que estableix aquesta llei, i pateix l'exclusió social efectiva a causa de barreres socials o de dificultats personals per viure de manera autònoma. També tenen la condició de sensellar les persones que han estat objecte d'un procés de desnonament motivat per la impossibilitat acreditada de satisfer el lloguer.

Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret de l'habitatge, modificada per la Llei 9/2011, de 29 de desembre, de promoció de l'activitat econòmica, al títol V, anomenat "De la política de protecció pública de l'habitatge", estableix les polítiques orientades a l'obtenció d'habitatge amb protecció oficial, així com altres actuacions susceptibles de ser protegides i que s'hauran de detallar en els plans d'habitatge.

Article 70.1. El Govern ha de vetllar perquè les entitats sense ànim de lucre i els serveis socials municipals que porten a terme activitats i programes d'inserció social puguin disposar d'un volum d'habitatges d'inserció, tal com són definits per l'article 3.i, suficient per atendre les necessitats d'aquest tipus que es detectin a cada municipi.

Article 70.2. En el marc dels programes socials d'integració i en els termes que determina la normativa vigent en matèria de serveis socials, les administracions competents han d'adoptar actuacions específiques de dotació d'habitatges d'inserció per als sensellar.

Decret 75/2014, del Pla per al Dret a l'Habitatge

Article 2.1. El Pla per al Dret a l'Habitatge incorpora el programa social d'habitatge, el programa de foment de la rehabilitació, el programa d'habitatges amb protecció oficial i altres mesures connexes i complementàries.

Article 2.2. Per assolir els objectius del Pla, aquests programes inclouen les actuacions susceptibles de ser protegides si compleixen els requisits que aquest Decret estableix.

Article 2.3. El programa social d'habitatge inclou les actuacions següents:

- a) Els ajuts per al pagament de l'habitatge.
- b) La mediació en el lloguer social.
- c) Els habitatges d'inserció.
- d) Actuacions socials en àrees de risc d'exclusió residencial o amb degradació urbana.

Article 2.4. El programa de foment de la rehabilitació inclou les actuacions següents:

- a) Mesures de foment a la rehabilitació d'habitatges i edificis d'habitatges.
- b) Mesures de foment a la rehabilitació en les àrees de rehabilitació.

Article 2.5. El programa d'habitatges amb protecció oficial inclou les actuacions següents:

- a) La promoció, i la qualificació d'habitatges amb protecció oficial, destinats al lloguer, a la venda, a altres formes de tinença intermèdia, o a l'ús propi.
- b) El lloguer, l'adquisició o altres formes intermèdies d'accés als habitatges amb protecció oficial.
- c) La promoció d'allotjaments col·lectius protegits per a persones especialment vulnerables i per a altres grups específics de població.

Article 2.6. Altres mesures connexes i complementàries:

- a) Suport a les oficines locals d'habitatge i borses de mediació per al lloguer social.
- b) Règim de cobertures de cobrament de les rendes arrendatícies dels contractes de lloguer d'habitatges conegut amb la denominació d'Avalloguer.
- c) El servei d'assessorament sobre el deute hipotecari conegut amb la denominació d'Ofideute.
- d) La Mesa de Valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials.

Article 8. Els programes socials d'habitatge inclouen les actuacions següents:

- a) Els ajuts per al pagament de l'habitatge.
- b) La mediació en el lloguer social.
- c) Els habitatges d'inserció.
- d) Actuacions socials en àrees de risc d'exclusió residencial i amb degradació urbana.

Article 9. Els programes socials d'habitatge tenen per finalitat:

- a) Ajudar les persones en risc d'exclusió social que tenen dificultats a l'hora d'accedir a un habitatge o pagar el lloguer o les quotes d'amortització hipotecàries, la qual cosa les podria situar en l'exclusió social residencial o dificultar-ne el procés d'inserció social.
- b) Estimular les persones físiques o jurídiques propietàries d'habitatges buits perquè els posin en el mercat de lloguer, preferentment adreçat a persones amb necessitats especials d'habitatge.
- c) Impulsar el sistema de mediació de l'Administració pública entre persones físiques o jurídiques propietàries i persones llogateres per fomentar la disposició d'habitatges destinats al lloguer social.
- d) Ajudar les entitats sense ànim de lucre i les cooperatives que tenen reconeguda la condició d'entitat sense ànim de lucre que gestionen habitatges d'inserció.

