



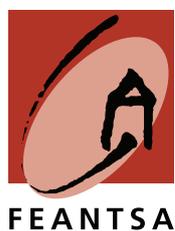
Guía Housing First Europa

Junio 2016



Guía Housing First Europa

www.housingfirstguide.eu



Traducida por:



CONTENIDOS

Reconocimientos	6
Prefacio	7
Introducción	9
1. ¿Qué es Housing First?	11
1.1. Introducción a Housing First.....	12
1.2. La Historia de Housing First	13
1.3. Housing First en Europa	17
1.4. La Evidencia en Housing First	20
1.4.1. Erradicar el sinhogarismo de personas con grandes necesidades de apoyo.....	20
1.4.2. Salud y Bienestar	21
1.4.3. Integración social.....	22
2. Principios fundamentales de Housing First.....	23
Los principios fundamentales de Housing First.....	24
2.1. La vivienda es un derecho humano	25
2.2. Elección y control para las personas usuarias.....	26
2.3. Separación de vivienda y tratamiento	27
2.4. Orientación a la recuperación.....	29
2.5. Reducción del daño.....	30
2.6. Compromiso activo sin coerción	31
2.7. Planificación centrada en la persona.....	31
2.8. Apoyo flexible y disponible durante el tiempo necesario	32
3. Proporcionar el apoyo	35
El apoyo en Housing First	36
3.1. La retención de la vivienda.....	36
3.1.1. El apoyo proporcionado.....	37
3.2. Salud y Bienestar	38
3.2.1. Organizar el apoyo.....	38

3.2.1. Gestionar las necesidades.....	40
3.2.3. El tratamiento y el apoyo proporcionados	41
3.3. Integración social.....	42
3.3.1. Organizar el apoyo.....	42
3.3.2. El apoyo proporcionado.....	43
4. Proporcionar la vivienda	47
4.1. La vivienda y el vecindario en Housing First	48
4.2. La vivienda como punto de partida.....	49
4.3. Proporcionar la vivienda.....	51
4.3.1. Trabajar con el Mercado Privado	52
4.3.2. Trabajar con el Mercado Social	53
5. Evaluar Housing First.....	55
5.1. La importancia de la evidencia	56
5.2. Evaluación de proceso y de efectividad.....	57
5.2.1. Evaluación de proceso.....	57
5.2.2. Fidelidad.....	57
5.2.3. Evaluación de efectividad.....	58
5.3. ¿Qué medir?	59
5.3.1. Uso de mediciones validadas.....	59
5.3.2. Preguntas clave para la evaluación	59
5.3.3. Retención de la vivienda.....	60
5.3.4. Salud y bienestar	61
5.3.5. Integración social	62
5.3.6. Coste-Efectividad	63
5.4. ¿Cómo medir?.....	63
5.4.1. Planificar una evaluación	63
6. Housing First en estrategias integrales	67
6.1. Las funciones estratégicas de Housing First	68
6.1.1. Incorporar Housing First en estrategias para el sinhogarismo	68
6.1.2. Housing First junto a otros servicios	68
6.2. Aplicaciones futuras de Housing First	70
6.2.1. Algunos futuros usos posibles de Housing First.....	71
6.3. Promover Housing First	72

APÉNDICE: Ejemplos de Housing First.....	75
Austria.....	76
Bélgica.....	77
Dinamarca.....	78
España.....	80
Finlandia.....	81
Francia.....	83
Irlanda.....	84
Italia.....	85
Noruega.....	87
Países Bajos.....	88
Portugal.....	90
Reino Unido.....	91
Suecia.....	94

Reconocimientos

Esta Guía para el uso de Housing First en Europa no hubiera sido posible sin la ayuda y el apoyo de muchas personas y organizaciones. FEANTSA, la Federación Europea de Organizaciones Nacionales que trabajan con Personas sin Hogar, con el apoyo de la Fundación Stavros Niarchos, tuvo la iniciativa de crear la Guía Housing First Europa. Ruth Owen y María José Aldanas (FEANTSA) dirigieron el proceso de desarrollar y dar forma a la Guía Housing First Europa. También ofreció su apoyo un Comité Asesor presidido por Juha Kaakinen (Y-Foundation) y compuesto por Roberto Bernad (RAIS Fundación); Teresa Duarte (AEIPS); Pascale Estecahandy (DIHAL); Marco Iazzolino (Housing First Italia y fio.PSD); Birthe Povlsen (Socialstyrelsen); Vic Rayner (Sitra); Freek Spinnewijn (FEANTSA); el Profesor Eoin O'Sullivan (Trinity College Dublin); el Doctor Sam Tsemberis (Pathways to Housing National) y la Profesora Judith Wolf (Radboud University Medical Centre).

El agradecimiento es también para todas aquellas personas que ofrecieron información sobre el uso de Housing First en sus países para incluirla en esta Guía.

El autor también quería agradecer especialmente a Sam Tsemberis (Pathways to Housing National), Joanne Bretherton (University of York), Volker Busch-Geertsema (GISS), Marcus Knutagård (Lund University), Judith Wolf (Radboud University Medical Centre) y a Ruth Owen y María José Aldanas (FEANTSA) por sus comentarios a las versiones iniciales de esta Guía.

Nicholas Pleace,

Universidad de York,

Febrero, 2016

Prefacio

Sobre la Guía Housing First Europa

La Guía Housing First Europa es el producto de un equipo multinacional con experiencia operativa de Housing First en diferentes Estados miembros europeos. Nuestro objetivo era describir cómo implementar y cómo hacer funcionar Housing First en Europa. La necesidad de esta Guía nace de la rápida evolución en la difusión de Housing First para abordar el sinhogarismo en la Unión Europea. Housing First ha demostrado su alta efectividad en la lucha contra el sinhogarismo, y esta Guía pretende ofrecer la información necesaria para implementar, dotar de personal y hacer funcionar un programa Housing First efectivo. Ya existen programas Housing First en muchos países europeos, y el número va en aumento porque Housing First ya es también un componente central de muchas políticas para el sinhogarismo en diferentes Estados miembros.

Pretendíamos escribir una Guía que fuese útil para programas y servicios grandes y pequeños, que operasen en una variedad de países diferentes, con sistemas políticos, económicos y estados de bienestar diferentes, y que prestasen servicio a diferentes poblaciones de personas sin hogar. No hace falta explicar que escribir la Guía iba a resultar un reto interesante. Afortunadamente, nuestro equipo representaba un número amplio de Estados miembros, pero necesitábamos encontrar un marco que fuese conciso y definiese con precisión los principios y la práctica de Housing First, y que al mismo tiempo fuese suficientemente amplio y flexible para adaptarse y ser útil en toda la Unión Europea. Además, tuvimos en cuenta el público al que iba dirigida, ya que queríamos que la Guía fuese útil para los diferentes grupos de interés en cada país, especialmente las entidades proveedoras de servicios, los/as investigadores/as y las personas responsables de políticas.

Esperamos que la Guía ofrezca una descripción clara de Housing First como medio efectivo para erradicar el sinhogarismo, especialmente el de personas con problemas de salud mental y adicciones. Por otra parte, también esperamos que la Guía sea útil para el conjunto de servicios comunitarios y que anime a los servicios tradicionales para personas sin hogar, salud mental y adicciones a adoptar los principios de Housing First centrados en la persona usuaria, que han demostrado ser tan efectivos. Se ha verificado que los tratamientos que fomentan la autodeterminación son más efectivos en la reducción de los síntomas que otros tratamientos basados en el cumplimiento de un tratamiento. También se ha observado en varias comunidades que Housing First transforma la praxis de otros servicios relacionados y de los sistemas de cuidado cuando se introduce en una comunidad, evolucionando de un servicio aislado a una aproximación más comunitaria.

La creciente investigación y evidencia sobre Housing First continúa reforzando el hecho de que los servicios Housing First consiguen resultados significativamente mejores en estabilidad de alojamiento, salud mental, adicciones y calidad de vida. Esperamos que esta Guía ayude a las organizaciones a desarrollar servicios Housing First que sean coherentes con los principios y las prácticas de este modelo basado en la evidencia, y que consigan resultados similares y mejoras para el conjunto de los sistemas. Una parte de la evidencia generada indica también que la efectividad de los programas está relacionada con la fidelidad de los mismos al modelo original. Los estudios dicen que programas con alta fidelidad obtienen mejores resultados.

Uno de los aspectos excepcionales del modelo Housing First es que aporta una dimensión de justicia social. Housing First proporciona vivienda como derecho humano básico, no como una recompensa por lograr la sobriedad o seguir un tratamiento psiquiátrico. Las personas no tienen que ganarse el alojamiento o demostrar que están preparadas para una vivienda y que la merecen. Housing First ofrece a las personas usuarias un acceso inmediato a la vivienda como una cuestión de derechos: abordar la injusticia de la pobreza, dar una oportunidad a las personas más desafortunadas y aliviar de inmediato el sufrimiento de las personas sin hogar.

Desde el punto de vista práctico, el programa utiliza un enfoque de reducción del daño para reducir los riesgos asociados a las drogas, el alcohol o los problemas psiquiátricos. Si un programa no exige tratamiento y sobriedad como prerrequisito para obtener alojamiento, estará de hecho funcionando con

un enfoque de reducción del daño. Puede que esto suponga un desafío para los valores de algunas organizaciones o comunidades.

Al invertir la secuencia *tratamiento-sobriedad-alojamiento* a *alojamiento-tratamiento-(quizás)sobriedad*, Housing First puede plantear un reto en comunidades que tengan desde hace años programas de vivienda social. Habitualmente, las personas que solicitan vivienda social esperan que les llegue su turno, a menudo durante años, en listas de espera diseñadas como sistemas justos de distribución de recursos escasos y muy apreciados. En estos contextos, las comunidades que han introducido Housing First han tenido que repensar y rediseñar los métodos de asignación de vivienda social para poder proporcionar "acceso inmediato" a las personas más vulnerables que están en situación de calle y que no pueden estar esperando su turno en una lista.

Otra de las dimensiones que ha resultado ser un desafío para los sistemas de vivienda es la participación del mercado privado en la provisión de viviendas. En algunos países no ha sido polémico, pero en otros ha generado controversia el haber acudido al mercado privado en búsqueda de viviendas para personas que tradicionalmente han estado bajo la responsabilidad de los servicios sociales y los sistemas de vivienda social.

Por último, Housing First fuerza a las comunidades a cuestionar sus creencias, valores y normas sociales en relación a las personas con un diagnóstico psiquiátrico. Housing First pone en el punto de mira la definición de "integración comunitaria" de los colectivos que a menudo son marginalizados, ya que las personas usuarias de Housing First son alojadas sin problemas en pisos ordinarios integrados en la comunidad. Todo esto supone un avance destacado para los servicios de salud mental y para la inclusión social, porque hace solo algunas décadas, las personas ahora usuarias de Housing First podían pasar toda su vida viviendo en instituciones. En la actualidad, las personas participantes en programas Housing First viven de manera independiente con servicios de apoyo, integradas en sus comunidades y disfrutando de las mismas libertades, estilos de vida y actividades culturales que sus vecinos y vecinas.

Finalmente, las personas que hemos trabajado en esta Guía compartimos valores sobre la erradicación del sinhogarismo, el apoyo a la recuperación y la inclusión social de las personas con problemas de salud mental y adicciones, y éstos se han convertido en un lazo de unión para trabajar en esta Guía. Esperamos haber transmitido el espíritu y los valores de Housing First en nuestro esfuerzo por describir su funcionamiento y su práctica.

Dr. Sam Tsemberis,

CEO, Pathways Housing First Institute

5 de mayo, 2016

Introducción

Sobre esta Guía

Housing First es un método innovador para reducir el sinhogarismo en personas con grandes necesidades de apoyo. Housing First fue desarrollado inicialmente por el Dr. Sam Tsemberis en Estados Unidos y está siendo utilizado en la actualidad en muchos países europeos.

Esta Guía ha sido desarrollada por FEANTSA, la Federación Europea de Organizaciones Nacionales que trabajan con Personas sin Hogar, con el apoyo de la Fundación Stavros Niarchos. Su objetivo es ofrecer una guía que pueda ser utilizada para ayudar al desarrollo de servicios Housing First en los países europeos.

La Guía está diseñada para informar sobre cómo funciona Housing First y para ser un punto de partida en el desarrollo de servicios Housing First. Al haber sido escrita específicamente para Europa, esta guía se ha diseñado para ofrecer un grado de información que sea relevante para cualquier desarrollo de Housing First en cualquier país europeo. Ofrece además ejemplos del uso de Housing First en varios países europeos.

La Guía ha sido escrita por Nicholas Pleace (Universidad de York, Reino Unido) con la ayuda de Ruth Owen y María José Aldanas (FEANTSA) y de un comité asesor de personas expertas en Housing First, que ofrecieron voluntariamente su tiempo para el desarrollo de la Guía:

- o Roberto Bernad, RAIS Fundación (España)
- o Teresa Duarte, AEIPS (Portugal)
- o Pascale Estecahandy, programa Un Chez Soi d'abord, DIHAL (Francia)
- o Marco Iazzolino, Housing First Italia/fio.PSD (Italia)
- o Juha Kaakinen, Y-Foundation (Finlandia)
- o Birthe Povlsen, Socialstyrelsen (Dinamarca)
- o Profesor Eoin O'Sullivan, Trinity College Dublin (Irlanda)
- o Vic Rayner, Sitra (Reino Unido)
- o Dr. Sam Tsemberis, Pathways to Housing National (EE.UU.)
- o Profesora Judith Wolf, Radboud University Medical Centre (Países Bajos)

La Guía se ha escrito para cualquier persona interesada en Housing First y en el desarrollo de servicios Housing First en Europa. Está pensada como una introducción a Housing First en Europa, y ofrece una visión general de los principios fundamentales del modelo y ejemplos de cómo funciona en la práctica Housing First.

La Guía no contiene información exhaustiva sobre el desarrollo de Housing First en un país concreto, ya que ha sido escrita para ser usable de manera abierta en cualquier país europeo. Los países europeos difieren entre ellos y la intención ha sido ofrecer información que sea útil de manera general en toda Europa. Existen ya guías específicas en varios países europeos que están disponibles o lo estarán próximamente. En Norteamérica también se han desarrollado guías sobre el modelo Housing First.

Esta Guía está diseñada para ser usada junto con la página web [Housing First Europe Guide](#), donde también se puede descargar gratuitamente. En la página web se pueden encontrar diagramas, videos y otros materiales que ofrecen información sobre cómo funciona Housing First en diferentes países europeos.

El primer capítulo de la Guía empieza con una breve descripción de Housing First, hace una revisión de la historia de Housing First, ofrece una vista general sobre el uso de Housing First en Europa, y por último presenta brevemente las evidencias existentes sobre la efectividad de Housing First.

El segundo capítulo explica los principios fundamentales de Housing First. El tercer capítulo desarrolla la provisión de apoyos en Housing First. El cuarto capítulo explora las diferentes modalidades con las que se puede proveer alojamiento a las personas usuarias de los servicios Housing First. El quinto capítulo aborda la evaluación, centrándose en cómo medir e informa sobre los logros de los servicios Housing First en Europa. El sexto capítulo y final, hace una revisión sobre el papel que puede desempeñar Housing First en estrategias más amplias, incluida la integración de Housing First con otros servicios para personas sin hogar en las estrategias integrales para el sinhogarismo. El apéndice ofrece ejemplos del uso de Housing First en Europa, describiendo estrategias nacionales y servicios individuales.

Otras Guías e información sobre Housing First

Existen varias guías para el desarrollo y la implementación de Housing First, así como una serie de informes y documentos que analizan las evidencias existentes sobre Housing First. Algunos de los recursos clave disponibles en el momento de redacción de esta Guía son:

- o Pleace, N. (2008) Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review Edimburgo: Scottish Government. - <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>
- o Tsemberis, S.J. (2010) Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction Minneapolis: Hazelden.
- o Busch-Geertsema, V. (2013) Housing First Europe: Final Report. - <http://housingfirstguide.eu/website/housing-first-europe-report/>
- o Pleace, N. y Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness European Journal of Homelessness, 7(2), 21-41. - http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/np_and_jb.pdf
- o Goering, P., Veldhuizen, S., Watson, A., Adair, C., Kopp, B., Latimer, E., Nelson, G., MacNaughton, E., Streiner, D. y Aubry, T. (2014) National at Home/Chez Soi Final Report Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada. - http://www.mentalhealthcommission.ca/English/system/files/private/document/mhcc_at_home_report_national_cross-site_eng_2.pdf
- o Canadian Housing First Toolkit (2014) (francés e inglés) <http://www.housingfirsttoolkit.ca/>
- o Padgett, D.K., Heywood, B.F. y Tsemberis, S.J. (2015) Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems and Changing Lives Oxford: Oxford University Press.
- o Pathways to Housing National Pathways Housing First Fidelity Scale for Individuals with Psychiatric Disabilities, 2013. - <https://pathwaystohousing.org/research/pathways-housing-first-fidelity-scale-individuals-psychiatric-disabilities>
- o United States Interagency Council on Homelessness The Housing First Checklist: A Practical Tool for Assessing Housing First in Practice - https://www.usich.gov/resources/uploads/asset_library/Housing_First_Checklist_FINAL.pdf
- o Stefancic, A., Tsemberis, S., Messeri, P., Drake, R. y Goering, P. (2013) The Pathways Housing First fidelity scale for individuals with psychiatric disabilities. American Journal of Psychiatric Rehabilitation, 16(4), 240-261.
- o MacNaughton, E., Stefancic, A., Nelson, G., Caplan, R., Townley, G., Aubry, T. y Tsemberis, S. (2015) Implementing Housing First Across Sites and Over Time: Later Fidelity and Implementation Evaluation of a Pan-Canadian Multi-site Housing First Program for Homeless People with Mental Illness. American Journal of Community Psychology, 55(3-4), 279-291.
- o Gilmer, T. P., Stefancic, A., Henwood, B. F. y Ettner, S. L. (2015) Fidelity to the Housing First Model and Variation in Health Service Use within Permanent Supportive Housing. Psychiatric Services, 66(12), 1283-1289.
- o Greenwood, R. M., Stefancic, A. y Tsemberis, S. (2013) Pathways Housing First for homeless persons with psychiatric disabilities: Program innovation, research, and advocacy. Journal of Social Issues, 69(4), 645-663.

CAPÍTULO 1.



¿Qué es Housing First?

1.1. Introducción a Housing First

Housing First es seguramente **la innovación más importante de los últimos 30 años en el diseño de servicios para personas sin hogar**. Desarrollado por **Dr. Sam Tsemberis** en Nueva York, el modelo Housing First **ha demostrado tener éxito en erradicar el sinhogarismo de las personas con grandes necesidades de apoyo** en EE.UU. y Canadá y en varios países europeos.

Housing First está diseñado para personas que necesitan niveles *significativos* de ayuda para poder salir del sinhogarismo. Entre los grupos a los que los servicios Housing First pueden ayudar se encuentran personas sin hogar con enfermedad mental severa o problemas de salud mental, con consumos problemáticos de drogas y alcohol, y/o con salud física delicada, enfermedades limitantes y discapacidades. Los servicios Housing First también han demostrado ser efectivos en personas con trayectorias de situación de calle largas o recurrentes que, además de otras necesidades de apoyo, a menudo carecen de apoyos sociales, por ejemplo, de amistades o familiares y que no forman parte de una comunidad. En Estados Unidos y Canadá, los programas Housing First también se utilizan con familias sin hogar y con personas jóvenes.

Housing First utiliza la vivienda como *punto de partida* más que como *objetivo final*. En un servicio Housing First lo primero que se proporciona antes que cualquier otro tipo de apoyo o intervención es el alojamiento, y por eso se denomina Housing First ("Vivienda Primero"). Un servicio Housing First es capaz de focalizarse de manera inmediata en que una persona se mantenga alojada satisfactoriamente en su propio hogar formando parte de una comunidad. Pero Housing First también busca mejoras en la salud, el bienestar y las redes de apoyo social de las personas sin hogar con las que se trabaja. Este enfoque es muy diferente al de los servicios que intentan conseguir que las personas sin hogar con grandes necesidades de apoyo estén "preparadas" para acceder a una vivienda antes de ofrecérsela. Algunos modelos existentes de servicios para personas sin hogar exigen a las personas usuarias que mantengan la sobriedad y respeten la adherencia a los tratamientos, y las forma para que puedan vivir de manera independiente antes de ofrecerles alojamiento. En este tipo de servicios para personas sin hogar el alojamiento llega lo **"último"**.

Housing First está diseñado para garantizar que las personas sin hogar tengan un alto grado de elección y control. Los servicios Housing First *fomentan activamente* la reducción del daño en consumos de drogas y alcohol y la participación en tratamiento de las personas usuarias; pero *no están obligadas* a ello. Otros servicios para personas sin hogar, como los del "sistema en escalera", a menudo *obligan* a las personas sin hogar a participar en un tratamiento y a mantener la abstinencia de drogas y alcohol antes de que se les permita el acceso a una vivienda. Además, pueden expulsar también a una persona de su alojamiento si no sigue el tratamiento o no mantiene la abstinencia de drogas y alcohol.

Diferentes estudios en EE.UU., Canadá y Europa muestran que Housing First saca generalmente del sinhogarismo a al menos ocho de cada diez personas¹. También se ha observado un éxito similar con diferentes grupos de personas sin hogar. Housing First ha funcionado muy bien con personas que no están bien integradas en la sociedad después de una situación de sinhogarismo de larga duración o que han estado en esa situación de manera recurrente, con personas sin hogar con enfermedad mental severa y/o con uso problemático de drogas y alcohol y con personas sin hogar con salud física débil.

Housing First en Europa puede definirse a partir de ocho principios fundamentales, que están basados en los principios desarrollados por Dr. Sam Tsemberis, creador en Nueva York del primer servicio Housing First a principios de los 90². Estos principios fueron definidos y consultados con Dr. Tsemberis y el comité asesor de esta Guía.

1 Basado en una revisión de la evidencia existente, ver: Pleace, N. and Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness. *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41 http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/np_and_jb.pdf

Los datos se refieren a las personas (previamente) sin hogar que han estado alojadas en un servicio Housing First durante al menos un año (ver más Adelante en este capítulo para mayor detalle sobre la evidencia en Housing First)

2 Tsemberis, S.J. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minneapolis: Hazelden.

Ocho principios fundamentales:



La vivienda es un derecho humano



Elección y control de las personas usuarias



Separación de vivienda y tratamiento



Orientación a la recuperación



Reducción del daño



Compromiso activo sin coerción



Planificación centrada en la persona



Apoyo flexible y disponible durante el tiempo necesario

Operando en el marco de estos principios fundamentales, Housing First busca una serie de prioridades en el servicio, entre las que están ofrecer ayuda para mantener un hogar adecuado y para mejorar la salud, el bienestar y la integración social. Housing First está diseñado para ofrecer oportunidades de acceso a tratamiento y apoyo para la integración en la comunidad. También puede facilitar ayuda para el fortalecimiento de los apoyos sociales y para tener oportunidades gratificantes, tal como actividades artísticas, educativas, formativas o de empleo remunerado.

1.2. La Historia de Housing First

Housing First fue desarrollado en Nueva York a principio de los años 90 por el Dr. Sam Tsemberis, que creó el programa Pathways to Housing³. **En su origen, Housing First fue pensado para ayudar a personas con problemas de salud mental que estaban viviendo en la calle**, muchas de las cuales, además, eran hospitalizadas frecuentemente en hospitales psiquiátricos. Los colectivos beneficiarios que más tarde accedieron a Housing First se ampliaron para incluir a personas que pasaban largas temporadas en albergues para personas sin hogar y a aquellas personas en riesgo de acabar en situación de calle cuando se les daba el alta de hospitales psiquiátricos o salían de prisión. Con alguna modificación en el tipo de atención prestada, los servicios Housing First se utilizan también en la actualidad con familias y jóvenes sin hogar en Norteamérica.

Antes de Housing First, en Norteamérica sólo se ofrecía alojamiento permanente con apoyo a personas sin hogar después de que hubiesen pasado por una serie de etapas que empezaban por el tratamiento y la abstinencia. Cada etapa de esta "escalera" estaba diseñada para preparar a las personas a vivir de manera independiente en su propio hogar. Cuando se habían completado todas las etapas, quien previamente había sido una persona sin hogar con problemas de salud mental debía estar "preparada para el alojamiento", ya que se le había "formado" para vivir de manera independiente. A este tipo de servicios se les denomina habitualmente "de escalera", "tratamiento lineal residencial" o "enfoque basado en el tratamiento".

3 Ver: Tsemberis, S.J. (2010) Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction Minneapolis: Hazelden.

Inicialmente, estos servicios "de escalera" y la cultura de "aptitud para el alojamiento" habían surgido de la práctica de los hospitales psiquiátricos norteamericanos, donde las personas con diagnóstico de enfermedad mental severa eran consideradas como incapaces funcionales en todas las áreas de su vida y necesitaban de atención y supervisión las 24 horas del día. Alrededor de los años 80, algunos/as profesionales de salud mental comenzaron a plantear serias dudas sobre la efectividad de los servicios basados en estas asunciones sobre la enfermedad mental severa⁴. Aun así, el enfoque de escalera se estableció firmemente en Norteamérica como el modelo para ayudar a las personas sin hogar con grandes necesidades.

El enfoque de escalera para personas sin hogar tenía tres objetivos:

- Formar a las personas para vivir en sus propias casas tras haber estado en situación de calle o entrando y saliendo regularmente de hospitales.
- Garantizar que las personas recibiesen tratamiento y medicación por cualquier problema de salud mental activo.
- Asegurar que las personas no desarrollasen comportamientos que pudieran poner en riesgo su salud, bienestar y estabilidad en la vivienda, especialmente que no hiciesen uso de drogas y alcohol (abstinencia).

Durante los años 90, empezó a ser evidente que los servicios de escalera para individuos con diagnósticos psiquiátricos, en particular para personas con problemas de adicción concurrentes, no siempre estaban funcionando con demasiada efectividad⁵. Se planteaban tres problemas principales:

- Las personas se quedaban "atascadas" en los servicios de escalera, porque no siempre conseguían cumplir con todas las obligaciones necesarias para pasar de una etapa a la siguiente.
- Las personas eran a menudo expulsadas de sus viviendas temporales o permanentes debido a las estrictas reglas, como la obligación de abstinencia total de drogas y alcohol o de participación en un tratamiento psiquiátrico.
- Existía preocupación sobre si los servicios en escalera estaban marcando estándares inalcanzables en las obligaciones que se exigían a las personas; por ejemplo, se esperaba que las personas usuarias tuviesen un comportamiento más correcto que otras personas, obligándoles a ser más perfectas que las personas "normales".

Los servicios de "alojamiento con apoyo" se desarrollaron en Norteamérica como una alternativa a los servicios en escalera, y tenían un enfoque diferente. Consistían en alojar inmediata o rápidamente a antiguos pacientes psiquiátricos en viviendas normales en comunidades normales y recibían ayuda y tratamiento flexible de equipos móviles de atención, dentro de un marco en el que las personas usuarias del servicio tenían mucha capacidad de elección y control. La atención se ofrecía durante tanto tiempo como fuese necesario.

Los servicios norteamericanos de alojamiento con apoyo no exigían abstinencia de drogas y alcohol, y no requerían un cumplimiento estricto del tratamiento como una condición indispensable para mantener la vivienda. El hecho de dar a las personas usuarias mucha más capacidad de elección sobre cómo vivían sus vidas, a la vez que se fomentaban cambios positivos y se les proporcionaba ayuda cuando la solicitaban, demostró ser más efectivo que el enfoque de escalera. **Este modelo de alojamiento con apoyo fue la base de Housing First⁶.**

Sin embargo, con el incremento del sinhogarismo, los servicios para personas sin hogar siguieron a menudo utilizando el modelo de escalera, porque todavía era consistente con el modelo predominante de servicios de salud mental en los Estados Unidos. Como se pensaba que muchas de aquellas personas que estaban en la calle (sinhogarismo visible) tenían enfermedad mental severa, parecía

4 Ridgway, P. y Zipple, A. M. (1990) The paradigm shift in residential services: From the linear continuum to supported housing approaches. *Psychosocial Rehabilitation Journal* 13, 11-31.

5 Ridgway, P. y Zipple, A. M. (1990) The paradigm shift in residential services: From the linear continuum to supported housing approaches *Psychosocial Rehabilitation Journal* 13, 11-31; Carling, P.J. (1990) Major Mental Illness, Housing, and Supports: The promise of community integration *American Psychologist* 45, 8, 969-975.

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

razonable utilizar el enfoque tradicional de servicios de salud mental aplicado habitualmente por los hospitales psiquiátricos. La mayor parte de los servicios para personas sin hogar por tanto siguieron el modelo de escalera. En Europa los servicios para el sinhogarismo también habían sido diseñados de acuerdo con un enfoque de escalera, que entendían la vivienda como el fin último más que como el primer paso para acabar con el sinhogarismo.

Las investigaciones que se hicieron sobre los servicios de escalera para personas sin hogar mostraron la existencia de problemas similares a los identificados en los servicios de escalera para personas con problemas de salud mental⁷. En concreto:

- o Las personas sin hogar se quedaban "atascadas", ya que no conseguían completar las etapas que se esperaba que cumpliesen antes de ser alojadas.
- o Las personas sin hogar que no podían avanzar en las etapas o a las que no les gustaban las estrictas reglas de los servicios de escalera dejaban de acudir a estos servicios.
- o Se planteaban dudas sobre la ética de algunos de los servicios de escalera, en especial sobre la tendencia a ver el sinhogarismo como resultado de los defectos de las propias personas, que acababa culpando a las personas sin hogar de causar su propia situación de sinhogarismo.
- o Los servicios de escalera podían ser entornos duros para las personas sin hogar.
- o Los costes de los servicios de escalera eran altos, mientras que su eficiencia a menudo era limitada.

Partiendo del modelo de alojamiento con apoyo, el Dr. Sam Tsemberis desarrolló en Nueva York el modelo Housing First para ayudar a personas sin hogar con una enfermedad mental severa⁸. La vivienda se proporcionaba "en primer lugar" y no "en último lugar" como en el modelo de escalera. **Housing First ofrecía acceso rápido a una vivienda estable en la comunidad, combinada con servicios itinerantes de apoyo que visitaban a las personas en sus propios hogares. No existían requisitos de dejar de beber o consumir drogas ni tampoco de aceptar un tratamiento a cambio de la vivienda.** No se expulsaba a las personas de la vivienda si no dejaban de consumir drogas o alcohol o si se negaban a seguir un tratamiento. Si el comportamiento de una persona o las necesidades de apoyo implicaban la pérdida de la vivienda, Housing First le ayudaría a encontrar otro sitio donde vivir y continuarían apoyándola durante el tiempo que fuese necesario.

En vez de estar obligada a aceptar tratamiento o a completar una serie de pasos para acceder al alojamiento, una persona en un servicio Housing First se salta todas estas etapas y va *directamente* a la vivienda. A partir de ese primer paso, se proporciona un apoyo itinerante para ayudar a las personas usuarias del servicio Housing First a mantener su vivienda y fomentar su salud y bienestar y su integración social, dentro de un marco que les ofrece un alto grado de elección y control (Figura 1).

