

## Act of Congress

**Barcelona, April 3, 2014**

### **1st European Meeting introduction. Presented by Joan Uribe and Pascual Piles**

The legal representative of the institution Sant Joan de Deu , Serveis Socials - Barcelona , Mr. Joan Uribe opened the conference by welcoming all attendees and leading to the presentation of Brother Pascual Piles that for 12 years has been superior of the Order hospital of St. John of God who inaugurated the opening of this conference.

Brother Pascual Piles have the floor and welcomed all attendees and Mr. Carlo Galasso , who has been meeting promoter and organizer of this first seminar Grundtvig , which is the first European meeting socially .

Following the introduction of Brother Pascual Piles , Mr. Joan Uribe once again has the word , which briefly explains the evolution from the time the center was accepted as a member of FEANTSA , how we have been growing and learning from the idea of social exclusion, homelessness , becoming aware of the involvement of the Order to the transmission of our concern at various levels Mr. Carlo Galasso , which coordinated all centers and presented the project for which we are carrying the first European conference out .

Then Mr. Uribe briefly explains the content of the conference that will be held during the two days . This project has a leitmotif , which is able to explain and reflect on our models of intervention in relation to new profiles of homeless broadly related to the context that generated the crisis. The way Grundtvig says we have to work it is a participatory manner.

### **Barcelona and Brescia present their intervention models**

Mr. Javier Prieto Responsible for Customer Care center Sant Joan de Deu , Serveis Socials - Barcelona leads the presentations of the centers of each country. Ms. Natàlia will start Marco, Social Educator Sant Joan de Deu , Serveis Socials - Barcelona and then Mr. Massimo Postini submit to center of Brescia.

Ms. Natàlia Marco begins by presenting the model of resources. Mission, vision and values that create the framework of the intervention model : the first will focus .

*As we have the mission of welcoming , and caring for people in socially vulnerable , accompany , respecting their dignity and care, and promoting quality of life above .*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*The vision, where are we going , is to get people in social risk, social exclusion or who need support to give social support are autonomous to complete the process.*

*How do we do ? Generating knowledge , forming , sensitizing the general public and professionals involved in the act in order to facilitate social inclusion in the autonomy of the people receiving our attention.*

*What values we draw ?*

*We always rely on the values of the Hospitaller Order of St. John of God. The macro value is the Hospitality and understanding it from the quality of the offered services, with quality people and the management thereof. Respecting all people , giving the value of our responsibility as management services. And since the value of spirituality , going beyond a religious denomination , but by paying particular attention to the interiority of the person accompanying the search to improve their situation.*

*What resources do we have?*

*We have two hostels for the homeless . One is what we are now, the Hort Vila hostel , this hostel caters for 75 people who just created a year ago, and then we have the hostel Creu dels Molers serving 52 people which has been running since 1979. Such resources are limited residential stay. Initially the person is faced with a 3 months stay , but always varies depending on both the process itself and the person needs to be addressed, never a fixed time limit . Then we have the network of homes inclusion , which began to open squares circa 2007 . Currently have 15 homes throughout the city of Barcelona and give a place sleeps 44 . In this action there is an agreed temporary . You can vary the stay, the person who has been able to use the resource more time was up to 4 years . Long, integrated processes , and where they intended to enable the person to make a complete and integrated process for recovery.*

*What goals does each resource ?*

*The hostels have a residential facility for a temporary stay alone and / or Couple people. In recent times , the social reality we have also found people coming in household and are also treated in the same . We favor the processes of social inclusion and initiated from the primary care while respecting the autonomy given to the resident person and making him part of this change. On floors inclusion also allows the use of a dwelling that is a standard action . It allows a longer and careful intervention usually each what we include resources within a framework of rules , each containing essential objectives that we take at the time the person is part of the appeal. We stress that the action much what it offers is the possibility of a work plan always aimed at improving the individual. This work plan is going to work from a holistic perspective , and on the other hand, the basic needs are met : food , some services focused on autonomy ,*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*both personal and social , and then also attach great importance to stay the appeal, to coexistence , residents , fellows, sharing the same situation they and the integrity of the entire intervention team who are there .*

*What is the profile we serve ?*

*People come to us through various channels . Mainly through social service insert, which is a service of the City of Barcelona makes a first attention to the homeless and directly what they do is detect early needs and channel resources towards . Another resource wrapper is also the City of Barcelona which is a homeless committee , which consists of the territorial services of primary care and also make detection of vulnerable and are likely to use our resources. And then , as a third bypass path are the first care resources , which are very specific residential facilities where the homeless can go.*

*What kind of profile comes exactly to our school?*

*On the issue of shelters find people over 18 years at an early stage or advanced social uprooting, with a favorable short-and medium -term forecast, people requiring a socio-educational intervention , there are factors that can work with them level of social skills, educational level scope of a job , health , etc. insertion. With a certain autonomy in daily life , no active consumption , if additions are what people have been able to initiate a therapeutic process , and if people can have a mental health disorder are also making therapeutic monitoring . For floors inclusion is true that many of the people who go to use these resources come from different hostels , so the profiles are shared.*

*What would be the substantial change in them? We give priority to people to have an income from both labor income and various subsidies and benefits that come with no income who have a high autonomy to develop a normal life and have ability to live with others and fulfill regulations . Immigrants with valid documentation and regular administrative situation , people are waiting to access a standardized, and permanent housing and people over 60 years without possibility of employment and income pending application with active accommodation final.*

*What are the resources of our centers ?*

*First we have a team of direct intervention : socially inclusive , the figures of the social worker and social educator. Then we have a transverse technical communication , administration , general services, responsible center and management team . And we have a support team of volunteers , the brothers order and students in practice.*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*Material resources have the infrastructure. Financial help to facilitate this process of work plan that offer users both consisting of transport, such as training, as aid for different medical services, etc. . And then a budget of internal activities that reinforce all the goals we work. As complementary projects we draw on a draft socio labor that is responsible for making an occupational diagnosis of the person, and more at determining different resources cross training to nurture a roadmap for both social inclusion and employment for each of the residents. We also have the PIRMI program , a program including minimum insertion income based on the provision and monitoring to enable people to achieve objectives of real social inclusion and various awareness projects which can be Edu -K which is a project that seeks to raise the above high schools about the reality of homelessness . The Tapa't Project is a project to sleeping bags to offer to people who are sleeping on the street especially in seasons where it is colder . And the project is 365 beats a project that is a visual project that attempts to reflect the life of the person in the street and experience a process of exclusion on the streets .*

*What are the levels of intervention we work ?*

*Mainly individual level intervention . This is to accommodate the person, to make a diagnosis of your entire situation ecologically always attending the integrity of the whole person . A work plan with objectives is agreed with the person served is established , it is very important that the person is put in first position , evaluating the process and making the same accompaniment . This work , who does ? I basically do social workers , social educators and social integration that make a non-directed intervention in specific cases but can make individual attention . To give a group level living spaces , entertainment and leisure, learning activities focused on the very topic of employment and training activities also led to more growth and welfare of the people . What do we want this? Encourage the whole issue of social skills and personal autonomy and above all provide tools for social inclusion , work and community .*

*The principles with which we have taken this model and activities based on different principles , mainly in autonomy ; from normality facilitating integration and the person recovers their social networks ; coordination and cooperation from where we work a lot from the networking community and social services . The work plan includes many actions that the person to derive other external resources which also promote the person to use network resources , normally, from the integrity , taking all fields , from social work that is it serves both the area of health, such as family , the addiction , the mental health or mental health , taking into account all these factors when diagnosing and power that work plan and the support from the professionalism and teamwork . We all work to the same goal , and that team thrives on the different needs of the society we serve.*

*I now call on Mr. Massimo Postini activities coordinator homeless hostel in the city of Brescia.*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014 *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*We welcome homeless people asking what or who come from listening centers as we call them , our intent is to say , "You have had a difficult journey in life , we welcome you ." In the morning, at 8 will not be required to leave the center as happens in other places , you can not stay in the room and rest , we give time 7-8 days, but you do not say input , we give time for rest , recover strength to understand that you are in this place that gives so calm serenity where you will be welcomed without you are prompted to have to give anything . After a few days , we began to engage in a dialogue with you, and we work so that you can express what your capabilities are and maybe they are better because they have lived on the street, and you may not see the capabilities and now will arise and will be available to the community where you host . This paper works perfectly . The doors are all open, therefore no one will . People come to us because they have been arrested need not escape because the doors are open . Alcoholics who leave a community and come to see us and pledge not to drink more and need not flee away , and do not drink. Where there is freedom there host the pleasure of staying there. This is the basis of our center.*

Then Mr. Massimo Postini explains a slide showing attendees .

*We have reflected thoroughly and have come to a conclusion. We work with adults, but young people are attracted to us as , come , ask us and then leave. In the little meeting we had months ago we realized that San Juan de Dios is a very modern , religious profile and having an action with a social background. I can do a little action , I help you, but if I have to solve a problem that involves several people so I need an organization. So we 've built a game for the young. Youth are invited to come to our house, we welcome , we present and explain the experiences of people living on the street. A metaphor with Jesus and the long road he does. Along the way there are people like us who stopped us to the person caring for the person, places it on his ass, that person is maintained, the doctor in charge of the situation and leads to a house. Do not let the person as a delivery, but I 'll deal with this Samaritan person , and even advance money for treatments and I ask you who are the guest host of this house of you to take care of him when I am gone , but I take care of all the expenses you 'll have from now until the end. Therefore, the problem of the person I did not release another person , but the problem I have it , and when I return , we'll see what we can do to reach the conclusion of this situation. For us it is essential , and this situation was explained to the young. In the next steps we are there , until the last stage when he is cured and can go , and this road travel is very important and leads to a second phase , do not forget that children are between 10 and 14, and then this story is full of fantasy.*

*We are therefore in the second stage . We are in the street and Saul who persecuted Christians , God and I say to allegorically , " if we continue like this , we will just any Christian." Then God , what for , and makes for a blind man. We all know this story . When he goes blind , goes to a*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*village and there is a person who cares for him , and irony of fate is also a Christian and later returns to see , but despite that retrieves the hearing, the person has not been abandoned . To the Lord , giving you time to reflect on his life , leaves blind, gives the same condition of life and escorts him to the end of his blindness. God does not force you . But in this period of reflection it is clear that the Lord accompanies each of us within our center, we also attached. At the heart of Brescia 's very strong and very aggressive men who do not respect important rules , then there intervene with what is called the classic punishment. " You've done this is serious , you will not be placed in the street but I would like you take care of something specific , this in front of the whole community, for example, going to wash the floor around the center for a month, and after scouring 'll have to think about what this is . " This concept like the guys in the end, our commitment goes , we change and a piece of our life changes. We can not say that the overnight Fate Bene Fratelli 'm there a schedule from morning to night, which I have to deliver. I can not be a teacher or director of a center of St. John of God but have a background behind me, to participate in the life of the street and then we come to a very friendly person who is San Martin.*

*San Martin along the way he meets a naked man, stop and think , how in this Roman Empire no hunger , people are naked ... then run to Rome , invited the senators, creates three conferences and reflect why this man is hungry . Three years later, he returns and sees that he is dead . It is the logic that we have followed all these years. Then lower San Martin horse and understand that it is time to intervene. Part his coat and gives a piece to this old man, and he keeps the other party. What he shares in this case ? Heat and cold , a little community and a bit of discomfort is shared. Did this resolve the problem? Not quite, but our lifestyle has to be ready , and young people need to understand that dialogue and discussion of " I will " can not be eternal . You have to limit the time needed to intervene so that our brother has a satisfaction " of your own problem."*

*Then , later , we find young people who identify how the ant and the grasshopper we all know this story. The ant works all summer and cicada spends his days singing and playing . When winter comes , the grasshopper Knocks ant and it makes you reflect on the work that has not . When my children were small, I changed them to the end of this story to make it more close to reality that we must keep in mind. The story changed him at the time that the cicada was at the door of the ant and it brings in the cicada to thank you for the visit, also thank you for all the work he did during the summer to support him while working and cicada that made was sing to cheer . We passed the cicada, and gives to eat , to share the work and share the happiness .*

*With this metaphor , children think and reflect , what we will become ? Fate Bene Fratelli In . Obviously , it's a pun. What is the moral of this game ? Once explained, the next week we turn*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*to present and the result is a drawing, all children begin to draw and write something, because the concept entered them inside. What matters is not who I am, but what is important is the gifts that I can offer the service of others. And so we come to San Juan de Dios. Gradually turns to who he is, he gets to see the experience on their journey of life. He has had a moment of reflection after the problem has received, and has been identified as a person with gifts and abilities, ask God to open the way for him who can do what he likes, and I'm there. Exits an important experience and is reinforced. Well, this point is important because you're not alone, but you become part of an organization, a spiritual entity, the church, with all your skills and your thoughts and you charisma and you'll devote to people which are strongly favored.*

#### **Marseille and London presented his model of intervention.**

After the first break Mr. Georges Presents the intervention of central Marseille.