Article 10. Condicions dels habitatges i de les persones o entitats destinatàries:

1. Els habitatges als quals es pot accedir a través dels programes socials que estableix aquest capítol poden ser nous o existents, del mercat lliure o amb protecció oficial i han de tenir cèdula d'habitabilitat o estar en condicions d'obtenir-la.
2. Condicions de les persones o entitats sense ànim de lucre destinatàries:
 - a) Les persones que sol·licitin els ajuts d'aquests programes han de tenir els ingressos, els requisits i les condicions específiques que s'estableixen en les diferents convocatòries. En qualsevol cas, no poden tenir ingressos superiors a 2,35 vegades l'indicador de renda de suficiència de Catalunya (IRSC), excepte en el programa de mediació en el lloguer social.

- b) Als efectes de l'atorgament d'aquests ajuts, als ingressos que s'estableixen a l'article 4 d'aquest Decret caldrà afegir-hi els ingressos o les pensions exempts de tributació que pugui tenir la persona sol·licitant o algun membre de la unitat de convivència.
- c) Les entitats sense ànim de lucre i les cooperatives que tenen reconeguda la condició d'entitat sense ànim de lucre que optin als ajuts establerts en aquest capítol han de tenir entre les seves finalitats l'atenció a les persones amb problemàtiques especials d'habitatge, i dedicar-se de manera prioritària a buscar solucions per cobrir necessitats socials relacionades amb l'habitatge.
- d) S'entén per persones amb problemàtiques especials d'habitatge les que es troben en situació de risc d'exclusió social per una possible pèrdua de l'habitatge que ocupen a causa de greus dificultats en el pagament de l'habitatge o amb dificultat d'accés al mercat residencial per motius de salut, socials o econòmics.
- e) Els habitatges destinats a la mediació per al lloguer social s'assignen a persones que estan inscrites en el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial d'acord amb el que preveu l'article 69.6 de la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

Article 22. 1. Els habitatges d'inserció es destinen a:

- a) Atendre persones que presenten problemes d'inserció i que requereixen una atenció especial, i seguiment i tutela especialitzats durant un període de temps.
- b) Atendre persones llogateres d'infrahabitatges o d'habitatges sobreocupats.

Article 22.2. S'entén per persones que requereixen una atenció especial les persones que formen part dels col·lectius següents: les persones sense llar, les dones afectades per la violència masclista, les persones amb drogodependències, les persones amb trastorn mental, les persones perceptores de prestacions molt baixes, els joves extutelats i altres en situacions anàlogues que requereixen una especial atenció, tutela o suport especialitzat.

Article 23.1. La gestió dels habitatges d'inserció s'articula mitjançant la Xarxa d'Habitatges d'Inserció Social (XHIS), integrada per les entitats sense ànim de lucre que gestionen els habitatges d'inserció, que han de tenir com a finalitat social l'atenció a persones amb risc d'exclusió. Les entitats que formen part de la Xarxa d'Habitatges d'Inserció Social tenen la consideració d'entitats gestores de programes públics de suport a l'habitatge, per a la qual cosa es poden acollir als beneficis fiscals que, si escau, els corresponguin.

Article 23.2. L'Agència de l'Habitatge de Catalunya coordina el funcionament de la Xarxa d'Habitatges d'Inserció Social.

Article 24.1. Els habitatges d'inserció poden ser de titularitat de l'entitat gestora o d'un tercer, públic o privat, que li'n cedeix la gestió.

Article 24.2. Els habitatges d'inserció es poden cedir a les persones usuàries que requereixen una atenció especial, en règim de lloguer o sota altres formes d'ocupació. En aquest cas, les condicions de pagament i de durada del contracte seran les que estableixi l'entitat gestora.