A finales de los años 90, una pionera investigación americana desarrollada por Dennis P. Culhane y otros colegas mostraron que había **un pequeño grupo de personas con necesidades muy grandes, que hacían uso repetido y a largo plazo de los servicios para personas sin hogar, aunque su situación de sinhogarismo no se llegaba a solucionar nunca**⁹. Se demostró que los servicios de escalera no funcionaban bien para acabar con este sinhogarismo de larga duración ("crónico" y "episódico")¹⁰, que además demostró ser muy dañino para la salud y el bienestar de las personas que lo sufrían¹¹.

7 Sahlin, I. (2005) The Staircase of Transition: Survival through Failure Innovation: The European Journal of Social Science Research, 18(2), 115-136.

Sahlin, I. y Busch-Geertsema, V (2005) The Role of Hostels and Temporary Accommodation.

http://www.feantsaresearch.allzall.org/IMG/pdf/ejh_vol1_article3.pdf

Pleace, N. (2008) Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review Edimburgo: Scottish Government <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>

8 Tsemberis, S. (2010) 'Housing First: Ending Homelessness, Promoting Recovery and Reducing Costs' en I. Gould Ellen and B. O'Flaherty (eds) How to House the Homeless Russell Sage Foundation: Nueva York.

9 Kuhn, R. and D.P. Culhane. "Applying Cluster Analysis to Test a Typology of Homelessness by Pattern of Shelter Utilization: Results from the Analysis of Administrative Data" Departmental Papers (SPP) (1998). Disponible en:

http://works.bepress.com/dennis_culhane/3

10 Pleace, N. (2008) Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review Edimburgo: Scottish Government <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>

11 Culhane, D.P, Metraux, S., Byrne, T., Stino, M. y Bainbridge, J. "The Aging of Contemporary Homelessness" Contexts, en prensa (2013). Disponible en: http://works.bepress.com/dennis_culhane/119

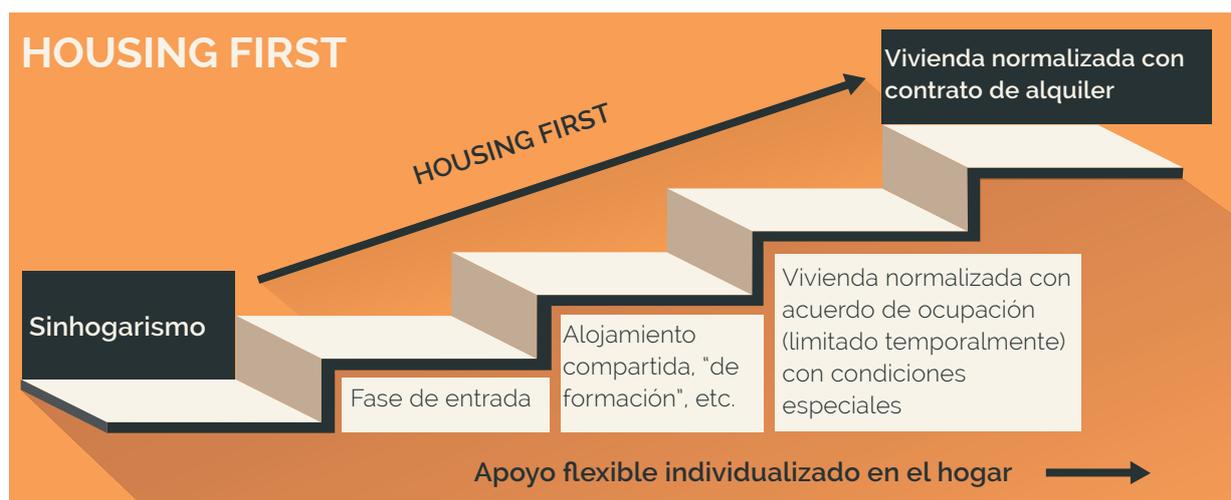


Figura 1: Resumiendo las diferencias entre servicios Housing First y de escalera¹²

En contraste, Housing First, cuyo éxito en Nueva York habían demostrado diferentes estudios, podía acabar con el sinhogarismo crónico con una tasa de éxito mucho mayor que los servicios de escalera¹³. **La aplicación sistemática de estudios comparativos, que analizaban los resultados de Housing First en comparación con los de otros servicios para personas sin hogar, fomentó un mayor uso de Housing First por todos los Estados Unidos y atrajo la atención del gobierno federal.**

Otra cuestión relevante fue **el factor económico en Housing First. El argumento se centró en el coste relativamente alto de las frecuentes hospitalizaciones y encarcelamientos asociados con el sinhogarismo crónico, es decir, de personas con largas trayectorias de sinhogarismo**, que hacían uso habitual de servicios médicos de emergencia, tenían altas tasas de contacto con los servicios de salud mental y podían pasar frecuentemente por el sistema de justicia criminal. Como en muchos casos no se resolvía el sinhogarismo crónico, se empezó a ver que los programas de escalera no eran eficientes en relación a su coste, sobre todo porque estos servicios en sí mismos eran relativamente caros.

Las investigaciones estaban demostrando que Housing First tenía potencial para producir resultados significativamente mejores y generando un nivel de gasto menor que los servicios de escalera¹⁴. En comparación, Housing First cuesta significativamente menos que otros servicios. Los datos de Pathways to Housing muestran que el programa cuesta \$57 por noche, comparados con los \$77 de una plaza en un albergue (aproximadamente €52 comparados con €70, en cifras de 2012) ¹⁵.. El coste de un servicio Housing First de Londres en 2013 era aproximadamente de £9,600 (€13,500) por persona y año (excluyendo el alquiler), en comparación con £1,000 más de coste de un albergue o casi £8,000 más por una plaza en un servicio de escalera de alta intensidad (excluyendo el alquiler). Con estas cifras se generaría un ahorro anual aproximado de entre €1,400 y €11,250 (datos de 2013) ¹⁶.

También se detectó que, si acababa con el sinhogarismo de las personas con necesidades de apoyo muy grandes, Housing First podría potencialmente ahorrar dinero para otros servicios, como los servicios psiquiátricos, las emergencias médicas y el sistema de justicia criminal. Esto se debía a que, si se daba alojamiento y apoyos adecuados a las personas sin hogar con necesidades de apoyo muy grandes, no hacían un uso tan frecuente de estos servicios como cuando estaban en situación

12 Tsemberis, S. y Henwood, B. (2013) Housing First: Homelessness, Recovery and Community Integration. In V. Vandiver (ed.) *Best Practices in Community Mental Health: A Pocket Guide*, pp. 132-150. NY Oxford University Press

13 Tsemberis, S. (2010) 'Housing First: Ending Homelessness, Promoting Recovery and Reducing Costs' en I. Gould Ellen y B. O'Flaherty (eds) *How to House the Homeless* Russell Sage Foundation: Nueva York; Padgett, D.K.; Heywood, B.F. y Tsemberis, S.J. (2015) *Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems and Changing Lives* Oxford: Oxford University Press.

14 <http://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2008/substancemisuse.pdf>

15 Fuente: <https://pathwaystohousing.org/housing-first-model>

16 Pleace, N. y Bretherton, J. (2013) *Camden Housing First: A 'Housing First' Experiment in London* York: University of York <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2013/Camden%20Housing%20First%20Final%20Report%20NM2.pdf>

de calle e incluso había casos en los que dejaban de utilizarlos¹⁷. Las personas sin hogar con grandes necesidades de apoyo podían participar ahora en programas Housing First que, además de acabar muy probablemente con su situación de sinhogarismo, podían ser más eficientes económicamente que los servicios alternativos para personas sin hogar¹⁸.

1.3. Housing First en Europa

Los resultados de las investigaciones norteamericanas han fomentado el uso de Housing First en Europa. Inicialmente la inspiración surgió del servicio original Housing First de Nueva York¹⁹, y después de otros servicios Housing First de Estados Unidos²⁰. Recientemente algunos de los resultados exitosos del programa Housing First canadiense At Home/Chez Soi han ejercido una gran influencia en el debate europeo sobre sinhogarismo²¹ (ver Capítulo 5). Este programa es una prueba de control aleatorizado en la que han participado 2.200 personas usuarias que compara Housing First con otros servicios existentes para personas sin hogar.

En Europa los resultados del **proyecto de investigación Housing First Europe**, liderado por Volker Busch-Geertsema, fueron los primeros en confirmar que Housing First podía tener éxito en los países europeos²². Un ensayo de control aleatorizado de gran escala que desarrolla la DIHAL como parte del programa Housing First francés Un Chez-Soi d'abord generará en 2016 datos sistemáticos sobre la eficiencia de Housing First en cuatro ciudades francesas²³. Otra serie de estudios basados en la observación, que analizan Housing First pero no lo comparan con otros servicios para personas sin hogar, han ofrecido resultados muy positivos en Dinamarca²⁴, España²⁵, Finlandia²⁶, Países Bajos²⁷, Portugal²⁸, y Reino Unido²⁹.

-
- 17 Culhane, D.P. (2008) The Cost of Homelessness: A Perspective from the United States *European Journal of Homelessness* 2.1. 97-114 <http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/article-4.pdf>
- Pleace, N.; Baptista, I.; Benjaminsen, L. y Busch-Geertsema, V. (2013) The Costs of Homelessness in Europe: An Assessment of the Current Evidence Base Brussels: FEANTSA http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/feantsa-studies_03_web.pdf
- 18 Pleace, N. y Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41 http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/np_and_jb.pdf
- 19 Padgett, D.K.; Heywood, B.F. y Tsemberis, S.J. (2015) *Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems and Changing Lives* Oxford: Oxford University Press.
- 20 Pearson, C.L., Locke, G., Montgomery, A.E. y Buron, L. (2007) The Applicability of Housing First Models to Homeless Persons with a Severe Mental Illness US Department of Housing and Urban Development: Washington DC. <http://www.huduser.gov/portal/publications/hsgfirst.pdf>
- 21 Goering, P., Veldhuizen, S., Watson, A., Adair, C., Kopp, B., Latimer, E., Nelson, G., McNaughton, E., Streiner, D. y Aubry, T. (2014) National At Home/Chez Soi Final Report Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada. http://www.mentalhealthcommission.ca/English/system/files/private/document/mhcc_at_home_report_national_cross-site_eng_2.pdf
- 22 Busch-Geertsema, V. (2013) *Housing First Europe: Final Report* - <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>
- 23 Tinland, A., Fortanier, C., Girard, V., Laval, C., Videau, B., Rhenter, P., Greacen, T., Falissard, B., Apostolidis, T., Lancon, C., Boyer, L. y Auquier, P. (2013) Evaluation of the Housing First program in patients with severe mental disorders in France: study protocol for a randomized controlled trial *Trials*, 14, p. 309
- 24 Benjaminsen, L. (2013). Policy Review Up-date: Results from the Housing First-based Danish Homelessness Strategy. *European Journal of Homelessness*, 7(2), 109-131 - <http://housingfirstguide.eu/website/?p=4906>
- 25 https://www.raisfundacion.org/sites/default/files/rais/noticias/infografia_habitat_DEF_A3.pdf
https://raisfundacion.org/es/informate/noticias_y_eventos/jornada-internacional-h-bitat
https://issuu.com/rais_fundacion/docs/presentaciones_habitathf_web?e=5650917/30872088
- 26 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. y Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment - <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>
- 27 Wewerinke, D., Al Shamma, S. y Wolf, J. (2013) *Housing First Europe. Local Evaluation Report Amsterdam* <http://housingfirstguide.eu/website/housing-first-europe-local-evaluation-report-amsterdam>
- 28 Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, M.T. y Duarte, T. (2014) Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration *European Journal of Homelessness* (8.1), 29-56 <http://housingfirstguide.eu/website/housing-first-an-ecological-approach-to-promoting-community-integration/>
- 29 Bretherton, J. y Pleace, N. (2015) Housing First in England: An Evaluation of Nine Services - <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

En conjunto, todos estos resultados demuestran que:

- o En Europa, Housing First es generalmente más efectivo que los servicios en escalera para acabar con el sinhogarismo de las personas con grandes necesidades de apoyo, incluyendo a personas que sufren sinhogarismo crónico o episódico.
- o Housing First puede tener un mejor coste-efectividad que el de los servicios en escalera, porque es capaz de erradicar el sinhogarismo de manera más eficiente. Housing First también puede generar compensaciones para otro tipo de servicios (reduciendo su costoso uso). Por ejemplo, Housing First puede reducir el uso frecuente de servicios de emergencias psiquiátricas y médicas, prevenir estancias largas y poco productivas en otro tipo de servicios para personas sin hogar y disminuir las tasas de contactos con el sistema de justicia criminal.
- o Housing First también aborda las dudas éticas y humanitarias que existen acerca del funcionamiento de algunos de los servicios de escalera³⁰.

En 2016, Housing First está siendo un modelo cada vez más importante en Europa. Housing First se ha convertido en el enfoque principal de las estrategias integrales para el sinhogarismo en algunos países europeos; en otros países, se están desarrollando experimentaciones. Housing First se utiliza ya en:

- o **Austria**
- o **Bélgica**
- o **Dinamarca**
- o **España**
- o **Finlandia**
- o **Francia**
- o **Irlanda**
- o **Italia**
- o **Noruega**
- o **Países Bajos**
- o **Polonia**
- o **Portugal**
- o **Reino Unido**
- o **Suecia**



En Viena  se ha desarrollado con éxito un proyecto piloto Housing First³¹. Otros nueve proyectos Housing First ya han sido evaluados en Bélgica  en 2015, donde 150 personas sin hogar con grandes necesidades de apoyo estaban recibiendo un servicio Housing First. El programa se ha evaluado con el objetivo de valorar si Housing First podría ser utilizado de manera más amplia³² (ver Apéndice).

La primera fase de la  Estrategia danesa para el sinhogarismo 2009-2013 puso en marcha uno de los primeros programas Housing First de gran escala en Europa y consiguió alojar a más de 1000 personas³³. En el Apéndice se incluye un resumen del programa danés.  Finlandia ha hecho un uso extensivo de Housing First en su estrategia nacional para producir y prevenir el sinhogarismo³⁴. El país ha conseguido una reducción absoluta y relativa del sinhogarismo crónico utilizando una variedad de modelos de servicios Housing First, que también incluyen vivienda congregada y dispersa (ver Capítulos 3 y 4)³⁵. Se describe un ejemplo de servicio finlandés Housing First en el Apéndice. Los primeros resultados del programa piloto Housing First Un Chez Soi d'abord en  Francia son positivos³⁶. El presente programa continúa durante 2017, y a partir de 2018 se ampliará el uso de Housing First (ver Apéndice).

30 http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/ejh_vol1_article3.pdf

31 http://www.neunerhaus.at/fileadmin/Bibliothek/Neue_Website/Neunerhaueser/Housing_First/20150925_HousingFirst_Report_english.pdf

32 <http://www.housingfirstbelgium.be>

33 Benjaminsen, L. (2013). Policy Review Up-date: Results from the Housing First-based Danish Homelessness Strategy. *European Journal of Homelessness*, 7(2), 109-131. *Vid supra*

34 <http://www.housingfirst.fi/>

35 Pleace, N.; Culhane, D.P.; Granfelt, R. y Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review Helsinki: Ministry of the Environment*. - <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

36 <http://hf.aeips.pt/wp-content/uploads/2013/10/Pascale.pdf>

En 2015, varios proveedores de servicios para personas sin hogar en  Italia se unieron con personas del ámbito académico para formar la red Housing First Italia³⁷, una confederación de organizaciones que proporcionan servicios Housing First o que están interesadas en el modelo. Housing First Italia estaba conformada en 2015 por cincuenta y una entidades miembro en diez regiones italianas, de las que treinta y cinco operaban servicios Housing First. Dos ejemplos de servicios italianos Housing First están resumidos en el Apéndice.

En los  Países Bajos en 2014 operaban diecisiete servicios Housing First. En Amsterdam el proyecto Housing First Discus está siendo implementado con éxito desde 2006³⁸. El servicio Casas Primeiro³⁹ en Lisboa ha sido el pionero en el uso de Housing First en  Lisboa ha sido el pionero en el uso de Housing First en Portugal⁴⁰. En el Apéndice se presenta un resumen de Casas Primeiro. El primer servicio Housing First en  España, HÁBITAT, comenzó a operar en mayo de 2014 en las ciudades de Madrid, Barcelona y Málaga⁴¹. El proyecto HÁBITAT está siendo evaluado y Housing First forma parte ahora de una estrategia nacional más amplia para el sinhogarismo⁴² (ver Apéndice).

El uso de Housing First en  Noruega se ha expandido con rapidez desde 12 a 135 personas usuarias en diciembre de 2014 en dieciséis servicios y llegó a un total de 237 personas usuarias en julio de 2015⁴³. Housing First en Noruega es un servicio más de los varios utilizados según su estrategia integral para el sinhogarismo (ver Apéndice). En Varsovia  se celebró una conferencia técnica sobre Housing First en febrero de 2016⁴⁴. Se está trabajando para promover Housing First en Polonia mediante un proyecto de abogacía basado en evidencias.

La Universidad de Lund en  Suecia ha promovido activamente el modelo Housing First entre decisores/as políticos/as y proveedores de servicios para personas sin hogar. La Universidad organizó en 2009 una conferencia nacional sobre Housing First. Como resultado de la conferencia y poco después de la misma, los municipios de Estocolmo y Helsingborg pusieron en marcha servicios Housing First. Desde entonces otras once localidades han iniciado servicios Housing First, y parece que la difusión de Housing First ha sido todavía más amplia, puesto que noventa y cuatro municipios declaran ofrecer servicios Housing First (de acuerdo con una de las "Comparaciones Abiertas" que desarrolla el Comité nacional para la salud y el bienestar). Estas iniciativas se han desarrollado en el ámbito local más que como resultado de una política nacional⁴⁵ (ver Apéndice).

En el  Reino Unido, la primera experimentación de éxito con el modelo Housing First fue implementada por Turning Point en Escocia en 2010⁴⁶. Una evaluación observacional llevada a cabo en 2014 y 2015 mostró también el éxito de algunas experimentaciones iniciales con Housing First en Inglaterra⁴⁷, aunque como en Suecia, su desarrollo era sobre todo de ámbito local. A primeros de 2016 no existía todavía una política nacional Housing First, pero la Federación inglesa de organizaciones para personas sin hogar (Homeless Link) había lanzado la iniciativa Housing First England con el objetivo de promover el uso de Housing First en el país. Además, el gobierno de Gales introdujo el uso del modelo Housing First en sus recomendaciones para las leyes para el sinhogarismo, que fueron revisadas en 2015 (ver Apéndice).

Housing First todavía está en proceso de desarrollo en algunos países de Europa Central y Este en el periodo 2015/16, y ya se ha experimentado con Housing First en la  República Checa y  Hungría.

37 <http://www.housingfirstitalia.org/en/>

38 Wewerinke, D., Al Shamma, S. y Wolf, J. (2013) Housing First Europe Local Evaluation Report Amsterdam. http://www.giss-ev.de/giss-ev/tl_files/giss/upload/PDF%20HFE/Amsterdam_HFE_Local_Evaluation.pdf

39 <http://www.aeips.pt/>

40 Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, M.T. y Duarte, T. (2014) Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration *European Journal of Homelessness* (8.1), 29-56. <http://housingfirstguide.eu/website/housing-first-an-ecological-approach-to-promoting-community-integration/>

41 https://raisfundacion.org/es/que_hacemos/habitat

42 <http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/docs/ENIPSH.pdf>

43 Fuente: Norwegian State Housing Bank. Nótese que no todos los servicios Housing First estaban totalmente operativos en Julio de 2015, algunos de ellos todavía tenían que empezar a admitir personas usuarias.

44 <http://www.czynajpierwmieszkanie.pl/en/>

45 Para más información ver: <http://www.soch.lu.se/en/research/research-groups/housing-first>

46 <http://www.turningpointscotland.com/what-we-do/homelessness/glasgow-housing-first/>

47 Bretherton, J. y Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services* - <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

1.4. La Evidencia en Housing First

1.4.1. Erradicar el sinhogarismo de personas con grandes necesidades de apoyo

Los servicios Housing First han mostrado ser muy exitosos para sacar del sinhogarismo a personas con necesidades de apoyo grandes. En muchos de los casos, los servicios europeos Housing First han sacado del sinhogarismo a *al menos* 8 de cada 10 personas⁴⁸.

- El proyecto Housing First Europe informaba en 2013 de que el **97%** de las personas sin hogar con grandes necesidades en el servicio Housing First Discus en Ámsterdam seguían alojadas en sus viviendas a los 12 meses de su entrada en el programa. En Copenhague la tasa de retención de vivienda era del **94%**, similar al sorprendente nivel de retención conseguido por el servicio Housing First Turning Point en Glasgow (**92%**). El servicio Casas Primeiro en Lisboa informaba a su vez de una tasa del **79%**⁴⁹.
- El programa Housing First francés Un Chez-Soi d'abord presentó sus resultados intermedios a finales de 2013, que mostraban que en los primeros 13 meses el **80%** de las 172 personas usuarias de los servicios Housing First en las cuatro ciudades piloto habían mantenido su vivienda⁵⁰.
- Los resultados iniciales del programa HÁBITAT en España indicaron también niveles muy altos de retención del alojamiento a finales de 2015⁵¹.
- En Finlandia se ha informado de un descenso en el número absoluto de personas con larga trayectoria de sinhogarismo desde la adopción de la estrategia nacional que prioriza el uso de Housing First para luchar contra el sinhogarismo crónico. En 2008, 2.931 personas en las diez ciudades más grandes de Finlandia estaban en situación de sinhogarismo crónico. Esta cifra había descendido a 2.192 a finales de 2013, que supone una reducción del **25%**. Durante el mismo periodo, la cifra de personas en situación de sinhogarismo crónico sobre el total de la población de personas sin hogar cayó de un **45%** a un **36%**
- Una evaluación observacional en cinco servicios Housing First de Inglaterra en 2015 mostró que el **74%** de las personas sin hogar había mantenido su vivienda durante al menos 12 meses⁵².
- El servicio Housing First en Viena reportó que el **98%** de las personas usuarias seguían alojadas en sus apartamentos en un periodo superior a dos años⁵³.

Así, las tasas de éxito en Europa igualaban o superaban los resultados conseguidos en Norteamérica. Algunos estudios en Estados Unidos han informado de tasas de retención de la vivienda de entre el 80% y el 88%⁵⁴. La reciente evaluación del programa canadiense At Home/Chez Soi ha mostrado que las personas usuarias del servicio pasaban el 73% de su tiempo alojadas de manera estable en un periodo de más de dos años, en comparación con el 32% de aquellas personas que recibían otro tipo de servicios para personas sin hogar⁵⁵.

48 Pleace, N. y Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41
<http://housingfirstguide.eu/website/the-case-for-housing-first-in-the-european-union-a-critical-evaluation-of-concerns-about-effectiveness/>

49 Busch-Geertsema, V. (2013) *Housing First Europe: Final Report* -
<http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>

50 <http://hf.aeips.pt/wp-content/uploads/2013/10/Pascale.pdf>

51 https://www.raisfundacion.org/sites/default/files/rais/noticias/infografia_habitat_DEF_A3.pdf

52 Bretherton, J. y Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services* - <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

53 Neunerhaus (2015) *Housing First Pilot Project Report* - http://www.neunerhaus.at/fileadmin/Bibliothek/Neue_Website/Neunerhaueser/Housing_First/20150925_HousingFirst_Report_english.pdf

54 Tsemberis, S. (2010) 'Housing First: Ending Homelessness, Promoting Recovery and Reducing Costs' en I. Gould Ellen y B. O'Flaherty (eds) *How to House the Homeless* Russell Sage Foundation: New York.

55 Goering, P., Veldhuizen, S., Watson, A., Adair, C., Kopp, B., Latimer, E., Nelson, G., MacNaughton, E., Streiner, D. y Aubry, T. (2014) *National At Home/Chez Soi Final Report* Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada - http://www.mentalhealthcommission.ca/English/system/files/private/document/mhcc_at_home_report_national_cross-site_eng_2.pdf

Una revisión internacional de evidencias llevada a cabo en 2008 informó que entre el 40% y el 60% de personas sin hogar con necesidades de apoyo grandes abandonaban o eran expulsadas de los servicios de escalera antes de conseguir ser alojadas. Esta cifra contrasta radicalmente con la de los servicios Housing First, que estaban manteniendo cifras del 80% o más de las personas usuarias alojadas durante al menos un año⁵⁶.

Como se ha explicado anteriormente, Housing First obtiene un gran éxito en la erradicación del sinhogarismo de personas con necesidades de apoyo grandes. Sin embargo, sigue habiendo algunas personas, habitualmente entre el 5% y el 20% de las personas usuarias de los servicios Housing First, para las que este modelo tampoco es capaz de ofrecer una salida sostenida del sinhogarismo.

1.4.2. Salud y Bienestar

Housing First puede marcar una diferencia positiva en la salud y el bienestar de las personas sin hogar con necesidades de apoyo grandes:

- o En 2013 el proyecto de investigación Housing First Europe indicaba que el 70% de personas usuarias del servicio Housing First en Ámsterdam habían reducido su consumo de drogas. El 89% de personas usuarias también declaraban mejoras en su calidad de vida y el 70% en su estado de salud mental. El servicio Turning Point en Glasgow también produjo resultados positivos y el uso de alcohol y drogas se estabilizó o redujo en la mayoría de los casos. En el servicio Casas Primeiro de Lisboa, el 80% de personas usuarias declaraban menores niveles de estrés. Los servicios daneses Housing First ofrecían una imagen menos contundente, si bien el 32% declaraban mejoras en el uso de alcohol, el 25% en el estado de salud mental y el 28% en su salud física⁵⁷.
- o Los resultados intermedios que publicó en 2015 el programa francés Un Chez-Soi d'abord⁵⁸ mostraban que en los seis meses antes de la entrada a un servicio Housing First, las personas sin hogar habían pasado una media de 18,3 noches hospitalizadas. Doce meses después de haber estado en el programa Housing First, el tiempo medio de hospitalización en los seis meses anteriores se había reducido a 8,8 noches de media. El contacto con los hospitales y la frecuencia de estancias en el hospital se había reducido significativamente.
- o En la evaluación de Housing First de 2015 en Inglaterra, el 63% de las personas usuarias declaraba mejoras en su estado de salud física y el 66% en su salud mental, con una mejora más limitada en el uso de drogas y alcohol⁵⁹.

Housing First ha demostrado producir mejoras en la salud y el bienestar tanto en Europa como en Norteamérica. Los resultados pueden ser variables – no todas las personas usuarias de los servicios consiguen una mejor salud o bienestar – pero Housing First produce cambios positivos en la mayor parte de las personas usuarias⁶⁰.

56 Pleace, N. (2008) *Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review* Edinburgh: Scottish Government - <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>

57 Busch-Geertsema, V. (2013) *Housing First Europe: Final Report* - <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>

También se informó de algunos deterioros en la salud y el bienestar de las personas usuarias.

Estecahandy P. A "Housing First" Trial in France - <http://hf.aeips.pt/wp-content/uploads/2013/10/Pascale.pdf>

58 Tinland, A. y Psarra, C. (2015) *Housing First: Lessons from France* presentación en la conferencia IGH Homelessness in a Global Landscape, Chicago, Junio 2015. - <http://ighomelessness.org/Docs/2015PostConf/Housing-First-France.pdf>

59 Bretherton, J. and Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services* - <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

60 Pleace, N. y Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review*. Bruselas: DIHAL/FEANTSA. http://www.housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/improving_health_and_social_integration_through_housing_first_a_review.pdf

Johnson, G., Parkinson, S. and Parsell, C. (2012) *Policy shift or program drift? Implementing Housing First in Australia* AHURI Final Report No. 184 -

http://www.ahuri.edu.au/_data/assets/pdf_file/0012/2064/AHURI_Final_Report_No184_Policy_shift_or_program_drift_Implementing_Housing_First_in_Australia.pdf

1.4.3. Integración social

La integración social se compone de tres elementos principales:

- o *Apoyo social*, que se compone de la percepción de la persona de ser valorada por otras personas, llamado *apoyo emocional*; la ayuda para comprender y manejarse en la vida, llamada *apoyo informacional*; la *compañía social* (pasar tiempo con otras personas) y el *apoyo instrumental* o práctico⁶¹.
- o *Integración comunitaria*, que es compleja de definir con precisión, pero que habitualmente se refiere a las relaciones mutuamente beneficiosas entre las personas usuarias de los servicios Housing First y su vecindario. En un sentido más amplio, la integración comunitaria también se refiere a la *no estigmatización* de las personas sin hogar por parte de su comunidad⁶². Housing First puede ayudar a las personas a adaptarse a sus nuevos roles comunitarios, por ejemplo, a ser un buen vecino/a.
- o *Integración económica*, que puede significar empleo remunerado, pero también la realización de actividades productivas o gratificantes, y que pueden ir desde la participación en actividades artísticas a la educación formal e informal, la formación y la búsqueda de empleo.

Un objetivo fundamental de Housing First (ver Capítulos 3 y 4) es fomentar la integración social en la comunidad. La vivienda funciona como la base o el fundamento desde el que Housing First pretende ayudar a la persona usuaria a desarrollar el apoyo social, la integración comunitaria y la integración económica que puedan mejorar su calidad de vida. Se ha demostrado que un apoyo social de calidad, una vida que implique una participación positiva en la comunidad cercana y mantener una existencia estructurada y con objetivos, pueden mejorar la salud y el bienestar⁶³.

- o El servicio Housing First Casas Primeiro en Lisboa informó que casi la mitad de personas usuarias habían comenzado a socializar con personas en cafeterías, que un 71% de las personas declaraba sentirse "en casa" en su vecindario y el 56% se sentían parte de una comunidad⁶⁴.
- o Una reciente evaluación en Inglaterra indicó que, de 60 personas usuarias de servicios Housing First, el 25% habían informado de contacto regular con su familia antes de empezar en el servicio, y que esta cifra había aumentado hasta el 50% una vez que recibían el apoyo Housing First. Antes de iniciar en Housing First, el 78% de las personas habían estado involucradas en comportamientos molestos, como beber alcohol en la calle. Esta cifra descendió al 53% una vez estaban dentro del programa Housing First⁶⁵.
- o Hay también investigaciones cualitativas de Europa y Norteamérica que muestran que las personas que están utilizando servicios Housing First pueden tener una mayor sensación de seguridad y pertenencia de sus vidas que antes de encontrarse en situación de sinhogarismo. Esto se ha descrito como la capacidad de Housing First de mejorar el sentimiento de seguridad en su vida diaria, algo conocido como *seguridad ontológica*⁶⁶.

Todavía no hay evidencia muy amplia en Norteamérica y Europa acerca de la capacidad de Housing First de ayudar a personas sin hogar con grandes necesidades de apoyo a conseguir un empleo remunerado, pero debemos señalar que las personas usuarias de Housing First a menudo se enfrentan a múltiples barreras para el empleo. Housing First está diseñado para producir mejoras en la salud, el bienestar y la integración social, pero ni se presenta, ni se pretende que sea visto como una cura milagrosa o como la panacea que acabará rápidamente con todas las consecuencias negativas del sinhogarismo. Housing First acaba con el sinhogarismo de manera exitosa y este hecho, en sí mismo, genera una situación de marcado contraste con los múltiples riesgos para la salud, el bienestar y la integración social asociados al sinhogarismo.

61 Cohen, S. y Wills, T. (1985) Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.

62 Pleace, N. y Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review*

63 Ibid.

64 Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, M.T. y Duarte, T. (2014) Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration *European Journal of Homelessness* (8.1), 29-56 -

<http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/Housing-First-An-Ecological-Approach.pdf>

65 Bretherton, J. and Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services* <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

66 Padgett, D. K. (2007). There's no place like (a) home: Ontological security among persons with serious mental illness in the United States. *Social science & medicine*, 64(9), 1925-1936, p. 1934.