*Currently we called San Juan de Dios Foundation, and we have a hostel in Marseille. This foundation was created long ago, in 1872. 's The oldest in Europe, and during that time has undergone a series of evolutions, is mainly public utility of the poorest.*

*Regarding the main objective of the center is the host of people who are on the street, but beyond this night reception we have evolved to meet the people to assess their social and health status; whereby we help these people to rebuild his career, opening and joined to the insert. Our organization is part of a particular law, we must enter French law. Everyone is served and received to the extent of their need, and we have to guarantee it, this is what determines the French law, and that scores each night as we welcome people without addressing them long term.*

*We welcome into a device that consists of government services. Within the city center of Marseille, there was a study last year that had 11,000 homeless people in the city, unable to stay, and the capacity can be from all centers are 1,000 seats. We have a capacity of 283 spaces on 35 points, host we have two models, our center is made up of 3 old centers and a new building is under construction. We men, we have a mixed audience, and very rarely we can accommodate minors. Last year we welcomed 11 children. For a long time we did that we will call, "calling opening", since November 2013, calling a freephone number in this service guide to tell them where they can go there square. In our center, noon refer us a list of the people we are going to be sent, then, for a number of days we ask the people at our center, to analyze and identify the needs, so that it can be served and accompanied. If the person has not this social assessment will continue calling 115 for a month and you can return to our center to be accepted. These people can come to our centers for a longer period of time, where they will care a single document informing you of the possibilities they have. There will be a*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*social escort, where they are informed of all proceedings , their rights are defined and the project itself is defined in relation to the services provided.*

*What are our overall goals ?*

*Our overall objectives are: assets that are in a crisis situation where we have to try to be as reactive as possible. Also for the most vulnerable people either because of age , mental or physical health , you also have to act from an educational perspective for those who are in the system and benefiting from all social aid . We have to have an educational or pedagogical attitude , to assume their own responsibility. Large marginalized stories for a very long street , we try to propose a very caring attitude , we define the whole issue of rights to the extent that is possible.*

*Specific objectives: people age , health , and their administrative status. As for the younger we had almost 468 less than 25 years who came to our center in 2013. We note that it is very hard to find on the street, and most of them have been good or because they have had a conflict with their families or have left school ; and basically work with a couple of more partnerships , and try to work for these young people to go in life through specific support for your situation. Our greatest difficulty is young , and the only solution is the sanction , which does not satisfy us . The maximum age to access the service host is 65 , if a person has lost his family and is on the road and has more than 65 years is also hosted in the center. I ask my first host computers that the duration is as short as possible , try to see if these people can verify if they are entitled to a pension ; also orient the person regarding a house or retirement pension or a small apartment with autonomy of the person , or maybe simply a floor look on your own. Health , many people who come into our structure have serious health problems, alcohol problems , drug abuse , psychiatric problems , we have a nurse and she has to talk to these people , guide them and refer . A reality of our center is to welcome people with health problems , to the management of places for people with disabilities, the limit is if the person needs help with dressing , feeding, because we are not in position since that requires a level of dependency . We have had many people for a long time victims of amputations after wars. Or movements in Syria and Libya. Administrative situations , we have many people coming to our part of the unconditional and may not have rights , pass through Spain , Italy, among others, and have green card but are granted within a legislative context of Dublin were incorrect and that we as an institution put us in a difficult situation because we have no chance of her to the status of their rights. With the Schengen Agreement and Dublin , Marseille is greatly affected by it.*

*Features : present a series of performances , the center is open at 13h every day and the person can arrive from 13.30 h and leave at 9 am the next day.*



## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*The aim of our social intervention is that all are internal projects , ie , we have a job to say is directed abroad, our goal is not an external action , because we have no means to do so but there other partners who do. A level of health work in the creation of a partnership agreement with 3 more . They work on a platform of guidance to locate within a distance of improving their situation and try to work in partnership with these structures , prevention and health education , with groups, disease identification , and especially identifying populations most risk . We also develop partnerships with hospitals, organize meetings regarding these health problems were most at risk . Today, we have for this job, a function of nurse and hope to soon have a health worker. Speaking of social intervention , the goal within the foundation of St John of God 's immediate proximity and support, while respecting the right of people and encouraging their participation . The intervention aims to promote social hosting one by one these people guiding them through a social support in the insertion of the person.*

*The principles of social intervention we have done when the person enters into a device of urgency, they are responsible to accompany, and their work is the situation evolves and finally able to get a housing adapted to your situation . We have also created a stabilization facility which regroups 36 people and aims to get the people at fragile helpless with problems very grave to retrieve a physical and social level with accompaniments necessary attention alcoholism, and all activities that have aimed at their reintegration . We have 5 people working in the area of rights and support 365 days a year. We also have an insert, your goal is not the subject of rights and health and others, but the property , all work will make the team of social workers to come to have a self contained accommodation . If we talk about the professionals involved in social action , we basically have nine social and socio- workers , and we host a team that deals with the assistance and support of the people , and the internal evaluation process . Let's say you just finished the diagnostic phase and necessary action , along with the launch of the new center . Next week we move into the new building, and these work humanization, intended to accompany the developments at our work , we have a work we do with social advice, and changes in our structure is a work background different functions. Thus we can say that we are in constant change.*

Mr. Jack (Director) along with the deputy director of the center presents the intervention model in London.

*This is the Olallo project, with 31 beds . In 2008 opened this center and since 2008 we have had 1000 users coming to this building which is owned by the sisters , the services rely on to welcome to the most deprived people and to enter the project you have to have a history of sleep on the street.*

*I think it is our responsibility and I think it is possible that community involvement . The mission of our center is to meet the needs of society without discrimination and spiritual level of the*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014 *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*people we serve . I would like to comment a little to no discrimination means in our service we emphasize that detail, since we will not judge the person who will go through the door , regardless of what you've done in your life you will not judge. It is a very important aspect for us to accompany the person who walks in the door because they need to put their trust in us, and if they feel like they are going to be judged , it is obviously not going to explain to us what is happening not come to the root of these problems. They come from Poland, Romania , Lithuania , Latvia , Hungary , Bulgaria, and Slovakia. In the European media especially talking very negatively of those Eastern European fashion , and reality from my experience not be further from reality, and at the hostel where I worked until now what they say is trying to change their lives. And that's life circumstances have finished living on the street, and those who have entered our building we have given support. In a few days we see that these people have found a job and have started the process of reintegration back into society.*

*Therefore, we see the type of beds we have, the problem is that Olallo program is very small. Distribution there are 8 beds reconnection, are beds for people who have found themselves living on the street, and they are people who are unable to stay in London , and they are people who have decided to go home , work with a team equipment reconnection in the street to find these people and accompanies them so they can get in their home countries , so go with them. There are also long-term beds for people who have been on the road for a long time . There are 6 medical beds , specifically for people with tuberculosis, and that is increasing this population . In London we have the capital of tuberculosis, is something that can be cured , but somehow there is an increase of people living on the street, so we work with a team that detects and searches the streets. And this service leads the building .*

*The process of how to help people is not exactly talking about the person. The most important part is when the customer has been collected . Since that time , we developed a plan. Our key result is to follow the "move on", take the next step , and they do not return to the street. This is the ultimate goal not to return to the street, and they have access to treatment. That is the process . Working for social security in London.*

*How did we do ? It's a long discussion of what to call it , the truth is that we have decided after many names , spider , wheel , etc. . We have 3 different areas, and we checked into this chart and we can see how it changes , and in the end we called star. Our workers are with the customer and make the assessment process is simply an example with questions, and is a starting point for discussion with this client , then checked to see word by word, but also have the assessment of the interviewer who makes you the interview, which give additional information in your review.*

*They have been through our project 1,225 people , of which we have a 82 % of cases in which people have not returned to the street.*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

- **Open on four intervention models Debate**

→ **Question:** a question central London, Olallo program is made . How do you know that do not return to the street that 82 % ?

**Answer:** We have a chain, a database , and are registered , so we have no information of this person . For us , success lies in the time they leave the program and not Olallo then return to the street, and use the resource.

→ **Question:** I have three questions , one for each site that will draw in order below .

**Ask the center of Brescia:** The people served somehow become part of the project with some kind of accompaniment but come later, is that right ?

**Answer Brescia center :** Everything is very simple. We start with a hypothesis, I'm an adult , but deep down I am a Boy Scout . As time passes , I'm becoming me is a Boy Scout expert , so I can give utility to the community. Say, all operators are former users participating in our program.

**Ask the center of Marseille :** In France have called Dalo Act , the Act, how it works? Or rather , does it not work ? Also, on the other hand , the French social system has a very good reputation , and experience coordinating lace with the public regarding social system Is that so?

**Answer center of Marseille :** On the first question referred to our Italian friend , is an issue that I would like to contextualize within our work. In our whole training cycle , the worker - Contributor , has the possibility to work and to involve users in our services. For the record this is also problematic , is complex, because sometimes they are in competition with people who have a diploma. They have recruited young volunteers working in the department in France. It has made contracts with professionals of this issue , but we have 20 employees who are 56 former users of our services. As for Dalo law is the law to housing that obliges the state to provide housing to all people in the street, for us this means in the context of accompanying people . Since we deal with a person , we support this application for legal services, and preparing the dossier, the dossier that allows them to enter a home. The state is obliged to provide the possibility of housing that is after may not be made, because there is a legal process where our social workers help the people we serve . Social workers are asking a social reintegration , when we work in the social network that is in the street, contact structures , so there is no duplication , to ensure consistency because these people working are other resources of days , so the social worker needs to make contact with social workers from other institutions.

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

**Ask the center of London:** For London , a commentary , called " outcome" , which we are currently adapting and surely you will ask in the future. The inner workings , to what extent the issue of basic services, feeding , hygiene, working autonomously ? To what point , over relatively short periods , you do the intervention to such high levels in the output ?

**Response of central London :** People who are in our center , the vast majority foreign realized we needed to learn English , which are taught English, this We is an important activity for people to have a job, in the same way that we help them for an interview, save money , we also provide defense and refer them to other services , either by mental or other needs. Also provide support for post- rehabilitation. The people served are a bit vulnerable and still have the risk of losing the property back they got, we are trying to protect them, so they do not get back out of the system. Generally speaking, work in specialized teams that they can help , and much of the work we do to be honest we do on the fly, because we have to be very creative , find solutions , because lives are often chaotic lives, complex , and the solution has to be creative to find it. We try not to have rules on how we work, how to provide something at least 3 meals a day and have a cook, but I also try to organize nights , with the " food club " , an activity with which they have access to kitchens, and have in the building, and offer that because it's a basic need. People who are part of their services because they believe that there is no one better to help a person with problems that other person who has been there . For example , an alcoholic can help an alcoholic ex. Of those who leave the resort are encouraged to get involved to do some kind of volunteering. Then we have other situations , a kind of job, it is a help, and we have a person who is very hands , and we found one of our former members , that way we create more functions and we consider people with these skills and future we can include them in the system.

→ **Question:** utility structures could not provide support due to not give a solution , make some link between the function of which would be a situation of mental illness and public network services , are very harsh and very little flexible to adapt to the characteristics of people have commented that they had a collaboration with a psychiatrist , how do they detect a mental disorder to provide or facilitate care ? Public services between what extent can do something to help these people ?

**Answers :** The Head of the center of Marseille that aims to identify a mental diagnosis, you need a psychiatrist , a social worker can not diagnose this, detect, yes, but in Marseille public health services organized mobile teams . And is tracked by public health services , whether medical treatment also includes a series of decisions to remove the patient from the psychiatric hospital and accompany him in social life , are monitored and receive accommodation but not to mention other problems .

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

The Head of Central London aims : first are the most difficult we work with clients, but we have several people on a team that goes out , see for example , still use a team approach to mental health and there are social services that include equipment , but also have access to psychologists , we can derive there, if we talk in general, really we promote or foster an environment psychologically stable , see the person as a whole, as a unit , so offer , boost daily activities, such as swimming club .

→ **Question:** Barcelona is a bilingual city, actually I wanted to know if the presence of this second language is a problem for reintegration programs , in a city like Brussels , the presence of the second language creates many problems for foreigners and also for the citizens there.

**Answer:** Obviously officially live two languages, if it is true that for people who are immigrants , especially learning the Castilian , and then in the second term , Catalan, but a challenge is a challenge , especially those positions that have a certain level of language. There the CNL having various levels and is intended for the immigrant population, or to strengthen the same language. From what the center is part also focuses on reintegration, at first diagnosis , see what levels of language a person has, and how that level can be approached from the sector is addressed, what we often find resistance.

#### **How does the social public network in Barcelona work? Presentation by Ms. Carmen Fortea**

Mr. Uribe center representative Joan Sant Joan de Deu , Serveis Socials - Barcelona introduces network we work in the Barcelona area . It is a real network , and there is a backbone of this network that Barcelona City Council is through which all public social protection system is articulated homeless, and for us there was no point , explain our model in intervention give a space that we know how to work from the city of Barcelona. To do this, we have invited Ms. Carme Fortea is the Head of the Department of Vulnerable Persons Area Quality of Life , Equality and Sports City of Barcelona.

Call on Mrs. Carme Fortea that will explain the intervention model of the city of Barcelona.

We are working for the City in conjunction with all the associative fabric of the city , but whenever he has the chance to fail to give recognition to the Order in this sense , because from the beginning of the beginning of what the guidelines of lines the intervention program homeless in the town , we have gone together and grow together with the Hospitaller Order of St. John of God.

The city of Barcelona has always had a clear desire for more involvement with the group excluded from the city , which means that no political intervention in this group that give the municipality a clear responsibility in the intervention. How to structure it and how to organize

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

the work together with the association 's what has been built and is what characterizes the work right now in the city. Also discuss the profile and resources for accommodation. The changes that have been and therefore the adequacy of what it would in homelessness resources that have adapted , and finally challenges and future proposals .