Article 73. Les adjudicacions directes d'habitatges, en propietat o gestionats per administracions o entitats públiques, que tenen per objecte fer front a situacions d'emergència social, s'han de fer a proposta d'una Mesa de valoració d'emergències econòmiques i socials.

Aquestes són òrgans col·legiats de les administracions locals o de les entitats públiques gestores dels habitatges. En les meses de valoració de situacions d'emergències ha d'estar representada, necessàriament, l'Administració o l'entitat propietària dels habitatges públics que poden ser objecte d'adjudicació.

Article 75. Es consideren situacions d'emergències econòmiques i socials els casos de risc de pèrdua de l'habitatge imminent o de risc d'exclusió residencial i, en concret, les situacions de persones sense llar d'acord amb l'article 3.m) de la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge, les de dones que pateixen situacions de violència masclista, les de víctimes d'assetjament immobiliari, les persones amb discapacitats sobrevingudes, els canvis d'habitatge del mateix parc públic per necessitats econòmiques i socials, i els casos derivats d'entitats de la Xarxa d'Habitatges d'Inserció Social o les demandes de les administracions locals en virtut de les disposicions dels articles 95.6 de la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

11.2 Bibliografia

Ajuntament de Barcelona (2018). *Estratègia d'inclusió i de reducció de les desigualtats socials de Barcelona 2017-2027: Acord ciutadà per una Barcelona inclusiva*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.

Ajuntament de Barcelona (2017). *Pla de Lluita Contra el Sensellarisme de Barcelona 2016-2020*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.

Ajuntament de Barcelona. *Programa municipal d'atenció a persones sense llar: Model d'atenció a persones sense llar a Barcelona*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona. [Document intern]

Ajuntament de Barcelona. *Barcelona Inclusiva 2005-2010: Pla Municipal per a la inclusió social*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona. [Document intern]

Ajuntament de Barcelona (2006). *Programa Municipal d'Atenció a Persones Sense Sostre*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.

Amore, K., Baker, M., Howden-Chapman, P. (2011). The ETHOS definition and classification of homelessness: An analysis. *European Journal of Homelessness*, 5 (2).

Argemí Miquel, B. (2017). Housing First: la seva aplicació a Catalunya. *Pedagogia i Treball Social: Revista de Ciències Socials Aplicades*, 6 (1), 23-43.

Arrels Fundació (2016). *Housing First a Arrels Fundació: un viratge en procés*. *Barcelona Societat: Revista d'Informació i Estudis Socials*, 20, 149-155.

Avramov, D. (1996). *The invisible hand of the housing market: A study of effects of changes in the housing market on homelessness in the European Union*. FEANTSA.

Bernad, R., Cenjor, V., Yuncal, R. (2016). El modelo Housing First En España: resultados a los 12 meses del programa Hábitat1. [Ajuntament de Barcelona, Fundación RAIS]. *Barcelona Societat*, 20.

Blanco, M. M. (2011). El enfoque del curso de vida: orígenes y desarrollo. *Revista Latinoamericana de Población*, 5 (8), 5-31.

Busch-Geertsema, V. (2010). The Finnish National Programme to reduce long-term homelessness. *Synthesis Report, Peer Review in Social Protection and Social Inclusion* [Helsinki].

Busch-Geertsema, V., Edgar, W., O'Sullivan E., Pleace, N. (2010). *Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research*. FEANTSA.