CAPÍTULO 2.



Principios fundamentales de Housing First

Los principios fundamentales de Housing First

Todos los servicios Housing First están basados en el modelo Pathways, desarrollado por el Doctor Sam Tsemberis en Nueva York en los primeros años 90⁶⁷. **Los principios fundamentales de Housing First en Europa provienen del modelo Pathways directamente.** Sin embargo, hay algunas diferencias significativas entre los países europeos y los de Norteamérica, así como entre unos países europeos y otros. Por ello, los principios fundamentales de Housing First en Europa no son exactamente idénticos que los del modelo Pathways original. **Los ocho principios fundamentales de Housing First en Europa, para cuya definición se ha consultado con el comité asesor de esta Guía,** del que el Dr. Tsemberis ha sido miembro, son:

Ocho principios fundamentales:



La vivienda es un derecho humano



Elección y control para las personas usuarias



Separación de alojamiento y tratamiento



Orientación a la recuperación



Reducción del daño



Compromiso activo sin coerción



Planificación centrada en la persona



Apoyo flexible y disponible durante el tiempo necesario

En este capítulo de la Guía se comenta con detalle cada uno de los ocho principios fundamentales de los servicios Housing First en Europa.

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

2.1. La vivienda es un derecho humano



El Comité de la ONU para los Derechos Económicos, Sociales y Culturales estableció un derecho a la vivienda según el cual cualquier persona debería poder vivir en seguridad, paz y dignidad⁶⁸.

Esto supone:

- *Seguridad legal* de la tenencia, centrada en la protección legal frente a la expulsión forzada, la amenaza de las personas propietarias y otras posibles amenazas a una vivienda estable.
- *Asequibilidad*, de modo que los costes de la vivienda no sean tan altos como para poner en riesgo el acceso a la comida, la educación o la atención sanitaria.
- *Habitabilidad*, que significa efectivamente que la vivienda esté en un estado razonable de mantenimiento y ofrezca cobijo y espacio para vivir adecuado.
- *Disponibilidad de servicios*, que se refiere a la infraestructura necesaria para hacer una vivienda habitable, como el saneamiento, la posibilidad de preparar y cocinar comida, lavar, almacenar, calentarse y alumbrarse o la existencia de sistemas de gestión de residuos.
- *Accesibilidad*, que significa que la vivienda debería de ser accesible para aquellas personas que lo requieran. Cuando sea necesario, la vivienda debería maximizar las posibilidades de vida independiente de una persona con discapacidad física o enfermedades limitantes.
- *Ubicación*, y entre otras cosas, que la vivienda tenga acceso a los servicios necesarios, como la educación, la salud, tiendas y otros servicios. La vivienda también debería tener acceso cercano a oportunidades de empleo remunerado y de participación cívica. La vivienda no debería estar en un entorno que sea dañino para la salud.
- *Adecuación cultural*, de modo que la vivienda permita a las personas vivir de manera no disruptiva con su cultura. Esto significa que la vivienda debería permitir la expresión de la identidad cultural.

La Tipología Europea de Sinhogarismo y Exclusión Residencial (ETHOS) ofrece una definición diferente de lo que se entiende por un hogar, utilizando la idea de los dominios físico, social y legal. El dominio físico se centra en que la persona tenga su propio espacio para vivir, en otras palabras, la puerta de entrada de tu propio hogar, de la que solo tú tienes control exclusivo. Por dominio social se entiende la posibilidad de tener el espacio y la privacidad necesarias para poder vivir una vida normal como individuo, pareja o familia. El dominio legal recoge la definición internacional del derecho a la vivienda, por ejemplo, la protección legal a una seguridad de residencia⁶⁹.

Housing First hace énfasis en el derecho a la vivienda que tienen las personas sin hogar. La vivienda se suministra en *primer* lugar, en vez de en *último* lugar, sin ninguna expectativa previa de que una persona sin hogar tenga que comportarse de determinada manera, cumplir con un tratamiento o mantener abstinencia de drogas o alcohol *antes* de ofrecerle un hogar. **Housing First no espera que las personas sin hogar se ganen su derecho al alojamiento o a permanecer en una vivienda.**

Se espera que las personas usuarias de Housing First sigan las reglas de su contrato de alquiler o de ocupación de la misma manera que se esperaría de cualquier otra persona que alquile una vivienda, y se les ofrece apoyo para que consigan hacerlo. Los servicios Housing First también esperan que haya un contacto regular entre las personas usuarias y el equipo profesional de intervención, por ejemplo, en un encuentro semanal en el que se pueda valorar si hay algún problema en el hogar (ver Capítulo 3).

La vivienda que se ofrece en Housing First no es un alojamiento temporal. Housing First ofrece un hogar real en los términos de las definiciones ETHOS y de Naciones Unidas.

68 <http://www.ohchr.org/EN/Issues/Housing/toolkit/Pages/RighttoAdequateHousingToolkit.aspx>

69 Tipología Europea de Sinhogarismo y Exclusión Residencial - English: <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/ETHOS-EN.pdf>

2.2. Elección y control para las personas usuarias



Un principio clave de Housing First es que se debe escuchar a las personas que utilizan el servicio y respetar sus opiniones. Una persona usuaria de Housing First tiene la capacidad de tomar decisiones reales sobre cómo quiere vivir su vida y sobre el tipo de apoyos que va a recibir.

Este principio fundamental de Housing First se centra en hacer posible que las personas sin hogar decidan cuáles son sus necesidades y cómo se puede dar respuesta a las mismas. En la práctica esto implica que:

- o No se debería presuponer que todas las personas sin hogar con necesidades de apoyo grandes tienen los mismos comportamientos y características. No se puede dar respuesta efectiva a sus necesidades mediante un paquete estandarizado de servicios que no deje espacio para necesidades, características, comportamientos o experiencias individuales.
- o La mejor manera de entender las necesidades de una persona sin hogar es escuchar a la propia persona y sus opiniones sobre el tipo de ayuda que necesita.
- o Para escuchar y dar respuesta a las necesidades y opiniones de una persona de manera eficaz, Housing First debe respetar a esa persona y sus fortalezas, en vez de poner un foco negativo en sus limitaciones. Un servicio Housing First no puede ser condescendiente con las personas usuarias. Housing First no puede funcionar sobre el supuesto de que el equipo profesional entenderá las necesidades de una persona usuaria mejor que la propia persona.
- o La compasión, la acogida y la comprensión del equipo Housing First son tan importantes como el respeto cuando se pretende fomentar que la persona sin hogar pueda elegir por sí misma la combinación adecuada de apoyos que necesita.
- o Housing First *fomenta activamente* la adherencia al tratamiento que la persona usuaria necesite, que puede implicar la reducción del daño por el uso de drogas y alcohol y animar a las personas a que busquen ayuda con problemas de salud mental o física. La ayuda para la participación comunitaria y el establecimiento y restablecimiento de apoyos sociales también están en la oferta de servicios. Aunque el control siempre lo tiene la persona usuaria, los equipos de Housing First trabajan activamente para informarla de las posibilidades que tiene para generar cambios positivos en su vida (ver 2.6).
- o La atención debe ser flexible, imaginativo y debe poder adaptarse a los requerimientos concretos de la persona que esté utilizando un servicio Housing First. Es posible mantener una cartera de funciones de apoyo definidas claramente en Housing First (ver Capítulo 3), pero Housing First también deberá responder a las necesidades específicas de cada persona usuaria.
- o Housing First está hecho a medida de las necesidades individuales, reconoce las fortalezas de la persona y no utiliza una gama de respuestas estandarizada o limitada. A las personas usuarias de los servicios Housing First no se les ofrecen ayudas que realmente no necesiten. Esto implica reconocer las fortalezas de cada persona usuaria del servicio, tanto las que tenga como las que desarrolle con el tiempo.

En Housing First la autodeterminación es el punto de partida para la recuperación. La toma de decisiones compartida entre las personas usuarias y los proveedores del servicio es una parte esencial de la recuperación en el modelo Housing First⁷⁰. Esto es lo que a veces se denomina "elección del consumidor" en los servicios Housing First norteamericanos.

En los últimos 25 años ha habido un énfasis creciente en Europa en relación a la autodeterminación de las personas usuarias de los servicios de trabajo social y sanitarios. La autodeterminación se utiliza también en algunos de los servicios para personas sin hogar. Algunas prácticas europeas, como la

70 Greenwood, R. M., Schaefer-McDaniel, N. J., Winkel, G. y Tsemberis, S. J. (2005). Decreasing psychiatric symptoms by increasing choice in services for adults with histories of homelessness. *American Journal of Community Psychology*, 36(3-4), 223-238.

"agenda de personalización", se asemejan bastante a la autodeterminación en Housing First. Sitra define la personalización de la siguiente manera⁷¹:

“Personalización significa que el individuo tiene una capacidad de elección y de control máxima sobre los servicios públicos que necesita - desplazando la cultura de “talla única” hacia un apoyo diseñado a medida para cubrir las aspiraciones de la persona y que emane de sus fortalezas.”

Housing First debe mantener un equilibrio entre la necesidad de elección y control y el trabajo con cada persona para fomentar y apoyar su compromiso con el tratamiento. Por último, Housing First busca la mejora de la salud, el bienestar y las oportunidades de vida de cada persona que apoya, aumentando sus posibilidades de una salida duradera del sinhogarismo.

Todos los servicios Housing First operan en un equilibrio de prioridades. La búsqueda del equilibrio se centra en garantizar la capacidad de elección y control de la persona usuaria, a la vez que se trabaja activamente para promover el bienestar de cada persona usuaria. Housing First asegura la capacidad de elegir, respeta las opiniones, apoya las fortalezas individuales y es comprensivo y compasivo, pero también anima activamente a las personas usuarias hacia la recuperación⁷².

2.3. Separación de vivienda y tratamiento



Housing First garantiza que el derecho humano a la vivienda no está comprometido por la obligación de las personas usuarias de seguir un tratamiento ya sea para acceder a la vivienda o para permanecer en ella. La vivienda, por tanto, está separada del tratamiento.

En la práctica esto significa que:

- Cuando un servicio Housing First ofrece una vivienda, el acceso a la misma no está condicionado por un cambio de comportamiento o por aceptar un tratamiento. Es decir, el alojamiento se ofrece también si la persona no deja de beber, no acepta tratamiento para problemas de salud mental o si rechaza otras ofertas de apoyo.
- La permanencia en la vivienda proporcionada por Housing First no está condicionada a que la persona cambie su comportamiento o acepte un tratamiento. Housing First ayuda a la persona a cumplir con los términos del contrato de alquiler u ocupación, del mismo modo que debería cumplirlos cualquier otra persona que alquilase una casa. Housing First exige visitas regulares con el equipo profesional en las que también se supervisa la permanencia en la vivienda. En cualquier caso, Housing First no expulsa a las personas de su vivienda por el hecho de no modificar su comportamiento o no seguir un tratamiento.
- Si una persona es expulsada de su vivienda, en general será porque la solicita el/la propietario/a y motivada por una violación del contrato o las normas de ocupación. Housing First está diseñado para reubicar a una persona usuaria que sea expulsada y ofrecerle apoyo durante el proceso de reubicación. Los servicios de apoyo que ofrece Housing First son continuos y no están vinculados al alojamiento. Un servicio Housing First puede continuar ofreciendo apoyo durante los cambios residenciales o de una crisis clínica (que es un momento crucial en el estado de salud mental o física de una persona).

La separación entre vivienda y tratamiento tiene otro valor positivo. Aunque Housing First ofrece *apoyo durante el tiempo que sea necesario* (ver 2.8), una persona usuaria seguirá manteniendo la misma

71 <http://www.sitra.org/policy-good-practice/personalisation/>

72 Löffstrand, C. y Juhila, K. (2012) The Discourse of Consumer Choice in the Pathways Housing First Model *European Journal of Homelessness* 6(2), 47-68

vivienda en el momento que deje de hacer uso de los servicios de apoyo Housing First. Si una persona no necesita más el servicio Housing First, *no* tendrá que mudarse a otro lugar.

Al contrario que otros servicios para personas sin hogar, Housing First tiene un compromiso con la persona y no con su vivienda. Housing First es un servicio centrado en la persona, no centrado en una ubicación.

Esto significa que:

- Cuando una persona decide trasladarse a otra vivienda, los servicios de apoyo y tratamiento Housing First mantienen el contacto con la persona y continúan prestándole apoyo en su nuevo hogar.
- Cuando alguien pierde la vivienda a la que accedió a través de Housing First, ya sea por expulsión o porque quiera marcharse de ella, los servicios de apoyo y tratamiento Housing First mantienen el contacto con la persona. Si una persona usuaria ha perdido su vivienda, el servicio Housing First intenta encontrarle otro hogar lo antes posible.
- Si una persona entra en un alojamiento institucionalizado, los servicios de apoyo y tratamiento Housing First mantienen el contacto con la persona. Por ejemplo, si una persona usuaria ingresa en un hospital psiquiátrico, Housing First mantendrá el contacto con ella e intentará mantener su vivienda actual o buscarle una nueva vivienda para el momento del alta hospitalaria. Del mismo modo, Housing First también mantendrá el apoyo si una persona usuaria cumple una sentencia breve en prisión.

La vivienda proporcionada de manera congregada o comunal en Housing First puede convertirse en un reto para el servicio Housing First. La vivienda congregada o comunal se ofrece en un bloque de apartamentos o pisos que son habitados exclusivamente por personas usuarias del servicio Housing First. Es importante garantizar que los derechos que tiene la persona sobre su vivienda en estos casos sean los mismos que tendría cualquier otra persona que alquilase una vivienda ordinaria. En teoría, esto debería significar que una persona podrá seguir viviendo en un bloque de apartamentos para personas usuarias de servicios Housing First con el consentimiento mutuo del equipo Housing First una vez que ya no reciba apoyo del programa o también si ha decidido no seguir utilizando los servicios de apoyo y tratamiento de Housing First. Su vivienda y sus derechos a la vivienda son independientes del tratamiento y el apoyo que puedan recibir. Éste podría parecer un ejemplo extremo, pero el principio fundamental de separación de vivienda y tratamiento no debe estar comprometido en un servicio que siga el modelo Housing First. Este enfoque ha sido adoptado por algunos servicios Housing First en Finlandia⁷³ (ver Capítulo 4).

Hay dos razones por las que algunos servicios Housing First son arrendatarios y a su vez subarriendan las viviendas a las personas usuarias. En primer lugar, que la responsabilidad de la vivienda sea del servicio Housing First, y no de la persona usuaria, puede dar confianza a la persona o entidad propietaria de la vivienda, tanto en el mercado privado como en el social. En segundo lugar, si hay un problema con la vivienda de una persona, Housing First puede reubicar rápidamente a la persona y alojarla en una vivienda alternativa, ya que quien mantiene el acuerdo de alquiler u ocupación de la vivienda no es la persona usuaria, sino el servicio.

A su vez, en estas configuraciones se debe encontrar un equilibrio entre la garantía del derecho humano a la vivienda de la persona y la imposición de limitaciones en su derecho legal a esa vivienda. La solidez ética en los servicios Housing First que utilizan estas configuraciones es de gran importancia para mantener el principio fundamental de separación entre la vivienda y el tratamiento. Algunos servicios Housing First británicos, ofrecen inmediatamente a las personas usuarias un contrato completo de ocupación, que garantizan los mismos derechos a la vivienda que los que tendría cualquier persona que alquilase vivienda social o privada⁷⁴ (ver Capítulo 4).

73 Pleace N., Culhane D., Granfelt R., Knutagard M. The Finnish Homelessness Strategy: An International Review (2015) http://works.bepress.com/dennis_culhane/145/

74 <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

2.4. Orientación a la recuperación



Un servicio que tiene un enfoque de recuperación (*recovery* en su denominación en inglés) se centra en el bienestar general de la persona. El bienestar incluye su salud física y mental, su grado de apoyo social (de su pareja, familia o amistades) y su grado de integración social, por ejemplo, el hecho de formar parte de una comunidad y de participar activamente en la sociedad. Favorecer el acceso a la educación o ayudar a encontrar una actividad de ocio reconfortante puede ser una de las maneras de promover la recuperación. Un enfoque de recuperación es mucho más amplio y más ambicioso que trabajar con la persona su consumo de drogas y alcohol o fomentar su participación en un tratamiento. Se trata de conseguir una vida segura y reconfortante para la persona, y generar un contexto que consiga, en un sentido amplio, su integración en la comunidad, en la vivienda y en una vida social y económica positivas.

Se puede abordar el concepto de recuperación desde diferentes aproximaciones⁷⁵, pero su foco está en generar un sentido de “propósito” en la persona y una perspectiva de una vida mejor y más segura. Se hace énfasis en que la persona “se recupere por sí misma”, escogiendo la dirección de su vida futura.

En el modelo Housing First, las personas sin hogar son capaces de recuperarse, entendiéndolo por ello que pueden conseguir una vida con mayor sentido y con más esperanzas. La recuperación no significa que las personas usuarias dejarán de experimentar problemas, síntomas o dificultades; tampoco que vayan a dejar de utilizar servicios especializados, tomar medicación o que necesariamente vayan a ser capaces de vivir por completo de manera independiente. El proceso de recuperación es único y personal. Es un proceso de ensayo-error, en el que se dan pequeños pasos hacia delante y también hacia atrás. En este proceso se celebran las experiencias de éxito, pero también aparecen sentimientos de dolor y frustración. En Housing First, el proceso de recuperación es individual y el apoyo está diseñado para ser flexible, de modo que la persona pueda decidir su propio camino hacia una vida mejor⁷⁶.

Los servicios que siguen un enfoque de recuperación tienen en cuenta que las personas usuarias pueden haber experimentado sucesos traumáticos. Para su diseño, es necesario *entender* a las personas que utilizan el servicio, en relación a sus necesidades de apoyo actuales, pero también a sus otras características y experiencias. Un servicio como Housing First, orientado a la recuperación, pretende maximizar las fortalezas y el potencial de las personas que reciben apoyo, a través de la idea de que los cambios positivos son posibles. Este enfoque puede implicar dar responsabilidades a las personas usuarias durante la intervención, por ejemplo, ejerciendo como mentores pares (o peers), como representantes de otras personas usuarias o mediante su participación en el diseño de sus propios planes de intervención. También se hará énfasis en el desarrollo de las relaciones personales, y cuando sea necesario se ofrecerá educación emocional (la capacidad de comprender y procesar adecuadamente las emociones), de modo que las personas puedan construir relaciones de confianza. Los servicios que adoptan un enfoque de recuperación utilizan habitualmente técnicas de entrevista motivacional.

Housing First *fomenta activamente*:

- El tratamiento para problemas de salud mental y otros problemas de salud.
- La reducción de daños en relación al uso de drogas y alcohol.
- Los cambios de comportamiento que reduzcan los riesgos para la salud y el bienestar.
- La conciencia de que el cambio positivo es posible y de que la oportunidad de tener una vida mejor en el futuro es una opción realista para las personas usuarias de Housing First.

75 Wolf, J. (2016). *Krachtwerk. Methodisch werken aan participatie en zelfregie*. (Strengths Work, a Systematic Method for Participation and Self-Direction). Bussum: Coutinho.

76 Rapp, C. and Goscha, R. (2006). *The strengths model, case management with people with psychiatric disabilities*. Oxford University Press; Saleebey, D. (2006). *The strengths perspective in social work practice, vol. 4*. Boston: Pearson Education, Inc.

En Housing First, la orientación a la recuperación es una filosofía que significa que el apoyo ofrecido siempre pone énfasis en que sea la persona usuaria quien escoja un futuro mejor como posibilidad real y factible. En un enfoque de recuperación, el apoyo y el tratamiento se organizan y están disponibles para conseguir ese futuro; pero también debe internar que las las personas usuarias de Housing First entiendan que la recuperación es una expectativa realista.

Hay que trabajar con atención la integración del enfoque de recuperación en Housing First, de modo que haga énfasis por igual en la capacidad de elección y control de la persona y en la planificación centrada en la persona. Es importante que los mensajes positivos del enfoque de recuperación se pongan en práctica, en especial:

- o La promoción de la recuperación debe reflejar siempre lo que las propias personas quieren para ellas mismas, no las ideas de otras personas sobre la dirección que deben tener sus vidas. A las personas usuarias de Housing First se las escucha y sus elecciones se respetan. El enfoque de recuperación es un aspecto más de Housing First.
- o El enfoque de recuperación debe ser realista y fundamentado, pero conviene evitar presunciones sobre el tipo de vida que podrán conseguir por sí mismas las personas usuarias de Housing First.

2.5. Reducción del daño



El enfoque de reducción del daño se basa en la idea de que acabar con el uso problemático de drogas y alcohol puede ser un proceso complejo y que los servicios que exigen abstinencia o desintoxicación no funcionan bien para muchas personas sin hogar. La reducción del daño es una práctica normalizada en algunos países del norte de Europa, como Finlandia o Reino Unido y se utiliza desde hace años en Francia⁷⁷, pero no es una práctica universal en toda Europa. **Hay evidencia más que suficiente para demostrar que la reducción del daño es más efectiva para ayudar a personas sin hogar con necesidades grandes o complejas que los servicios basados en la abstinencia o la desintoxicación⁷⁸.**

En la reducción del daño, se entiende que los problemas derivados del uso de drogas o alcohol son resultado de otros factores que necesitan atención y se ven también como un factor que puede complicar o aumentar otras necesidades de apoyo. Es decir, se entiende que el consumo de drogas no puede tratarse o abordarse de manera independiente, sino que debe ser contextualizado en relación a otras necesidades, características o comportamientos de la persona.

En la filosofía de reducción del daño, es fundamental un enfoque integral que aborde todas las causas y las consecuencias del consumo de drogas y alcohol. Del mismo modo, la reducción del daño pretende persuadir y apoyar a las personas para que modifiquen el uso de drogas y alcohol que les causa daño. La reducción del daño ofrece apoyo, ayuda y tratamiento, pero no exige abstinencia en el uso de drogas y alcohol..

La reducción del daño es un enfoque persuasivo⁷⁹. El objetivo no es necesariamente detener por completo el uso de drogas y alcohol, sino reducir el daño que éste genera en la persona, y ayudarla a reducirlo y gestionar su uso. Un enfoque de reducción del daño apoya a las personas que quieren mantener la abstinencia, pero también se compromete con las personas que mantienen un uso activo de sustancias, y trabaja con ellas para fomentar la reducción de su consumo.

La reducción del daño desempeña un papel integral en Housing First, ya que si no incluyese este enfoque, sería difícil defender el principio de la vivienda como un derecho humano, de la capacidad de elección de las personas o de la separación del alojamiento y el tratamiento. Si se exigiese la abstinencia, un servicio Housing First no podría ofrecer o mantener en su vivienda a una persona que se negase a dejar de consumir alcohol o drogas.

⁷⁷ El Dr. Claude Olivenstein tuvo gran influencia en la introducción del concepto de reducción del daño en Francia en los años 1970s.

⁷⁸ Pleace, N. (2008) Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review Edimburgo: Scottish Government <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>

⁷⁹ *ibid.*

2.6. Compromiso activo sin coerción



El compromiso activo sin coerción, tal y como se entiende en Estados Unidos, se puede describir como un modo de trabajo con las personas usuarias de Housing First asertivo y sobre todo no agresivo. Este enfoque trata de crear un vínculo positivo con las personas usuarias que les haga sentir que la recuperación es posible. Es la misma técnica que usa Housing First en el enfoque de recuperación (ver 2.4).

En los enfoques de reducción del daño y orientación a la recuperación en Housing First, se pone énfasis en tratar de que las personas usuarias se comprometan positivamente con la ayuda que necesitan. También se les pide que tengan una mirada constructiva sobre aquellos aspectos de su comportamiento que podrían suponer un riesgo para su salida del sinhogarismo o para su salud, bienestar y calidad de vida.

- o Las personas usuarias de Housing First no deben en ningún momento sentirse amenazadas por sanciones debidas a comportarse o no de determinada manera. En caso de que una persona no modifique su comportamiento hacia lo que el equipo Housing First piense que es beneficioso para su bienestar, no se debería nunca negar el acceso a la vivienda, o amenazar a la persona con ser expulsada de la misma o con retirarle el apoyo o el tratamiento⁸⁰.
- o Del mismo modo, al usar un enfoque de recuperación y reducción del daño, Housing First enfatiza activa y continuamente que el apoyo, el tratamiento y el asesoramiento están siempre disponibles, y que los cambios positivos en salud, bienestar, integración social y en general en la calidad de vida son posibles. El diálogo, el asesoramiento, la información, el apoyo y la persuasión son mecanismos para conseguirlo.

2.7. Planificación centrada en la persona



Los servicios Housing First utilizan una planificación centrada en la persona, que esencialmente consiste en organizar el apoyo y el tratamiento en torno al individuo y a sus necesidades⁸¹. Este enfoque insiste en la capacidad de elección de la persona usuaria y su control sobre el servicio. Podría resumirse diciendo que Housing First se adapta y organiza alrededor de las personas usuarias del servicio, en vez de pretender que sean las propias personas las que se adapten al servicio Housing First.

Algunos servicios para personas sin hogar esperan que las personas sigan un recorrido establecido, utilizando una combinación fija de servicios que siempre funcionan del mismo modo para todas las personas. Housing First estimula a las personas hacia la recuperación, pero está diseñado de modo que sean ellas mismas las que construyan su propio camino, utilizando la combinación de servicios que se ajuste mejor a sus necesidades.

Un servicio Housing First alienta y ayuda a las personas usuarias a decidir el tipo de vida que quieren vivir. La elección y el control desempeñan un papel importante para ello, de modo que, en los servicios Housing First, las personas usuarias toman decisiones reales sobre los tipos de apoyo y de tratamiento

80 Con la excepción de si una persona pone en riesgo la seguridad del equipo profesional, en cuyo caso se podría retirar el apoyo de manera temporal o permanente.

81 En Europa, el término "planificación centrada en la persona" se puede utilizar para denominar a un sistema de atención que aborda todos los aspectos de la vida de la persona. Es un término con un sentido similar pero no idéntico a lo que se entiende por planificación centrada en la persona en un servicio Housing First.

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/250877/5086.pdf

que desean recibir. La planificación centrada en la persona en el caso de Housing First se focaliza en comprender:

- o Todos los aspectos de la vida que una persona desee vivir, como cosas que merezcan la pena, sean gratificantes o que mejoren su bienestar y sus opciones de ser feliz. No se trata sólo de asegurar que la vivienda es adecuada y que se prestan apoyos y tratamientos correctos.
- o Las necesidades de las personas usuarias de Housing First pueden estar relacionadas con la integración social, incluidas cuestiones tan variadas como unos buenos apoyos sociales (amistades y/o familia y/o pareja), la participación cívica (formar parte de su vecindario y su sociedad, no vivir aislado/a) y la contribución a la sociedad (por ejemplo, a través de voluntariado, empleo remunerado u otras actividades productivas). Una buena integración social puede mejorar la salud y el bienestar de la persona mediante un incremento de su autoestima⁸².
- o La variedad de apoyos ofrecidos por una planificación centrada en la persona podría incluir ayuda con: la gestión y el mantenimiento de la vivienda, habilidades prácticas como cocina, la gestión y asesoramiento económicos y sobre posibles deudas, las compras y la gestión de suministros o ayuda con la decoración y mobiliario. En el ámbito del apoyo social, un plan centrado en la persona puede estar relacionado con el establecimiento o restablecimiento de amistades o de relaciones familiares positivas. En relación con la integración social, Housing First podría también fomentar y apoyar el acceso a educación, formación, actividades artísticas, voluntariado, empleo remunerado y a la participación comunitaria. Finalmente, en relación con la salud y el bienestar, un plan centrado en la persona en Housing First fomentaría y apoyaría que las personas usuarias se comprometan con un tratamiento.

Housing First defiende los derechos humanos y las necesidades humanas de las personas sin hogar, su derecho al alojamiento y su derecho a una calidad de vida razonable. Housing First no estará ofreciendo una respuesta real al sinhogarismo si únicamente "almacena" personas sin hogar con necesidades grandes de apoyo en viviendas y mantiene unos servicios de atención. Es esencial que preste un apoyo flexible y personalizado. Una planificación centrada en la persona debería tener varias características:

- o Asegurar que la persona usuaria del servicio Housing First está en el centro de cualquier decisión que potencialmente pueda cambiar su vida.
- o Comprender lo que cada persona usuaria quiere de su vida, cómo quiere vivirla y qué desea hacer, en lo que respecta a sus relaciones, a su lugar en la sociedad y a qué quiere hacer con su tiempo.
- o Los equipos profesionales deberán asegurar que el centro de los servicios que Housing First ofrece está determinado por lo que las personas usuarias quieren de su propia vida, su *calidad de vida*, la gestión de los riesgos para su salud, la protección de su bienestar y la sostenibilidad de su salida del sinhogarismo.
- o La planificación centrada en la persona puede suponer que las prioridades de la persona usuaria de Housing First no son necesariamente las que el proveedor del servicio piensa que son las mejores. Por último, Housing First puede fomentar y apoyar a las personas sin hogar hacia la recuperación, pero no puede insistir en una dirección específica para ello (ver 2.6.)

2.8. Apoyo flexible y disponible durante el tiempo necesario



Housing First defiende el derecho a la vivienda desde otra perspectiva, y es por ello que se mantiene el contacto con la persona cuando es desahuciada. Si una persona usuaria de Housing First es desahuciada, bien por retrasos en el pago del alquiler, por molestias que cause a los vecinos o daños, Housing First mantiene el contacto con la persona y busca su realojo. Del mismo modo, si una persona usuaria de Housing First es incapaz de vivir de manera independiente y abandona su vivienda, Housing First continúa trabajando con ella.

Si alguien pierde su casa, el servicio Housing First no le abandona a su suerte, sino que sigue comprometido e intenta asegurar el derecho de la persona a la vivienda.

⁸² Cohen, S. y Wills, T. (1985) Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis *Psychological Bulletin*, 98, pp. 310-357.

Housing First ofrece un apoyo diseñado para dar respuesta a las necesidades de la persona. Esta característica fundamental de los servicios Housing First se ve reforzada por el énfasis en la elección y el control, la planificación centrada en la persona, la orientación a la recuperación y la reducción del daño. El apoyo es adaptable, flexible y puede ser imaginativo, respondiendo a cada conjunto de necesidades individuales según lo requieran, al menos dentro de los recursos (económicos) del servicio Housing First. **La intensidad del apoyo puede aumentar o disminuir según las necesidades del individuo, así que Housing First debe responder positivamente cuando la persona necesite más o menos ayuda.**

Como se ha mencionado, el apoyo sigue al individuo en vez de estar sujeto a una ubicación concreta. Esto permite que Housing First mantenga el contacto si una persona usuaria pierde su vivienda o, por ejemplo, debe ser hospitalizada o entrar en prisión durante un periodo breve.

El elemento final y crucial de la prestación de un servicio flexible es que se deberá **proporcionar apoyo durante todo el tiempo que sea necesario**. Para las personas usuarias de Housing First, vivir en su propia casa puede no ser una experiencia habitual. Las personas usuarias de Housing First habrán vivido durante años, en algunos casos décadas, en servicios para personas sin hogar, hostales, centros de emergencia, casas ocupadas o en la calle. **El apoyo que necesitan para adaptarse a vivir de manera independiente puede alargarse más allá de unos pocos meses, igual que el proceso para asegurar que la salud, el bienestar y la integración social de una persona usuaria de Housing First sea lo mejor posible.**

Esto no significa que el apoyo deba ser de alta intensidad constantemente; durante el tiempo de intervención será necesario hacer cambios. La atención tampoco tiene por qué ser permanente obligatoriamente, ya que las personas usuarias de Housing First podrán llegar a un punto en el que no necesiten la intervención Housing First y puedan manejarse con un apoyo de menor intensidad o vivir de manera independiente.