Before entering the model, we frame the city of Barcelona. It is important to have some demographic data to understand what the reality of Barcelona. We have a population of 1,600,000 inhabitants , but we have located in one dimension and a very high population density . In Barcelona we have 15,800 inhabitants per km<sup>2</sup>, mean that there is very little capacity for urban growth of the city itself. The volume of foreign immigrants we have in the city of Barcelona is 17.7 % , this ratio does not correspond to the collective attention to the homeless , wherein the % is higher , but we detect a certain decrease the volume of immigrants in the city . The average age of the population is 43 years. The unemployment rate is 17% , also in December data slightly descending , and well below what would be the unemployment rate of the rest of Catalonia, and the rest of the Spanish state . The homeless population in the city of Barcelona in late December was 752 people sleeping on the street. Volume of housing resources available in the city and is collected by the Network to persones d' AtenciÃ Llar Sense . We have daily 1450-1500 daily accommodation spaces for homeless and on the issue of housing, social housing have 10,000 homes that would come to represent 1.5 % of all homes that exist in the city of Barcelona. This indicator along with the fact of having a minimum integration income which stood monthly income of 400 - some full autonomy € 450 per month one person, located in the possibilities of integration and thus obtained by the group of homeless people as we can understand in a really important limitations.

A little model with which we work in addressing homelessness. Competition in social services, is a competition that has been delegated the autonomous community , ie , the government of Catalonia, and the law of social services are divided into two main groups . Services that target specialized groups, and what would be the basic care services that would be that the first level meeting would correspond directly to municipalities , ie the population in this case with the homeless . Therefore, unlike other situations , which would be intervention with homeless correspond to the municipality. In Barcelona , the frontline services , are decentralized . There are 40 social service centers , serving the needs of the population. In the case of the homeless population , there is a service field centralized nature of intervention throughout the city due to the characteristics of the population in terms of movement and itinerantica . Therefore, the Department for vulnerable people is responsible for the care of homeless group . The purpose of the program is very simple, the objective is to improve and overcome the situation of the homeless in order to be the maximum possible self . For us it is a success to get someone to get stop sleeping on the street and with a basic benefit , minimum and maybe a sublet room or a livable pension autonomously . In these cases, our coordination services are very important

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

territory . We can imagine that with RMI 450 € , low income housing in the city of Barcelona, a little, the great debate we have is : we the people we helped in many cases to remain in a situation of poverty not extreme , but poverty over time. The program's objectives are simple:

- Generate resources and care services that are tailored to the needs .
- Municipal Liability , but then we do in coordination with the association .
- Working across the rest of prevention care and protection (health , security, justice , education, etc. . )
- Advance the development of an integrated care to homeless, this is where the XAPSSL network involved .

Intervention criteria . What characterizes the model is that on one hand we have a very proactive action , ie , we have the team working on street. So, we went looking for people who are sleeping on the street, and once we get these people we link , we have organized a number of resources that are designed so depending on profiles, but also from a individualized , participatory view , allowing us to individually address each of these needs. We have designed a scale model that is somehow what has and has held various models of intervention at European level are occurring . And this is a scale model of a model that is less commitment to more engagement, and more support less support. The strengthening of relationship spaces is a key element through day centers , where the topic of employment comes an important role in coordination with the territory since the homeless are located in areas of the city, what would be the draft mental health team ESMESS . We have a system of coordination with the citizenry through a computer application do we get to the teams working homeless situations of concern to citizens and asking us "explanations" , then we have an element very important , working with a single file . Ie , all services that are publicly funded in Barcelona used the same computer application with which the traceability of people coming to us to a certain resource can be ensured throughout its history of involvement in the program homeless . In the category of inadequate housing , we are also speaking with a collective population of itinerant Roma origin increasingly less so .

What is the structure of services we have in the town of Barcelona? And, in the network of homeless ?

We have on one side what would be the teams that we work on street or in a facility that would be the Center of social services for the homeless , and we would have a dedicated team to work with the group of people of Roma origin , both Portuguese and Eastern Europe . A part of these teams, to work and to achieve maximum autonomy of the people we serve what would be the temporary accommodation services . Always from a temporal point of view , since we are basic social services. We have resources that are finalists in the scope of the municipality. Finalists correspond to the scope of the autonomous region. Here we would have

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

three profiles of residential resources. The first we call host , which would be the classic hostel shortcut . The basic care that would be on here basically went to very chronic population , very refractory resources, and population has meant a lot of link it , that when we have done that we have failed but tried again . And what would be more proper housing resources that would push aimed at maximizing the autonomy of the people we serve . Thirdly , we would block what would be the housing social inclusion social educational support . We would have days centers , to enhance all the relational part, and finally would cover basic needs that this would not be exclusively for the homeless, soup kitchens and would the health service . These two services we serve as an entry point or as a means of attachment for the teams working in street .

As mentioned in previous lines , in the city of Barcelona there may be around 1,500 accommodation units , supported with public funds would have 997. Would the rest of entities in which we work together , but there is this financial support. 275 c touring daycare centers , 140 health services spaces and 1,541 meals daily without regard to meals that may occur in hostels.

The gateway to the program can be two-way .

- A , Shortcut . That is, the person voluntarily access the resources that we have .
- Or, if you have already entered in these cases derive resources from one service to another .

This is a distinct feature of the model in Barcelona, because we have different shortcut routes. Can be street teams , specifically designed to connect with the people. We have the CPA , the initial reception centers , direct access of individuals. Day centers . Health services , social dining and CUESB , which is the accident and emergency center of the city of Barcelona which acts to deal with emergencies 24 hours a day .

Instead, I can have an access derivative , ie , any professional can ask the social field , whether municipal or is an entity , you can ask the possibility to request accommodations above resources . Then , of course, is the coordination with health and prison resources .

Participated in the group of homeless Eurocities association FEANTSA type , but in Europe there is this organization of municipalities, and here we set some parameters that have allowed us to standardize how to work the different cities that participate in this group , and it is noteworthy that all municipalities are beginning to work on "Housing first" .

Networking , noted that since 2005 , the year in which the service network was created to homeless have been working to make Barcelona a consensus model with the association model. Currently in this network 31 organizations in the city , with the City Council , which acts



## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

as an engine of the same , and as a member within the network . There have been two counts , and have made 3 sets reports as care network persones homeless. A part of a show that was performed with the subject of the intervention with the mentally ill in the city of Barcelona and an awareness campaign that was specific to the group.

Of the various resources that we have attended , the overall profile in the city of Barcelona has been 25% are women of no road at all services. In Street , the volume of us women is between 12-15 % , and the total volume of people served , 30% are family units. There is an important change that is taking a while , you are catering to families who had not previously attended , that not locate sleeping on the street , because the intention and will of the municipality is clear that when there is less attention it's fast and urgent. Therefore, we will not find on the street sleeping under that find themselves Roma caravans sleeping , sleeping on solar or occupied buildings . 70% of people who have served are single people , 63 % of people who have attended over the past year had been met at some point , therefore , means that there is a significant degree of recurrence services , the rest , 40% population is first access to resources. The average time on the street is 2 ½ years, the initial phase is 62 % , which is the most easily recoverable collective because it takes less time with structuring elements . 40% are foreigners in an irregular situation of foreign origin because we stand at 60 % . The 51 % of people positively the process , which means that we have come out with minimal resources or resource have completed final residential accommodation .

On challenges and proposals. From the program of care for the homeless, we have found in the past two years we started to meet a group of people who for lack of other housing resources entered the network of homeless , and this would enter people have lost their home, which would be homeless but exactly how we defined the program, came to us because they resort accommodation but in fact the main problem they had housing and that we had to make some major adjustments to fit certain groups . We have served since the program but have created a couple of resources , one of which is the Hort Vila hostel where even enters a profile that perhaps part of getting a housing problem there are also elements of deconstruction to work, but mainly the resource that this function satisfies us that we have a center open to families who have lost their home and have no need to work from the social point of view but that would be on the street and therefore avoid remaining in the street , we give a temporary waiting to have permanent housing accommodation. What have we seen ? That entry of this group in the program to think that all this prevention work to keep us increase the size of the population homeless and so we increase the resources intended for collective unstructured remain biased and then adjust foul , was need to have prevention policies in that sense, therefore , there's a twist in the municipal intervention in the last two years make orientating prevention basic social services territory , and prevention to keep at home families or single people at risk have reduced income could lose the home and therefore

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

, through financial aid they could be keeping you in the home . Here we do believe that the challenges are clear, if we get that prevention among us less population and therefore does not pass structuring situations . Greater supply at home in Barcelona 1.5% of social housing does not meet the needs in the city of Barcelona. Therefore, as we began to town guide everything would work with the housing market through giving grants to homeowners that are empty can sell them to be used by the most excluded group.

We will launch the " Housing First " project. The intention is that the municipality has an essay on that line with the most excluded group of the city and to provide contrast and still intervene in the model we have scale . Simply let's try and see how it works and what we will launch through housing market. We will have to improve existing services , adapting to the needs . We have a revolving door problem in first reception centers . The employment challenge as essential although the crisis is a serious difficulty.

#### **Analysis of the similarities and differences of the four intervention models presented previously.**

Mr. Javier Prieto Responsible for Customer Care Sant Joan de Deu , Social Serveis - Barcelona has the floor to explain the following point.

When we started to prepare the conference today we found interesting from what we have been receiving during these weeks , trying to make a comparison , look at the relationship , the commonalities and differences between the representatives of the four countries that we are here.

It has been distributed to areas fit well in what points we converge and how we differ beyond the factors or conditions that we may have either by legal regulations , or environmental factors, etc. .

As for the mission, vision and values is something more than identity of each center but a unification occurs in the need to specify a level of mission that is primarily the provision of basic needs and this is reflected in the 4 centers . Not only do cover basic needs but seek recovery or reintegration of people served . The main value is in a more evident , others from the content of the exhibits or the content of the work style intervention level : the hospitality. We talked about the reception , the rest of many elements that modulate the way we act , respond and treat people who need this care. The differences that I found most striking or referenced and evidenced in the visions and missions is joined in Barcelona a few years ago all need to generate awareness and knowledge, we are doing these days is somehow exchange a knowledge through our experiences that somehow we can all take advantage of things . And

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

much Brescia and positively emphasizes the need to create a space of relationship, and human relationships as an important work when inserting these people base.

A level of residential resources , regardless of Valencia and Murcia , because I have the exact data , but I think between the two centers will be over 200 beds, which would be added to the total supply of 572 beds offered from the resources that we are in this room . It is a significant number , if in addition we add Valencia and Murcia, we would go around 800 beds , so very nearly equate supply to the city of Barcelona. Most of the residential offer is based on collective accommodation or hostels in the tradition of the intervention of the homeless with the poor, the excluded through hostels , occurs in all coverage of basic needs , we talked services offered: food, clothing room , lodge itself , but also complemented with social support services , workshops, training activities ... very focused on the individuality of the people served and the existing need for the snap. The ultimate goal of all centers is to recovery and reintegration of the person, and then there's one thing I liked in different projects and I have been curious to London presenting how they managed , but have all demonstrated and strengthened the temporal modulation of stay depending on the process that develops the person. This our way of working is very important, it is a letter that leaves us to focus much positive work is done with the person and takes pressure off workers when having to find solutions for temporary emergency and not final at people we serve . Thereby , we gain working efficiency. Then , of course, something that has been on all networking centers and coordinated with other services / centers. The main differences , Brescia has presented and demonstrated the active involvement of residents in the future as a backbone of its operations . As for Barcelona, floors and supply growth that has occurred since 2007 in the residential intervention through normal market story or not, but intervention from a more standardized environment . London Brescia and very specialized presented regarding the supply beds . Brescia has centers by age profile . They are the ones who normally attend unaccompanied immigrant children , they have a specific home for these guys. London explained very well how to divide the beds depending on the need of the person making use of that bed which can specialize attention very well . And Marseille is framed in a process of improvement , in terms of improving infrastructure with enhanced occupation, a decrease in room occupancy , which , from our experience we can say that is a very important aid to intervention and then the more procedural and internal organization of work center .

Complementary projects we do, are those projects that go beyond the regular maintenance of the hostel. When we say that we look for the rehabilitation of the person believe that depending on the socioeconomic context of temporary factors , often establishes the need to establish projects that begin , that have a temporary and just and that support all the action blocks from hostels. Brescia , London and Marseille have been some projects covering social emergency and direct need for the homeless . Marseille are working in a health center , a

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

project from Brescia political refugees and cold operation of the city works . There is a street team in Marseille . In Barcelona we have many projects focused on awareness , prevention and community involvement , we believe much in the opening of the center to the neighborhood , sharing space with neighborhood organizations to be sure to visualize the hostel as such, because the fact to stay in a stigmatized and hard for a person in its own process , after talks in schools are also made as already explained above. London I found very interesting the whole issue of post stay support , ie the support that make people beyond the residence at the shelter to ensure the success of the person and when I have submitted have noted the project tuberculosis .

The objectives and principles of intervention here almost all have agreed , as they are aligned with the mission , vision and values of the organization. In all cases the re searching person including favoring their autonomy . Coverage of basic needs is given , say that we have drawn in the two basic objectives : seeking reintegration and provision of basic needs. Especially since the coverage of basic needs is what enables the person served to focus their efforts on their own process of reintegration. The early intervention each has their own, but all are fairly aligned because we can say many words but the content and meaning of the words is to be the same . Themes have emerged : autonomy , respect, customer focus centered on the person we serve , empowering the person served , dignity, etc. . Terms that have been coming out normally in our speech because in reality we have very internalized and is the basis of our way of working.