- Calvo García, Fran et al. (2016). Riesgo de suicidio en población sin hogar. *Clínica y Salud* [Madrid], 27 (2), 89-96.
- Cardona, A. (2007). Las personas sin hogar y las políticas sociales. *Educación Social* [Barcelona: Pere Tarrés], 27.
- Càritas (2018). *La llar és la clau: Històries d'un dret reconegut però vulnerat*. Barcelona: Càritas.
- Clark, W. A. V., Davies Withers, S. (2007). Family migration and mobility sequences in the United States: Spatial mobility in the context of the life course. *Demographic Research*, 17 (20), 591-622.
- Consell Municipal de Benestar Social (2019). *Crisi habitacional i gentrificació, una mirada del Consell Municipal de Benestar Social*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.
- Devereux, E. (2015). *Thinking Outside the Charity Box: Media Coverage of Homelessness*. Irlanda: Universitat de Limerick, Departament de Sociologia.
- Domandžič, M. V. M., Cabré, C., Vacas, A. G. G. (2016). L'atenció a les persones sense llar a la ciutat de Barcelona. *Sumari*, 59.
- Edgar, B. (2009). *Sixth review of statistics on homelessness in Europe*. Brussel·les: FEANTSA.
- Elder, G. (1991). Lives and social change. *Theoretical advances in life course research*, 1, 58-86.
- Elder, G. H., Johnson, M. K., Crosnoe, R. (2003). The emergence and development of life course theory. Dins *Handbook of the life course* (pp. 3-19). Boston: MA: Springer.
- Elder, G., Shanahan, M. (2006). The Life Course and Human Development. Dins, R. Lerner (ed.), *Handbook of Child Psychology*. Nova Jersey: Wiley. Vol. I.
- Filipovič Hrast, M. (2014). *Scaling Up Housing First in Europe. Response Section*. Eslovènia: Universitat de Liubliana, Facultat de Ciències Socials.
- FEANTSA (2012). *On the Way Home? FEANTSA Monitoring Report on Homelessness and Homeless Policies in Europe*.
- Forteà Busquets, C., Herruz Pamies, L. (2017). Primer la llar: aplicació del model *Housing First* en la ciutat de Barcelona. Primeres reflexions. *Gizarte Zerbitzuetarako Aldizkaria - Revista de Serveis Socials* [Zerbitzuan], 64, 239-253.
- García-Vesga, M. C., Domínguez-de la Ossa, E. (2013). Desarrollo teórico de la resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11 (1), 63-77.

Generalitat de Catalunya (2017). *Estratègia integral per a l'abordatge del sensellarisme a Catalunya*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

Gobierno de España (2015). *Estrategia Nacional Integral para Personas sin Hogar 2015-2020*.

Groton, D. (2013). Are Housing First Programs Effective? A Research Note. *The Journal of Sociology & Social Welfare*, 40.

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

Institute of Medicine. Committee on Health Care for Homeless People (1988). *Homelessness, health, and human needs*. Washington DC: National Academies.

Kuhn, R., Culhane, D. P. (1998). Applying cluster analysis to test a typology of homelessness by pattern of shelter utilization: Results from the analysis of administrative data. *American journal of community psychology*, 26 (2), 207-232.

Lippman A. (2012). *Homeless Young Adults: An Exploratory Study Examining Resiliency and Coping*.

Llobet, M., Aguila, M. (2016). *El Housing First: El derecho a la vivienda de los más vulnerables*. *Barcelona Society* [Ajuntament de Barcelona i Universitat de Barcelona], 20.

Marín, A. L., Cáceres, M. D. (ed.) (2012). *Crisis y cambios en la sociedad contemporánea: Comunicación y problemas sociales*. Madrid: Fragua.

Martín, R., Panadero, S., Vázquez, J. J. (2016). *Mujeres sin hogar en Madrid*. (). Dins C. Tejedor, F. J. Pascual, G. Ros, A. Guerrero, J. Aguado, M. A. Hidalgo (ed.), pp. 263- 270 .

Matulic-Domandzic, M. V. (2016). *Mujeres sin hogar en la ciudad de Barcelona: resiliencia y trabajo social: Respuestas transdisciplinarias en una sociedad global: Aportaciones desde el trabajo social*.

Matulic-Domandzic, M. V. (2013). Los procesos de exclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona. *Trabajo Social Global - Global Social Work*, 3 (5), 3-27.

Muñoz, M., Vázquez, C. (1998). Las personas sin hogar: Aspectos psicosociales de la situación española. *Intervención Psicosocial*, 7 (1), 7-26.

Panadero, S., Rodriguez, S. I. *Situació, necessitats i processos de canvi de les dones en situació de sinhogar*. Madrid: Universitat Complutense de Madrid.