OBJETIVOS COMPARTIDOS

Junto con los principios fundamentales, cada servicio Housing First tiene un conjunto de objetivos compartidos, que pueden resumirse en:

- Proporcionar el apoyo necesario para mantener el alojamiento
- Promover la salud y el bienestar
- Promover la integración social, incluyendo:
 - Integración comunitaria
 - Mejora del apoyo social
 - Acceso a actividades productivas o con valor para la persona.

CAPÍTULO 3.



Proporcionar el apoyo

El apoyo en Housing First

La intervención en Housing First se centra en ofrecer la **ayuda necesaria para mantener el alojamiento, promover y apoyar la buena salud y el bienestar, desarrollar apoyos sociales y la integración comunitaria y ampliar la participación en actividades significativas**. Housing First proporciona estos servicios mediante **equipos multidisciplinares** y/o con varias formas de **servicios intensivos de gestión de casos**. **Equipos móviles** de profesionales proporcionan estos servicios a las personas usuarias de Housing First visitándolas **en sus casas**, o también en **otro lugar que se acuerde mutuamente**, como una cafetería.

3.1. La retención de la vivienda

El primer objetivo de Housing First es asegurar el alojamiento. La vivienda es el *primer* reto con el que un servicio Housing First se enfrenta, y no el último. Esto marca un hecho diferencial clave entre Housing First y otros modelos de servicios para personas sin hogar, como los servicios de escalera, que intentan que las personas estén "preparadas para el alojamiento" antes de ofrecerles una vivienda. Utilizar la vivienda como punto de partida implica que los servicios Housing First pueden concentrar sus esfuerzos en otras áreas, como conseguir que la persona viva de forma tan independiente como sea posible, apoyar su salud y bienestar y ofrecer ayuda para la integración comunitaria y en la sociedad (ver Capítulo 2).

Housing First no es solo la vivienda⁸³. **La vivienda es esencial y es un punto de partida que debe combinarse con el apoyo**. Aunque una persona esté alojada, si no se le ofrece tratamiento, no tiene ayuda práctica para la gestión de la vida diaria, está aislada, no forma parte de la comunidad y no tiene ninguna ocupación significativa, *estará todavía experimentando* muchos de los factores perjudiciales del sinhogarismo⁸⁴. Una persona sin hogar con grandes necesidades que esté alojada sin ningún tipo de apoyo estará, en el mejor de los casos, siendo "almacenada" y sin opción de progresar hacia su recuperación. En el peor de los casos, la situación desembocará de nuevo en el sinhogarismo, ya que las necesidades a las que no se ha dado respuesta generarán la pérdida de la vivienda⁸⁵.

El apoyo es esencial para el éxito de Housing First. Erradicar el sinhogarismo con éxito se consigue proporcionando servicios de apoyo de alta calidad una vez que una persona usuaria ha sido alojada.

Hay algunos aspectos específicos de la intervención que desempeñan un papel fundamental para conseguir que las personas usuarias de Housing First puedan mantener su vivienda. El **contacto regular** con un miembro del equipo Housing First es esencial en estas formas de apoyo. Además de valorar el bienestar de la persona usuaria del servicio Housing First, el equipo revisa la situación de la vivienda y se asegura de que no haya problemas presentes o potenciales. Muchos de los servicios Housing First mantienen un encuentro regular en la vivienda de la persona usuaria de Housing First, **habitualmente una vez a la semana** y de manera presencial. Algunos servicios Housing First establecen una agenda de visitas cerrada, otros son más flexibles en la periodicidad de las visitas, y también pueden permitir visitas por teléfono o a través de redes sociales. **La frecuencia y el tipo de contacto están determinados por las necesidades expresadas por las personas usuarias.**

83 <http://www.housingfirsttoolkit.ca/>

84 Jones, A. y Pleace, N. (2005) *Daytime Homelessness London: Crisis* - <http://www.crisis.org.uk/data/files/publications/DaytimeHomelessness05.pdf>

85 Pleace, N. (1997) *Rehousing Single Homeless People*, in Burrows, R., Pleace, N. and Quilgars, D. (Eds) *Homelessness and Social Policy* London: Routledge, 151-179.

3.1.1. El apoyo proporcionado

Las tareas del equipo de Housing First directamente relacionadas con el soporte al alojamiento pueden implicar las siguientes actividades:

- **Seguimiento sistemático de la situación del alojamiento de cada una de las personas usuarias** del servicio Housing First, valorando problemas actuales o potenciales en el mantenimiento de la vivienda.
- **Asegurar que la relación con la comunidad de vecinos sea lo mejor posible.** Esto puede convertirse en un elemento crucial del apoyo que proporciona Housing First, ya que el mantenimiento de la vivienda puede estar estrechamente vinculado con la integración comunitaria. De este modo, el equipo tendrá que asegurar, hasta donde sea posible, que la persona usuaria de Housing First está satisfecha con su comunidad de vecinos y, a su vez, que la comunidad está contenta de vivir con una persona usuaria de Housing First.
- **Asesoramiento y asistencia para garantizar que la vivienda está en buenas condiciones.** Este tipo de ayuda puede proporcionarse cuando una persona se está mudando a su nuevo hogar y necesita ayuda con el mobiliario, con el equipamiento adecuado de la cocina, con el alta y el buen funcionamiento de los suministros de agua o electricidad, o si hay algún fallo en la vivienda y se necesita ayuda para repararlo.
- **Ayuda con la gestión económica.** Algunos servicios Housing First tienen control parcial de la gestión de gastos de las personas usuarias, y aseguran que se paga el alquiler o su contribución al mismo, mientras que otros servicios simplemente ofrecen asesoramiento en la gestión del dinero. También se puede proporcionar apoyo para el acceso a determinados derechos, por ejemplo, con la solicitud de los beneficios o ayudas sociales que las personas usuarias puedan tener.



- **Asesoramiento y apoyo para la vida independiente.** Algunas personas usuarias de Housing First pueden necesitar ayuda en un momento inicial para cocinar platos saludables y para la limpieza, mantenimiento o decoración de su hogar, porque son cosas que no han hecho antes o que no han hecho durante mucho tiempo.

- **Housing First puede proporcionar servicios de gestión de la vivienda parciales o totales a la propiedad –privada o pública- de las viviendas.** En este caso, los servicios Housing First pueden ofrecer a la propiedad ocuparse de la gestión de la vivienda a cambio de hacer uso de ella, de modo que el/la propietario/a no tenga que hacer nada más que recibir el pago de la vivienda cada mes. Algunos servicios Housing First también garantizan el pago del alquiler. En este caso, los servicios Housing First proporcionan apoyo a la persona usuaria de Housing First, pero también gestionan la vivienda teniendo en cuenta las inquietudes de la propiedad (ver Capítulo 4).
- **Cualquier otro tipo de apoyo al alojamiento debería ser proporcionado según demanda:** es importante que los servicios Housing First sean flexibles, abiertos, no juzguen, y tengan una filosofía de hacer cualquier cosa que sea necesaria. Los equipos Housing First pueden ser requeridos para ayudar a desatascar un fregadero o un retrete, enseñar a alguien a utilizar su cocina o el mando a distancia de su televisor, ayudarlo a entenderse con el vecindario, utilizar la lavadora, evitar a quien le vendía droga, o a menudo simplemente a escuchar, no como un proveedor de servicio, sino manteniendo una conversación de un ser humano a otro.

3.2. Salud y Bienestar

3.2.1. Organizar el apoyo

La salud y el bienestar de las personas usuarias de Housing First suele gestionarse a partir de una o dos configuraciones principales. Los servicios Housing First pueden ofrecer estas dos formas de apoyo o sólo una de ellas:

- **Gestión de Caso Intensiva** (Intensive case management o ICM en inglés) o un tipo similar de gestión de caso de alta intensidad, que proporciona una parte de los apoyos y **vincula a las personas usuarias** con el tratamiento o los servicios proporcionados por otros servicios de salud, apoyo o trabajo social.
- **Un equipo de Tratamiento Asertivo Comunitario** (Assertive Community Treatment o ACT en inglés), u otro equipo de carácter multidisciplinar que **ofrece tratamiento directo** para una amplia gama de necesidades, incluidos problemas de salud mental, de salud física o con drogas y alcohol, y proporciona una gestión del caso que permita a la persona acceder a tratamiento en otros servicios si es necesario. Esta configuración suele utilizarse para personas sin hogar con necesidades de apoyo muy grandes.
- Un servicio que ofrezca tanto ICM como un equipo interdisciplinar, que es la base del modelo original de Housing First, tiene flexibilidad para permitir que las personas usuarias pasen de niveles de apoyo ACT (o equivalente) a ICM (o equivalente) y viceversa⁸⁶.

	Tipo de intervención	Perfil	Apoyo
ACT (Tratamiento Asertivo Comunitario)	Persona usuaria/ Intervención multidisciplinar	Enfermedad mental severa con o sin adicciones	Proporciona el apoyo directamente
ICM (Gestión de Caso Intensiva)	Persona usuaria/ Profesional	Problemas de salud mental con o sin adicciones	Gestión y coordinación para crear vínculos con servicios comunitarios

No hay una configuración única para proporcionar apoyo en Housing First. En los casos en los que Housing First sea **un servicio de gestión de caso intensiva**, apoyo y tratamiento serán asumidos por una única persona del equipo profesional, que podrá tener o no formación en trabajo social. Cada miembro del equipo proporcionará algunos de los apoyos directos y gestionará el acceso de la persona usuaria del servicio Housing First a otros servicios de salud, bienestar u otros. Los servicios

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

Housing First podrán tener especialistas en adicciones, profesionales pares de apoyo⁸⁷, profesionales de la salud u otros especialistas con un rol de gestión de caso. El equipo de Housing First también proporcionará a las personas usuarias el apoyo relacionado con el mantenimiento de la vivienda (3.1) y con la integración social (3.3).

Cuando un servicio Housing First utiliza **un equipo multidisciplinar**, puede estar compuesto por un/a psiquiatra, médico/a, experto/a en drogas y alcohol, enfermero/a, profesional par que fomente la recuperación (en base a haber pasado experiencias vitales similares) y especialistas en empleo o en relaciones familiares. En algunas ocasiones, el tratamiento y apoyo en estos ámbitos puede ofrecerse directamente, pero se puede utilizar una configuración de gestión de caso cuando existen servicios externos adecuados y son accesibles.

Potencialmente, Housing First puede funcionar como un Estado del bienestar en miniatura, proporcionando por sí mismo todo el apoyo y tratamiento requeridos. Housing First también puede ofrecer una combinación de tratamiento proporcionado directamente y gestión del caso, o puede organizarse completa o principalmente mediante el acceso a tratamiento externo a través de una gestión del caso intensiva. A veces, un único servicio Housing First puede operar en diferentes niveles y de diferentes modos dependiendo de las necesidades de las personas usuarias, lo que es un claro reflejo del diseño original de Housing First.

Las personas que trabajan en un servicio Housing First pueden tener una gama amplia de competencias o formación. La composición exacta de los equipos variará, pero pueden estar integrados por personas formadas en trabajo social, cualificadas y con experiencia en la provisión de servicios de atención a personas sin hogar y, en el caso de utilizar un equipo multidisciplinar ACT o similar, podrá incluir una variedad de profesionales de la salud, salud mental o las drogas y el alcohol. Housing First también puede proporcionar especialistas en empleo y en apoyo entre pares, incluyendo profesionales de apoyo con formación que hayan vivido una experiencia de sinhogarismo antes de trabajar en Housing First.

En 2015 la mayoría de los servicios Housing First operativos en Europa, aunque no todos, utilizaban únicamente un modelo de gestión del caso intensiva. Esto se debe a que hasta ahora Housing First se ha desarrollado en países europeos en los que el Estado provee una gama amplia de servicios, y en los que se pueden encontrar de manera extensiva y gratuita servicios de salud, salud mental y drogas y alcohol a los que se puede acceder más o menos fácilmente mediante la gestión de casos. Aun así, hay algunos países europeos en los que los sistemas públicos de salud están mucho menos desarrollados y, en la expansión del modelo Housing First, algunos servicios Housing First europeos podrían encontrarse con que necesitan proporcionar el tratamiento directamente y no confiar únicamente en la gestión del caso.

Merece la pena destacar que en algunos estados de bienestar social altamente desarrollados como Dinamarca, Francia, Suecia y Noruega, algunos de los servicios Housing First utilizan equipos ACT⁸⁸. En parte se debe a que la persona usuaria no solicita un tratamiento – solo pide alojamiento – incluso cuando lo necesita realmente. En estos casos, seguramente será más fácil que la persona se comprometa con el tratamiento una vez que se sienta cómoda y que conozca a quien lo proporciona. Con estos perfiles, puede ser muy útil, por ejemplo, que un/a psiquiatra llame por teléfono o se siente en un parque a tomar un café en con la persona y que construya así una relación de confianza antes de plantear el tratamiento.

Cuando Housing First trabaja con personas sin hogar con necesidades muy grandes y complejas puede que sea necesario disponer de un equipo multidisciplinar. Los servicios habituales para personas sin hogar pueden ser incapaces de dar respuesta a estas necesidades de las personas usuarias de Housing First, que son complejas y/o que suponen un reto, por ejemplo, porque se proporcionan en una oficina y no visitan a las personas en sus casas. Algunos de los servicios habituales también trabajan todavía desde "compartimentos estancos", es decir, separados operativamente entre ellos. Un buen ejemplo de esto son los casos de personas usuarias de Housing First que necesitan una

87 Nota del traductor: en Housing First, se denomina profesional par, *peer worker* o *peer* a personas que, tras haber pasado por una situación de sinhogarismo, adicciones o trastorno de salud mental, se integra como figura profesional o referente de las personas participantes en los programas.

88 La mayoría de los servicios Housing First están basados en ICM o en una gestión de caso intensiva.

combinación de servicios de salud, drogas/alcohol y salud mental. Los servicios tradicionales pueden proporcionar estos apoyos por separado y puede ser complicado coordinarlos, mientras que un equipo multidisciplinar Housing First está diseñado para proporcionar la combinación completa de apoyo y tratamientos.

En algunos países europeos, todos los servicios de salud que puede necesitar una persona usuaria de Housing First deberían de ser accesibles y gratuitos para toda la ciudadanía. Sin embargo, puede haber obstáculos para acceder a servicios de salud subvencionados o conveniados, como la existencia de actitudes negativas hacia las personas sin hogar o una burocracia relativamente compleja. Puede que las personas sin hogar también eviten los servicios de salud públicos porque se sienten estigmatizadas y creen que se rechazará su acceso al tratamiento, aun cuando en la práctica sea casi seguro que vayan a recibirlo⁸⁹. Housing First puede funcionar bien en estos casos, porque puede abogar y organizar a través de la gestión del caso el acceso a los servicios de salud que la persona usuaria de Housing First quiera utilizar. Como se ha indicado, los servicios europeos de Housing First a menudo proporcionan solamente gestión del caso, ya que los servicios de salud requeridos son accesibles de manera gratuita. El papel fundamental que desempeña en ese caso Housing First es asegurar que el acceso se organice de manera adecuada.

Housing First ejerce un control más directo sobre la combinación de tratamientos y apoyos que se proporcionan a la persona usuaria cuando utiliza un equipo multidisciplinar que cuando utiliza ICM, ya que todas las personas integrantes del equipo interdisciplinar son trabajadoras del servicio Housing First. Cuando se utiliza una configuración ICM, no existe el mismo nivel de control, ya que las personas del equipo principalmente trabajan para otros servicios.

La cooperación con otros servicios puede requerir también una gestión delicada y puede presentar algunos retos para los servicios Housing First. La efectividad de los servicios Housing First a la hora de proporcionar el tratamiento y apoyo requeridos depende en parte de organizaciones externas sobre las que el servicio Housing First puede que no tenga ningún control. Si estos servicios externos se resisten a colaborar con un servicio Housing First o se enfrentan a recortes de su financiación, el servicio Housing First puede encontrarse con dificultades operativas. Este riesgo es menor cuando los servicios Housing First forman parte de un plan estratégico o una política para el sinhogarismo y se espera que los servicios colaboren entre ellos (ver Capítulo 7).

3.2.1. Gestionar las necesidades

Habrán individuos cuyas necesidades sean demasiado altas para Housing First. En ese caso, deberían existir procedimientos que aseguren que las personas puedan ser derivadas a otros servicios más adecuados. De acuerdo con la evidencia norteamericana y europea actual (2015) aproximadamente ocho de cada 10 personas sin hogar con necesidades de apoyo grandes son alojadas con éxito mediante servicios Housing First (ver Capítulo 1).

La gestión de los riesgos es uno de los motivos por los que quizás no sea posible apoyar a alguien mediante Housing First. Por ejemplo, puede que una persona usuaria viviendo en una vivienda normalizada necesite un alto grado de seguimiento para poder mantener su bienestar, por ejemplo, porque haya un alto riesgo de suicidio o sobredosis. Esta situación podría superar las capacidades de apoyo del servicio Housing First, ya que una persona del equipo tendría que acompañar constantemente a la persona durante un largo período de tiempo.

89 Quilgars, D. y Pleace, N. (2003) Delivering Health Care to Homeless People: An Effectiveness Review Edimburgo: NHS Scotland. <http://www.healthscotland.com/uploads/documents/425-RE04120022003Final.pdf>

3.2.3. El tratamiento y el apoyo proporcionados

Ya sean directamente proporcionados por un equipo multidisciplinar Housing First o bien organizados en cooperación con servicios externos a través de la gestión del caso, el tratamiento y el apoyo pueden incluir:

- o **Servicios psiquiátricos y de salud mental.** Serán necesarios ya que hay evidencia clara – en toda Europa – de que entre las personas sin hogar con grandes necesidades de apoyo hay una alta incidencia de problemas de salud mental⁹⁰. La calidad del tratamiento disponible para las personas sin hogar puede variar significativamente y algunas personas no habrán podido acceder a tratamiento antes de entrar en un programa Housing First. El tipo de apoyo proporcionado dependerá de las necesidades individuales y de las preferencias de cada persona usuaria, pero Housing First debería poder tener acceso a servicios de psiquiatría, psicología, enfermería de salud mental y especialistas de salud mental y trabajo social según sea necesario.
- o **Servicios de drogas y alcohol.** Serán necesarios porque también hay evidencia en toda Europa de que el sinhogarismo en personas con grandes necesidades de apoyo puede estar vinculado con el uso de drogas y alcohol⁹¹. De nuevo, el tipo exacto de apoyo provisto dependerá de la elección de la persona usuaria, pero seguramente requerirá de un/a especialista en drogas y alcohol que trabaje desde un marco de reducción del daño (ver Capítulo 2). La reducción del daño pretende minimizar los daños causados por el uso de drogas y alcohol mediante el apoyo y el estímulo positivo más que mediante la desintoxicación y la abstinencia para controlar el consumo. Housing First es un servicio que utiliza la reducción del daño, pero también fomenta la elección propia y utiliza una planificación centrada en la persona. Esto significa que, si la persona que utiliza Housing First decide por sí misma que quiere un tratamiento de desintoxicación para intentar un enfoque basado en la abstinencia, Housing First deberá proporcionar ese tratamiento.
- o **Servicios clínicos.** Una persona usuaria de Housing First puede necesitar servicios de enfermería que hagan una valoración periódica de su salud, ayuden con las tomas de medicación y con el seguimiento del tratamiento. Una persona usuaria de Housing First necesitará también acceso a servicios médicos a través de un médico de cabecera o generalista. Puede necesitar apoyo cuando acuda a tratamiento ambulatorio en un hospital, que quizás requiere el acompañamiento a la persona usuaria por parte de un miembro del equipo Housing First. Housing First puede implicar también la defensa de los derechos de una persona usuaria para asegurar su acceso a los tratamientos necesarios. Cuando una persona usuaria de Housing First es admitida a tratamiento en un hospital, Housing First y el hospital deberían trabajar juntos para asegurar que sus necesidades son cubiertas cuando reciba el alta hospitalaria.
- o **Servicios de cuidado personal** que ofrezcan asistencia física a las personas con una enfermedad limitante o una discapacidad. Algunas personas usuarias de Housing First podrían necesitar ayuda para vestirse, lavarse o cocinar.
- o **Terapia ocupacional.** Ofrece equipamiento y adaptaciones físicas de la vivienda para permitir una vida más independiente a las personas con enfermedades limitantes y discapacidad. Una persona usuaria Housing First puede que necesite hacer reformas en su cocina o su baño o para entrar y salir de la vivienda con mayor facilidad, o que necesite artículos que hagan su hogar más usable.
- o **Cobertura las 24 horas** disponible para las personas con grandes necesidades de apoyo. Esto significa que se prestan los servicios Housing First en horario laboral y que fuera de ese horario habrá un/a profesional que responderá el teléfono y podrá gestionar una emergencia.
- o **Asesoramiento e información** en salud, que ofrecerá el equipo Housing First, posiblemente integrando la figura del par en el equipo. Un par es una persona que ha experimentado una situación de calle con grandes necesidades de apoyo, y que es un miembro formado del equipo Housing First. En los servicios europeos Housing First se contratan a veces a antiguas personas usuarias del servicio o personas con historias de vida similares como parte de un equipo ACT o similar o también para proporcionar servicios de gestión del caso/ICM.

90 Busch-Geertsema, V., Edgar, W., O'Sullivan, E. and Pleace, N. (2010) Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research. Brussels, Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades.
<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6442&langId=en>

91 Ibid.

3.3. Integración social

La aproximación a la integración social en Housing First consiste en promover que las personas sin hogar con grandes necesidades de apoyo puedan vivir de la manera más autónoma posible en una vivienda "normal" en un barrio "normal". Desde un enfoque Housing First, la integración social ocurrirá como resultado de la normalización de la situación de vivienda y de vida. Housing First pretende fomentar la integración social ofreciendo a las personas que previamente experimentaban una situación de sinhogarismo la posibilidad de vivir como cualquier otra persona, y que tenga las mismas opciones y oportunidades de interacción social en el vecindario que cualquier otra persona⁹².

La integración social se centra en un apoyo emocional y práctico que permita a la persona ser parte de la sociedad en diferentes sentidos. Para tener una vida gratificante, una persona necesita idealmente una pareja y/o una familia y amistades que le procuren autoestima, sentimiento de ser valorada, compañía y apoyo informal. Una persona también tiene que sentir que forma parte de la sociedad, que es aceptada en la comunidad y que vive como parte de ella, que no es estigmatizada en su vecindario o la ciudadanía. Además, es importante para cualquier individuo tener un sentido de propósito a través de una actividad estructurada en la que encuentre un significado, porque también es importante para la autoestima, la pertenencia y formar parte de la sociedad.

El sinhogarismo a menudo rompe los vínculos entre la persona y las diferentes dimensiones de su vida social, en especial cuando se sufre de manera repetida o durante un largo periodo. Es posible que una persona sin hogar no tenga pareja ni contacto con su familia o amistades, puede que sea estigmatizada y rechazada por las personas que le rodean y que se sienta aislada de otras personas y de la sociedad en su conjunto. Housing First se construye desde el reconocimiento de que la falta de apoyo emocional, de amor, de aceptación por parte de la sociedad o de un lugar en la sociedad, así como la falta de un sentido de "propósito" que ofrece algún tipo de actividad estructurada son tan dañinas como los problemas de salud no tratados.

La integración social y la salud también están fuertemente interrelacionadas. Desde hace ya tiempo se reconoce que la baja autoestima, el aislamiento y las experiencias de estigmatización van en detrimento de la salud física y mental⁹³.

3.3.1. Organizar el apoyo

La organización del apoyo para la integración social puede incluir los siguientes elementos:

- **Apoyo de pares**, que pueden ser personas usuarias de otros servicios Housing First, un/a especialista par profesional o una persona del equipo Housing First que sea "experta por experiencia", es decir, por haber vivido experiencias vitales similares. Lo ideal es que una persona que trabaje como par de apoyo forme parte del equipo Housing First en situación de igualdad con el resto de profesionales, y que el equipo no la considere una "junior". Un/a profesional par de apoyo tiene una visión única porque ha vivido experiencias similares a las de las personas usuarias del servicio y puede intervenir con ellas como ejemplo positivo.
- **Asesoramiento, información, apoyo práctico y emocional** por parte del equipo Housing First – centrado en la visita semanal –, que puede incluir:
 - Ayuda para acceder a actividades de educación, formación, voluntariado, empleo remunerado y otras actividades productivas o estructuradas como las artísticas o de apoyo comunitario.

92 Tsemberis, S. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minnesota: Hazelden; Johnson, G., Parkinson, S. y Parsell, C. (2012) Policy shift or program drift? Implementing Housing First in Australia AHURI Final Report No. 184 <http://www.ahuri.edu.au/research/final-reports/184>

Pleace, N. y Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review* Bruselas: DIHAL/FEANTSA http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/improving_health_and_social_integration_through_housing_first_a_review.pdf

93 Pleace, N. y Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review* Bruselas: DIHAL/FEANTSA. Vid supra

- Ayuda en la generación o restablecimiento de apoyos sociales, por ejemplo, apoyando la participación en actos sociales o facilitando ayuda para celebrar encuentros con la familia (como el pago de costes de transporte).
- Provisión de información, asesoramiento y apoyo emocional a las personas usuarias de Housing First. Las visitas semanales son una oportunidad de hablar sobre cualquier tema que les preocupe.

3.3.2. El apoyo proporcionado

La integración social no es un concepto fijo, sino un conjunto de asuntos interrelacionados que requiere de diferentes niveles y formas de apoyo. Por ejemplo, puede ser que una persona que haya sufrido una situación de calle de manera repetida o continuada haya roto completamente los vínculos con su familia, mientras que otra persona en la misma situación puede que los haya mantenido a pesar de las circunstancias. No hay un único tipo de experiencia o de necesidades en lo que respecta a la integración social, y Housing First debe ofrecer una gama flexible de servicios. Por citar algunos de ellos:

- **Apoyo emocional**, que podría proporcionar el/la profesional Housing First durante la visita semanal, interesándose y escuchando las preocupaciones de la persona y ofreciendo asistencia técnica. Es necesario gestionar adecuadamente esta relación, pero puede ser de un gran valor para las personas usuarias de los servicios Housing First.
- **Participación en la vida comunitaria**. Ésta es una cuestión integral para Housing First como servicio, puesto que el énfasis que se hace en la provisión de vivienda es para permitir que la persona usuaria viva en su hogar como parte de una comunidad. Housing First está diseñado para promover la integración social mediante cualquier tipo de participación en la comunidad, desde actos comunitarios a acciones de menor alcance como comprar en las tiendas del barrio y hablar con las personas del vecindario. Puede que las personas usuarias de Housing First comiencen a participar de manera espontánea en la vida del barrio nada más mudarse, pero el equipo Housing First fomentará y las acompañará en esa participación. En la práctica, eso puede suceder en diferentes niveles: acompañarlas a una tienda del barrio, a un acto comunitario, a tomar un té con la vecina, etc.
- **Apoyo social de la pareja, amistades o la familia**. Housing First puede facilitar estos procesos de varias maneras. Una de ellas se trabaja generando oportunidades, que pueden ser algo tan simple como comprarle a una persona un billete de tren para ir a ver a la familia, o algo más complejo, como que un/a profesional Housing First acompañe a alguien que ha perdido el contacto con su familia a reencontrarse con ella. Housing First puede también proporcionar o facilitar el acceso a mediación familiar, mediante atención psicológica o asesoramiento a una persona usuaria cuando necesita restablecer o mejorar su relación con la familia. Housing First podrá facilitar y fomentar oportunidades para la socialización, ofreciendo apoyo emocional a una persona que busque amistades o una nueva pareja, o acompañándola alguna vez a actos sociales.
- **Gestión de las relaciones negativas**, que es una de las áreas en la que pueden necesitar apoyo las personas usuarias de Housing First. Cuando alguien ha pasado por la red de servicios para personas sin hogar o ha estado en situación de calle durante un tiempo considerable, el "control de puertas" puede ser un problema. De repente pueden aparecer personas "autoinvitadas" que incluso lleguen a instalarse en casa de la persona usuaria de Housing First. Otras personas sin hogar pueden aprovecharse a veces de personas más vulnerables usuarias de un servicio Housing First. En estos casos, Housing First puede ofrecer apoyo práctico y emocional para conseguir que la persona usuaria de Housing First mantenga el control sobre su propio hogar y no se encuentre de repente siendo anfitriona de fiestas no deseadas o siendo un foco de molestias al vecindario o de comportamientos criminales.
- **Comportamiento desafiante, molesto o criminal**, que pueden ser característicos de algunas de las personas alojadas en servicios Housing First. Una parte del abordaje de estos comportamientos podría centrarse en el acceso a tratamientos. Por ejemplo, el ruido o las molestias que enfadan al vecindario podrían estar relacionadas con el uso de drogas o alcohol, que a su vez está asociado con problemas de salud mental que requieran tratamiento. El equipo Housing First puede proporcionar formación para que las personas usuarias mejoren su gestión de la comunicación interpersonal mediante una mejor comprensión de las emociones y gestión de la ira, o proporcionar acceso a servicios y actividades externas que lo faciliten. En estos casos, será beneficioso disponer de una

cartera amplia de servicios que vayan del asesoramiento a las actividades artísticas estructuradas, además de poder dialogar sobre los posibles problemas con el equipo de intervención de Housing First.