In HR , this has been more difficult to analyze because Marseille and London had a very good professional organization of schools and a very good analysis of its organization , roles and work objectives of each role , there is a intervention from multidisciplinary teams. Marseille and incorporate health personnel Brescia , London and Barcelona know what we have medical personnel . The participation of volunteers in Barcelona over the years we have experience of incorporating volunteers user in a natural way by desire for them . Brescia has incorporated . The presence of the Brothers of SJD , at one of our centers makes a support function to services and that service does beyond and not limited only to do service .

The working methodology , we rely on every individual attention , we seek to adapt our work to the extent of the potential centers of collective attention to the need of every person who comes to be addressed. Flexibility to care based on the needs and try to accommodate the needs of people to reality. We seek the responsibility of the resident through individualized plans work is something that has been evident in the 4 centers person . It is a compromise and asked them to be the protagonists of their work plan. Regarding the evaluation methods have divided into two entities are working with more traditional methods of how to follow a more informal assessment of the objectives , through observation, weather center , without much

formal evidence data and indicators. Marseille , Barcelona and London are working in a more formal way through audits , has developed its own methodology and evaluation work . London and Barcelona are more similar . Marseille begins to enter a system audit and internal controls that helps them to have a process of continuous improvement and continuous assessment of their work.

As a transversal vision wanted to reinforce the vision and changing a model based on charity or merely covering the basic needs towards a model of intervention seeking the inclusion of the person, the person is autonomous and have the tools that allow you in a similar situation that has come to the situation of homelessness , to articulate those personal strategies to help prevent and not to be in a situation of homelessness . The work focused on the person served and well-being , this is something we all agree . Then the estrilo centers have discussed the principles , values , identity of the order is marked in places where we are, making our way to work have added value over other entities otherwise do .

The differences I can find are basically marked by legal factors , for different public financing system , the socio-economic context , which modulate the way we work . Therefore , the differences are very few for which could be thinking that we are talking about 4 different countries.

As suggestions for improvements we have not matched any of the 4 centers , but basically the most obvious were: the need to improve the participation of residents in the center. Growth and diversification in funding has been on 3 of the 4 centers.

**Questions open for both Ms. Carme Fortea as Mr. Javi Prieto who did the analysis of the similarities and differences of the four intervention models space.**

→ **Question:** Let me ask you project the future, in Barcelona, in relation to the floors of inclusion, not only with people who have spent more years in homeless situation , but the whole range , what do you think would have be the weight of the intervention floors 5-10 years from now ?

**Answer:** I'm going to separate the response into two blocks , first what would be the group of homeless and what would be the people who lose their home after an eviction and that the problem of disintegration would be slight , so , would it not perhaps an accompaniment. One of the main difficulties in the collective output of the homeless is just to have a decent home . There is also a large group that the output is little independent and therefore need residential resources for a collective life between 45-65 years, little self , pretty dependent and would need a type of equipment here over accompaniment. Thinking about the future, both this

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

group and the output of the self , I think that housing will be the main shaft and housing for two reasons , because they think housing market from the point of view of efficiency can be more feasible to think about the implementation of major equipment. Think flatshare partner with educational support may be the output of that more chronic group that costs of relocating the equipment we currently have. But we also shared flats may serve some supervision , the way out , because housing Barcelona is expensive and unsustainable , one person can not , thus , shared the floor with some kind of social support to ensure coexistence . How is sustained ? If one or several users who can cover the cost of housing that is more viable than one person, but when we think in situations of individuals, families who have lost housing, partly to contain the situation and provide aid for people not lose their current home , the way out is not going to be social housing in Barcelona, unfortunately it has not made social housing policies , and Barcelona will not be, because there is no space to build them , or 10,000 there we will have to wait for the " people die " , which , or look at resources in the housing market with support of financial assistance to persons or entities that may have those provided housing or contracted or will not leave us , thus , the orientation in a few years in the city of Barcelona will be : the creation of social housing as far as possible, but support financial aid for housing to make it more affordable for vulnerable computers . From homeless program , I think you should grow little equipment, but is still putting oneself up is the active drug addicts that there are difficulties.

→ **Question:** Ask a worker from London, she works in the town of Lambers and we also have the problem that there is no social housing available , and the city is offering special incentives to private owners , and I imagine this would be a option . In London , we have seen that many of our users have had to leave London that were not enough subsidies and I imagine the situation is similar to Barcelona but do have programs with private landowners ? Because London is a really serious situation because there is a market available housing .

**Answer:** There is now a program with private landowners who might be known to the rest of the state called the stock of social housing, and here there is a collaboration with the private market, in which an owner can assign to the stock management and has a guarantee that if you do not pay the person, you will charge for the administration and there is also a support for access by those who will use the property, but what is there is no such assistance to the person accessing to that home . The rent adjustment is already low but still, at those prices there is a significant amount of population in Barcelona you can not keep that house because it involves other costs of maintaining it. Whereupon, here if you would go to promote the possibility that social aid to the person using the property or if there is an entity by means of renting to the company, could cover the cost differential the property so you can actually pay the person, because we are finding that there is no possibility of access to housing in the city of Barcelona. That process were saying, to leave the city because we also level of social

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

services and case housing search strategies than would be outside the town of Barcelona is looking , because it is cheaper housing around the metropolitan area . We still have a long journey to make but they are starting to take some steps .

→ **Question:** You mentioned a dialogue on certain political issues and to establish a minimum income could give us more info about it, I would like to have your personal perspective on the matter.

**Answer:** The basic theme or guaranteed income is a debate that is open, has embroidery at different times, and has not been reached , at least in Catalonia, never narrow . The Basque Country has a guaranteed minimum renda which stands at € 600 . Here in Catalonia have been several attempts to approach this issue , and I know that everything that is called Taula third sector umbrella association networks , with great power in Barcelona is tightening level discussions with the regional government, opening of this new debate , signatures and submitted by entities and citizens to be between to discuss again the need for a guaranteed basic renda . I think the difficulty is an issue of economic, when you come into an income guarantee ensure you walk into a situation where budgets have or have not been able to ensure that people in need have that income. The current crisis in particular , the regional government in Catalonia makes braking stay but a theme basically economic. There could be another debate line, create a guaranteed income if adaptation and accommodation to not engage too many to seek work or live a little that the administration resolve it me everything. But that is on the table in Catalonia would help ensure a minimum income right now with 400 € and not think of work because that low insertion renda is an unsecured renda , which when granted for a maximum of 5 and then if the necessity of the situation of the person required to continue to extend and always linked if budget or not. Then you need to add an element , which is that here we have a large number of people living complemented by the black economy , and it really is unthinkable to revenue of rendas think that most people do not also have undeclared income , because it would impossible with the amount of unemployment there .

#### **Presentation of case studies from different centers / models of intervention.**

Ms. Sandra Soler, Social Worker of the Hort program Vila and Mr. Eduard Rafel, Social Worker Homes program set out below a success from the center of Barcelona.

*To explain the case we will make a brief reference to the biography of the user who have given us permission to use your name. Fernando is the second 6- brother, his father was imprisoned a month of birth é . Destitute young intern who had to Fernando and daughter when the user was 4 Mother . He returned to the mother's home at age 11 and at 14 will leave home because*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*they get physical and psychological abuse by the stepfather. Start a marginal life as a helper madame and a teenager starts drinking alcohol , cocaine , and all marginal environments. Try to get out of the environment and enlists in the military brigade and there is a few years until he decides to leave and go chaining works in the construction industry throughout the whole Spanish geography without any residential stability and just get referred to the hostel Barcelona derived from social service insert Barcelona City Council at age 44 . An analysis of the causes of the situation we found when Fernando reaches the hostel where the request made was to get a ticket to go to Lleida to work in fruit picking season , comes to the hostel and especially to define this diagnosis is very important for the model we use is how the person feels , how he lives the situation and the causes that have reached that point and causes them how it feels , lives , this whole situation ; define an initial diagnosis.*

*Initial diagnosis : reach the hostel in September 2008 single Male 44 years. . Comes with the aim to raise money for transportation and go to work picking fruit . Without support network where we detect a known loneliness. Suspected abuse of alcohol, these in the first few weeks I was in the hostel . Very traveling for residential relational existence or no attachment to a territory or resources and apparently no family support. In work experience is very focused on the construction sector , but did not have a qualified profession. To identify the helping relationship that was more significant accompanying change of Fernando , we ask that you make us your own experience written about the most important pieces for him in describing the most important parts of the aid relationship that has been to expose this case how he lived .*

Then you read a story you're writing about your stay and the moments that have lived along the 5 years has been in the resource.

#### *Methodology of intervention:*

*First stage of exploration. Analyze the situation. Knowing what reasons have led the person to the situation of homelessness. Working with her this is not easy . Identify needs and from there develop objective of stay, initial diagnosis , a work plan and execute a series of actions to be carried out by consensus , both the person we are serving as the actions or commitments that we as professionals we have to assume every time we have a case at hand. Finally , evaluate the diagnosis, the work plan that we have raised with him and assess whether it has achieved what we have set out , and if we were able to deliver what we said we wanted to get . During the process there have been two axes that are very important to understand how this has been done during these 5 years. A first phase happened at the hostel and there was what was done to get updates . The person who had problems with alcohol , did the work of reflection that alcohol had been having more problems than no benefits and start doing the treatment . And these changes being proposed could be carried out . Then there was a second phase that all these changes , get them is not easy, and the second phase which tried is that the change was*



## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*maintained over time , and the program levels which provided was that this maintenance was sustained for all time who was .*

*The most important thing when Fernando came to the shelter was getting a link with us. This was an area that worked , another was getting a low residential stability that would give a structure and a guarantee of stability in covering their basic needs and all that entails joining a territory. To support the activities of daily life , especially worked on floors, for example with taking medication. The whole issue of recovery of family ties , which initially seemed that there were figures of all the family, and gradually the mother appeared , were brothers , brothers , etc. . In terms of employment , training did surveillance , was presented to different jobs , got one as a janitor left by the disease but then turned to look and found until today. It was also very important to provide a healthy environment for all life was in very marginal environments. It was also important to work the economic area , because it could receive unemployment, then went to work. Economic management and planning area was made, and a debt reduction that was pending .*

*What intervention focused ?*

*Above person making the protagonist of the process. The importance of working decisions and encourage their responsibilities. Respect the time required to assume and / or reinforce changes. Genuine and sincere regards both as team support. Empower indicators providing positive reinforcement. Finally , the last point promote learning : Error = learning. We understand that there are no failures , when it was suggested that the case should be unsuccessful had my doubts , not that it believed success nor failure. There is always a learning experience for the user, person , professional , team ... and that learning may turn out well or not, but help us to take them into account and then know the direction we must take .*

*Fernando left the program in January 2013, and continues to work today , keeps the council flat and still see the family. Continuous linked to San Juan de Dios doing volunteer work as schools testify as closing issues such as debt and goes occasionally to close .*

Then have a successful case from the center of Marseille.

*We will present the status of Mr. RK because I have no agreement to discuss your situation. He was in the shelter at night, between 4 - June 26 , 1993, it is a situation of much shorter duration than that presented by the team of Barcelona. I'll put a little activity with our host this evening . The shelter houses about 265 men each night between 18 and 65. It's a pretty significant figure with a team in a position to fairly low urgency and I would like to say that in June 1993 , when Mr. RK wine, there was no social assistance in the emergency room , I myself am a mediator , therefore work with people staying , and my role is particularly welcome them in the center.*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014 *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*There was a specific objective in this accompaniment , therefore , we had an unconditional welcome. That is, regardless of the person who comes to our host , we received it in the best possible conditions . When Mr. RK arrived that June a reception at the door , ie , the first 220 people who came had access to beds , as it was still coming , and when it reached the quota , the rest rejected . When that person came no longer had any space available. Was a person who had obviously spent a lot of time on the street , shouting , had symptoms of alcohol, filthy, neglected. As it was impossible to accommodate you , hit the pavement to try to explain that unfortunately went to sleep on the street yet , but I gave a paper with a drawing explaining the time that was to come the next day. I did not know if there would be a sequel or not, but the next day at 13h was the first in the queue . And remember that those admitted can reach 13.30 , the first to arrive had access to the host . These cases are a difficult situation, but today it has changed the operation by calling a phone number are ensured to be received in the evening / night or having a disability or problem. I think it was Romanian and sometimes you have to be careful with the idea we have of people , but it was not the case. The next day we started to create a small link and I watched . The first work we did had many barriers to communication, but when it arrived the next day I made a host adapted as far as possible as we can not accommodate everyone equally as it depends on the circumstances. The brother opened his " salon " and Mr. RK went through the salon and immediately proposed a shower , change clothes , and found that his feet were in that same state of people walking down the street a lot , a sorry state. So we had to work both in the field of hygiene and health so that the person might regain some dignity and be part of a collective without being stigmatized as simply a beggar. Coming out of the shower, I realized I had white skin , which was not Romanian but was German. Thankfully we had a single room in emergency care , you did a disinfection treatment suppressors , and suddenly it was another man. With this kind of people is essential to take a little time, even a few days , because this exit street also is a great violence to these people and reach a group of this type , imagine , there have 220 people of all national with a lot of internal violence, with all the difficulties , so I decided to spend some time and thought that when he had eaten , I would need to sleep and recover just a bit and spent two or three days that he was there . He wanted to start talking and asking for things , but I sped this request, but I thought " we'll see " . When I realized it was German with my limited knowledge of German, a link was established between us . So I took the time to listen , he told me he came from Spain , but did not know exactly how he had not come to us from Spain . For some time because of the crisis could not find work , and the alcohol issue had also slowed . We had different exchanges and after a few days I said I wanted to return to his country after 15 years .*

*The third level of care, we contacted the German consulate in Marseille , with which work well to order their official papers and see if anyone in Germany would be taken care because see his family before returning to wanted treat his alcohol problem. We work with the Caritas network to see if they could finance bill this person return to his country. Working with the German*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*consulate , was very effective because they immediately identified how long he had worked in Germany , which had rights regarding social security and could arrange their entry into a clinic to treat your drinking problem . But I thought that this man could not go no more . Again, the embassy act and Frankfurt station waiting for this person at the time of his return. Finally, the San Juan de Dios Foundation funded the € 80 bus ticket.*

*Therefore, our attendance was quite short but successful case , because hosting 220 people each evening , with a small reception work , it is evident that you can not treat every situation individually. For me, this event was a success. It's a story a little lower than they have had before, but for me , it was a person who was with a big thanks to the Foundation of San Juan de Dios . Most of the time, our biggest obstacle is the lack foreigners of any rights in France . In Marseille, do not know the % of immigrants who attend these centers, and you can not give an answer and this causes great frustration for social workers .*

*I conclude by linking to the temporality of the stay because previously spoke of Property approximately and that is something hard to do in situations like this , when we welcome strangers, on the one hand we have the unconditional and assistance , but why how long? And yet , those limits should fix at some point, but not social teams , because we can not . But it's also about giving hope to the person , but we must not let excess*

Then present a case study from central London .