- Perl, L., Bagalman, E. (2015). *Chronic Homelessness: Background, Research, and Outcomes*. Congressional Research Service.
- Pleace, N. (2016). *Housing First Guide: Europe*. [Article en línia] [Consultat el 5 de desembre de 2018]
- Pleace, N. (2017). The Action Plan for Preventing Homelessness in Finland 2016-2019: The Culmination of an Integrated Strategy to End Homelessness? *European Journal of Homelessness*.
- Pleace, N., Quilgars, D. (2016). Housing First and Social Integration: A Realistic Aim? *Social Inclusion*, 4, 5-15.
- Tejedor, C., Pascual, F. J., Ros, G., Guerrero, A., Aguado, J., Hidalgo, M. A. (2016). *Quintas jornadas de jóvenes investigadores de la Universidad de Alcalá: humanidades y ciencias sociales*. Alcalá de Henares: Universitat d'Alcalá.
- Ridder, J. de, Kok, A., Van Doorn, M (2017). *Access to homelessness services and housing in Amsterdam*. Amsterdam: Audit Office Metropool.
- Rossi, P. H. (1955). *Why Families Move; a study in the social psychology of urban residential mobility*. Glencoe: Illinois Free Press.
- Sales, A. (2019). Qui dorm al carrer a Barcelona? Característiques de la població sense sostre de la ciutat segons les dades dels equips municipal d'intervenció social a l'espai públic. Barcelona: Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona i Ajuntament de Barcelona.
- Sales, A. (2013). *Diagnosi 2013: Les persones sense llar a la ciutat de Barcelona i l'evolució dels recursos de la Xarxa d'Atenció a les Persones Sense Llar*. Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar de Barcelona. [Article en línia] [Consultat el 5 de desembre de 2018]
- Sales, A., Uribe, J., Marco, I. (2015). *Diagnosi 2015: La situació del sensellarisme a Barcelona: Evolució i polítiques d'intervenció*. Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar de Barcelona. [Article en línia] [Consultat el 5 de desembre de 2018]
- Sarasa, S. et al. (2009). *Itineraris i factors d'exclusió social*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Síndica de Greuges de Barcelona.
- Shinn, M., Weitzman, B. C. (1990). Research on Homelessness: An Introduction. *Journal of Social Issues*, 46 (4), 1-11.
- Stefanic, A., Tsemberis, S., Busch-Geertsema, V. (2013). Implementations of housing first in Europe: Successes and challenges in Maintaining Model Fidelity. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 16.

Tainio, H., Fredriksson, P. (2009). The Finnish Homelessness Strategy: From a 'Staircase' Model to a 'Housing First' Approach to Tackling Long-Term Homelessness. *European Journal of Homelessness*, 3.

Uribe Vilarrodona, J. (2016). *Housing First*: Un model de canvi: definició, actualitat, límits i reptes. *Revista de Treball Social*, 209, 57-70.

Uribe Vilarrodona, J. (2014). Del carrer a la llar: *Housing First* com a model d'intervenció i la seva aplicació a Barcelona. Barcelona: Ediciones San Juan de Dios.

Uribe, J., Alonso, S. (2009). Les persones en situació de sense llar de Barcelona: perfils, estat de salut i atenció sanitària. Barcelona: Fundació Jaume Bofill.

US Department of Health and Human Services (2003). Ending chronic homelessness: Strategies for action. Washington DC. Recuperat de <http://aspe.hhs.gov/hsp/homelessness/strategies/03>.

Wilkins, C., Burt, M. R., Locke, G. (2014). *A Primer on Using Medicaid for People Experiencing Chronic Homelessness and Tenants in Permanent Supportive Housing*. Office of the Assistant Secretary for Planning and Evaluation.

XAPSLL (2016). Guia d'estil sobre el sensellarisme: Podries ser tu. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.

També s'han consultat els documents següents:

- INE - Enquesta sobre centres i serveis d'atenció a persones sense llar (ECP SH) 2016.
- INE - Enquesta a les Persones sense llar 2012.
- Arrels Fundació - Cens de persones sense llar 2018.
- SIS Medi Obert - Memòria d'activitat 2018.
- SIS Medi Obert Aeroport Barcelona - El Prat - Memòria d'activitat 2018.