- o **Gestionar la estigmatización.** Puede ser un reto para las personas sin hogar con grandes necesidades de apoyo, tanto porque experimenten el prejuicio derivado de su experiencia de sinhogarismo, como porque otras características de las personas usuarias puedan producir miedo o respuestas negativas en otras personas (p. ej. tener problemas de salud mental o haber estado en prisión). Una parte de la estigmatización se puede gestionar mediante la mimesis, es decir, aparecer como igual ante los ojos de cualquier otra persona. Uno de los objetivos esenciales del servicio original Housing First desarrollado por el Dr. Sam Tsemberis por los que el modelo enfatiza la importancia de vivir una vida "normal" en una comunidad "normal", era saltar las barreras que puedan existir entre las personas sin hogar, la sociedad y la integración social. Tanto aparentando ser como cualquier otra persona como viviendo del mismo modo que el resto de personas, se reducen potencialmente las barreras sociales que existen entre una persona con vivienda y una persona en situación de calle o en servicios para personas sin hogar. Del mismo modo, también se reducen los marcadores – o conjunto de características y comportamientos – que pueden generar la estigmatización cuando una persona usuaria de servicios Housing First decide seguir un tratamiento y emprender un camino hacia la recuperación. Desde el enfoque Housing First, vivir y formar parte visible de una comunidad es un modo de crear espacios para superar la estigmatización.
- o **Actividad estructurada y significativa,** que puede ser especialmente importante para ofrecer a las personas un sentido de propósito y promover su autoestima. Puede ser un apoyo dirigido, en el sentido de trabajar el progreso de las personas hacia un punto en el que el voluntariado o el empleo remunerado (ver más adelante) sea una opción posible. En Reino Unido y Finlandia, así como en el resto de Europa y Norteamérica, las actividades artísticas se utilizan a menudo para ayudar a las personas sin hogar a vincularse con una actividad estructurada y a trabajar con otras personas, que a su vez promueve su autoestima y la alfabetización emocional. Estas actividades pueden ser un fin en sí mismo o formar parte de un proceso diseñado para persuadir y apoyar a las personas sin hogar a participar en educación (básica) para personas adultas y con otras actividades educativas y formativas. Los servicios Housing First podrán ofrecer estos servicios directamente o utilizar una combinación entre gestión del caso y apoyo práctico y emocional que favorezca que las personas utilicen estos servicios en la oferta local existente.
- o **Empleo remunerado.** Conseguir un empleo remunerado es posible para algunas personas usuarias de servicios Housing First, pero puede que necesiten de tiempo y atención considerables antes de llegar a un punto en el que sea una posibilidad realista. El programa francés de Housing First, por ejemplo, ofrece un apoyo específico para conseguir un empleo remunerado⁹⁴. La evolución hacia una actividad económica formal puede ser un proceso que comience con actividades artísticas, pase por la educación básica y el voluntariado y llegue al punto de solicitar un empleo. La actitud de los/as empleadores/as y las condiciones económicas subyacentes son factores importantes que mantienen a las personas fuera del mercado de trabajo, y puede que los servicios Housing First tengan que intervenir directamente con los/as potenciales empleadores/as, fomentando y ayudando a que consideren ofrecer empleo a personas usuarias de servicios Housing First (del mismo modo que se debe intervenir con propietarios/as de vivienda en el mercado privado, ver Capítulo 4).
- o **Seguridad ontológica.** Este concepto se refiere a lo que podría llamarse sentido de seguridad y predictibilidad en la vida y que, en Housing First, se centra en el papel de proporcionar un hogar estable a las personas. En el sinhogarismo, la desconexión con otras personas, con la sociedad y con la comunidad local sucede porque alguien no tiene un lugar en la sociedad, sobre todo porque no tiene un hogar. Pero también la falta de vivienda impide o dificulta la posibilidad de tener un lugar en la comunidad o un lugar en la vida económica y social más amplia. Al ofrecer a las personas un hogar propio, Housing First está diseñado para proveer de un espacio en la sociedad a las personas sin hogar con grandes necesidades de apoyo. Housing First está pensado para integrar en la sociedad a personas sin hogar desde este nivel básico, utilizando la vivienda para favorecer los sentimientos de seguridad, certeza y predictibilidad que da el saber dónde se vive y a dónde se pertenece.

94 El programa francés Housing First Un chez soi d'abord ha desarrollado una colaboración siguiendo el modelo de Inserción y Atención individualizada (Individual Placement and Support -IPS- del Douglas Institute, Montreal). El programa "working first" de Marsella está diseñado para favorecer el acceso a empleo y empleo protegido entre personas usuarias de Housing First.



Al posicionar el apoyo para la integración social en un lugar prominente de la intervención, Housing First aborda una serie de necesidades que son tan significativas para la recuperación como el acceso a un hogar estable y al tratamiento. En cualquier caso, es importante no perder de vista los principios fundamentales de *elección* y *control* del modelo Housing First⁹⁵. Housing First está pensado para generar oportunidades de integración social en un marco que enfatiza la recuperación, pero también la *elección*. No se deberían generar expectativas de que el uso de Housing First hará que una persona usuaria se comporte de un modo determinado. Si no quiere hacerlo, una persona usuaria no debería estar obligada a hablar con su vecino/a, a inscribirse a un curso o acudir a un acto comunitario, porque cualquier otra persona, en cualquier otra vivienda, podría ejercer su capacidad de elección en estos ámbitos.

95 Hansen Ljöfstrand, C. y Juhila, K. (2012) The Discourse of Consumer Choice in the Pathways Housing First Model *European Journal of Homelessness* 6(2), 47-68 <http://housingfirstguide.eu/website/the-discourse-of-consumer-choice-in-the-pathways-housing-first-model/>

CAPÍTULO 4.



Proporcionar
la vivienda

4.1. La vivienda y el vecindario en Housing First

Hay una diferencia sustancial entre que te ofrezcan un alojamiento y disponer de un hogar real. Para que sea un hogar, un alojamiento debe ofrecer:

- **Seguridad de tenencia** u ocupación con vigencia legal, es decir, una persona usuaria de Housing First no debería encontrarse en una situación en la que no tenga derechos sobre la vivienda y en la que pueda ser desahuciada sin preaviso y/o con uso de fuerza.
- **Privacidad**. La vivienda debe ser un espacio privado donde la persona pueda elegir estar sola sin interferencias y pueda mantener relaciones personales con la familia, amistades y/o con su pareja.
- Un espacio sobre el que la persona que lo habita tenga **control**, en términos de quién y cuándo puede entrar en su hogar y también en términos de poder desarrollar su vida de la manera que desee, con las limitaciones habituales de un contrato de ocupación o alquiler estándar.
- Un lugar donde la persona se sienta **segura física y emocionalmente**.
- **Asequible**, de manera que el pago del alquiler no sea tan alto que impida a la persona cubrir otros gastos básicos, como la comida o los suministros.
- **Todas las comodidades** que posee una vivienda normal, mobiliario suficiente, una cocina y baño que funcionen, así como luz, calefacción y saneamiento en condiciones.
- Un **estándar suficiente** de habitabilidad, por ejemplo, que no haya sobreocupación o que tenga un mantenimiento correcto.
- Que sea **su propio espacio**, que la persona pueda decorar y amueblar según su gusto y en el que pueda vivir su vida como desee. La vivienda no debería regirse por el tipo de reglas y reglamentos que suelen existir en una institución, que determinan cómo deben ser decorados, amueblados y vividos los espacios.

La Tipología europea de sinhogarismo (ETHOS) identifica los elementos de los dominios físicos, sociales y legales que definen lo que se considera una vivienda. El dominio físico se centra en que la persona disponga de un espacio para ella misma, algo tan básico como tener una puerta de entrada a su hogar sobre la que tenga control exclusivo. El dominio social implica tener el espacio y la privacidad que permitan sentirse "en casa". El dominio legal recoge la definición internacional de un derecho a la vivienda, es decir, la seguridad de residencia con protección legal (ver Capítulo 2)⁹⁶.

La ubicación de la vivienda es importante, aunque los servicios Housing First seguramente no tendrán recursos para poder escoger viviendas en cualquier barrio de la ciudad o municipio. En algunos lugares, como en las grandes ciudades europeas, a menudo habrá que buscar el equilibrio entre lo que se podrán permitir las personas usuarias de los servicios Housing First y lo que sería su "hogar ideal".

Siempre que sea posible, conviene evitar áreas caracterizadas por tasas de crimen altas o comportamientos molestos y baja cohesión social/capital social débil, así como áreas en las que haya poco o ningún sentimiento positivo de "comunidad", en las que personas usuarias de los servicios Housing First puedan ser objeto de discriminación o persecución o donde estén en riesgo continuo de ser víctimas de crímenes. Hay evidencias claras que indican que una ubicación errónea de las viviendas puede inhibir o dificultar el camino hacia la recuperación que quieren fomentar los servicios Housing First⁹⁷. De manera más general, es deseable evitar localizaciones que no sean agradables físicamente, así como aquellas que no tengan acceso a las comodidades necesarias y deseables, como una tienda local asequible, medios de transporte y espacios verdes. Un barrio adecuado puede ser determinante

96 Tipología Europea de Sinhogarismo y Exclusión Residencial <http://housingfirstguide.eu/website/ethos-european-typology-of-homelessness-and-housing-exclusion/>

97 Pleave, N. con Wallace, A. (2011) Demonstrating the Effectiveness of Housing Support Services for People with Mental Health Problems: A Review Londres: National Housing Federation

para conseguir buenos resultados de salud, bienestar e integración social de las personas usuarias de Housing First⁹⁸.

Puede que algunas personas usuarias quieran alejarse de los lugares en los que vivieron como personas sin hogar, quizás porque quieran evitar presiones de personas con las que han compartido esa situación previamente. Algunas de las personas usuarias, como las mujeres que hayan sufrido violencia doméstica/de género, quizás necesitan evitar vivir en determinadas zonas por motivos de seguridad personal y para mejorar su salud y bienestar. Lo ideal es que una vivienda Housing First no esté ubicada en un área que la persona usuaria desea evitar.

Un hogar adecuado ha de estar situado en un barrio adecuado. Evitar áreas caracterizadas por problemas sociales y por la falta de infraestructuras y servicios ayudará a incrementar las opciones de mantenimiento de la vivienda.

4.2. La vivienda como punto de partida

La vivienda es el *punto de partida* más que el *objetivo final* para los servicios Housing First. Housing First es muy diferente a muchos otros servicios para personas sin hogar, que intentan conseguir que las personas sin hogar estén "preparadas para la vivienda" antes de ofrecerles una, como sucede en los servicios de escalera, en los que la vivienda es *lo último* que aparece. En Housing First, la provisión de una vivienda es *lo primero* que sucede.

Se describe la vivienda en Housing First como el elemento que ofrece *seguridad ontológica*. Este es un concepto académico que puede resumirse en el sentimiento de la persona de que su vida es segura, predecible y fiable – lo contrario de lo que se experimenta en una situación de sinhogarismo, en la que nada es fiable y los riesgos inmediatos y futuros aparecen por todas partes⁹⁹. Housing First está diseñado para que las personas usuarias tengan un hogar propio que les ayude a volver o a iniciar una vida normal. Así es como una académica americana ha descrito el papel de la vivienda en Housing First:

“Puede que tener un “hogar” no garantice la recuperación en el futuro, pero ofrece una plataforma estable desde la que volver a crear una vida normalizada y menos estigmatizada en el presente¹⁰⁰”

Además de proporcionar una salida permanente del sinhogarismo, una vivienda tiene **las siguientes funciones en Housing First:**

- **Una vivienda es el punto de partida para la integración social.** Mediante su propio hogar, las personas usuarias de los servicios Housing First recuperan o se inician en una parte central de una vida normalizada: tener su propio hogar. Housing First enfatiza el papel de la vivienda para comenzar un proceso por el que la persona sin hogar con grandes necesidades de apoyo vive *dentro* de una comunidad y en una sociedad, y no sigue siendo excluida por carecer de una vivienda propia (ver Capítulo 3).
- Estar en la calle, o en cualquier otro sitio inseguro, aumenta tanto la percepción como la realidad de estar en riesgo físico. Los servicios de emergencia y los servicios comunales para personas sin hogar también pueden ser percibidos como inseguros – y de hecho serlo –. **Una vivienda adecuada ofrece tanto seguridad como predictibilidad.** Alguien que utilice Housing First sabe que tiene un lugar para dormir y que éste será seguro
- **Una vivienda ofrece un entorno seguro y estable que mejora la eficacia del tratamiento** que las personas usuarias de Housing First puedan querer recibir. La experiencia existente al intentar proporcionar un tratamiento efectivo para problemas de salud mental y física o ayuda con el abuso de alcohol y drogas ha demostrado que, cuando una persona está en situación de calle o en servicios para personas sin hogar, la efectividad del tratamiento se ve *afectada negativamente*.

98 Bevan, M. y Croucher, K. (2011) *Lifetime Neighbourhoods*, Londres: DCLG <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2011/lifetimeneighbourhoods.pdf>

99 Pleace, N. y Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review* Bruselas: DIHAL/FEANTSA. Vid note 92.

100 Padgett, D. K. (2007). There's no place like (a) home: Ontological security among persons with serious mental illness in the United States. *Social Science & Medicine*, 64(9), 1925-1936, p. 1934.

Si se quiere que los servicios de salud para las personas sin hogar sean efectivos, el primer paso será garantizar que tengan un sitio donde vivir en el que las personas estén calientes, secas, puedan comer regularmente y no sean objeto de los niveles extremos de estrés que suelen acompañar al sinhogarismo¹⁰¹.

- o **Un hogar ofrece control sobre la vida.** Disponer de una vivienda permite a las personas ejercer su privacidad, socializar y tener un espacio en el que desarrollarse y mantener una pareja. Tener un hogar permite a las personas vivir la vida como deseen, algo que no es posible en los servicios comunales para personas sin hogar, en alojamientos de emergencia en los que el espacio es compartido, o cuando se vive en la calle.
- o Cuando la necesidad de una vivienda está cubierta, es posible **priorizar otros aspectos de la vida.** Housing First muestra que la vida puede mejorar mediante una vivienda estable y vincula activamente a las personas usuarias de servicios Housing First con la idea de que su salud, su bienestar y su integración social pueden también mejorar. A su vez, esto les anima a vincularse con otros servicios de tratamiento y apoyo.

Un servicio que no ofrezca algo que pueda ser claramente reconocible como un hogar no puede ser considerado como Housing First. Alojamientos de emergencia u hostales con dormitorios compartidos, o que ofrezca espacios de habitación parcialmente privados, que no sean una unidad en sí mismos, no es Housing First. Igualmente, no será Housing First un servicio en el que el equipo profesional pueda acceder a su antojo en la vivienda de una persona usuaria o en el que disponga de una llave de la vivienda que puedan usar sin su permiso.

El Capítulo 3 describe la variedad, alcance y organización de los apoyos a la vivienda que proporcionan los servicios Housing First.



101 Quilgars, D. y Pleace, N. (2003) *Delivering Health Care to Homeless People: An Effectiveness Review* Edimburgo: NHS Scotland. <http://www.healthscotland.com/uploads/documents/425-RE04120022003Final.pdf>

4.3. Proporcionar la vivienda

Del mismo modo que las personas usuarias de servicios Housing First pueden decidir sobre si siguen o no un tratamiento (ver Capítulos 2 y 3), también deberían poder elegir dónde y cómo quieren vivir. Obviamente, las opciones de vivienda estarán limitadas a la disponibilidad y a lo que puedan permitirse las personas en relación al coste del alquiler¹⁰², pero en general...

...las personas usuarias de Housing First deberían esperar:

- **Poder ver la vivienda antes de aceptar mudarse.**
- Que se les ofrezca **más de una opción de vivienda**, por ejemplo, deberían poder rechazar una vivienda que se les haya ofrecido sin que el rechazo acarree consecuencias negativas. En la práctica, un servicio Housing First puede que se enfrente a dificultades a la hora de encontrar la vivienda ideal, algo que tendrá que explicarse con claridad a las personas usuarias, aunque no deberían pensar que es suficiente con ofrecer una o dos opciones de vivienda. Housing First no debería nunca retirar una oferta de vivienda y apoyo porque alguien haya rechazado previamente una o más ofertas de vivienda.
- **Que se les expliquen las consecuencias financieras de tener su propia vivienda** y tener la oportunidad de hablar sobre ello. Antes de mudarse a su hogar, las personas usuarias de Housing First deberían entender cuáles serán sus obligaciones financieras y de cuánto dinero dispondrán. En algunos países europeos que ofrecen una renta mínima a las personas en situación de desempleo, puede suceder que las personas usuarias tengan menos ingresos disponibles cuando residen en una vivienda que cuando están en alojamientos de emergencia o temporales para personas sin hogar (ya que incurrirán en gastos adicionales).
- Tener **alguna elección sobre la ubicación** de la vivienda que se les ofrece.
- Que se les permita **flexibilidad sobre cómo quieren vivir**, por ejemplo, alguien podría querer vivir con su pareja, amistades o con otras personas en vez de vivir solo/a. Algunos servicios italianos Housing First, por ejemplo, dan apoyo a familias, y algunos servicios en Inglaterra están dirigidos a parejas (ver Apéndice)

Hay tres mecanismos principales mediante los que Housing First puede proporcionar viviendas::

- Uso del mercado privado de vivienda.
- Uso del sector de vivienda social (si existe).
- Provisión directa de la vivienda, mediante la compra, la construcción de nuevas viviendas o el uso del stock existente.

Entre **las dificultades** con las que se puede encontrar un servicio Housing First se encuentran:

- **Conseguir vivienda suficiente y asequible** en ubicaciones con mercados de vivienda muy ajustados (donde la demanda de vivienda es muy alta). Es probable que cualquier zona con un crecimiento económico alto sea un lugar difícil para encontrar suficiente vivienda con características adecuadas. El tipo de vivienda disponible en algunas áreas rurales, con mayor escasez de apartamentos pequeños, puede suponer también un reto.
- Allí donde existe **vivienda social** disponible, puede que se **priorice el acceso de otros colectivos en exclusión** que no sean personas sin hogar, o que haya una alta demanda de diferentes colectivos.
- En el **mercado de vivienda privada** podrían existir **problemas de disponibilidad, asequibilidad y calidad** de las viviendas.
- Los/as propietarios/as de viviendas tanto del sector público como del privado pueden tener **reticencias para alojar a personas que previamente han estado en situación de sinhogarismo** y con necesidades de apoyo grandes. Pueden pensar que personas que hayan estado en esta

¹⁰² En algunos casos, los servicios Housing First pagarán los alquileres de las personas usuarias; en otros, se consiguen ayudas a la vivienda a través de los sistemas de bienestar..

situación van a acarrearles problemas, como disputas con el vecindario o que van a dejar de pagar el alquiler.

- o **Las personas usuarias de los servicios Housing First a veces no podrán acceder a suficientes beneficios sociales como para pagar el alquiler.** Esto será un problema mayor en los países europeos que han limitado sus sistemas de bienestar, que en aquellos que tienen unos sistemas de bienestar extensivos, donde existen diversas ayudas a la vivienda o rentas mínimas que pueden llegar a cubrir todo o casi todo el coste del alquiler para personas vulnerables o con ingresos mínimos. En los estados de bienestar más limitados, los servicios Housing First quizás necesiten encontrar fuentes de financiación adicionales que cubran el alquiler de las personas usuarias.
- o Es posible crear nueva vivienda especialmente para Housing First, pero los **costes de desarrollo (construcción) o de renovación o transformación de viviendas** existentes son considerables. La compra de viviendas es también una opción, y puede ser más económica que construir o renovar viviendas, pero los costes habitualmente serán demasiado altos como para que sea una opción realista.
- o **Actitudes de rechazo** (del tipo: "sí al servicio, pero no en mi barrio") vinculadas a la estigmatización de las personas sin hogar, pueden desembocar en que el vecindario se oponga a que existan servicios Housing First en la zona. Puede que los servicios Housing First tengan que trabajar con la comunidad en estos casos, ofreciendo información y seguridad y si hace falta interviniendo si una persona usuaria del servicio Housing First ha causado algún problema (también si alguna persona en el vecindario se comporta de modo poco razonable con una persona usuaria).
- o Housing First puede operar con flexibilidad e imaginación, pero **no puede solucionar problemas latentes sólo mediante la provisión de una vivienda adecuada y accesible**, y puede que se encuentre con dificultades operativas en contextos en los que no exista suficiente vivienda disponible para el conjunto de la población.

Housing First está dirigido a personas sin hogar con grandes necesidades de apoyo, de modo que el número de viviendas que necesitarán los servicios Housing First a menudo será *relativamente* reducido. Aunque los datos sobre el sinhogarismo en Europa son incompletos, parece que es probable que los servicios Housing First *no* requiriesen cientos de viviendas, ni siquiera en las grandes ciudades¹⁰³.

4.3.1. Trabajar con el Mercado Privado

Housing First puede utilizar de varias maneras el mercado privado de alquiler como fuente de viviendas. Un uso óptimo del mercado privado de alquiler incluye:

- o **Inspeccionar y revisar con atención los estándares de habitabilidad y ubicación** de la vivienda.
- o **Revisar que los acuerdos de alquiler u ocupación son correctos** y que la persona usuaria del servicio Housing First tiene la protección legal que garantice la seguridad de ocupación de su hogar. Los contratos de alquiler en el sector privado serán de mayor duración y más seguros en algunos países que en otros.
- o **Evaluar la asequibilidad** de la vivienda, valorando que los precios de alquiler actuales y posibles futuros permitan cubrir otros gastos necesarios. Cuando los servicios Housing First soliciten a las personas usuarias una aportación económica, se deberá revisar regularmente que ésta sea asequible. Se deberá explicar con claridad cualquier contribución económica que se exija a la persona usuaria antes de que acepte una vivienda. Algunos servicios Housing First solicitan una contribución al alquiler del 30% de los ingresos de la persona usuaria. En algunos países esto no será factible, porque las personas usuarias tendrán ingresos muy reducidos. El servicio Housing First deberá cubrir entonces los costes o proporcionar una ayuda económica. En otros países, el sistema de bienestar pagará una parte o todo el alquiler de las personas usuarias de los servicios Housing First. El servicio solo tendrá que hacer una pequeña contribución a los costes de vivienda o ni siquiera eso.
- o **Negociar, dialogar y educar a las personas propietarias de viviendas y/o a sus agentes.** No se debería presuponer que todas las personas propietarias en el sector privado vayan a rechazar o

103 Busch-Geertsema, V., Benjaminsen, L., Filipovič Hrast, M. y Pleace, N. European Observatory of Homelessness. FEANTSA Bruselas (2014) <http://housingfirstguide.eu/website/extent-and-profile-of-homelessness-in-european-member-states-a-statistical-update/>

tener problemas con alquilar sus viviendas a un servicio Housing First. La experiencia de algunos de los programas Housing First muestra que algunas personas propietarias en el sector privado están preparadas para trabajar con servicios Housing First por su sentido de responsabilidad cívica¹⁰⁴.

- o **Ofrecer a la propiedad un servicio de gestión inmobiliaria** puede ser un incentivo potente. Un servicio Housing First puede ofrecer una garantía de que el alquiler se pagará y que cualquier asunto será gestionado, desde posibles disputas vecinales a ocuparse del mantenimiento, reparaciones o renovaciones de la vivienda. Si la propiedad sólo tiene que preocuparse por cobrar un alquiler garantizado a fin de mes, es posible que pueda superar las inquietudes de ofrecer su vivienda a una persona sin hogar. Algunos servicios Housing First se ofrecen a ser responsables directos del alquiler, subarrendando a las personas usuarias, de modo que el servicio- y no la persona- es responsable legal de cualquier problema con el alquiler.
- o **Ofrecer un incentivo económico** a la propiedad del mercado privado es una estrategia posible, aunque la experiencia de algunos países como Finlandia o Reino Unido, indica que los mercados privados suelen reaccionar subiendo los precios cuando se ofrecen estos incentivos económicos para alojar a personas sin hogar¹⁰⁵.

En Portugal, el uso del mercado privado en el programa Casas Primeiro de Lisboa ha tenido muy buenos resultados, generando en la gran mayoría de personas usuarias la sensación de¹⁰⁶:

- o **Control** sobre su espacio vital
- o **Privacidad** en su vivienda
- o **Tranquilidad** en el hogar, siendo un lugar en el que podían encontrar paz y calma
- o Disponibilidad de todas las **instalaciones y comodidades** que necesitaban

Casas Primeiro también ha informado de que muchas de las personas usuarias que vivían en viviendas del mercado privado, aunque no todas, se sentían en su barrio como en casa.

En Londres y en el resto de Reino Unido, la experiencia con el uso de viviendas del mercado privado para Housing First es más variada, principalmente por:

- o La **inseguridad de la tenencia**, ya que la mayoría de la vivienda privada se alquila por periodos cortos (6 o 12 meses). Estos contratos ofrecen alguna protección ante el desahucio, pero una vez que finaliza el periodo de alquiler no existe ninguna protección legal. Esto significa que, una vez finalizado un contrato de 12 meses en el mercado privado de alquiler, las personas usuarias pueden ser expulsadas de sus viviendas sin ningún tipo de protección legal.
- o Debido a los **altos precios de los alquileres** en algunos puntos de Reino Unido, sólo las viviendas más baratas del mercado son asequibles para personas solicitantes de ayudas o subsidios. Las personas usuarias de Housing First no pueden permitirse un estándar de vivienda mejor y una ubicación más atractiva

4.3.2. Trabajar con el Mercado Social

No existe un único tipo de vivienda social en Europa y tampoco es accesible para todas las personas¹⁰⁷. En esta Guía de Housing First, se entiende por vivienda social aquella que se construye con un subsidio por parte del gobierno o de entidades no lucrativas, que ofrece seguridad de ocupación de la vivienda adecuada y a un precio asequible.

104 <http://www.shp.org.uk/story/housing-first-provides-stability-chronically-homeless-people>

105 Wilson, W. (2015) *Households in Temporary Accommodation (England)* House of Commons Briefing Paper Number 02110 www.parliament.uk/briefing-papers/sn02110.pdf

106 Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, M.T. y Duarte, T. (2014) Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration *European Journal of Homelessness* (8.1), 29-56 - <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/Housing-First-An-Ecological-Approach.pdf>

107 Whitehead, C. y Scanlon, K. (eds) *Social Housing in Europe London*: LSE. - <http://www.lse.ac.uk/geographyAndEnvironment/research/London/pdf/SocialHousingInEurope.pdf>

Hay varias maneras por las que Housing First puede utilizar el mercado social de alquiler como fuente de viviendas:

- Considerar que, si bien el mercado social de alquiler puede desempeñar un papel relevante en la provisión de vivienda a personas sin hogar, éste no tiene por qué ser la única inquietud de las personas o entidades propietarias en el mercado social ¹⁰⁸. La vivienda social puede tener un mandato más amplio que erradicar el sinhogarismo, por ejemplo, la regeneración o la gestión estratégica de los mercados de vivienda. Podrá ser necesario que los servicios Housing First tengan que negociar contratos, abogar por los derechos de las personas o apoyar los procesos de solicitud de una vivienda social.
- Aceptar que una entidad o persona propietaria de vivienda social puede tener las mismas reticencias que las personas propietarias del mercado privado a la hora de alojar a personas con grandes necesidades de apoyo que hayan estado en situación de calle. Pueden tener las mismas inquietudes sobre los posibles problemas de gestión derivados de alojar personas usuarias de Housing First, desde disputas vecinales hasta impagos del alquiler
- Prepararse para ofrecer servicios de gestión inmobiliaria a la propiedad, por ejemplo, garantías de pago del alquiler o el compromiso de que el servicio Housing First gestionará cualquier incidencia que surja, como disputas en el vecindario. Esto puede ser especialmente relevante cuando una persona usuaria haya sido previamente expulsada de una vivienda social.
- Generar sistemas de asignación de viviendas que integren a múltiples agentes del mercado social, en caso de que existan. El mercado de vivienda social de una ciudad o región puede ser un sistema integrado mediante el que las personas elegibles presentan una única solicitud de vivienda que llega simultáneamente a todas las entidades o personas propietarias. Es probable que las personas usuarias del servicio Housing First necesiten ayuda en el uso de estos sistemas, que pueden ser electrónicos.
- Establecer un protocolo de trabajo o un acuerdo que permita disponer de un número mínimo de viviendas adecuadas cada año. Por ejemplo, una entidad propietaria de vivienda social podría comprometerse a ofrecer un 5% de las viviendas libres durante un periodo de 3 años exclusivamente a personas usuarias de Housing First. El porcentaje podría ser menor en el caso de entidades propietarias de mayor tamaño, como un ayuntamiento o una entidad no lucrativa que proporcione toda o la mayor parte de vivienda social en una ciudad.
- Promover un acuerdo formal por el que las personas usuarias de servicios Housing First consigan puntos adicionales o tengan prioridad en los sistemas de asignación de vivienda social. En el caso de una única entidad propietaria, este tipo de acuerdos podrían ser el sistema de asignación único; en un sistema de alquiler basado en la elección que integre varias entidades o personas propietarias podría ofrecer puntos adicionales para la asignación.

¹⁰⁸ Pleace, N., Teller, N. y Quilgars, D. (2011) *Social Housing Allocation and Homelessness Bruselas*: FEANTSA - http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/04/feantsa_eoh-studies_v1_12-2011.pdf

CAPÍTULO 5.



Evaluar Housing First

5.1. La importancia de la evidencia

La evidencia ha sido fundamental para el desarrollo de Housing First. Mediante la generación de evidencia de buena calidad, Housing First ha conseguido influir en los debates de políticas para el sinhogarismo en Norteamérica y ha sido capaz de atraer y mantener financiación. En Europa, la creciente base de evidencia sobre Housing First ha mostrado que **el modelo puede funcionar en una gran variedad de países**, entre los que existen diferencias significativas en los estados de bienestar, los sistemas de vivienda, la cultura y los niveles de prosperidad económica. Como se muestra en el Apéndice, las evaluaciones de Housing First han informado del éxito del modelo en sitios tan diversos como Dinamarca, Inglaterra, Francia, Países Bajos, Portugal, Escocia y España.

La evaluación de servicios Housing First tiene varios beneficios:

- **La evidencia sólida ha sido importante especialmente para convencer a gobiernos, entidades no lucrativas y proveedores de servicios para el sinhogarismo de que considerasen el uso de Housing First.** El gobierno federal de EE.UU. ha reconocido que el modelo Housing First ha demostrado su efectividad¹⁰⁹ y las evaluaciones sistemáticas han puesto a Housing First en el centro de las estrategias para luchar contra el sinhogarismo en Canadá y Francia. La evaluación ha sido crucial para promover la idea de Housing First, al demostrar que Housing First funciona y que puede ser efectivo en relación a su coste. Aun así, para que la evidencia sea persuasiva, las evaluaciones de Housing First deben ser de buena calidad y deberían idealmente comparar el enfoque Housing First con los servicios existentes.
- **Medir los resultados sistemáticamente y de manera rigurosa permite a los servicios Housing First evaluar su funcionamiento.** Una evaluación de buena calidad permite a los servicios Housing First aprender sobre las limitaciones en la provisión de apoyos o viviendas, y les da la oportunidad de introducir mejoras.
- **Una evaluación que demuestre un buen funcionamiento de un servicio Housing First puede ayudar a garantizar el flujo de financiación** y apoyar la expansión de los servicios Housing First.
- Evaluar Housing First es el principal modo de aprender sobre la práctica y sobre otros componentes importantes para la provisión de Housing First. Llevar a cabo evaluaciones y compartir sus resultados puede ser de gran utilidad para cualquier entidad o persona que esté implicada en el desarrollo y la provisión de servicios Housing First.

La evaluación acarrea tanto riesgos como oportunidades. Es importante prestar atención a cómo se recoge información, ya que una evaluación con un diseño o una aplicación deficientes puede socavar un servicio específico Housing First y el propio modelo Housing First en general. Cualquier servicio Housing First que inicie una evaluación debe de tener claro que, si está bien hecha, será difícil que la evaluación muestre que el servicio es perfecto. Es probable que aparezcan algunos temas menores que requieran atención y que se descubra que Housing First no funciona para todas las personas en cualquier circunstancia, por mucho que el ritmo con el que Housing First consigue erradicar el sinhogarismo sea por lo general mucho mayor que el de otros servicios para personas sin hogar, a tenor de las evidencias actuales.

Sin duda, la evidencia puede apoyar el desarrollo de Housing First y puede ser crucial para promover la implantación del modelo y conseguir financiación sostenible para los servicios Housing First. El uso de evidencias sólidas ha sido fundamental para promover con éxito el modelo Housing First en Norteamérica. Pero las evidencias también pueden implicar riesgos, ya que puede destacar tanto los éxitos como las limitaciones del modelo. Es importante señalar que, aunque las personas y entidades filantrópicas o no lucrativas y los gobiernos no esperen que Housing First tenga resultados perfectos, y por buenos que sean los resultados de un servicio Housing First, la evidencia no siempre será suficiente para convencer sobre los éxitos del modelo.