We changed some data privacy as in the case of Marseille to protect the identity and privacy of the individual. I 'll call Matthew . He is a Romanian man , 30 -odd years , came to the UK a few years ago to work obviously in the construction sector , and made money , as was the boom took advantage . I have before it came to the UK, a lot of information of his life in Romania, but I know that had contact with services for alcoholics, and also for a fairly long period of time had problems with alcohol, had different periods of cessation , and none of these were successful , it was not able to keep . He had a pretty good English, and when he was not drinking also worked well, and was also able to contribute to society was a good worker . It was a nice, kind person . Then came to the UK , and the relationship which I ended up on the street, was connected to his personal relationship broke down, and talked a lot about a problem he had with one of these personal relationships in connection with a large sum of money and it always had been removed and that was at the high level of alcohol, always talking about the money and confidence he had placed on that person and even tried to contact the person who did it sometimes , which gave as a result that police, etc. to get involved . That is, what we call some kind of co-dependency , apart had a drinking problem that was not solved and had greatly influenced his life. I think it really came on all, who could not be worse, and when I was homeless living on the street . Then the street team looking for homeless people, and this agency referred him to our Olallo project. It was valued by us and

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

basically the first thing we did was try to put you in touch with a service to the local alcoholics so he could begin to address those issues of alcohol, he did, but not quite. These services would not be alcoholic but entirely committed to these services. He had some jobs , isolated work while in our Olallo project was a job, for example in the construction and maybe was two weeks, and then it would start to lose because drinking too much and unstructured form . While in Olallo , also had a very challenging , very deep behavior, but now I think what it was , all I remember was a problem for everyone because it is not a hostel there is a ban, but while in Olallo only allowed in drinking rooms , and Matthew did anywhere bothering the workers and other people. Constantly requesting a change of social worker , which ultimately helped me to talk to him . It was the first point at which we had shown that he had to accept responsibility. Also, we had to exclude him on many occasions , it was difficult and a problem for us having to exclude a certain time , an hour, day, week, and there were many times they had to do it, but there came a time when no longer could hold back at the hostel , so we said " you gotta go , you have to leave the hostel but we will save you room and when you're ready to start treating your alcoholic and behavioral issue you can come back , we will talk with you and we will see what to do to stay. " It took two weeks to get to the point where they got fed up and decided he was going to continue this program for addiction. Matthew had been many times in the cessation program even in their home country , so we had to get into a conversation with him in which we had to convince him that it would be the seventh time that would make an addiction. The definition of insanity means that you repeat over and over the same things but are expecting a different result , but not repeat . And this is more or less how Matthew was living . We said , "You can not do only addiction , you have to make a rehab, at least 3 months of it, because obviously cessation will not work." I was really scared , but it did, and it looks like it worked . So I followed the rehabilitation program , he stopped drinking and now works full time in construction, Olallo entered the project, it is also the same volunteer .

Earlier I talked about how we talk about service users , and how often these users better understand another user, not the employees who have not had this situation , they have better understanding of the situation. We also have English classes and sometimes it is difficult for users to leave. It costs a lot, and sometimes these English classes do not have a lot of people , sometimes 4 or 5 you attend , but recently Matthew was aimed and worked with the English teacher and basically gave him permission to go around the hostel and what I did was try to get people pointed to the English class . And he got together with another service user . He got 17 people to attend English classes . I think this is an impressive achievement for it and it shows how users can support each other , and for me also demonstrates the evolution that has gotten Matthew has much more autonomy , has returned to his dignity , and also is contributing to society. I still think it 's too early for him because it's only been eight months since I do not drink, and the lodge is surrounded by people who do. But it was his decision. For this specific case , what we have learned it is a challenge to find the right balance between

what is support and challenge, which is somehow what you offer and what you can choose , and insist it was very difficult for us put that person on the street again . Another lesson we learned is that we have worked as a full team , ie , each has had a time to be accompanying Matthew in the process to bring it to the different services.

**Open questions about the cases of exposed space.**

→ **Thought:** I will make no question, but a reflection. Based on what has been said of the cases , a reflection that we discussed earlier in the break, is that I think no matter where were these three cases , in my opinion, could be presented as a success story because I think the three actions has done work with the resources that were available , efficiently.

→ **Question:** I want to pick up after the system output accompanying the hostel. What I wonder is: in Spain , do you also have links neighborhoods to get people out of the monitoring process after the hostel ?

**Answer:** Yes and no. That is, in some cases , if such shelter many people if it leaves the shelter and goes to live such a floor sublet , depending on whether on this floor let the registration on the floor itself, this person may have a territorial link that does allow you to access the services that are closest to their neighborhood in a much easier way .

Below is the floor to Ms. Carme Fortea to answer this question: I understand that the question I asked the fellow would be focused on the area of coordination, not only from the scope of what would be the Hospitaller Order of St. John of God, because you have a policy area with resources that disponéis . At the output of any residential or linked floors inclusion here if we could resort other thing is that the practice should be better coordinated, but the model itself which provides the possibility that the output of a shelter if autonomous person is not enough to have a professional relationship with social services base territory. The model provides social services in Barcelona, 40 social service centers that work with people who have a domicile in the territory. Thus , if a person leaves a hostel goes to a shared flat or not , the possibility that is served and the monitoring was started from the hostel to continue the social service territory there . As explained before the Barcelona model I talked about the services that are linked to San Juan de Dios and the city are basically two, one Hort de la Vila and the other is Creu dels Molers , perhaps on the floors need to improve on that line but when it comes out three things can happen that is completely autonomous ( not need any follow-up) , which is relatively autonomous (and therefore pass a link of San Juan de Dios ) or be social services intervening territory .

→ **Reflection London** : According to our database we have where every one of the people who have been in contact with our services working in the street, and considering we are in the street by some link broken after the hostel we can not forget that we have to ask what kind of relationship they have? , and what kind of support may be needed ? I think the existence of homes in which people can live the same type is very important. In this post- rehabilitation phase , the truth is that what we do is go out and two weeks after leaving the hostel , we will see how they go, and for that we rely on the support teams of coexistence on floors and avoid them to be homeless.

→ **Small assessment** : Following presentations of Barcelona and Marseille pointing temporality in the intervention. The concern of how a long stay can be a challenge , rather than a benefit to the person, may remain institutionalized , excessive dependence on the institution and what it brings you , so instead of providing skills and autonomy to the individual, we are creating a dependency. The approach and although Fernando intervention was 5 years (which is exceptional ) , we also work farewell as untying of person , and that's part of our social intervention.

→ **Question:** I will be discussing a topic that Jack mentioned, an English expression is " you put the carrot in front of a person to go back " on the link that is created and if it was not auto exclusive. And it has not been too explicit .

**Answer:** somehow going to strengthen them positively and negatively. We talked about the punishment for example, but also need to feel recognition , encourage , etc. .

**Answer if exposed from Barcelona** : on the positive reinforcement we have said before it is not just the case of Fernando but is generally people who are on the street, that self abandoned and destroyed itself has , as comprising changes yes you need that reinforcement and that evidence of that goes in the right direction. Goals that are realistic and that depend on it basically because if they will not be very difficult to reach. On the issue of decoupling , when accompanying work so long before , at halftime we discussed the issue of who decides that decoupling is true that the intervention must end , but the total decoupling the user decides that has had many changes.

**Answer exposed case from Marseille** : I agree but we observe now a special situation in Marseille , teams and users suffer , by works , half of the shelter is closed . For some that appeared in our chronically center that has produced a kind of change , ie , that have been close even before those 100 beds. Something has happened in their minds that this break has occurred in the regular frequency . It is something we can not control.

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

I would also add about individual housing, that people who are in emergency housing , I think it is a misconception that single housing is the solution to look , and I say this because last year we spend users an anonymous survey of people attending these centers, and really interested in the history of these people , and most had never lived alone. Therefore, the search for an individual home is not always the only solution that can work for the person. Therefore, the housing project together seems important .

**Mr. Joan Uribe makes a comment:** Here and talking of shared housing is a very important significance to the model of " Housing First " topic. To this I can only refer to my experience recently that we are working with flats, about 7 or 8 years, but from the little experience we accumulate the difference in working with schools and homes and experience we are experiencing , for example we have a floor area of Barcelona that are very large homes where 9 people reside , but we also have two single storey flats of 2 , 3 and 4 seats. Because you can pursue the objectives are very different depending on the number of seats .

#### **Closing of the conference by Mr. Manuel Lecha .**

Mr. Joan Uribe legal center representative Sant Joan de Deu , Serveis Socials - Barcelona introduces Mr. Manuel Lecha that 10 years is the coordinator of social area of our province of San Juan de Dios .

Mr. Manuel Lecha thanks all participants in these days and makes a series of reflections on the same depending on the social context .

***Labor Day is closed until Friday.***

**Barcelona, April 4, 2014**

**Visit the different resources available to the center .**

Divided by nationality , and accompanied by several professionals to facilitate translation , is used during the morning of the second day of the working day to see the programs of the centers:

- Creu dels Molers
- Hort de la Vila
- Llars

Explain , see, understand and ask all those questions that have arisen during the day the day before.

**Closing the program by Mr. Uribe and Mr. Joan Galasso Carlo .**

Finally , Mr. Uribe and Mr. Joan Galasso Carlo closed the conference by thanking everyone for their participation and explaining the last step these days .

They have tried many things , so attendees to gather by centers is proposed, and write positive things, negative things and ideas for improvements to the various centers which have exposed and even their own centers.

**Conclusions and assessments first European congress.**

A period in which different centers contributing ideas, and then empties them in the position at which this is done is left .

***End gets first European meeting held in the city of Barcelona***



## Acta del Congreso

**Barcelona, 3 de Abril de 2014**

### **1st European Meeting introduction. Presentado por Joan Uribe y Pascual Piles**

El Representante legal del centro Sant Joan de Déu, Serveis Socials – Barcelona, el Sr. Joan Uribe abre las jornadas dando la bienvenida a todos los asistentes y dando paso a la presentación del Hermano Pascual Piles que durante 12 años ha sido superior de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios quien inaugurará la apertura de estas jornadas.

El Hermano Pascual Piles tiene la palabra y da la bienvenida a todos los asistentes así como al Sr. Carlo Galasso, que ha sido promotor del encuentro y organizador de éste primer seminario de Grundtvig, el cual es el primer encuentro europeo a nivel social.

Tras la introducción del Hermano Pascual Piles, el Sr. Joan Uribe vuelve a tener la palabra, el cual explica brevemente la evolución desde el momento en que el centro fue aceptado como miembro de FEANTSA, cómo hemos ido creciendo y aprendiendo de la idea de la exclusión social, de las personas sin hogar, tomando consciencia de la implicación de la Orden hasta la transmisión de nuestra inquietud a diversos niveles al Sr. Carlo Galasso, el cual, coordinó a todos los centros y presentó el proyecto por el cual estamos llevando a cabo las primeras jornadas europeas.

A continuación, el Sr. Uribe explica brevemente el contenido de las jornadas que se llevarán a cabo durante los dos días. Este proyecto tiene un *leitmotiv*, que es poder explicarnos y reflexionar sobre nuestros modelos de intervención en relación a nuevos perfiles de sin hogar relacionado en líneas generales con el contexto que ha generado la crisis. La manera cómo Grundtvig dice que tenemos que trabajarlo es de manera participativa.

### **Barcelona y Brescia presentan sus modelos de intervención**

El Sr. Javier Prieto Responsable de la Atención al Usuario del centro de Sant Joan de Déu, Serveis Socials – Barcelona da paso a las presentaciones de los centros de cada país. Empezará la Sra. Natàlia Marco, Educadora Social de Sant Joan de Déu, Serveis Socials – Barcelona y a continuación el Sr. Massimo Postini presentará al centro de Brescia.

La Sra. Natàlia Marco empieza presentando el modelo de los recursos. Primero se enfocará la: misión, visión y valores que generan el marco del modelo de intervención.