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

5.2. Evaluación de proceso y de efectividad

5.2.1. Evaluación de proceso

Por evaluación de proceso entendemos la valoración sobre cómo funciona un servicio, lo cual implica comprender la filosofía de Housing First. Un primer paso muy importante de la evaluación es garantizar que se entiende el diseño del servicio Housing First, es decir, que se sabe cómo se supone que va a funcionar el servicio. Una medida clave para ello es el nivel de *fidelidad* (similitud) del servicio al modelo original Housing First. La fidelidad se refiere a los principios fundamentales de Housing First y a los detalles operativos del exitoso modelo original.

5.2.2. Fidelidad

Evaluar la fidelidad es el punto de partida de cualquier evaluación de Housing First. **La fidelidad analiza hasta qué punto un servicio sigue los principios fundamentales de Housing First** (ver Capítulo 2). Si un servicio no se ajusta a los principios fundamentales no debería considerarse Housing First y, por tanto, no debería evaluarse como ejemplo de Housing First.

La medición de la fidelidad también puede describirse como la valoración de la deriva (desviación) del servicio desde el modelo inicial o paradigma, que es un principio fundamental de cualquier evaluación de servicios. Esto significa que se debe asegurar que el servicio Housing First evaluado se parece al diseño de servicio original, es decir, que no se haya alejado o que ni siquiera se llegó a acercar a los principios fundamentales de Housing First. Esto es esencial para la evaluación, ya que permite contextualizar los resultados de un servicio Housing First de éxito o de un servicio con problemas, y relacionarlos con la alta o baja fidelidad a los principios fundamentales de Housing First. Es importante porque el éxito o fracaso de un servicio Housing First puede estar fuertemente influenciados por la fidelidad, y es esencial entender si la *explicación de los resultados negativos* de un servicio concreto está relacionada con su baja fidelidad. La evidencia disponible en Europa hasta el momento sugiere que el éxito de Housing First está relacionado con una **alta** fidelidad a los principios fundamentales ¹¹⁰. Aunque hayan operado en países europeos con sistemas muy variados de bienestar, salud, vivienda y sinhogarismo, todos los servicios Housing First que han seguido los principios fundamentales en Europa han tenido buenos resultados en la erradicación del sinhogarismo (ver Capítulo 1).

En Norteamérica existen evaluaciones de fidelidad – que se están adaptando en Europa para su uso –, y también están siendo desarrolladas y usadas localmente otras herramientas en algunos países europeos. Los *detalles operativos* pueden variar, por ejemplo, si se usa vivienda social o no, o si un servicio utiliza un equipo multidisciplinar integrado, gestión intensiva de casos o una combinación de apoyos (ver Capítulos 3 y 4). Los detalles operativos podrán variar de unos países europeos a otros dependiendo de las diferencias de contexto, por ejemplo, las posibles diferencias en los sistemas de salud, bienestar y vivienda. Sin embargo, la adherencia a los principios fundamentales de Housing First *no podrá variar* en un servicio que se considera de alta fidelidad.

Algunos ejemplos de evaluaciones de fidelidad Housing First:

- La evaluación de fidelidad de Pathways to Housing First¹¹¹.
- La evaluación de fidelidad del programa canadiense At Home/Chez Soi¹¹².
- La evaluación de fidelidad del Full Service Partnership (FSP)¹¹³.

110 Pleace, N. and Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41 <http://housingfirstguide.eu/website/the-case-for-housing-first-in-the-european-union-a-critical-evaluation-of-concerns-about-effectiveness/>

111 http://www.housingfirsttoolkit.ca/sites/default/files/Revised_HF_Self-Assessment_Survey_12-23-13.pdf

112 <http://www.housingfirsttoolkit.ca/sites/default/files/AtHomeFidelityScale.pdf>

113 <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4097835>

5.2.3. Evaluación de efectividad

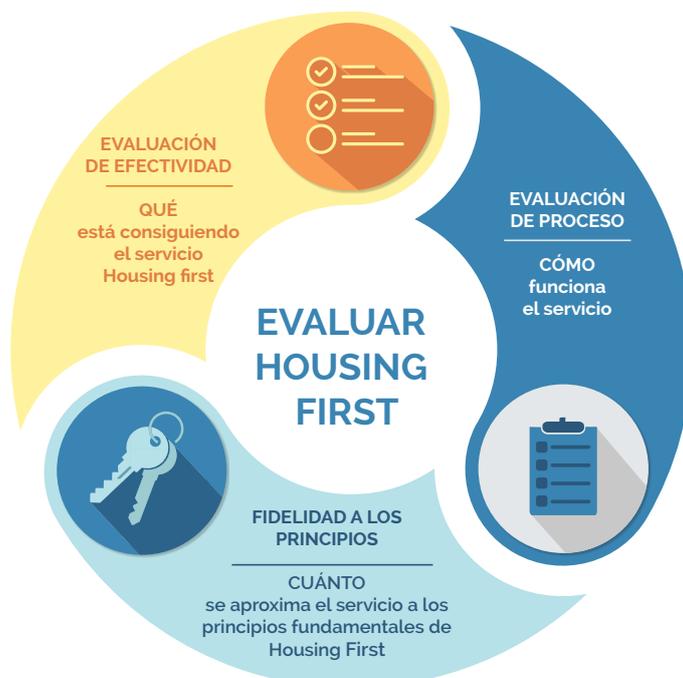
La evaluación de efectividad se centra en los logros de un servicio Housing First. Este ámbito de la evaluación mide los logros que consigue el servicio Housing First en relación a los resultados para los que se ha diseñado. También es importante en una evaluación de un servicio Housing First entender qué piensan las personas usuarias del mismo.

La evaluación de efectividad empieza por explorar los canales de prestación del servicio Housing First. Además de comprender la estructura del servicio y observar cómo funciona, también se debe considerar al resto de agentes implicados, la financiación del servicio, y la estructura y funciones de las redes que conforman el servicio Housing First. Para comprender la efectividad de un servicio Housing First, es importante entender cómo se ha diseñado el servicio y cómo opera, lo que supone entender cuál es el objetivo del servicio, cuáles son los resultados que se esperan del mismo y cuáles son las funciones del equipo profesional Housing First.

Tras evaluar la fidelidad, la evaluación debería **examinar los resultados que se pretende que el servicio Housing First consiga.** Es decir, se debe valorar si el servicio está consiguiendo o no lo que se ha definido que tiene que conseguir, tanto en términos de resultados como de percepción de las personas usuarias del servicio Housing First

La valoración de la efectividad de un servicio Housing First tiene varias dimensiones:

- Promover la permanencia en la vivienda y una salida permanente del sinhogarismo, que también se conoce como retención de la vivienda.
- Mejorar la salud y bienestar de las personas usuarias
- Mejorar la integración social de las personas usuarias.
- La relación coste/efectividad de Housing First.



5.3. ¿Qué medir?

5.3.1. Uso de mediciones validadas

Las mediciones validadas son preguntas que han sido testadas repetidamente y que han demostrado producir resultados consistentes. Las mediciones validadas pueden mejorar la calidad de la evaluación y facilitar que sus resultados se consideren más precisos. Pueden incluir:

- Preguntas validadas sobre salud mental o física.
- Preguntas validadas sobre calidad de vida.
- Preguntas validadas sobre la integración y los apoyos sociales.

Algunas mediciones validadas se utilizan de manera habitual en ámbitos nacionales, pero también hay ejemplos de mediciones que se usan internacionalmente. Algunos ejemplos (en un listado únicamente ilustrativo) podrían ser:

- Las mediciones de salud y bienestar SF-12¹¹⁴ y SF-36¹¹⁵.
- La Entrevista de Calidad de Vida de Lehman¹¹⁶ (QoLI).
- Los Años de Vida Ajustados por Calidad (AVAC o QALYs) usada en Economía de la Salud.
- La Self-Sufficiency Matrix¹¹⁷ (SSM) desarrollada en EE.UU. y adaptada para su uso en Países Bajos.
- La escala SAMSHA (Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias)¹¹⁸.

5.3.2. Preguntas clave para la evaluación

Housing First tiene tres grupos de objetivos interrelacionados (ver Capítulo 2):

- Promover la permanencia en la vivienda y una salida permanente del sinhogarismo (o retención de la vivienda).
- Mejorar la salud y bienestar de las personas usuarias, incluyendo:
 - Salud mental
 - Salud Física
 - Enfermedades limitantes y discapacidad
 - Uso de drogas y alcohol (en los casos en que sea un problema para la persona usuaria).
- Mejorar la integración social de las personas usuarias, que incluye:
 - Mejoras en el apoyo social y la autoestima.
 - Participación en la comunidad y la vida cívica.
 - Actividad estructurada y productiva e integración económica.
 - Comportamientos criminales, antisociales o molestos (cuando sea un problema para la persona usuaria).
- El coste-efectividad de Housing First, que tiene dos dimensiones:

114 El cuestionario de salud SF-12 está disponible en: <https://www.hss.edu/physician-files/huang/SF12-RCH.pdf>

115 Disponible en: <http://www.shcdenver.com/Portals/902/web-content/files/JamesGenuario/JG-health%20questionnaire.pdf>

116 Pleace, N. con Wallace, A. (2011) Demonstrating the Effectiveness of Housing Support Services for People with Mental Health Problems: A Review Londres: National Housing Federation

117 Disponible en: <http://www.selfsufficiencymatrix.org/zrm-int.aspx>

118 Pleace, N. con Wallace, A. (2011) Demonstrating the Effectiveness of Housing Support Services for People with Mental Health Problems: A Review Londres: National Housing Federation. Vide supra

- **El tiempo pasado en su piso en comparación con el tiempo que se ha dormido o vivido en otras situaciones.** Esta medida:
 - Ofrece una medición de dónde han estado noche a noche las personas usuarias del servicio Housing First y permite tener constancia de los cambios relativos. Por ejemplo, habrá un beneficio claro si una persona ha estado durmiendo en la calle tres noches por semana de media antes de entrar en un programa Housing First, y después de hacerlo esta cifra desciende a una o dos noches por mes.
 - Puede ser difícil de interpretar a no ser que se haga una buena recogida de datos. Habrá que aclarar, por ejemplo, si las noches pasadas en un piso son en el mismo piso o no, o si hubo alguna razón por la que la persona usuaria no pasó una serie de noches en su piso.
- **La percepción de las personas usuarias sobre sus hogares.** Esta medida:
 - Facilita la evaluación de cómo la persona usuaria percibe su vivienda y su grado de estabilidad.
 - Ofrece datos de la vivienda desde una perspectiva más amplia, por ejemplo:
 - > Si la persona se siente segura físicamente en su hogar;
 - > Si su vivienda es asequible;
 - > Si su vivienda tiene las infraestructuras y comodidades que necesitan;
 - > Si su hogar tiene un estándar adecuado (humedades, espacios pequeños, mantenimiento deficiente, etc.);
 - > Datos sobre el barrio donde está ubicada la vivienda;
 - > El grado de satisfacción de la persona usuaria con su hogar.

5.3.4. Salud y bienestar

Hay tres modos de medir la salud y el bienestar:

- **Utilizar mediciones simples basadas en la propia percepción de las personas sobre su estado de salud** y sobre si ha habido cambios en su consumo de alcohol/drogas (en los casos pertinentes). A tener en cuenta:
 - Es sencillo administrar mediciones básicas sobre si una persona siente que está mejorando o empeorando su estado de salud física, mental o su uso de alcohol/drogas.
 - Las respuestas serán subjetivas, es decir, estarán influenciadas por la interpretación individual de la propia salud y bienestar, que pueden ser más positivas o más negativas que la visión de un profesional médico.
 - Las respuestas no pueden compararse sistemáticamente, porque la información que se recoge no es consistente (no todas las personas usuarias de un servicio Housing First interpretarán de la misma manera su estado de salud y bienestar).
- **Utilizar mediciones validadas de salud y bienestar.** Las mediciones validadas son aquéllas que han sido testadas repetidamente y que han demostrado precisión en la valoración de la salud y el bienestar. Un ejemplo es el cuestionario SF-12, que ha sido muy utilizado en entrevistas y en investigación estadística para establecer una información básica de la salud física y mental. Este enfoque:
 - Permite la recogida de datos que pueden ser comparados entre diferentes momentos temporales y entre diferentes personas usuarias de Housing First, porque las preguntas y respuestas están definidas con claridad y dentro de un marco consistente.
 - Los datos recogidos con mediciones validadas pueden tener mayor impacto externo, puesto que se utilizan estándares de medición reconocidos y testados.
 - Su administración será más compleja y cara que las medidas básicas de percepción de salud.
- **Utilizar una evaluación externa sobre la salud y el bienestar.** Los equipos médicos y psiquiátricos podrían encargarse de hacer un seguimiento de la salud y el bienestar de las personas usuarias Housing First a lo largo del tiempo. Esta opción es factible y seguramente genere evidencias que los agentes externos consideren positivamente, aunque puede ser difícil de financiar.

5.3.5. Integración social

En determinados aspectos, la integración social es el resultado más complejo de medir:

- El apoyo social, la participación en la comunidad y la vida cívica y la naturaleza y alcance de la actividad estructurada son muy **subjetivos**. Cuando dos personas reciben los mismos niveles de apoyo social, una de ellas puede percibir que está aislada y otra que se siente apoyada y feliz.
- La integración social **puede ser interpretada de maneras muy diferentes** por diferentes grupos de personas. En Europa es bastante común considerar la falta de "comunidad" como un problema social en las áreas pobres, pero no se percibe que la falta de "comunidad" sea un problema en las áreas ricas. Es importante no imponer a las personas usuarias de Housing First una idea de lo que debería ser un/a ciudadano/a ideal cuando la mayoría de las personas tampoco son como ese ideal.
- Existen mediciones validadas sobre el apoyo social, pero es un área en la que la **medición de resultados cualitativos puede ser la manera más efectiva** de recoger información, por ejemplo, hablando con las personas usuarias de Housing First sobre sus vidas y su nivel de integración social.
- La valoración de la integración social debe **tener en cuenta otras necesidades, características y experiencias** de las personas usuarias de Housing First. Si muchas de las personas que utilizan un servicio Housing First tienen enfermedades crónicas limitantes, esto tendrá un impacto sobre el posible éxito en la integración económica.

Las mediciones de integración social pueden incluir las siguientes:

- **Apoyo social**
 - ¿La persona usuaria está en contacto con su familia?
 - ¿Está en contacto con amistades?
 - ¿Tiene pareja?
 - ¿Siente que otras personas la estiman, la valoran?, y ¿qué nivel de autoestima tiene?
 - ¿Tiene acceso instrumental (práctico) al apoyo familiar, de amistades y/o de una pareja?
 - ¿Tiene suficiente compañía social?
 - ¿Tienen personas a las que pedir consejo o con las que hablar?
- **Participación cívica y comunitaria**
 - ¿Participa la persona usuaria de un servicio Housing First en actos comunitarios?
 - ¿Cómo son sus relaciones con el vecindario?
 - ¿Socializa en la comunidad?
 - ¿Participa en redes sociales de la comunidad?
 - ¿Vota en las elecciones?
 - ¿Hace voluntariado en la comunidad?
- **Actividad estructurada y empleo remunerado**
 - ¿La persona usuaria de Housing First participa en actividades creativas o artísticas?
 - ¿Recibe educación o formación?
 - ¿Realiza voluntariado?
 - ¿Participa en algún programa de búsqueda de empleo, prácticas o similar?
 - ¿Tiene un empleo remunerado?

5.3.6. Coste-Efectividad

La medición del coste-efectividad de los servicios Housing First depende en gran medida del acceso a datos detallados y de buena calidad. También es posible hacer una estimación del coste-efectividad, pero será menos influyente que una información detallada que demuestre claramente la eficacia de los servicios Housing First. Es importante señalar que el análisis de *coste-beneficio* es una forma de evaluación económica diferente, con un nivel de detalle mayor, que no debería confundirse con la evaluación de coste-efectividad. Hay dos mediciones básicas de coste-efectividad que pueden ser utilizadas en Housing First o en otros servicios para personas sin hogar¹¹⁹:

- o ¿Housing First consigue **mejores resultados que los servicios existentes** para personas sin hogar con el mismo o menor nivel de gasto que éstos?
- o ¿Housing First genera *compensaciones económicas*¹²⁰, (*offsets* en inglés) a otros servicios públicos, como **reducciones de gasto**? Por ejemplo, al erradicar el sinhogarismo crónico y de larga trayectoria, Housing First puede producir ahorros en los servicios de urgencias de salud, servicios de salud mental o de alcohol y drogas, el sistema de justicia criminal, los sistemas de bienestar y otros servicios de sinhogarismo. Es importante entender si estos ahorros son *realizables*, es decir, si la reducción del sinhogarismo crónico que genera Housing First permite realmente a los servicios públicos reducir su gasto.

5.4. ¿Cómo medir?

5.4.1. Planificar una evaluación

Cuando se diseña una evaluación, es útil **analizar cómo se han evaluado otros servicios, programas o estrategias Housing First** y si ha habido críticas a esas evaluaciones. Internet es una buena fuente de información, y medios como *Google Scholar* pueden proporcionar información sobre las evaluaciones que se han realizado y facilitar el acceso a algunos recursos abiertos. Las grandes evaluaciones de Housing First, habitualmente financiadas por entidades públicas, suelen elaborar informes que se encuentran en internet de manera abierta. También hay algunas recomendaciones sobre la evaluación de Housing First en el *Canadian Housing First Toolkit*¹²¹.

La evaluación puede ser comparativa, por ejemplo, mediante pruebas de control experimentales o aleatorizadas en las que se hace el seguimiento de dos grupos exactamente equivalentes (es deseable un mínimo de 100 personas en cada grupo). Un grupo utiliza Housing First y el otro grupo utiliza otros servicios existentes para personas sin hogar. A lo largo de un año o más, se comparan los resultados del grupo que utiliza Housing First con los resultados de las personas sin hogar que utilizan los recursos existentes. Estos estudios comparativos son caros, pero producen evidencia de gran calidad si se diseñan de manera precisa y sólida. Para evaluar los programas canadiense y francés de Housing First se han utilizado pruebas de control aleatorizadas de este tipo y en general han proporcionado resultados muy positivos (ver Capítulo 1).

Housing First también se ha evaluado utilizando investigaciones quasi-experimentales o con un grupo de comparación. Este tipo de evaluaciones también comparan un grupo que utiliza Housing First con otro grupo que utiliza servicios existentes para personas sin hogar, pero en este caso los grupos no son equivalentes y pueden ser más reducidos. Estas evaluaciones también tienen una cierta influencia, pero en general se consideran menos precisas.

Muchas evaluaciones de Housing First son observacionales, en las que se observa a las personas usuarias del servicio Housing First y se valora la efectividad del servicio para conseguir mejorar su

119 Pleace, N., Benjaminsen, L., Baptista, I. y Busch-Geertsema (2013) *The Costs of Homelessness in Europe: An Assessment of the Current Evidence Base*, Bruselas: FEANTSA <http://housingfirstguide.eu/website/the-costs-of-homelessness-in-europe-an-assessment-of-the-current-evidence-base>

120 Ibid.

121 <http://www.housingfirsttoolkit.ca/evaluate>

situación de sinhogarismo, su salud y bienestar y promover su integración social (por ejemplo, formando parte de su comunidad, teniendo apoyo social de la familia, amistades o pareja, ver 5.3.). Aunque este enfoque de evaluación puede producir evidencias útiles y persuasivas, suelen ser menos convincentes que las generadas por ensayos aleatorizados o quasi-experimentales, debido a que no hay comparación directa con otros servicios para personas sin hogar.

Al diseñar la evaluación es muy importante considerar los recursos disponibles y sus objetivos.

Habrá que pensar en que la evaluación va a medir y los argumentos que se quieren obtener, el tiempo y el dinero disponibles o las posibles críticas a los resultados. Aunque se considera a menudo que las pruebas de control aleatorizadas son la mejor manera de evaluación posible, también pueden ser criticadas y sus resultados refutados, especialmente si aparece algún problema de diseño o falta de precisión. Una prueba de control aleatorizada que quiera ser sólida y persuasiva no será barata y necesitará de muchos recursos. Del mismo modo, una metodología de evaluación más barata, como la observacional, puede ser muy persuasiva, aunque tenga limitaciones

Otro componente a tener en cuenta es quién es **responsable de la evaluación**. Seguramente una evaluación tenga mayor impacto si la llevan a cabo *investigadores independientes* que si la produce la misma organización que *proporciona* el servicio Housing First. Esto no quiere decir que una evaluación interna (llevada a cabo por las personas que proporcionan el servicio Housing First) no tenga valor. La evidencia generada por una evaluación interna puede ser influyente, aunque es más probable que se reciban críticas basadas en el argumento de que una evaluación interna recogerá o informará menos de los problemas que el programa pueda tener.

Las evaluaciones deberían siempre incluir la opinión de las personas usuarias del servicio Housing First.

Contar con la opinión clara de las personas usuarias debería permitir identificar y corregir las deficiencias detectadas. Del mismo modo, cuando Housing First funciona bien, las personas usuarias serán conscientes al detalle de lo que funciona bien, de lo que se puede aprender y compartir. Asegurar la participación de las personas usuarias de Housing First en la evaluación es útil por los siguientes motivos:

- o Las personas sin hogar son expertas por experiencia; entienden mejor que cualquier otra persona sus propias necesidades y qué apoyos necesitan. La opinión de las personas usuarias sobre el funcionamiento del servicio Housing First es una parte muy importante de la evaluación. Tanto las fortalezas como las limitaciones de Housing First se entienden mejor hablando con las personas que utilizan el servicio.
- o Cuando Housing First funciona bien, la experiencia directa de las personas sin hogar que utilizan Housing First es una buena manera de transmitir la efectividad de Housing First. Las estadísticas se pueden utilizar para abogar por Housing First, pero el mensaje puede ser más potente si se utilizan las opiniones positivas de personas usuarias junto con las evidencias estadísticas.

El uso de métodos cualitativos, tal como las conversaciones abiertas con personas usuarias de Housing First que permiten y fomentan la expresión de sus opiniones, **es el mejor modo de aprender de su experiencia**. También es posible entender su opinión mediante encuestas estadísticas, pero es importante que no sea únicamente el equipo investigador quien diseñe las encuestas sin consultar a las personas usuarias, quienes seguramente tendrán ideas útiles sobre el tipo de preguntas que deberían hacerse.

El diseño y administración de la evaluación dependerá de los objetivos más amplios de Housing First.

Por ejemplo, si Housing First se evalúa por primera vez en un país, región o municipio, tiene sentido utilizar un método experimental o comparativo. En los lugares donde no se ha utilizado previamente, se necesita entender cómo funciona Housing First en comparación con los servicios para personas sin hogar existentes. A partir de los resultados de esa evaluación podrá extenderse el uso de Housing First.

Si la evidencia existente es suficientemente sólida, ya sea basada en una evaluación local o en la evidencia internacional existente, se puede decidir que no se necesita hacer una evaluación comparada de los servicios Housing First. Entonces, la evaluación puede focalizarse en el seguimiento de los resultados, para asegurar que Housing First funciona según se esperaba y detectar problemas que puedan surgir.

La evaluación también ha de ser proporcional. Las evaluaciones relativamente caras, como las pruebas de control aleatorizadas, son realmente más útiles cuando se evalúa un servicio o programa Housing First grande, y no tanto en un servicio aislado y pequeño. Esto es porque para garantizar su robustez, una prueba aleatorizada debería involucrar al menos a 200 personas usuarias (100 en Housing First y 100 en otros servicios). En cualquier caso, evaluar servicios Housing First de manera comparada puede ser muy valioso, pero para la evaluación de servicios pequeños – como de 20 personas – se pueden utilizar diseños quasi-experimentales u observacionales.

CAPÍTULO 6.



Housing First en
estrategias integrales

6.1. Las funciones estratégicas de Housing First

6.1.1. Incorporar Housing First en estrategias para el sinhogarismo

Los estudios muestran que el sinhogarismo no puede ser considerado simplemente como el resultado de acciones individuales o de una enfermedad mental no tratada. El sinhogarismo existe en diferentes formas en Europa. En algunos casos no está relacionado con el consumo de drogas o alcohol en exceso o con problemas de salud mental, sino que puede estar relacionado sobre todo con la situación económica, la falta de integración comunitaria o de apoyo social y con la dificultad de las personas de acceder a los servicios¹²². El sinhogarismo también puede variar entre diferentes grupos. Por ejemplo, es mucho más probable que el sinhogarismo esté relacionado con escapar de la violencia doméstica dentro del colectivo de mujeres que en el colectivo de hombres. Puede ser que también las mujeres sin hogar eviten algunos de los servicios para personas sin hogar, y a menudo confíen en relaciones informales para buscar un alojamiento temporal¹²³. Por tanto, puede ser que las mujeres que sufren una situación de sinhogarismo necesiten servicios diferentes que los que se proporcionan a hombres solos sin hogar. Algunos grupos de personas sin hogar, como los/las adolescentes que han estado en sistemas de protección de menores, las personas que han estado en prisión o los veteranos de guerra, pueden necesitar también servicios de atención especializados.

Prevenir y reducir el sinhogarismo implica una gama de políticas y servicios, que incluyen la mejora del acceso a la vivienda, la promoción del desarrollo de nueva vivienda asequible, la provisión de servicios preventivos y de un conjunto de servicios de apoyo. Algunas personas sin hogar sólo necesitarán consejo y quizás un apoyo puntual para prevenir o salir rápidamente de una experiencia de sinhogarismo. Otras personas pueden necesitar apoyo de baja intensidad durante unas semanas o meses que les ayude a encontrar y mantener una vivienda. Otras personas necesitarán un apoyo de mayor intensidad y duración para salir de o evitar el sinhogarismo. Los datos sobre el sinhogarismo en Europa son a menudo limitados, pero hay evidencia de que los países europeos con estrategias integrales para el sinhogarismo que ofrecen una gama amplia de servicios bien coordinados, como Dinamarca o Finlandia, tienen tasas de sinhogarismo bajas¹²⁴.

En la página web de [FEANTSA](http://www.feantsa.org) hay información sobre estrategias integrales para el sinhogarismo¹²⁵, y en 2015 se publicó una revisión de la exitosa estrategia integral para el sinhogarismo de Finlandia¹²⁶. El *European Journal of Homelessness* ofrece también una variedad de estudios sobre estrategias para el sinhogarismo en Europa, incluyendo sus descripciones y evaluaciones críticas¹²⁷.

6.1.2. Housing First junto a otros servicios

Housing First no está diseñado para ser la solución de todas las formas de sinhogarismo. Tampoco se pretende que Housing First trabaje de manera aislada: requiere el apoyo de los servicios de salud y

122 Busch-Geertsema, V., Edgar, W., O'Sullivan, E. y Pleace, N. (2010) *Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research*, Bruselas, Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades. Vid. Nota 90

123 Baptista, I. (2010) 'Women and Homelessness in Europe' en O'Sullivan, E., Busch-Geertsema, V., Quilgars, D. y Pleace, N. (eds.) *Homelessness Research in Europe* Bruselas: FEANTSA.

124 Busch-Geertsema, V., Benjaminsen, L., Filipović Hrast, M. y Pleace, N. (2014) *Extent and Profile of Homelessness in European Member States: A Statistical Update* Bruselas: FEANTSA - http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/04/feantsa-studies_04-web2.pdf

125 Toolkits on Homelessness Strategies: www.feantsa.org

126 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. y Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment - <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

127 <http://www.feantsaresearch.org> - *The European Journal of Homelessness* también indexado en Google Scholar.

trabajo social y de otros servicios para personas sin hogar. Como parte de una estrategia integral para el sinhogarismo, Housing First trabaja con las personas que no consiguen evitar el sinhogarismo o cuyas necesidades no se cubren exclusivamente con un alojamiento con o sin servicios de apoyo de baja intensidad.

El Dr. Sam Tsemberis, creador de Housing First, ha sugerido el papel que debería desempeñar Housing First en una estrategia integral para el sinhogarismo: inicialmente se ofrecería a las personas sin hogar con grandes necesidades de apoyo el uso de servicios Housing First, y para los casos en que Housing First no consiga cubrir sus necesidades se les ofrecería en segundo lugar alojamientos comunales de larga duración con apoyo integrado en la vivienda o cuidado institucional.

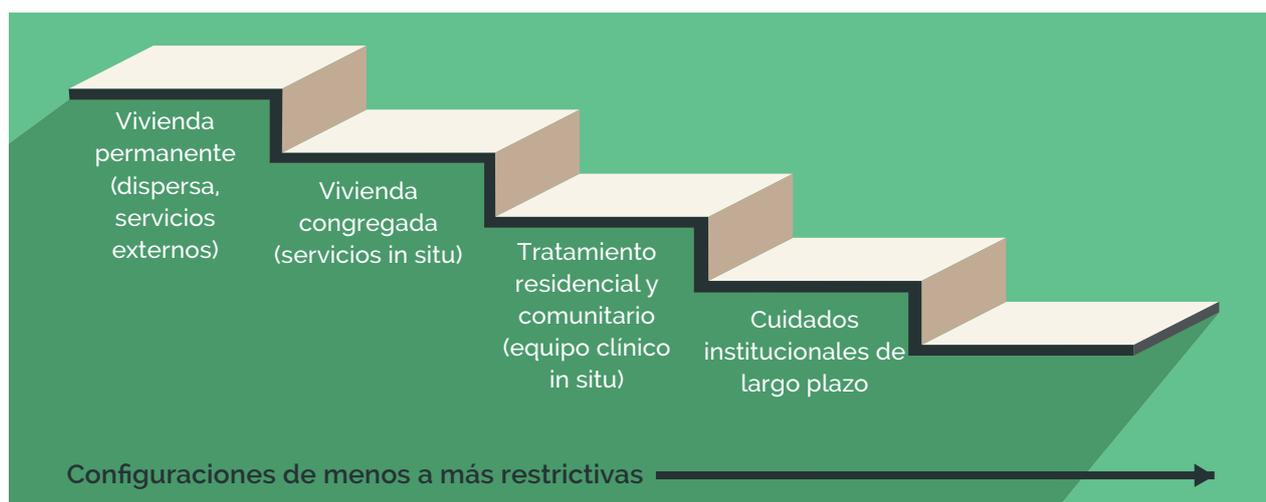


Figura 6.1: Una estrategia de "escalera invertida"¹²⁸

Una estrategia integral para el sinhogarismo puede tener el siguiente tipo de estructura:

- **Servicios preventivos**, que ofrezcan asesoramiento para el alojamiento, apoyo y ayuda práctica para el acceso a la vivienda y otros servicios de atención para personas con mayores necesidades que estén en riesgo de sinhogarismo.
- **Alojamientos de emergencia para personas que se encuentran repentinamente en una situación de sinhogarismo**, que trabajen en coordinación con servicios preventivos para intentar evitar que la prolongación o repetición de la misma.
- **Servicios de atención de baja intensidad para personas que necesiten un apoyo para salir del sinhogarismo**, pero cuyas necesidades puedan solucionarse ágilmente mediante la provisión de vivienda y de un contacto de baja intensidad con un servicio de gestión de casos que ofrezca un apoyo limitado.
- **Servicios Housing First para personas con necesidades de apoyo grandes, que ofrezcan rápidamente vivienda y apoyo intensivo**. La evidencia muestra que Housing First será efectivo para erradicar el sinhogarismo para la mayor parte de personas sin hogar de este grupo (ver Capítulo 1).
- **Modelos de alojamiento con apoyos proporcionados en viviendas congregadas o comunales con presencia de profesionales de apoyo**. Estos modelos pueden utilizarse para proporcionar ayuda de medio o largo plazo a personas sin hogar con grandes necesidades de apoyo cuyas necesidades no son cubiertas por Housing First.

128 Tsemberis, S. (2013) Presentación en la Conferencia Final de Housing First Europe en Amsterdam, citada en Pleace, N. y Quilgars, D. (2013) Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review Bruselas: DIHAL/FEANTSA, http://feantsaresearch.org/IMG/pdf/improving_health_and_social_integration_through_housing_first_a_review.pdf

Hay evidencia en algunos países europeos de la existencia de grupos de personas sin hogar cuyas necesidades no son cubiertas por los servicios para personas sin hogar existentes. En países como Reino Unido hay evidencia de una población de personas sin hogar que hace uso repetido o de larga duración de los servicios existentes para personas sin hogar, sin que el resultado sea una salida permanente del sinhogarismo¹²⁹. Housing First tiene a menudo la capacidad de erradicar estas formas de sinhogarismo de larga duración además de ayudar a salir de la calle a personas sin hogar con gran necesidad de apoyo que pasan largos periodos viviendo en la calle o en alojamientos de emergencia.

En un ámbito estratégico, el uso de Housing First puede:

- **Reducir significativamente los niveles de sinhogarismo de larga duración o recurrentes asociados con necesidades de apoyo grandes.**
- **Reducir potencialmente los costes del sinhogarismo de larga duración y episódico para los servicios de salud de urgencias y de salud mental, los sistemas de justicia criminal y para otro tipo de servicios para personas sin hogar.**
- **Conseguir que personas sin hogar con necesidades de apoyo grandes y complejas vivan de manera estable en sus propios hogares.**

6.2. Aplicaciones futuras de Housing First

Housing First se ha diseñado con una función específica, erradicar el sinhogarismo de las personas con necesidades de apoyo grandes proporcionándoles rápidamente una vivienda y servicios de apoyo intensivos. Hay espacio para ampliar los modos en los que Housing First se está utilizando, pero la función básica y el rol de Housing First está claro: no está pensado para grupos de personas sin hogar con necesidades de apoyo pequeñas ni como el único componente en una estrategia efectiva para el sinhogarismo

Es importante señalar que hay servicios basados en las ideas de Housing First que sin embargo *no* son Housing First, como los que utilizan viviendas ordinarias con servicios de apoyo de *baja intensidad* para ayudar a personas con grandes necesidades de apoyo (llamados a veces Housing-led o alojamientos supervisados). El uso de estos servicios ha dificultado la introducción de Housing First en Europa, ya que en algunos casos se ha argumentado que Housing First no suponía nada nuevo en determinados países porque esos servicios ya existían. Sin embargo, entre estos servicios de baja intensidad y el modelo Housing First puede haber diferencias importantes en los principios fundamentales o en la intensidad y duración del apoyo.

El uso extensivo de Housing First tiene posibles implicaciones para algunos de los servicios existentes para personas sin hogar. En ningún caso Housing First puede o debe reemplazar por completo a todos los servicios para personas sin hogar existentes, porque Housing First está diseñado únicamente para un grupo de personas sin hogar con necesidades de apoyo grandes. Sin embargo, hay evidencias claras de que Housing First consigue mejores resultados que algunos de los modelos existentes de servicios para erradicar el sinhogarismo de personas con necesidades de apoyo grandes (ver Capítulo 1). En algunos casos, por ejemplo, en Finlandia, los proveedores de servicios para personas sin hogar han modificado el modo de prestación de los servicios, yendo de modelos de escalera hacia modelos Housing First, y se han conseguido mejoras en la efectividad de los servicios¹³⁰.

129 Bretherton, J. y Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services* <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

130 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. y Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment - <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

6.2.1. Algunos futuros usos posibles de Housing First

- **Uso preventivo del modelo**, que puede ser utilizado como medio de realojo de personas con necesidades de apoyo grandes que son dadas de alta de instituciones como hospitales psiquiátricos, prisiones o alojamientos supervisados de larga duración. Algunos servicios estadounidenses trabajan con personas que salen de hospitales psiquiátricos con un alto riesgo de acabar en situación de calle o que ya tenían una trayectoria de sinhogarismo¹³¹.



- Utilizar modelos de Housing First especializados en grupos concretos de personas sin hogar. Estos modelos podrían investigarse desde un enfoque estratégico, por ejemplo:
 - **Mujeres sin hogar con necesidades de apoyo grandes.** Hay evidencia de que las mujeres con necesidades de apoyo grandes pueden experimentar el sinhogarismo de manera diferente que los hombres; en particular, evitando algunos servicios y utilizando algunas relaciones informales y/o precarias para conseguir un alojamiento¹³². Al proporcionarles sus propias viviendas, Housing First debería ser más accesible para este perfil de mujeres que otros servicios para personas sin hogar en los que podrían no sentirse seguras. En cualquier caso, la experiencia de las mujeres sin hogar, que pueden incluir tasas altas de violencia doméstica o de género y otros abusos, invitan a desarrollar un Housing First especializado, con un equipo profesional de mujeres con formación específica. En Manchester (Reino Unido), la entidad Threshold Housing ha desarrollado un servicio Housing First para mujeres sin hogar con necesidades de apoyo grandes que también están en contacto con el sistema de justicia criminal¹³³.



- **Personas jóvenes con necesidades de apoyo grandes en riesgo de caer en el sinhogarismo** podrían necesitar formas de apoyo específicas. De nuevo, esto se debe a que sus necesidades, características y experiencias pueden ser diferentes que las de otros grupos de personas sin hogar¹³⁴. Por ejemplo, sigue siendo muy probable que personas jóvenes sin hogar tengan experiencias durante su infancia en el uso de servicios sociales o en casas de acogida de menores, y que algunas de éstas sean negativas.



- **Housing First puede apoyar a familias con necesidades grandes y complejas.** Hay necesidades específicas en un servicio Housing First que no se centran en la atención individual, sino que son capaces de entender y ayudar a una familia entera, también a los/as niños/as¹³⁵. Las necesidades de estos hogares pueden ser similares a las de las personas sin hogar solas en las áreas de salud mental, abuso de alcohol/drogas y salud física, pero se

131 Tsemberis, S.J. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minneapolis: Hazelden.

132 Mayock, P., Sheridan, S. y Parker, S. (2015) "It's just like we're going around in circles and going back to the same thing...": The dynamics of women's unresolved homelessness *Housing Studies* DOI:10.1080/02673037.2014.991378

133 <http://www.thp.org.uk/services/housing-first>

134 Quilgars, D., Johnsen, S. y Pleace, N. (2008) *Review of Youth Homelessness in the UK*, York: Joseph Rowntree Foundation - <https://www.jrf.org.uk/report/youth-homelessness-uk>

135 Jones, A., Pleace, N. y Quilgars, D. (2002) *Firm Foundations: an Evaluation of the Shelter Homeless to Home Service*, Londres: Shelter. - https://england.shelter.org.uk/_data/assets/pdf_file/0020/39521/Firm_Foundations.pdf

necesitarán formas de apoyo diferentes cuando sea una familia entera la que esté utilizando un servicio Housing First.



- **Las personas ex-reclusas con necesidades de apoyo grandes** podrían necesitar una atención específica cuando abandonan la prisión. Éste es otro ejemplo de cómo puede adaptarse o ajustarse Housing First a personas en las que coinciden una serie de necesidades específicas. Otro ejemplo puede ser el uso de un modelo especializado de Housing First para personas con necesidades grandes de apoyo que han pasado por un servicio militar.



6.3. Promover Housing First

Varios gobiernos europeos, como los de **Dinamarca, Finlandia, Francia y España**, han decidido adoptar y evaluar Housing First como una piedra angular en sus **respuestas estratégicas al sinhogarismo**. En otros países europeos, la respuesta política a Housing First ha sido más desigual¹³⁶. En el ámbito de la Unión Europea, el informe del Jurado de la Conferencia Europea de Consenso sobre el Sinhogarismo de 2010 recomendaba considerar Housing First y otros servicios asociados en la lucha por la erradicación del sinhogarismo¹³⁷, una postura compartida por la Comisión Europea¹³⁸.

El papel de la evidencia, en especial de la evidencia de buena calidad que compara sistemáticamente Housing First con otros servicios para personas sin hogar más tradicionales, ha sido fundamental para expandir el uso de Housing First en Norteamérica. El buen estándar de la evidencia generada ha suscitado el interés de gobiernos y proveedores de servicios para personas sin hogar en Europa y de organismos internacionales como la Comisión Europea o la OCDE. Por supuesto, no toda la evidencia de Housing First ha sido considerada de buena calidad por todos, y seguirá habiendo personas que no acaben creer que la evidencia demuestra que es necesario asumir el modelo Housing First. En cualquier caso, siempre será importante la investigación sólida para la promoción de Housing First, que claramente muestre que el modelo tiene éxito en erradicar el sinhogarismo de las personas con grandes necesidades y con un coste-eficacia relativo.

La Universidad de Lund **en Suecia** ha promovido activamente el modelo Housing First entre los decisores políticos y los proveedores de servicios para personas sin hogar¹³⁹. **En Italia**, el grupo Housing First Italia¹⁴⁰, una colaboración entre entidades proveedoras de servicios, municipios y personas del ámbito académico, operando bajo el paraguas de la fio.PSD, también ha promovido Housing First. La abogacía y el debate generado sobre el modelo Housing First desde las bases – de abajo a arriba – puede ayudar a colocar en la agenda esta importante innovación que reduce el sinhogarismo entre personas con necesidades de apoyo grandes. Las colaboraciones entre proveedores de servicios y universidades, como en Suecia o Italia, combinan profesionales de la prestación de servicios con

136 FEANTSA (2012) *On the Way Home? FEANTSA Monitoring Report on Homelessness and Homeless Policies in Europe*. Bruselas: FEANTSA - <http://housingfirstguide.eu/website/on-the-way-home-feantsa-monitoring-report-on-homelessness-and-homeless-policies-in-europe/>

Fondation Abbé Pierre/FEANTSA (2015) *An Overview of Housing Exclusion in Europe: 2015* - <http://housingfirstguide.eu/website/an-overview-of-housing-exclusion-in-europe-2015/>

137 <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=88&langId=en&eventsId=315&furtherEvents=yes>

138 <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=9770&langId=en>

139 <http://www.soch.lu.se/en/research/research-groups/housing-first>

140 <http://www.housingfirstitalia.org/en/>

profesionales de evaluación. Estas combinaciones facilitan la capacidad de abogar de manera efectiva por el modelo Housing First, ya que permiten la producción de evidencia más sólida.

En Inglaterra, Homeless Link, la federación de entidades proveedoras de servicios para personas sin hogar, desarrolla desde 2016 el programa Housing First England¹⁴¹, diseñado para promover Housing First en el ámbito político como modelo de buena práctica. De nuevo, este es un esfuerzo colaborativo similar a los desarrollos en Italia y Suecia.

Housing First tiene éxito por **la manera en la que se proporciona el apoyo**, pero tiene éxito *igualmente*, si no más, porque **la provisión de un hogar es una prioridad** para el modelo, ya que se saca a una persona del sinhogarismo y de los riesgos e inquietudes asociadas a esa situación (ver Capítulos 1 y 3). Hay evidencia científica que muestra que, si bien la coordinación de servicios en una estrategia integral para el sinhogarismo produce una respuesta política más efectiva a la problemática, nada es más efectivo en última instancia como a la disponibilidad de vivienda adecuada y asequible. Housing First es una innovación importante en sí misma, pero también es relevante porque lanza un mensaje sobre el papel central que desempeña la vivienda en las respuestas estratégicas al sinhogarismo¹⁴².

Housing First también es significativo porque **acaba con ciertos supuestos en torno a la naturaleza del sinhogarismo y de las personas que lo sufren**. Housing First muestra que el sinhogarismo no es algo tan sencillo como un conjunto de comportamientos y actitudes que hay que cambiar. De hecho, Housing First es un servicio de éxito que favorece la recuperación, pero que no exige un cambio de comportamiento ni utiliza sanciones para forzar un cambio. Housing First acaba con el sinhogarismo proporcionando vivienda, reconociendo y compartiendo la humanidad de las personas sin hogar y respetando sus decisiones y fomentando la recuperación (ver Capítulo 1).

141 www.homeless.org.uk/hfengland

142 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. y Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment - <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

APÉNDICE: Ejemplos de Housing First

Austria

Neunerhaus Housing First, Viena

Housing First se ha implementado en Austria como parte del programa **Wiener Wohnungslosenhilfe**, dedicado a proporcionar atención psicosocial a personas sin hogar en Viena. Después de una serie de debates sobre la necesidad de cambiar el modelo de servicios de escalera predominantes en Viena, se desarrolló un servicio piloto Housing First de tres años. El **proyecto Neunerhaus Housing First** sigue los ocho principios fundamentales descritos en el Capítulo 2.

Hasta 2015 Neunerhaus Housing First había trabajado con **69 hogares de personas sin hogar**, tanto para personas adultas solas como para familias con menores dependientes. Los 69 hogares alojaban a **131 personas** (46 mujeres, 38 hombres, 47 menores dependientes). La provisión de viviendas dispersas corrió a cargo de compañías de gestión inmobiliaria y todas las personas usuarias de Neunerhaus Housing First tuvieron acuerdos de ocupación propios e independientes. **Se utilizó una combinación de vivienda social, vivienda del mercado privado y también de asociaciones especializadas en vivienda.**

El apoyo es flexible, y se adapta a las necesidades individuales con un énfasis en la promoción de la inclusión social y en lo que se denomina "auto-determinación" y "participación", es decir, elección y control, planificación centrada en la persona, apoyo flexible y durante el tiempo que sea necesario, compromiso activo. La inclusión social se focaliza en evitar activamente los diferentes tipos de institucionalización que pueden experimentar las personas sin hogar. Al solucionar inmediatamente la falta de vivienda, se puede dedicar más tiempo de trabajo social a promover la participación comunitaria y, en los casos en los que es posible, a apoyar a las personas usuarias del servicio Housing First para que consigan un empleo remunerado.

Los resultados han sido especialmente llamativos en relación a la retención de la vivienda. Una evaluación del proyecto indica una **tasa de retención de vivienda del 98,3%** de las personas usuarias del servicio Housing First, además de otras mejoras en su integración social. Una evaluación de los dos primeros años de actividad del proyecto está disponible en el siguiente link: http://www.neunerhaus.at/fileadmin/Bibliothek/Neue_Website/Neunerhaueser/Housing_First/20150925_HousingFirst_Report_english.pdf (en inglés).

Bélgica

Housing First Belgium

El programa Housing First Belgium se ha liderado desde el ámbito nacional y en él han participado las **cinco mayores ciudades de Bélgica**. En el momento de redacción de esta guía (2015) había un total de **ocho servicios Housing First** operando, gestionados por una combinación de municipios y ONG. Housing First en Bélgica está dirigido a personas sin hogar de larga trayectoria, que de media han experimentado una situación de sinhogarismo de 5 años, y todas ellas con grandes necesidades de apoyo. El programa pretendía llegar a dar servicio a **150 personas usuarias antes de junio de 2016**.

Los ocho servicios Housing First utilizan apartamentos alquilados en el mercado ordinario, con una mezcla de vivienda social y privada. Se utiliza también en algunos casos vivienda con apoyo, más especializada, para una minoría de personas usuarias del servicio Housing First.

Cada servicio Housing First proporciona apoyo de diferente manera. Los ocho servicios **utilizan la gestión de caso intensiva** (ICM), y el acceso a los servicios requeridos se organiza cuando y como sea necesario. Cada persona usuaria del servicio Housing First tiene su propio/a profesional asignado, de modo que cada profesional tiene un número de casos (personas usuarias del servicio Housing First a las que apoya) de entre seis y ocho.

Algunos de los servicios belgas de Housing First tienen un equipo multidisciplinar, mientras que otros tienen exclusivamente trabajadores/as sociales que intervienen como gestores/as de casos. El mayor equipo en los ocho servicios está compuesto por profesionales de enfermería y trabajo social y un perfil profesional de psicología, uno de especialista de empleo y otro de vivienda. El equipo más pequeño, en otro de los servicios, está compuesto únicamente por trabajadores/as sociales. Cinco de los ocho servicios se describen como ICM (gestión del caso intensiva), y no disponen de un equipo multidisciplinar. La estructura específica de cada uno de los ocho servicios es la siguiente

- Un equipo de trabajadores/as sociales que proporciona servicios de gestión del caso intensiva (Amberes)
- Un perfil de coach para el alojamiento y otro de psicología que proporcionan gestión de casos (Gante)
- Tres profesionales con perfil de enfermería, trabajo social y médico (Bruselas, servicio 1)
- Un equipo de trabajadores/as sociales con experiencia en salud mental y reducción del daño proporcionando gestión de casos (Bruselas, servicio 2)
- Gestión de casos con un perfil de especialista de vivienda y un/a profesional de apoyo (Hasselt)
- Un equipo multidisciplinar compuesto por varios perfiles de enfermería y trabajo social, más un perfil de psicología, otro especializado en educación, otro en empleo y otro en vivienda (Charleroi)
- Un equipo de trabajadores/as sociales y un perfil de especialista en vivienda que ofrecen gestión de casos (Lieja)
- Un equipo multidisciplinar compuesto por varios perfiles de enfermería y trabajo social, más un perfil especializado en educación y otro perfil de psicología (Namur)

El programa belga era experimental en 2015 y se estaba evaluando en el momento de redacción de esta guía. Se elaborará un informe sobre la efectividad de Housing First, que probablemente tendrá un impacto en las políticas futuras. Se puede acceder a más información sobre Housing First Belgium en: <http://www.housingfirstbelgium.be/>

Dinamarca

La Estrategia Danesa para el Sinhogarismo

Dinamarca tiene uno de los mayores programas Housing First de Europa. La Estrategia Nacional Danesa para el Sinhogarismo, que **se adoptó en 2008** y estuvo vigente hasta 2013, incluyó servicios Housing First dirigidos a **más de 1.000 personas sin hogar con necesidades de apoyo grandes**¹⁴³. Al igual que en Bélgica y en Francia, la estrategia danesa está siendo evaluada para valorar la efectividad de Housing First y de otros modelos de servicios para apoyar a personas sin hogar que tienen grandes necesidades de apoyo. La estrategia es liderada por el gobierno central y todos los servicios Housing First que operan en el país siguen los ocho principios fundamentales de Housing First descritos en el Capítulo 2.

La aplicación de Housing First en Dinamarca es similar al del programa canadiense At Home/Chez Soi y también al programa francés Un Chez-Soi d'abord. La estrategia nacional se centró en 17 municipios que albergaban a la mayor parte de personas sin hogar en Dinamarca, entre los que están Copenhague, Aarhus y Odense. Los objetivos específicos eran reducir el número de personas durmiendo en la calle, abordar con mayor efectividad los niveles crecientes de sinhogarismo entre jóvenes, reducir el tiempo que las personas sin hogar pasan en alojamientos de emergencia y reducir la tasa de sinhogarismo vinculada a personas que salen de una hospitalización o del sistema penitenciario. Housing First se incluyó como elemento clave de la estrategia danesa con el objetivo de evaluar sistemáticamente su funcionamiento en Dinamarca. La vivienda se proporciona en cooperación con agentes propietarios de vivienda social.

La observación de Housing First en Dinamarca se hizo explorando modelos que utilizaban **gestión del caso intensiva (modelo ICM) y equipos multidisciplinares (el modelo ACT de tratamiento comunitario asertivo)**. También se evaluaron servicios con viviendas dispersas y con alojamiento comunal o congregado en una única ubicación. Los diferentes modelos, como el enfoque ACT, se aplicaron también a grupos específicos de personas sin hogar.

El grueso del uso estratégico de Housing First en Dinamarca fueron los servicios ICM, que atendieron a más de 1.000 personas sin hogar con necesidades de apoyo grandes en 17 municipios entre 2009 y 2013. Hasta 2013, también un servicio basado en el modelo ACT había atendido a 92 personas¹⁴⁴.

En una evaluación finalizada en 2013, se informó del gran éxito de los servicios Housing First, especialmente en los servicios basados en un modelo ACT. La evidencia indicaba también que los servicios Housing First que utilizaban vivienda congregada o comunal habían tenido menos éxito que los servicios que utilizaban viviendas dispersas. Existen paralelismos entre el uso de Housing First en Finlandia y en Dinamarca. Como en Finlandia, parece que los amplios sistemas de protección social (bienestar) en Dinamarca combinados con el uso de vivienda social pueden acabar con la mayoría de formas de sinhogarismo asociadas con la pobreza y necesidades de apoyo bajas¹⁴⁵. Igual que en Finlandia¹⁴⁶, la mayor parte del sinhogarismo en Dinamarca está vinculado a necesidades de apoyo grandes. Este hecho otorga a Housing First un papel fundamental en la estrategia para el sinhogarismo, ya que el sinhogarismo se da en su mayor parte entre los grupos de personas para las que Housing First ha sido diseñado.

A partir de los resultados positivos de la primera estrategia para el sinhogarismo, la Comisión Nacional de Servicios Sociales decidió implementar el principio Housing First, tanto en enfoque ACT como en ICM, y explorar el uso del modelo de Intervención en Crisis (Critical Time Intervention o CTI) en

143 Benjaminsen, L. (2013). Policy Review Up-date: Results from the Housing First based Danish Homelessness Strategy. *European Journal of Homelessness*, 7(2), 109-131 <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/04/Policy-Review-Update-Results-Danish-Strategy.pdf>

144 Ver arriba.

145 Benjaminsen, L. y Andrade, S. B. (2015). Testing a Typology of Homelessness across Welfare Regimes: Shelter Use in Denmark and the USA. *Housing Studies* DOI:10.1080/02673037.2014.982517

146 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. y Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

veinticuatro municipios entre agosto de 2014 y mayo de 2016. Un programa especial dirigido a personas jóvenes (entre 17 y 24 años) se ha introducido en once municipios entre septiembre de 2015 y otoño de 2017. Este programa está diseñado para prevenir el sinhogarismo entre personas jóvenes y uno de los modelos que utiliza es el ICM. La revisión de resultados de estos dos programas se publicará en otoño de 2016.

También se ha encargado a la Comisión Nacional de Servicios Sociales la tarea de implementar a nivel nacional el principio Housing First y los modelos asociados de atención itinerante entre **mayo de 2016 y diciembre de 2019**. Este programa proporcionará **apoyo para facilitar el conocimiento de Housing First a todos los municipios, entidades privadas de provisión de servicios y ONG.**

Se puede acceder a una revisión de la estrategia danesa para el sinhogarismo desde: http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/lb_review.pdf (en inglés)

España

HÁBITAT Housing First

HÁBITAT es el primer ejemplo de servicio Housing First desarrollado en España. Diseñado y puesto en marcha en 2014 por RAIS Fundación, HÁBITAT atendía en 2015 a **38 personas** en Málaga, Barcelona y Madrid. El servicio HÁBITAT Housing First sigue los principios fundamentales de Housing First descritos en el Capítulo 2.

HÁBITAT está dirigido a personas sin hogar con grandes necesidades de apoyo, que tienen experiencias de sinhogarismo crónico o reiterado y problemas de salud mental o de consumo de alcohol o drogas. Algunas personas usuarias también tienen una enfermedad limitante o discapacidad. Se ha llevado a cabo una evaluación del programa HÁBITAT que incluye un grupo experimental y un grupo de control. En 2015 HÁBITAT proporcionaba **viviendas tanto del mercado de alquiler privado** (Barcelona y Málaga) **como del mercado público** (Madrid y Málaga).

El apoyo proporcionado por HÁBITAT se basa en un enfoque ICM. Hay una figura de coordinación general del programa, y una coordinación y dos profesionales en cada ciudad, que tienen un perfil de trabajo social y educación de adultos. Se ha evaluado la fidelidad de HÁBITAT al modelo original Pathways y se ha detectado una **alta fidelidad al modelo**¹⁴⁷ (cabe indicar que HÁBITAT es un modelo ICM y no tiene un equipo ACT como el servicio original de Nueva York, ver Capítulos 1, 2 y 3).

La composición, la intensidad y la naturaleza de los apoyos viene determinada por cada persona usuaria del servicio Housing First y el equipo está diseñado para responder con flexibilidad, modificando los apoyos en función de las preferencias y las necesidades específicas de cada persona usuaria. Los apoyos proporcionados incluyen:

- Ayuda y gestión de casos para acceder a beneficios y servicios sociales y de salud
- Ayuda y apoyo en las gestiones con los servicios públicos
- Apoyo para el acceso a servicios de formación y empleo
- Apoyo para la gestión y mantenimiento de la vivienda
- Ayuda para reestablecer los contactos familiares
- Apoyo para el establecimiento de relaciones positivas con los/as caseros/as y el vecindario
- Apoyo con el cuidado personal, la vida diaria y las actividades de ocio

El uso de un modelo ICM implica que HÁBITAT coopera estrechamente con otros servicios, utilizando la gestión de casos para proporcionar servicios externos que den respuesta a las necesidades expresadas por las personas usuarias de Housing First.

HÁBITAT era todavía un servicio reciente en 2015, pero una evaluación independiente mostró **resultados positivos en los primeros seis meses de funcionamiento**. La evaluación en el ámbito económico mostró en el programa HÁBITAT tenía un coste similar al de los servicios tradicionales, y sin embargo estaba generando mejores resultados, especialmente en retención y satisfacción con la vivienda. Las personas usuarias indicaban que su hogar les daba un sentido de seguridad que les ayudaba a (re) establecer relaciones con sus familias.

Más información sobre las etapas iniciales de HÁBITAT disponible en https://www.raisfundacion.org/es/que_hacemos/habitat (español).

¹⁴⁷ http://issuu.com/rais_fundacion/docs/presentaciones_habitathf_web?e=5650917/30872088

Finlandia

La Estrategia Nacional para el Sinhogarismo

Housing First es un eje central en la estrategia nacional para el sinhogarismo de Finlandia.

Hay un objetivo nacional de erradicar el sinhogarismo crónico, que a menudo sufren personas con necesidades de apoyo grandes y complejas. Finlandia ha logrado una **reducción notable en los niveles de sinhogarismo crónico** utilizando una combinación de enfoques de vivienda comunal o congregada, que aplican los principios de Housing First a servicios en una única ubicación o en ubicaciones dispersas. Más información sobre la estrategia finlandesa para el sinhogarismo, que utiliza Housing First dentro de una estrategia integral que también enfatiza la prevención del sinhogarismo, se pueden encontrar en: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258> (inglés y finlandés).

Väinölä Housing First

Väinölä Housing First es un servicio gestionado por el Ejército de Salvación con vivienda proporcionada por Y-Foundation¹⁴⁸, una organización que desarrolla nuevas viviendas sociales de alquiler en Finlandia.

El alojamiento se proporciona en apartamentos individuales, que están todos ubicados en un único bloque.

Los servicios de apoyo proporcionados están accesibles in situ las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Hay un equipo de **once profesionales**, que incluye perfiles de trabajo social, salud, voluntariado, coordinación y un/a formador/a para el empleo, que ayuda a las personas usuarias a conseguir la integración social a través del empleo remunerado. Se utiliza un enfoque de gestión de casos, que recurre tanto al equipo profesional de Väinölä Housing First como a proveedores externos de servicios cuando es necesario.

Las personas usuarias del servicio Housing First tienen la oportunidad de participar en una comunidad terapéutica, aunque no están obligadas a hacerlo. Los principios de la comunidad terapéutica se centran en¹⁴⁹:

- Ofrecer un entorno estructurado y con apoyo psicológico, es decir, un lugar en el que se organizan actividades diarias diseñadas para promover la salud y el bienestar.
- La comunidad terapéutica en sí misma es un mecanismo por el que se proporciona tratamiento y apoyo, haciendo énfasis en la mejora de los apoyos sociales y de la autoestima de los individuos dentro de la comunidad.

Además de ofrecer gestión de casos y apoyo, Väinölä Housing First promueve la participación voluntaria en la gestión del servicio. Todas las tareas de limpieza y jardinería del proyecto Housing First son asumidas por personas usuarias del servicio. El objetivo es fomentar el apoyo y la integración sociales a través de una experiencia de trabajo de baja exigencia.

Las personas que viven en Väinölä Housing First también **participan en actos diseñados para promover su integración social en la comunidad**. Se organizan eventos de puertas abiertas a los que se invita al vecindario a entrar en el edificio Housing First y se trabaja con el vecindario para informar y educar sobre Housing First. Las personas usuarias del servicio también hacen voluntariado para mantener el barrio limpio, una actividad pensada para promover relaciones positivas con la comunidad circundante.

Según Väinölä Housing First sus propias prioridades de apoyo son:

- Retención del alojamiento
- Salud y bienestar
- Integración social

148 <http://www.ysaatio.fi/in-english/>

149 <http://www.therapeuticcommunities.org/>

Cada 6 meses se recogen datos de resultados, basados en la información proporcionada por las propias personas usuarias del servicio Housing First. Se ha indicado un **resultado positivo en la retención del alojamiento y en la promoción de la integración social**, especialmente en el restablecimiento de vínculos con la familia y con amistades, y en la integración en la comunidad local. Los resultados en el consumo de alcohol y drogas y en salud han sido más variables, algo que no es raro en los servicios Housing First (ver Capítulo 1).

Hay cierta controversia en Europa y en Estados Unidos sobre el uso de modelos de vivienda congregados o comunales en Housing First, relacionada con el grado de integración social (ver Capítulo 3) que es posible conseguir cuando las personas usuarias de Housing First viven juntas¹⁵⁰. Los servicios finlandeses Housing First utilizan tanto estos modelos de vivienda congregada o comunal como apartamentos dispersos en la comunidad.

Más información sobre Väinölä Housing First está disponible en: <http://www.pelastusarmeija.fi/paikkakunnat/espoo/asumispalvelu> (en finlandés).

150 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. y Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

Francia

El programa Un Chez-Soi d'abord

Francia ha llevado a cabo **uno de los mayores ensayos** del modelo Housing First que se han hecho en Europa (ver Capítulo 6). El programa Un Chez-Soi d'abord (2011-2016) probó el modelo Housing First en cuatro ciudades – **Lille, París, Toulouse y Marsella** – y fue liderado desde el ámbito nacional por la **DIHAL**, el departamento interministerial responsable de la estrategia nacional para el sinhogarismo. En el programa participan los departamentos de salud, vivienda y bienestar social del gobierno francés. Todos los servicios Housing First tienen comités de gestión a nivel local, que por norma general están compuestos de todas las organizaciones participantes (salud, trabajo social, bienestar social), y también hay un comité directivo nacional.

Todos los servicios Housing First que ofrece el programa Un Chez-Soi d'abord siguen los principios fundamentales de Housing First descritos en el Capítulo 2.

El programa Housing First francés está claramente inspirado en el modelo original de Housing First desarrollado por el Dr. Sam Tsemberis. Un Chez-Soi d'abord también puede ser comparado con el programa Housing First canadiense At Home/Chez Soi. Además, se ha realizado una **evaluación experimental** (ensayo de control aleatorizado) **de gran escala y gran solidez**, con **705 personas participantes**. En total, **353** personas sin hogar fueron alojadas en **servicios Housing First**, mientras que las otras **352** recibieron los servicios tradicionales para personas sin hogar. El Dr. Auquier de la Universidad Aix-Marseille es el responsable de la evaluación, y en 2016 se publicarán los resultados finales.

La vivienda se proporciona dentro del **mercado privado de alquiler**. El apoyo es proporcionado por un equipo multidisciplinar que incluye profesionales pares y sigue un modelo ACT. Los servicios Housing First operan con una ratio de 10 personas usuarias por cada profesional. Un Chez-Soi d'abord tiene alta fidelidad, es decir, se parece mucho al modelo Housing First original desarrollado en Nueva York y en la implementación canadiense de Housing First en el programa At Home/Chez Soi.