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*Como misión tenemos el de acoger, y atender a personas en situación de vulnerabilidad social, acompañarlas, respetando su dignidad y cuidado, y promoviendo sobretodo su calidad de vida.*

*La visión, hacia dónde vamos, es conseguir que las personas de riesgo social, en situación de exclusión social o que necesiten un acompañamiento para dar un soporte social sean autónomas al finalizar el proceso.*

*¿Cómo lo hacemos? Generando conocimiento, formando, sensibilizando a la sociedad en general y a los profesionales que intervienen en el acto con el objetivo de facilitar la inclusión social en la autonomía de las personas que reciben nuestra atención.*

*¿En qué valores nos basamos?*

*Siempre nos basamos en los valores de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios. El valor macro que es el de la Hospitalidad y entendiéndolo desde la calidad en los servicios ofertados, dando Calidad a las personas y en la gestión de los mismos. Respetando todas aquellas personas, dando el valor de la Responsabilidad como gestión de nuestros servicios. Y desde el valor de la Espiritualidad, yendo más allá de una confesión religiosa, sino atendiendo sobre todo a la interioridad de la persona y acompañándola hacia esa búsqueda de mejora de su situación.*

*¿Qué recursos tenemos?*

*Tenemos dos albergues destinados a personas sin hogar. Uno es el que nos encontramos ahora, el albergue Hort de la Vila, éste albergue atiende a 75 personas que se creó justo hace un año, y luego tenemos el albergue de Creu dels Molers que atiende a 52 personas que lleva en funcionamiento desde el año 1979. Estos recursos son residenciales de una estancia limitada. Inicialmente a la persona se le plantea unos 3 meses de estancia, pero siempre varía en función tanto del proceso de la propia persona como de las necesidades que se atienden, nunca limitamos un tiempo fijado. Luego tenemos, la red de pisos de inclusión, que se empezaron a abrir las plazas alrededor del año 2007. Actualmente tenemos 15 viviendas por toda la ciudad de Barcelona y dan un lugar de 44 plazas. En este recurso no existe una temporalidad pactada. Puede variar la estancia, la persona que ha podido utilizar el recurso más tiempo ha sido de hasta 4 años. Son procesos largos, integrales, y dónde se pretende que la persona pueda hacer un proceso completo e integral para su recuperación.*

*¿Qué objetivos tiene cada recurso?*

*Los albergues tienen un recurso residencial de una estancia temporal para personas solas y/o con pareja. En los últimos tiempos, por la realidad social también nos hemos encontrado personas que vienen en unidad familiar y que también son atendidos en los mismos.*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*Favorecemos los procesos de inclusión social ya iniciados desde los centros de atención primaria respetando siempre la autonomía que se le ha dado a la persona residente y haciéndola participe de este cambio. En los pisos de inclusión, además, permite el recurso a una vivienda que es un recurso más normalizado. Nos permite una intervención más larga y cuidadosa, normalmente, cada uno de los recursos lo englobamos en un marco de normativa, que contiene unos objetivos esenciales que lo damos en el momento en que la persona forma parte del recurso. Remarcamos mucho que el recurso lo que ofrece es la posibilidad de hacer un plan de trabajo siempre orientado a la mejora de la persona. Ese plan de trabajo se va a trabajar desde una perspectiva integral, y por otro lado, se cubren las necesidades básicas: alimentación, unos servicios enfocados a la autonomía, tanto personal como social, y luego también damos mucha importancia a la estancia del recurso, a la convivencia, a los residentes, compañeros, que comparten la misma situación que ellos y a la integridad de todo el equipo de intervención que están allí.*

*¿Cuál es el perfil que atendemos?*

*Las personas nos llegan a través de diversas vías. Principalmente a través del servicio de inserción social, que es un servicio del Ayuntamiento de Barcelona que hace una primera atención a la persona sin hogar y directamente lo que hacen es detectar las primeras necesidades y canalizarla hacia los recursos. Otro recurso derivador, también es del Ayuntamiento de Barcelona que es una comisión sin hogar, que forman parte los servicios territoriales de atención primaria y que también hacen detección de situación de vulnerabilidad y que sean susceptibles de utilizar nuestros recursos. Y luego, como tercera vía de derivación son los recursos de primera atención, que son recursos residenciales muy puntuales, donde la persona sin hogar puede ir.*

*¿Qué tipo de perfil llega exactamente a nuestro centro?*

*En el tema de los albergues encontramos a personas mayores de 18 años en una fase inicial o avanzada de desarraigo social, con un pronóstico favorable a corto y medio plazo, personas que requieren una intervención socio educativa, que haya factores que se pueda trabajar con ellos a nivel de habilidades sociales, a nivel de ámbito formativo de una inserción laboral, sanitaria, etc. Con una cierta autonomía de la vida diaria, sin consumos activos, en caso de adiciones que las personas que lo estén hayan podido iniciar un proceso terapéutico, y en caso de que las personas puedan tener un trastorno de salud mental estén haciendo también un seguimiento terapéutico. En el caso de los pisos de inclusión cabe decir, que muchas de las personas que pasan a utilizar estos recursos provienen de los diferentes albergues, por lo cual, se comparten los perfiles.*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*¿Cuál sería el cambio sustancial en ellos? Damos prioridad a que las personas puedan tener unos ingresos provenientes tanto de las rentas del trabajo como diferentes subsidios y prestaciones económicas, que personas que vienen sin ingresos tengan una alta autonomía para desarrollar una vida normalizada y que tengan capacidad de convivir con otras personas y cumplir la normativa. Personas inmigradas con documentación vigente y una situación administrativa regular, personas que están a la espera de poder acceder una vivienda normalizada y ya definitiva y personas mayores de 60 años sin posibilidad de inserción laboral y con ingresos a la espera con la solicitud activa de un alojamiento definitivo.*

*¿Cuáles son los recursos de nuestros centros?*

*Primero tenemos un equipo de intervención directa: con integradores sociales, las figuras del trabajador social y del educador social. Luego, de una forma transversal tenemos técnicos de comunicación, de administración, servicios generales, responsables de centro y el equipo directivo. Y como soporte contamos con un equipo de voluntariado, los hermanos de la orden y estudiantes en práctica.*

*De recursos materiales tenemos las infraestructuras. Ayudas económicas que facilitan ese proceso de plan de trabajo que ofrecemos a los usuarios que consta tanto de transporte, como formación, como ayudas para diferentes servicios médicos, etc. Y luego un presupuesto de actividades internas que refuerzan todos los objetivos que trabajamos. Como proyectos complementarios nos nutrimos de un proyecto de inserción socio laboral que se encarga de hacer un diagnóstico ocupacional de la persona, y a más a más determinar diferentes recursos de formación transversal que nutran un itinerario para la inclusión tanto social como laboral para cada uno de los residentes. Contamos también con el programa PIRMI, que es un programa de inclusión de renta mínima de inserción que se basa en una prestación y en un seguimiento para que las personas puedan alcanzar objetivos de inclusión social reales y diferentes proyectos de sensibilización que pueden ser Edu-K que es un proyecto que se trata de sensibilizar a las escuelas sobretodo de secundaria sobre la realidad de las personas sin hogar. El Proyecto Tapa't que es un proyecto dirigido a poder ofrecer sacos de dormir a la población que está durmiendo en la calle sobre todo en las temporadas donde hace más frío. Y el proyecto 365 latidos que es un proyecto que es un proyecto visual que intenta reflejar la vida de la persona en la calle y de la experiencia de un proceso de exclusión en situación de calle.*

*¿Cuáles son los niveles de intervención con los que trabajamos?*

*Principalmente, intervención a nivel individual. Se trata de poder acoger a la persona, poder hacer un diagnóstico de toda su situación de manera ecológica atendiendo siempre la integridad de toda la persona. Se establece un plan de trabajo con objetivos que se pacta con la persona atendida, porque es muy importante que la persona se ponga en primera posición,*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*evaluando el proceso y haciendo un acompañamiento del mismo. Este trabajo, ¿quién lo hace? Lo hacen básicamente los trabajadores sociales, el educador social e integración social que hacen una intervención no dirigida aunque en casos puntuales pueden hacer una atención individualizada. A nivel grupal damos unos espacios de convivencia, actividades de ocio y tiempo libre, actividades formativas muy enfocadas al tema de inserción laboral y también a actividades de capacitación más dirigidas a un crecimiento y bienestar de las personas. ¿Qué pretendemos con esto? Fomentar todo el tema de habilidades de autonomía social y personal y sobre todo dar herramientas para la inclusión social, laboral y comunitaria.*

*Los principios con los cuales hemos sacado éste modelo y actividades se basan en diferentes principios, principalmente en el de autonomía; desde la integración y normalidad facilitando que la persona recupere sus redes sociales; desde la coordinación y cooperación donde trabajamos mucho a partir de la redes servicios comunitarios y sociales. El plan de trabajo incluye muchas acciones que derivan a la persona a otro tipo de recursos externos con lo que también promovemos que la persona utilice recursos de la red, con normalidad, desde la integridad, atendiendo todos los campos, desde trabajo social lo que se atiende es tanto a la área de salud, como el familiar, el de adicciones, área de salud mental o salud psíquica, se tienen en cuenta todos esos factores a la hora de poder diagnosticar y ofrecer ese plan de trabajo y ese acompañamiento, desde la profesionalización y el trabajo en equipo. Todos trabajamos ante un mismo objetivo, y ese equipo se nutre de las diferentes necesidades de la sociedad que atendemos.*

A continuación tiene la palabra el Sr. Massimo Postini coordinador de las actividades del Albergue de personas sin hogar en la ciudad de Brescia.

*Nosotros acogemos personas sin hogar que lo solicitan o que llegan de los centros de escucha como los llamamos nosotros, nuestro intento es decir: “tú has tenido un itinerario difícil en la vida, nosotros te acogemos”. Por la mañana, a las 8 no estarás obligado a dejar el centro como pasa en los demás sitios, te puedes quedar en la habitación y descansar, te damos tiempo 7 – 8 días pero no te lo decimos de entrada, te damos tiempo para que descanses, recuperes fuerzas para entender que tú estás en este lugar que da serenidad dónde de forma serena se te acoge sin que se te pida que tengas que dar nada. Después de unos días, empezamos a entablar un dialogo contigo, y trabajamos para que tú puedas expresar cuáles son tus capacidades que quizás ya están mucho mejor porque has vivido en la calle, y quizás no ves las capacidades y ahora van a surgir y estarán a disposición de la comunidad dónde se te acoge. Este trabajo funciona perfectamente. Las puertas están todas abiertas, por lo tanto, nadie se va. Las personas que llegan a nosotros porque han sido detenidas no necesitan escaparse porque las puertas están abiertas. Los alcohólicos que salen de una comunidad y vienen a vernos y se*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*comprometen a no beber más no necesitan fugarse y escaparse, y no beben. Ahí donde existe la libertad de acogida existe el placer de quedarse allí. Ésta es la base de nuestro centro.*

A continuación, el Sr. Massimo Postini explica una diapositiva que muestra a los asistentes.

*Nosotros hemos reflexionado a fondo y hemos llegado a una conclusión. Nosotros trabajamos con los adultos, pero los jóvenes quedan como atraídos por nosotros, vienen, nos preguntan y luego se van. En el pequeño encuentro que tuvimos meses atrás nos dimos cuenta que San Juan de Dios es un perfil muy actual, religioso y que tiene una acción con un fondo muy social. Yo puedo hacer una pequeña acción, te ayudo, pero si tengo que resolver un problema que abarca varias personas entonces necesito una organización. Entonces nosotros hemos construido un juego para los jóvenes. A los jóvenes se les invita que vengan a nuestra casa, nosotros los acogemos, nos presentamos, y explican las vivencias de las personas que viven en la calle. Hace una metáfora con Jesús y el largo camino que hizo. En ese camino hay personas como nosotros que nos paramos a la persona, cuida a la persona, lo coloca sobre su asno, esa persona queda cuidada, el médico se encarga de la situación y lo lleva a una casa. No dejas a la persona como una entrega, sino, yo samaritano me encargo de ésta persona, y anticipo incluso dinero para los tratamientos y te pido tú que eres el huésped de ésta casa de acogida de que te encargues de él cuando yo me vaya, pero yo me encargo de todos los gastos que tú vas a tener, desde ahora hasta el final. Por lo tanto, el problema de la persona yo no lo descargo a otra persona, sino que ese problema lo tengo yo, y cuando voy a volver, vamos a ver qué podemos hacer para llegar a la conclusión de ésta situación. Para nosotros es fundamental, y ésta situación la explicamos a los jóvenes. En las próximas fases nosotros estamos allí, hasta la última fase en que él está curado y puede irse, y éste recorrido del camino es muy importante y nos lleva a una segunda fase, no olvidemos que los niños tienen entre 10 y 14 años, y entonces éste cuento está lleno de fantasía.*

*Nos encontramos pues en la segunda fase. Estamos en la calle y Saulo que persiguió a los cristianos, Dios lo para y yo le digo de forma alegórica, “si seguimos así, no quedará ningún sólo cristiano”. Entonces Dios, lo para, y lo convierte en un ciego. Todos conocemos ésta historia. Cuando queda ciego, va hacia un pueblo y hay una persona que se cuida de él, y por ironía de la suerte también es un cristiano y más tarde vuelve a ver, pero a pesar de que recupera la vista, la persona no ha sido abandonada. El Señor lo para, le da un tiempo de reflexión acerca de su vida, lo deja ciego, le da la misma condición de vida y lo acompaña hasta el final de su ceguera. Dios no te obliga. Pero en ésta fase de reflexión queda claro que el Señor lo acompaña y cada uno de nosotros dentro de nuestro centro, nosotros también se nos acompaña. En el centro de Brescia hay hombres muy fuertes y muy agresivos que no respetan reglas importantes, entonces ahí intervengo con lo que se llama el castigo clásico. “Has hecho esto que es grave, no te volveré a colocar en la calle pero me gustaría que tú te encargues de*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*algo específico, esto frente a toda la comunidad, por ejemplo, vas a lavar el suelo de todo el centro durante un mes, y después de fregar vas a tener que pensar para qué sirve esto". Este concepto que explicamos a los chicos, al final, nuestro compromiso sale, vamos cambiando y un trozo de nuestra vida se modifica. No podemos decir que de la noche a la mañana soy un Fate Bene Fratelli, hay un itinerario de la mañana a la noche, que me tengo que entregar. No puedo ser un educador o director de un centro de San Juan de Dios sino tengo un background detrás de mí, de participar en la vida de la calle y entonces llegamos a un persona muy simpático que es San Martín.*