En el mes 13 tras la entrada inicial al programa Un Chez-Soi d'abord las tasas de éxito del programa eran altas. El **80%** de las personas usuarias del servicio Housing First habían mantenido su vivienda. Al comparar el grupo de personas usuarias de Housing First con el grupo de personas que seguían usando los servicios ya existentes, también se constató un fuerte descenso en el uso de hospitales, la situación de calle, los encarcelamientos y las estancias en alojamientos de emergencia en el grupo Housing First. La salud, el bienestar y la integración social también mejoraron en las personas usuarias de Housing First, aunque, igual que en otros servicios, estos resultados no siempre fueron positivos (ver Capítulo 1). A partir de los resultados iniciales tan positivos, se decidió ampliar el programa Housing First, garantizando el apoyo a los servicios Housing First existentes durante 2017 y desarrollando nuevos servicios Housing First en 15 ciudades francesas a partir de 2018.

El programa Un Chez-Soi d'abord demuestra que hay ejemplos de servicios Housing First europeos que son **muy parecidos al modelo original de Pathways** de EE.UU. Los resultados del programa francés indican que la implementación del modelo original puede tener éxito en el contexto europeo. Estas implementaciones de Housing First a menudo se denominan "de alta fidelidad" con el modelo original Housing First (ver Sección 2 y Sección 5).

Se puede encontrar información sobre los resultados iniciales del programa Un Chez-Soi d'abord en: <http://ighomelessness.org/Docs/2015PostConf/Housing-First-France.pdf> y <http://hf.aeips.pt/wp-content/uploads/2013/10/Pascale.pdf> (ambos en inglés).

Más información sobre el programa también se puede encontrar en: <http://www.gouvernement.fr/delegation-interministerielle-a-l-hebergement-et-a-l-acces-au-logement-dihal> (en francés).

Irlanda

Housing First Dublín

El proyecto Housing First Dublín está gestionado por las ONG **Focus Ireland** y **Peter McVerry Trust**, y fue comisionado por un organismo público, la **Ejecutiva Regional de Vivienda de Dublín**. El proyecto Housing First Dublín sigue los principios fundamentales del modelo Housing First descritos en el Capítulo 2.

El proyecto Housing First Dublín funciona como servicio Housing First y también como **equipo de trabajo de calle**. El servicio de calle, que ofrece servicios a personas que están en situación de calle, es la fuente de derivación al servicio Housing First. Las personas en situación de calle con grandes necesidades de apoyo son derivadas al servicio Housing First, mientras que para las personas en situación de calle con necesidades menores de apoyo es el propio servicio de calle el que ofrece servicios de menor intensidad. La prioridad del equipo Housing First es:

- Personas con una trayectoria sinhogarismo crónico o reiterado
- Personas sin hogar con problemas de salud mental y/o uso problemático de alcohol o drogas

Las viviendas provienen principalmente del **mercado de vivienda social**, que en Irlanda son tanto municipios como ONG. También hay viviendas que provienen del mercado privado de alquiler

El equipo del servicio Housing First responde a una **configuración ICM**, y hay disponible un equipo clínico que cuenta con especialistas en consumo de alcohol y drogas, salud mental y física y asesoramiento. Los servicios del equipo clínico están disponibles tanto para para las personas que son atendidas con menor intensidad por el equipo de calle como para las personas atendidas por el servicio Housing First. El equipo Housing First trabaja con una carga de casos de hasta 10 personas usuarias por profesional. Housing First también tiene profesionales centrados en la búsqueda y la gestión de viviendas, y una de las funciones específicas es la búsqueda de viviendas adecuadas en el sector de alquiler privado. En 2015, el servicio Housing First apoyaba a **40 personas usuarias**.

El seguimiento del servicio Housing First ha mostrado resultados muy positivos en la retención de la vivienda, aunque han aparecido dificultades a la hora de encontrar viviendas adecuadas (ver Capítulo 4). El proyecto demostrativo inicial, un servicio piloto Housing First que fue sustituido en 2014 por el proyecto Housing First Dublín, reportó logros en relación a la mejora de la salud mental y física y la integración social, aunque no para todas las personas usuarias, como sucede en otros servicios Housing First (ver Capítulo 1).

Los resultados del Proyecto demostrativo Housing First, sobre el que se basa el Proyecto Housing First Dublín, se pueden consultar en: http://www.homelessdublin.ie/sites/default/files/publications/HFirst_Evaluation2015.pdf

Italia

Housing First Italia

Housing First Italia es un grupo cooperativo compuesto por proveedores de servicios Housing First en Italia con el apoyo académico de un Comité Científico que está diseñando métodos de evaluación de Housing First en el contexto italiano. Housing First Italia, que opera bajo el auspicio de la fio.PSD (la federación italiana de organizaciones para el sinhogarismo), tiene como objetivo la **promoción del uso de Housing First en toda Italia** y trabaja para que Housing First ocupe un puesto central en la estrategia italiana para el sinhogarismo. Más información en: <http://www.housingfirstitalia.org/en/housing-first/> (italiano e inglés).

Tutti a Casa Famiglie, Bologna

Amici di Piazza Grande es una entidad benéfica que trabaja en Bologna y ofrece un servicio Housing First dirigido a familias con necesidades de apoyo complejas en colaboración con las ciudades de esta región del norte de Italia. El servicio Housing First Tutti a Casa Famiglie sigue los principios fundamentales de Housing First descritos en el Capítulo 2.

El servicio Tutti a Casa Famiglie **atendió a 42 familias en 2015** utilizando apartamentos dispersos del mercado de alquiler privado. El servicio se financia mediante una combinación de donaciones benéficas y privadas, y los departamentos de servicios sociales de los municipios ayudan a las familias a cubrir los gastos del alquiler. Las familias deben dedicar como máximo un 30% de sus ingresos disponibles al pago del alquiler. El tamaño del proyecto no tiene un límite operativo, pero los niveles de financiación varían entre los diferentes municipios en Bologna, de modo que el número de personas usuarias está determinado por el presupuesto destinado al servicio.

Se utiliza un equipo multidisciplinar, y el servicio Tutti a Casa Famiglie proporciona una combinación de servicios directos de apoyo y de gestión de casos. La gama de apoyos proporcionados no es la misma que las de los equipos ACT norteamericanos, pero está compuesta por una figura de coordinación con perfil de trabajo social, un/a psiquiatra con funciones de supervisión, más un equipo de tres "educadores/as" - que se centran en la integración social - un/a psicólogo/a y un/a trabajador/a social. El objetivo principal es conseguir la **máxima independencia de vida y la integración social para familias que no tenían un hogar**, trabajando con ellas durante el tiempo que sea necesario. Siempre que es posible, se refuerza el apoyo a las personas adultas de las familias para que consigan un empleo remunerado.

De momento se han conseguido niveles altos de retención en las viviendas, y sólo dos familias han optado por abandonar el servicio y una quiso mudarse fuera de la región de Bologna, por lo que no pudo continuar recibiendo la intervención. Una revisión inicial del servicio mostró que se han conseguido buenos resultados en la mejora del bienestar de las familias y de sus niveles de integración social. En cualquier caso, el proyecto todavía estaba trabajando en 2015 en la mejora de su sistema de evaluación: http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/ws_4_guistinieta_piazzagrande.pdf

Housing First, Ragusa

El servicio siciliano Housing First Tetti Colorati ONLUS, gestionado por Cáritas Diocesana de Ragusa está dirigido a personas adultas solas y a familias. El servicio Housing First de Ragusa sigue los principios fundamentales descritos en el Capítulo 2 de esta Guía.

Este servicio atiende a personas sin hogar locales y a personas inmigrantes que no tienen vivienda y que tienen necesidades de apoyo. El servicio se financia con el apoyo de la Diócesis de Ragusa.

donaciones privadas, el gobierno central y fondos europeos (fondo de inversión europeo – FEI). **Las viviendas proceden del mercado de alquiler privado.** Cuando las personas no pueden ser alojadas inmediatamente, la Diócesis de Ragusa facilita un alojamiento temporal de emergencia, aunque se hace énfasis en que las personas sin hogar puedan acceder lo antes posible a su propia vivienda independiente, como sucede en otros servicios Housing First. En 2015, un equipo de 9 profesionales prestaba servicio a 35 hogares (mezcla de personas solas y familias). Un/a coordinador/a lideraba el equipo, compuesto por profesionales de trabajo y educación social, antropología, mediación cultural y lingüística y 3 personas voluntarias que proporcionaban el apoyo. Se utiliza un modelo de gestión de caso intensiva (ICM) que proporciona apoyos flexibles adaptados a las necesidades de cada persona usuaria. Las decisiones sobre el apoyo, como la frecuencia de los encuentros con las personas, se toman caso a caso.

A falta de una renta mínima que proporcione el sistema de bienestar italiano y con obstáculos para acceder al mercado laboral, Housing First Ragusa a menudo debe cubrir los costes del alquiler de las personas usuarias. Más allá de buscar y mantener las viviendas, el servicio se centra en la **integración comunitaria, el apoyo social positivo y la promoción de la autoestima**, utilizando el hogar estable como base sobre la que empezar a trabajar estos objetivos.

El servicio informó de un nivel alto de retención de las viviendas además de mejoras en la integración social, la salud y el bienestar. Aunque el servicio tiene que ser todavía evaluado formalmente, forma parte de la red Housing First Italia, que está trabajando con el Comité Científico en la generación de evidencias sobre Housing First en Italia.

Noruega

Housing First en Noruega

Noruega tiene tasas bajas de sinhogarismo en comparación con muchos otros países europeos. Se estima que hay unas **150.000 personas** en Noruega que se enfrentan a dificultades en el mercado de vivienda, y alrededor de **6.200 de estas personas son personas sin hogar**¹⁵¹. Al igual que en Dinamarca y Finlandia, este grupo reducido de personas sin hogar tiene grandes necesidades de apoyo, entre otros, problemas de enfermedad mental severa y de consumo de alcohol y drogas.

Las políticas noruegas reflejan algunos de los principios fundamentales de Housing First, y se centran en la "normalización", un enfoque que prioriza la provisión rápida de vivienda con servicios de apoyo proporcionados según se necesiten, en vez de utilizar un enfoque de escalera (servicios diseñados para preparar a las personas para un alojamiento antes de ofrecérselo). La vivienda es un derecho básico para cualquier ciudadano y ciudadana.

Como sucede en Dinamarca y Finlandia, Housing First es uno de los varios servicios existentes dentro de una estrategia integral. Como en otros países, los servicios Housing First noruegos se están evaluando.

En julio de 2015, existían **16 servicios Housing First en Noruega, que atendían a 237 personas**. Housing First utiliza sobre todo vivienda social y pone énfasis en que sean viviendas dispersas. La gestión de cada servicio Housing First es responsabilidad de los municipios. Ha habido dificultades a la hora de encontrar viviendas adecuadas y asequibles en el mercado de alquiler privado. Como en Dinamarca y Finlandia, Noruega tiene un sistema de bienestar extenso que ayuda a los hogares de renta baja con el pago del alquiler y la cobertura de otros costes básicos de subsistencia.

La composición de los servicios Housing First es variable, ninguno de ellos tiene un equipo ACT como tal, pero todos ofrecen formas intensivas de gestión de casos. El primer servicio Housing First de Noruega, puesto en marcha en 2011, fue evaluado y se demostró que había logrado una tasa del **93% de retención** de la vivienda.

Más información disponible en www.husbanken.no, www.drammen.kommune.no, www.napha.no, www.fafo.no y www.nibr.no (en noruego).

151 Datos de 2015, fuente: Banco de Vivienda.

Países Bajos

HVO Querido Discus, Ámsterdam

HVO Querido Discus es un servicio Housing First basado en Ámsterdam. El servicio sigue los ocho principios fundamentales de Housing First descritos en el Capítulo 2, pero hace menos hincapié en el enfoque de recuperación.

El servicio Housing First es gestionado por una ONG y financiado en su totalidad por el gobierno de los Países Bajos. El servicio está dirigido a personas sin hogar que tienen problemas de salud mental y de consumo de alcohol o drogas. Es **uno de los servicios Housing First más veteranos en Europa**, ya que se puso en marcha en 2005. La vivienda social es proporcionada en colaboración con una entidad de Ámsterdam especializada en vivienda.

El servicio HVO Querido Discus se ha ampliado rápidamente en la última década: en 2005 contaba con 3 profesionales de intervención y un/a coordinador/a para 15 personas usuarias; en 2015 ya eran 45 profesionales con 4 coordinadores/as de equipos y 2 gerentes de proyecto para **275 personas usuarias** de Housing First. En 2015, HVO Querido Discus tenía capacidad de expansión, y no existían limitaciones que dificultasen el crecimiento del servicio Housing First.

La intervención se estructura a partir de un encuentro semanal en la casa de la persona usuaria, en un lugar público o en las oficinas de HVO Querido Discus. Las personas usuarias de Housing First también pueden contactar por teléfono en vez de reunirse presencialmente con el equipo profesional de Housing First. El apoyo proporcionado se basa en un **modelo de gestión de caso intensiva** que incluye:

- Ayuda para la retención de la vivienda y el día a día en el hogar.
- Gestión del caso para acceder a servicios de salud, alcohol y drogas y otros servicios.
- Apoyo para la integración social, que incluye ayuda práctica para el restablecimiento de los vínculos familiares.
- Ayuda con las gestiones en el sistema de justicia criminal (cuando es necesario).

El ratio profesional/persona usuaria de Housing First es de entre 6 y 9 personas por cada profesional, aunque el número de casos puede ser menor cuando un/a profesional trabaja con personas con necesidades muy grandes. Las personas del equipo profesional pueden alternarse entre ellas si es necesario. El apoyo es fluido, varía y cambia según las necesidades y los deseos de la persona usuaria de Housing First.

El servicio ha informado de altas tasas de éxito, con una **alta retención de vivienda y mejoras en salud mental, consumo de drogas e integración social** (aunque como en otros servicios Housing First, estas mejoras no son universales, ver Capítulo 1). Se ha informado de grandes mejoras en la salud física de las personas usuarias de Housing First.

Más información disponible en: <http://hvoquerido.nl> (neerlandés e inglés).

Housing First Utrecht

El servicio Housing First Utrecht en Países Bajos sigue los ocho principios fundamentales de Housing First descritos en el Capítulo 2.

Housing First Utrecht está gestionado por la ONG De Tussenvoorziening. El servicio atendía en 2015 a **80 personas**, a menudo caracterizadas por un sinhogarismo crónica y enfermedad mental severa, con un consumo problemático de alcohol y drogas y en algunos casos con antecedentes penales. Las viviendas proporcionadas son del mercado de vivienda social.

Un equipo de 14 profesionales proporciona atención a las personas usuarias. Cada persona usuaria tiene dos profesionales dedicados. La mayor parte del equipo de Housing First tiene formación de trabajo social, y también hay un/a profesional de apoyo par en el equipo. Cada profesional es responsable directo de hasta 8 personas usuarias, e indirecto de hasta otras 5 personas. Esto significa que cada persona usuaria tiene un/a profesional principal y uno/a secundario/a, a quien puede acudir si su profesional principal no está disponible.

Las necesidades individuales de cada persona usuaria de Housing First determinan la intensidad del apoyo proporcionado, de modo que **el equipo intensifica el apoyo cuando la necesidad es mayor y lo reduce cuando la necesidad es menor**. Cada persona usuaria del servicio tiene un/a profesional de referencia, que mantiene una visión general de sus necesidades. Los/as profesionales de referencia se encargan de organizar los servicios externos cuando es necesario. Housing First Utrecht tiene un único equipo, pero muy flexible, que puede ofrecer una amplia gama de apoyos directos con diferentes niveles de intensidad y que también puede gestionar servicios externos cuando se requiere. Los servicios que se ofrecen son:

- o Un equipo de intervención mixto que responde con flexibilidad a un amplio espectro de necesidades, modificando la intensidad y la naturaleza de los apoyos proporcionados según se requiera.
- o Acceso mediante gestión de casos a servicios proporcionados externamente cuando sea necesario.
- o Un modelo de atención que no es ni ACT ni ICM, pero que aúna los dos enfoques desde el respeto a los principios fundamentales de Housing First

En 2015, Housing First Utrecht indicaba que el **85% de las personas usuarias** habían mantenido su vivienda en el periodo 2014-15. Además, se comunicaron mejoras en la salud mental y física y en el consumo de alcohol y drogas, aunque al igual que en otros servicios Housing First, no fueron universales. También se reportaron logros en la integración social, aunque el aislamiento fue un problema para algunas personas usuarias del servicio. Se puede encontrar más información sobre Housing First Utrecht en: <https://www.tussenvoorziening.nl/hulp-nodig/wonen/housing-first/> (neerlandés).

Portugal

Casas Primeiro, Lisboa

Casas Primeiro se puso en marcha en Lisboa en 2009 y está gestionado por AEIPS, una ONG que trabaja en Portugal en colaboración con organismos públicos. El servicio Housing First Casas Primeiro sigue los principios fundamentales de Housing First descritos en el Capítulo 2.

Las viviendas de Casas Primeiro son apartamentos del mercado privado de alquiler. El servicio Housing First está dirigido a personas en situación de sinhogarismo crónico con necesidades de apoyo, personas que viven en la calle y personas sin hogar con problemas de salud mental. Un equipo de 6 profesionales atiende a un máximo de **60 personas**, con una carga de casos de hasta **10 personas usuarias por cada profesional**.

En 2015 el apoyo proporcionado giraba en torno a una visita semanal en la vivienda, diseñada para asegurar la estabilidad de la misma y la salud y el bienestar. El equipo de Casas Primeiro puede conectar a las personas usuarias de Housing First con otros servicios, como servicios educativos que proporciona AEIPS, la ONG que gestiona el programa. La gestión de casos también se utiliza para conectar a las personas usuarias del servicio con **apoyos proporcionados externamente cuando lo solicitan**, como servicios de salud mental. Los apoyos pueden incluir:

- Ayuda y gestión del caso para acceder a beneficios y servicios sociales
- Ayuda para el restablecimiento de contactos familiares
- Apoyo para acceder a servicios de educación y empleo
- Ayuda para acceder a servicios de salud mental y física
- Vinculación de las personas usuarias de Housing First con servicios comunitarios
- Apoyo para la gestión y el mantenimiento del alojamiento
- Apoyo para el establecimiento de relaciones positivas con los/as caseros/as y el vecindario
- Cuidados personales

Casas Primeiro ofrece una combinación flexible de apoyos y gestión de caso. Un único equipo Housing First se adapta y adapta el apoyo a las necesidades y las preferencias individuales de las personas usuarias. Además, se organiza un encuentro grupal semanal en el que profesionales pares ofrecen el apoyo.

Los resultados de Casas Primeiro han sido positivos. Ha habido una gran reducción en el uso de servicios médicos de urgencias y de hospitalizaciones psiquiátricas. Los resultados de retención de vivienda son buenos. Se han detectado **mejoras en la salud, el bienestar y la integración social** de las personas usuarias, aunque como en otros servicios Housing First, no en todos los casos (ver Capítulo 1). La tasa de satisfacción de las personas usuarias con el servicio es muy elevada. Hay información sobre Casas Primeiro disponible en inglés y portugués en: <http://www.aeips.pt>

Reino Unido

ESCOCIA

Glasgow Housing First

La ONG Turning Point empezó a desarrollar el primer servicio Housing First del Reino Unido en Glasgow (Escocia) en el año 2010. Glasgow Housing First sigue todos los principios fundamentales de Housing First descritos en el Capítulo 2.

El servicio Housing First Glasgow Housing First se desarrolló principalmente como respuesta al **aumento de muertes relacionadas con el consumo de drogas** entre la población de personas sin hogar adultas. Por tanto, el foco del programa estaba en uso problemático de alcohol y drogas entre personas sin hogar, no tanto en la enfermedad mental severa o en el sinhogarismo crónico como sucede en otros servicios Housing First. Aun así, tanto los problemas de salud mental como una larga trayectoria de sinhogarismo fueron factores a menudo presentes también en las personas usuarias de Glasgow Housing First. Liderado por Turning Point, el servicio Housing First fue desarrollado en cooperación y con el apoyo económico del gobierno municipal de Glasgow, la Policía, el Gobierno de Escocia, el Servicio Nacional de Salud y agencias de vivienda social.

Glasgow Housing First atendía en 2015 a 34 personas y tenía capacidad de atender a hasta **42 personas**. La vivienda se proporcionada mediante un trabajo conjunto con los agentes de vivienda social que operaban en Glasgow.

El equipo de intervención está dirigido por un/a gerente del servicio, una figura de coordinación y dos asistentes de coordinación. La atención directa a las personas usuarias de Housing First es proporcionado principalmente por 3 profesionales pares de apoyo, que en 2015 seguían a un máximo de **14 personas usuarias**. Los/as profesionales pares de apoyo son personas que han experimentado una situación de sinhogarismo y de consumo problemático de alcohol/drogas, es decir, personas expertas por experiencia que también son profesionales formados en intervención Housing First. Glasgow Housing First es un ejemplo inusual de Housing First en Europa (y también difiere de muchos de los servicios norteamericanos), porque utiliza a profesionales pares como profesionales de referencia en la prestación del servicio, y no solo como profesionales de apoyo. Los sistemas de formación para personas con experiencia en consumo de alcohol y drogas como profesionales y asesores son relativamente avanzados en el Reino Unido. El apoyo también puede ser proporcionado por otros/as profesionales cuando es necesario.

Los apoyos están diseñados para ajustarse a las necesidades y preferencias individuales, y se modifican en función de las mismas. El servicio ofrece a cada persona usuaria de Glasgow Housing First un apoyo que puede variar de una semana a otra, dependiendo de lo que deseen y las necesidades que tengan. De media, las personas usuarias reciben **dos visitas semanales de un/a profesional par**. Los encuentros se realizan en el lugar que prefiera la persona usuaria, a veces en su propia casa, pero también en cafeterías o en las oficinas del equipo profesional. Se utiliza la gestión de casos para conectar a las personas usuarias del servicio con otros servicios psiquiátricos, médicos y otros servicios que el equipo Housing First no proporciona directamente. El apoyo se organiza con un enfoque flexible y fluido a partir de un equipo central que presta el servicio, pero también incluye una componente de gestión de caso. Como en otros servicios Housing First europeos, Glasgow Housing First ofrece una **respuesta individualizada y flexible a las necesidades de apoyo expresadas** en vez de obligarse a seguir un modelo estricto de ACT o ICM.

Las tasas de retención de vivienda entre las personas usuarias del servicio Glasgow Housing First eran muy altas en 2015, y se habían observado mejoras en su salud mental y física y en el consumo de alcohol/drogas. Los progresos en relación a la integración social eran más variables, como ha sucedido en otros servicios Housing First (ver Capítulo 1). Se ha planificado ya la expansión del uso de Housing First a otros municipios colindantes. Hay más información sobre Glasgow Housing First en: <http://www.turningpointscotland.com/what-we-do/homelessness/glasgow-housing-first/>

INGLATERRA

Housing First England

Housing First England es un proyecto que pretende mejorar el uso, el intercambio de conocimientos y la evaluación de Housing First en Inglaterra. **Homeless Link , la asociación nacional del sector del sinhogarismo en el Reino Unido**, es la responsable de este proyecto puesto en marcha en 2016. El proyecto apoya a organizaciones estatutarias y del tercer sector en el ámbito nacional y local para desarrollar e implementar el modelo en Inglaterra, y trabaja con investigadores para generar una base de evidencia sobre Housing First en Inglaterra.

Hay más información disponible en: www.homeless.org.uk

Camden Housing First, London

SHP es una ONG que opera en Londres. Ha desarrollado e implementado varios servicios Housing First, algunos de ellos utilizando vivienda social. Entre 2012 y 2014 se implementó un servicio piloto en el distrito londinense de Camden en colaboración con el gobierno municipal. Este servicio seguía los principios fundamentales de Housing First descritos en el Capítulo 2.

El **exitoso piloto de Housing First en Camden**, que posteriormente se amplió a un servicio mayor, es un ejemplo de implementación de Housing First con recursos limitados. Se seleccionó a personas sin hogar con grandes necesidades en función de que hubieran utilizado de manera repetida y *sin éxito* los avanzados servicios para personas sin hogar de Camden. El criterio principal de derivación fue un periodo mínimo de tres años en el uso infructuoso de los servicios existentes, aunque a menudo las personas usuarias del pequeño grupo inicial (en un máximo de 10 plazas) habían utilizado los servicios para personas sin hogar durante periodos mucho mayores.

El apoyo lo prestaba un equipo de tres profesionales, un/a gerente y dos profesionales Housing First que hacían el seguimiento de una cartera de hasta 5 personas usuarias. Camden Housing First proporcionó viviendas únicamente del mercado privado de alquiler. La práctica habitual en la provisión de alojamiento o apoyo itinerante a personas sin hogar vulnerables en el Reino Unido se basa en **una combinación de apoyo emocional, asesoramiento práctico, información y gestión de casos** proporcionada mediante contactos poco frecuentes, más o menos un par de horas de apoyo cada dos semanas. Camden Housing First recogió este enfoque y lo intensificó incrementando el nivel de contacto a varias horas por semana, con capacidad para modificarse según las necesidades expresadas. La organización de los apoyos era muy flexible, y a menudo se modificaba semanalmente según las necesidades y preferencias individuales.

Además de proporcionar el apoyo, las dos personas del equipo Housing First tenían que encontrar y asegurar la vivienda en el mercado privado, sin poder ofrecer incentivos a las personas propietarias en uno de los mercados de vivienda más complejos de Europa. El apoyo y la gestión de casos se proporcionaba al mismo tiempo que se gestionaba vivienda adecuada en el mercado privado de alquiler.

Aunque asegurar la vivienda con esta modalidad fue una tarea relativamente larga, la velocidad con que se consiguió fue mayor que la que se hubiera podido encontrar vivienda social en Londres. Se logró **retención en el alojamiento, y del mismo modo se observaron mejoras en la salud mental y física y en la integración social** de las personas usuarias. Aunque el grupo de personas usuarias era pequeño, también hubo algunos progresos en relación con el consumo de alcohol y drogas.

Se puede encontrar más información sobre el servicio piloto Camden Housing First en: <http://www.shp.org.uk/story/housing-first-provides-stability-chronically-homeless-people>

Changing Lives, Newcastle-Upon-Tyne

Changing Lives es una ONG inglesa que opera un servicio Housing First en Newcastle-Upon-Tyne, en el norte de Inglaterra, **en cooperación con el ayuntamiento de la Ciudad de Newcastle**. El servicio Housing First Changing Lives sigue los principios fundamentales de Housing First descritos en el Capítulo 2, aunque tiene diferencias operativas respecto a otros servicios europeos Housing First.

El servicio Housing First está dirigido a personas sin hogar de larga trayectoria. Este grupo incluye a personas en una situación de calle afianzada y a personas que son usuarias de los servicios existentes para personas sin hogar durante periodos largos y de manera reiterada y para las que la situación de sinhogarismo no se ha resuelto. Principalmente la provisión de vivienda se hace en casas y apartamentos del mercado de alquiler privado, aunque el servicio mantuvo negociaciones en 2015 con entidades propietarias de vivienda social. A finales de 2015, el servicio Housing First atendía a **38 personas**, con capacidad de apoyar hasta **60 individuos y parejas**.

El apoyo se organiza con un modelo de gestión de caso que se basa en una intensificación del modelo existente de atención a personas sin hogar con necesidades de apoyo. Una práctica tradicional en el Reino Unido es el uso de servicios itinerantes de baja intensidad basados en la gestión de casos para apoyar a personas sin hogar alojadas en viviendas ordinarias. Este modelo se ha adaptado a Housing First, reduciendo el número de casos por profesional e incrementando de manera significativa el tiempo dedicado a cada persona usuaria. El apoyo puede aumentarse, reducirse o alterarse como y cuando cada persona usuaria del servicio Housing First lo solicite y requiera. La provisión del servicio de apoyo hace un menor énfasis en el enfoque de recuperación (ver Capítulo 2 y 3.2.), y pone el foco en objetivos realistas que aborden las necesidades de apoyo y los problemas duraderos de salud física y mental que muchas personas sin hogar tienen.

Se están consiguiendo altos niveles de retención del alojamiento, además de mejoras en la salud mental y física y en el uso de alcohol y drogas. **Los niveles de integración social de las personas usuarias de Housing First también están mejorando**. En cualquier caso, estos logros positivos no son universales, como sucede en todos los servicios Housing First (ver Capítulo 1).

Una evaluación observacional de Changing Lives y de otros ejemplos de la implementación inglesa de servicios Housing First está disponible en: <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf> Más información sobre Changing Lives Housing First en Newcastle está disponible en: <http://www.changing-lives.org.uk>

Suecia

Housing First en Suecia

Al contrario que Dinamarca, Finlandia o Noruega, en 2015 todavía no se había introducido en Suecia ningún programa nacional con un enfoque claro de Housing First. Housing First como programa, filosofía, metodología y servicio sí que se había introducido e incorporado en la estrategias y planes de acción locales para el sinhogarismo. Además, Housing First se incluyó también en documentos estratégicos como las nuevas directivas para el tratamiento de abuso de sustancias de la Comisión Nacional para la Salud y el Bienestar.

Los dos primeros servicios Housing First suecos abrieron en 2010 (Estocolmo y Helsingborg) y ya han sido evaluados. El servicio Housing First de Helsingborg se pasó a ser en 2013 un eje permanente del programa de vivienda social de la ciudad. En ese momento, **la tasa de retención de vivienda era del 84%**. El proyecto piloto Housing First está siendo escalado y sus resultados se están implementando como parte del programa de vivienda social de Helsingborg.

A finales de 2015, catorce municipios disponían de servicios Housing First. Todos ellos siguen los principios fundamentales de Housing First, pero hay algunas diferencias en detalles operativos. Se ha informado de resultados positivos en todos los servicios Housing First para todas las personas usuarias, tanto en términos de **satisfacción con el servicio** como en **tasas de retención de vivienda**. Todos los servicios Housing First de Suecia están dirigidos a personas sin hogar en "Situación 1", que es equivalente a las categorías 1 y 2 de la tipología ETHOS de FEANTSA: personas que viven en la calle o que pasan la noche en albergues.

Hay evaluaciones de Housing First en marcha, que generarán resultados comparados entre diferentes modelos Housing First. En Gotemburgo, el servicio Housing First tiene un equipo ACT y dos equipos ICM. En otros municipios, el apoyo es proporcionado por trabajadores/as sociales de los servicios sociales públicos. En uno de los municipios el programa es completamente gestionado por una ONG. En dos municipios hasta ahora, la organización City Mission presta el servicio mediante un convenio con los servicios sociales públicos. En este contexto, será de gran utilidad conocer los aspectos clave que **han hecho que Housing First funcione tan bien en Suecia**. Housing First se ha introducido en un contexto de continuas e importantes reformas en los sistemas de servicios de bienestar y vivienda social de Suecia.

Se ha creado una red formal de municipios que están utilizando servicios Housing First. Esta red se reúne periódicamente y debate diferentes aspectos de Housing First. En una de estas reuniones se abordaron las similitudes y diferencias entre los diversos servicios y se organizó una sesión especial sobre cómo trabajaban los diferentes servicios con los casos más difíciles.

Para más información, ver: <http://www.soch.lu.se/en/research/research-groups/housing-first> (en inglés).