*San Martín a lo largo de su camino encuentra a un hombre desnudo, se para y piensa, cómo en éste imperio romano hay hambre, la gente está desnuda... entonces, corre a Roma, invita a los senadores, crea tres conferencias y reflexiono por qué este hombre padece hambre. Tres años después, vuelve y ve que está muerto. Es la lógica que nosotros hemos seguido todos estos años. Entonces San Martín baja del caballo y entiende que es el momento de intervenir. Parte su abrigo y da un trozo a éste hombre anciano, y él conserva la otra parte. ¿Qué es lo que comparte en éste caso? Se comparte el calor y el frío, un poco de comunidad y un poco de malestar. ¿Se ha resuelto el problema? No del todo, pero nuestro estilo de vida tiene que estar listo, y los jóvenes tienen que entender que el dialogo y la discusión del "yo haré" no puede ser eterno. Se tiene que limitar en el tiempo necesario para poder intervenir, para que nuestro hermano tenga una satisfacción "de su propio problema".*

*Luego, más adelante, encontraremos a los jóvenes que identifican cómo la hormiga y la cigarra que todos conocemos éste cuento. La hormiga trabaja durante todo el verano y la cigarra se pasa el día cantando y tocando. Cuando llega el invierno, la cigarra llama a la puerta de la hormiga y ésta le hace reflexionar sobre el trabajo que no ha realizado. Cuando mis hijos eran pequeños, yo les cambiaba el final de ésta historia para hacerla más cercana a la realidad que debemos tener presentes. El cuento lo cambiaba en el momento en que la cigarra llamaba a la puerta de la hormiga y ésta hace entrar a la cigarra para agradecerle la visita, agradecerle también todo el trabajo que realizó durante el verano apoyándole mientras trabajaba y la cigarra lo que hacía era cantarle para animarle. Le hace pasar a la cigarra, y le da para comer y así poder compartir el trabajo, y la felicidad de compartir.*

*Con ésta metáfora, los niños piensan y reflexionan, ¿en qué nos vamos a convertir? En un Fate Bene Fratelli. Lógicamente, es un juego de palabras. ¿Cuál es la moral de éste juego? Una vez explicado, a la semana siguiente nos volvemos a presentar y el resultado es un dibujo, todos los niños empiezan a dibujar y a escribir algo, porque el concepto les ha entrado en su interior. Lo importante no es quién soy, sino lo importante es los dones que yo puedo ofrecer al servicio de los demás. Y así llegamos a San Juan de Dios. Poco a poco, vuelve hacia quién es, vuelve a ver la experiencia en su itinerario de vida. Ha tenido un momento de reflexión, después ha acogido*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*el problema, y se ha identificado como una persona con dones y capacidades, pide a Dios que se le abra el camino para que pueda hacer lo que le gusta, y ahí estoy. Sale de una experiencia importante y queda reforzado. Pues bien, este punto queda importante, ya no estás solo, sino que te conviertes en parte de una organización, de una entidad espiritual, de la iglesia, con todas tus capacidades y tus reflexiones y tú carisma y te vas a dedicar a las personas que están fuertemente desfavorecidas.*

#### **Marsella y Londres presentan su modelo de intervención.**

Tras la primera pausa el Sr. Georges presenta el modelo de intervención del centro de Marsella.

*Actualmente nos llamamos Fundación San Juan de Dios, y tenemos un albergue en Marsella. Ésta fundación se creó hace mucho tiempo, en 1872. Es el más antiguo de Europa, y durante todo este tiempo ha experimentado una serie de evoluciones, primordialmente es de utilidad pública de los más pobres.*

*En relación con el objetivo principal del centro es el de la acogida de las personas que están en la calle, pero más allá de ésta acogida de noche hemos evolucionado, para atender a las personas para evaluar su situación social y sanitaria; con lo que ayudamos a éstas personas a la reconstrucción de su trayectoria profesional, a la apertura y los acompañamos hacia la inserción. Nuestra organización se enmarca en una legislación concreta, a lo que debemos entrar en la ley francesa. Toda persona es atendida y recibida en la medida de su necesidad, y además tenemos que garantizarla, esto es lo que determina la legislación francesa, y eso nos ha marcado pues cada noche acogemos personas sin ocuparnos de ellas a largo plazo.*

*Nosotros acogemos dentro de un dispositivo que está compuesto por los servicios estatales. Dentro de los centros de la ciudad de Marsella, hubo un estudio el año pasado que habían 11.000 personas sin techo en la ciudad, sin capacidad de alojarse, y la capacidad que puede haber entre todos los centros son de 1.000 plazas. Nosotros tenemos una capacidad de 283 plazas en 35 puntos, tenemos dos modelos de acogida, nuestro centro está formado por 3 centros antiguos y un edificio nuevo que está en plena construcción. Acogemos a hombres, no tenemos un público mixto, y muy excepcionalmente podemos acoger a menores de edad. El año pasado acogimos a 11 menores. Durante mucho tiempo, hicimos lo que vayamos a llamar, “llamada a la apertura”, desde noviembre de 2013, llaman a un número verde, en éste servicio orientan para decirles dónde pueden ir que haya plaza. En nuestro centro, al mediodía nos remiten una lista de las personas que nos van a ser enviadas, entonces, durante una serie de días pedimos a las personas que están en nuestro centro, para analizar e identificar las necesidades, de tal forma que pueda ser atendida y acompañada. Si la persona no ha realizado*



## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*esta evaluación social seguirá llamando al teléfono 115 y durante un mes podrá volver a nuestro centro para ser acogido. Éstas personas pueden venir a nuestros centros por un periodo de tiempo más largo, donde tendrán un documento único de atención donde se le informa de la posibilidades que tienen. Habrá un acompañamiento social, donde se les informa de todas las actuaciones, se definen sus derechos y se define el propio proyecto en relación a los servicios que dispone.*

*¿Cuáles son nuestros objetivos generales?*

*Nuestros objetivos generales son los siguientes: activos que se encuentran en una situación de crisis, donde tenemos que intentar ser lo más reactivo posible. También para las personas más frágiles ya sea por razón de edad, salud mental, o física, también tenemos que actuar desde una perspectiva educativa para aquellas personas que están en el sistema y que se benefician de todas las ayudas sociales. Tenemos que tener una actitud didáctica o pedagógica, para que asuma su propia responsabilidad. Los grandes marginados, por unas historias de calle muy largas, intentamos proponer una actitud muy humanitaria, definimos todo el tema de derechos en la medida que es posible.*

*Objetivos específicos: la edad de las personas, la salud, así como su situación administrativa. En cuanto a los más jóvenes hemos tenido prácticamente 468 de menos de 25 años que vinieron a nuestro centro en el 2013. Tenemos en cuenta que es muy difícil encontrarse en la calle, y la mayoría de ellos ha sido bien o porque han tenido un conflicto con sus familias, o han abandonado la escuela; y trabajamos básicamente con un par de asociaciones más, e intentamos trabajar para que estos jóvenes puedan dirigirse en la vida mediante un acompañamiento específico para su situación. Nuestra mayor dificultad son los jóvenes, y la única solución pasa por la sanción, cosa que no nos satisface. La edad máxima para acceder al servicio de acogida es de 65 años, si una persona ha perdido su pareja y se encuentra en la calle y tiene más de 65 años también es acogido en el centro. Pido a mis equipos de primera acogida que la duración sea la más corta posible, intentar ver si estas personas podamos verificar si tienen derecho a una jubilación; también orientamos a la persona respecto a una casa de jubilación o de pensión, o bien a un pequeño apartamento con autonomía de la persona, o pues simplemente se busque un piso por su cuenta. La salud, muchas personas que entran en nuestra estructura presentan problemas graves de salud, problemas de alcoholismo, de drogadicción, problemas psiquiátricos, nosotros tenemos una enfermera y ella tiene que hablar con estas personas, orientarlas y derivarlas. Una realidad de nuestro centro es acoger a las personas que tienen problemáticas de salud, con la gestión de plazas, para personas con discapacidad, el límite está en si la persona necesita ayuda para vestirse, alimentarse, pues no estamos en posición ya que eso requiere un nivel de dependencia. Hemos tenido muchas personas durante mucho tiempo víctimas de amputaciones después de guerras. O por*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*desplazamientos, en Siria y Libia. Situaciones administrativas, tenemos muchas personas que llegan a nuestro centro en el marco de la incondicionalidad y no pueden tener derechos, pasan por España, por Italia, entre otros, y tienen tarjeta de residencia pero que se otorgan dentro de un contexto legislativo de Dublín que no son correctos y que nos ponen a nosotros como institución en una situación de dificultad, pues no tenemos ninguna posibilidad de acompañarla a la situación de sus derechos. Con los acuerdos de Schengen y de Dublín, Marsella se ve muy afectada por ello.*

*Prestaciones: presentamos una serie de prestaciones, el centro está abierto a las 13h todos los días y la persona puede llegar a partir de las 13,30h e irse a las 9 de la mañana del día siguiente.*

*El objetivo de nuestra intervención social es que todos son proyectos internos, es decir, no tenemos una labor que digamos se orienta al exterior, nuestro objetivo no es una actuación externa, porque tampoco tenemos medios para hacerlo pero hay otras entidades colaboradoras que lo hacen. A nivel de salud trabajamos en la creación de un acuerdo con 3 asociaciones más. Trabajan, en una plataforma de orientación para situar, dentro de un recorrido de la mejora de su situación e intentamos trabajar en colaboración con estas estructuras, prevención y educación a la salud, con grupos, identificación de enfermedades, y sobretodo identificar las poblaciones de más riesgo. También desarrollamos colaboraciones con hospitales, organizamos reuniones respecto a estos problemas de salud, en situación más precaria. En la actualidad, tenemos para este trabajo, una función de enfermera y esperamos pronto tener un asistente sanitaria. Si hablamos de intervención social, el objetivo en el seno de la Fundación de San Juan de Dios es una ayuda inmediata y de proximidad, siempre respetando el derecho de las personas y favoreciendo su participación. La intervención social pretende favorecer acogiendo una a una a estas personas orientándolas, mediante un acompañamiento social en la inserción de la persona.*

*Los principios de intervención social que hemos realizado cuando entra la persona en un dispositivo de urgencia, que ellos son los responsables de acompañar, y su labor es que la situación evolucione y finalmente poder conseguir un alojamiento adaptado a su situación. Hemos creado también un servicio de estabilización que reagrupa a 36 personas y que pretende recibir a las personas en situación de desamparo más frágil con problemas de alcoholismo muy grave para recuperarlos a nivel físico y social con acompañamientos de atención necesaria, y todas las actividades que tengan por objetivo su reinserción. Tenemos a 5 personas, que trabajan el tema de los derechos y el acompañamiento los 365 días al año. También tenemos un servicio de inserción, su objetivo no es el tema de derechos y salud y demás, sino el alojamiento, todo el trabajo que va hacer el equipo de trabajadores sociales para que lleguen a disponer de un alojamiento autónomo. Si hablamos de los profesionales*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*implicados en la acción social, básicamente tenemos nueve trabajadores sociales y socioeducativos, y tenemos un equipo de acogida que se ocupa de la asistencia y acompañamiento de las personas, así como del proceso de evaluación interna. Digamos que acabamos de terminar la fase de diagnóstico, y de acción necesarios, junto con la puesta en marcha del nuevo centro. La semana que viene se trasladan al nuevo edificio, y estos trabajos de humanización, pretenden acompañar la evolución realizada en nuestro trabajo, tenemos una labor que desarrollamos con el consejo social, y dentro de los cambios de nuestra estructura hay un trabajo de fondo de las distintas funciones. Con lo cual podemos decir que estamos en cambios constantes.*

El Sr. Jack (Director) junto con el subdirector del centro presenta el modelo de intervención de Londres.

*Este es el proyecto Olallo, con 31 camas. En 2008 abrió éste centro y desde 2008 hemos tenido 1.000 usuarios viniendo a éste edificio que es propiedad de las hermanas, entre los servicios se basan en poder acoger a las personas más necesitadas, y para entrar en el proyecto tienes que tener una historia de dormir en la calle.*

*Creo que es nuestra responsabilidad y pienso que es posible que la comunidad se involucre. La misión de nuestro centro es dar respuesta a las necesidades de la sociedad sin discriminación y a nivel espiritual de las personas que atendemos. Quisiera comentar un poco qué significa sin discriminación, en nuestro servicio ponemos énfasis en ese detalle, ya que no vamos a juzgar a la persona que va a pasar por la puerta, independientemente de lo que hayas hecho en tu vida no te vamos a juzgar. Es un aspecto muy importante para que nosotros podamos acompañar a la persona que entra por la puerta, pues necesitan que se fíen de nosotros, y si ellos tienen la sensación que van a ser juzgados, obviamente no nos van a explicar lo que les está pasando, no llegaríamos a la raíz de esos problemas. Vienen de Polonia, Rumania, Lituania, Letonia, Hungría, Bulgaria, y Eslovaquia. En los medios de comunicación europeos sobre todo se habla de manera muy negativa de las personas del este de Europa, y la realidad desde mi experiencia no puede ser estar más lejos de la realidad, y en este albergue donde he trabajado hasta ahora lo que dicen es que intentan cambiar sus vidas. Y es por circunstancias de la vida, han acabado viviendo en la calle, y los que han entrado en nuestro edificio les hemos dado apoyo. En pocos días vemos que estas personas han encontrado un trabajo y han empezado a volver al proceso de reinserción en la sociedad.*

*Por lo tanto, vemos el tipo de camas que tenemos, el problema del programa Olallo es que es muy pequeño. La distribución que hay es de 8 camas de reconexión, son camas para personas que se han encontrado viviendo en la calle, y son personas que son incapaces de quedarse en Londres, y son personas que han decidido volver a su casa, trabajan con un equipo, equipo de reconexión en la calle y encuentra a estas personas y les acompaña para que puedan entrar en*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*sus países de origen, por lo que van con ellos. También hay camas de larga duración para gente que ha estado en la calle durante mucho tiempo. Hay 6 camas médicas, específicamente para personas que tienen tuberculosis, ya que está aumentando este tipo de población. En Londres tenemos la capital de la tuberculosis, es algo que se puede curar, pero, de alguna forma hay un incremento de las personas que viven en la calle, por eso trabajamos con un equipo que los detecta, y busca en las calles. Y este servicio lo lleva el edificio.*

*El proceso de cómo ayudan a las personas no es precisamente el de hablar de la persona. La parte más importante es cuando el cliente ha sido recogido. Desde ese momento, desarrollamos un plan. Nuestros resultados fundamentales es seguir, el “move on”, dar el siguiente paso, y que no vuelvan a la calle. Este es el objetivo final que no vuelvan a la calle, y que tengan acceso a tratamiento. Ese es el proceso. Trabajamos por la seguridad social de Londres.*

*¿Cómo lo conseguimos? Es un debate muy largo de cómo denominarlo, y la verdad es que lo hemos decidido después de muchos nombres, spider, la rueda, etc. Tenemos 3 áreas diferentes, las registramos y las ponemos dentro de ésta gráfica y podemos ver cómo cambia, y al final lo hemos llamado estrella. Nuestros trabajadores se encuentran con el cliente y hacen el proceso de evaluación, simplemente es un ejemplo con preguntas, y es un punto de partida de discusión con este cliente, luego lo registramos para saber palabra por palabra, pero también tenemos la valoración del entrevistador quien le hace la entrevista, el que dará una información adicional con su valoración.*

*Han pasado por nuestro proyecto 1.225 personas, de las cuales tenemos un 82% de los casos en que las personas no han vuelto a la calle.*

- **Debate abierto sobre los cuatro modelos de intervención**

→ **Pregunta:** Se hace una pregunta al centro de Londres, programa Olallo. ¿Cómo saben que no vuelven a la calle ese 82%?

**Respuesta:** Tenemos una cadena, una base de datos, y están registrados, por lo que tenemos información de ésta persona. Para nosotros, el éxito radica en el momento en que dejan el programa Olallo y no vuelven en ese momento a la calle, ni utilizan el recurso.

→ **Pregunta:** Tengo tres preguntas, una para cada centro que a continuación formularé por orden.

**Pregunta al centro de Brescia:** Las personas atendidas, de alguna manera entran a formar parte del proyecto con algún tipo de acompañamiento pero entran más tarde, ¿es así?

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

**Respuesta del centro de Brescia:** Todo es muy simple. Partimos de una hipótesis, yo soy adulto, pero muy en el fondo soy un Boy Scout. A medida que va pasando el tiempo, yo me voy convirtiendo es un Boy Scout experto, con lo que puedo dar utilidad a la comunidad. Digamos, que todos los operadores, son ex usuarios que participan en nuestro programa.

**Pregunta al centro de Marsella:** En Francia tenéis la denominada Ley Dalo, dicha ley, ¿cómo funciona? O por el contrario, ¿no funciona? Además, por otro lado, el sistema social francés tiene muy buena fama, y una experiencia de encaje de coordinación con el sistema social público referentes ¿Es así?

**Respuesta del centro de Marsella:** Sobre la primera cuestión que ha planteado a nuestro amigo italiano, es un tema que me gustaría contextualizar en el marco de nuestro trabajo. En nuestro conjunto del ciclo de formación, el trabajador – colaborador, tiene la posibilidad de trabajar y de implicar a los usuarios en nuestros servicios. Que conste que esto también es problemático, es complejo, porque a veces hacen la competencia a gente que tiene un diploma. Han contratado a jóvenes voluntarios, en el departamento de trabajo en Francia. Se ha hecho contratos de trabajo con profesionales de éste tema, pero, tenemos 20 empleados de 56 que son antiguos usuarios de nuestros servicios. En cuanto a la ley Dalo, es la ley a la vivienda que obliga al estado a ofrecer viviendas a todas las personas que están en la calle, para nosotros esto se traduce en el marco del acompañamiento de las personas. Desde que nos encargamos de una persona, le apoyamos para esta solicitud con servicios jurídicos, y preparar el expediente, el dossier que les permita entrar a una vivienda. El estado está obligado a aportar esta posibilidad de vivienda que después es posible que no se realice, porque hay un proceso judicial donde nuestros trabajadores sociales ayudan a las personas que atendemos. A los trabajadores sociales les pedimos una reinserción social, cuando se trabaja en la red social que está en la calle, en contacto con sus estructuras, para que no haya duplicidad, para que haya coherencia porque estas personas que trabajan están en otros recursos de días, por lo que el trabajador social necesita tomar contacto con los trabajadores sociales de las otras instituciones.

**Pregunta al centro de Londres:** Para Londres, un comentario, el denominado “outcome”, el cual nosotros estamos actualmente adaptando y que seguramente os preguntaremos en un futuro. El funcionamiento interno, ¿hasta qué punto en el tema de servicios básicos, de alimentación, higiene, trabajan de manera autónoma? ¿Hasta qué puntos, en periodos relativamente cortos, hacéis la intervención para niveles tan altos en la salida?

**Respuesta del centro de Londres:** Las personas que están en nuestro centro, la gran mayoría extranjera nos dimos cuenta que necesitaban aprender inglés, con lo que reciben clases de inglés, ésta es una actividad importante para que las personas puedan tener un puesto de trabajo, de la misma manera que les ayudamos para una entrevista, ahorrar dinero,

proporcionamos también defensa y les remitimos a otros servicios, bien sea por problemas mentales u otras necesidades. También proporcionamos un apoyo para la post- reinserción. Las personas atendidas son un poco vulnerables y aún tienen el riesgo de volver a perder el alojamiento que han conseguido, lo que intentamos es protegerles, para que no vuelvan a salir del sistema. Hablando en general, trabajamos en equipos especializados que sí pueden ayudarles, y mucho del trabajo que hacemos para ser honestos lo hacemos sobre la marcha, porque tenemos que ser muy creativos, buscar soluciones, ya que la vida de las personas suelen ser vidas caóticas, complejas, y la solución ha de ser creativa para encontrarla. Intentamos no tener normas en cómo trabajamos, en cómo proporcionamos algo, tenemos 3 comidas al día y tenemos un cocinero, pero lo que también intentamos organizar las noches, con el “club de la comida”, una actividad con la cual tienen acceso a las cocinas, y las tienen en el edificio, y ofrecen eso porque es una necesidad básica. Las personas que forman parte de sus servicios, es porque creen que no hay nadie mejor para ayudar a una persona con problemas que otra persona que haya pasado por lo mismo. Por ejemplo, un alcoholico puede ayudar a un ex alcoholico. De las personas que salen del recurso son animados para que se involucren para hacer algún tipo de voluntariado. Luego, tenemos otro tipo de situaciones, una especie de puesto de trabajo, que es como una ayuda, y tenemos una persona que es muy manitas, y hemos encontrado a uno de nuestros ex usuarios, de esa manera creamos más funciones y tenemos en cuenta a las personas con esas habilidades y a futuro podemos incluirlas en el sistema.

→ **Pregunta:** Las estructuras de servicios públicos no podían dar el soporte debido a no dar una solución, hace un poco la función de nexo entre lo que sería una situación de enfermedad mental y los servicios públicos de la red, son muy rígidas y muy poco flexibles para adaptarse a las características de las personas, han comentado que tenían una colaboración con un psiquiatra, ¿cómo hacen cuando detectan un trastorno mental para poder proporcionar o facilitar la atención? Los servicios públicos de los países ¿en qué medida pueden hacer algo para ayudar a éstas personas?

**Respuestas:** El Responsable del centro de Marsella apunta que para identificar un diagnóstico mental, se necesita un psiquiatra, un trabajador social no puede diagnosticar esto, detectar, sí, pero en Marsella los servicios de salud pública organizan equipos móviles. Se hace un seguimiento ya por parte de los servicios públicos de salud, si hay tratamiento médico, también incluye una serie de decisiones para sacar al paciente del hospital psiquiátrico y acompañarlo en la vida social, tienen un seguimiento y reciben alojamiento pero sin hablar de otros problemas.

El Responsable del centro de Londres apunta: en primer lugar son los clientes más difíciles con los que trabajamos, pero tenemos varias personas en un equipo que sale a la calle, vemos por

ejemplo, que aún utilizamos un enfoque de equipo de salud mental, y también hay servicios sociales, eso son los equipos, pero también tenemos acceso a los psicólogos, podemos derivar allí, si hablamos en general, realmente promocionamos o fomentamos un entorno psicológicamente estable, ver a la persona como un todo, como una unidad, por eso ofrecemos actividad, fomentar actividades diarias, como por ejemplo el club de natación.

→ **Pregunta:** Vosotros que trabajáis en Barcelona que es una realidad bilingüe, quería saber si la presencia de éste segundo idioma es un problema para los programas de reinserción, en una ciudad como Bruselas, esta presencia del segundo idioma crea muchos problemas para los extranjeros y también para los ciudadanos de allí.

**Respuesta:** Obviamente conviven oficialmente dos lenguas, si que es cierto que para las personas que son inmigradas, sobretodo aprender el castellano, y luego en segundo termino, el catalán, más que una dificultad es un reto, sobre todo aquellos puestos que haya un cierto nivel de la lengua. Hay el CNL que tiene diversos niveles y está destinada para la población inmigrada, o bien para fortalecer la misma lengua. Desde lo que es el centro está parte está muy orientada a la reinserción, en el primer diagnóstico, vemos qué niveles de lengua tiene la persona, y cómo ese nivel puede enfocarse a partir del sector que va dirigido, a lo que muchas veces nos encontramos resistencias.

### **¿Cómo funciona la red pública social en Barcelona? Presentación a cargo de la Sra. Carmen Fortea**

El Sr. Joan Uribe representante del centro Sant Joan de Déu, Serveis Socials – Barcelona introduce la red con la que trabajamos del área de Barcelona. Es una red real, y existe un eje vertebrador de ésta red que es el Ayuntamiento de Barcelona a través del cual se articula todo el sistema público de protección social a personas sin hogar, y para nosotros no tenía sentido, explicar nuestro modelo de intervención sin dar un espacio a que podamos conocer cómo se trabaja desde la ciudad de Barcelona. Para hacerlo, hemos invitado a la Sra. Carme Fortea que es la Responsable del Departamento de Personas Vulnerables del área de Calidad de Vida, Igualdad y Deportes del Ayuntamiento de Barcelona.

Tiene la palabra la Sra. Carme Fortea que nos explicará el modelo de intervención de la ciudad de Barcelona.

Estamos trabajando desde el Ayuntamiento conjuntamente con todo el tejido asociativo de la ciudad, pero, siempre que tiene la ocasión aprovecha para dar un reconocimiento a la Orden en este sentido, porque desde el principio de los inicios de lo que es las líneas directrices de la

intervención en el programa de las personas sin hogar en el municipio, hemos ido de la mano e ir creciendo juntos con la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios.

El municipio de Barcelona ha tenido siempre una clara voluntad de intervención con el colectivo más excluido de la ciudad, con lo cual, quiere decir que hay políticas de intervención en éste colectivo al que dan al municipio una clara responsabilidad en la intervención. La manera de estructurarlo y la manera de articular el trabajo conjunto con el tejido asociativo es lo que se ha ido construyendo y es lo que caracteriza en estos momentos el trabajo de la ciudad. También hablaremos del perfil y de los recursos de alojamiento. Los cambios que ha habido y por lo tanto, la adecuación en lo que sería en los recursos de exclusión residencial que hemos ido adaptando, y finalmente retos y propuestas de futuro.

Antes de entrar en el modelo, enmarcamos la ciudad de Barcelona. Es importante tener unos datos sociodemográficos para entender cuál es la realidad de Barcelona. Tenemos una población de 1.600.000 habitantes, pero la tenemos ubicada en una dimensión y una densidad de población muy elevada. En Barcelona tenemos 15.800 habitantes por Km<sup>2</sup>, quiere decir que hay una muy poca capacidad de crecimiento urbanístico de la propia ciudad. El volumen de inmigrantes extranjeros que tenemos en la ciudad de Barcelona es del 17,7%, ésta proporción no se corresponde con el colectivo de atención a personas sin hogar, en el que el % es más elevado, pero sí que vamos detectando un cierto descenso del volumen de inmigrantes en la ciudad. La edad media de la población es de 43 años. La ratio de desempleo es del 17%, también en datos del mes de diciembre ligeramente descendiendo, y muy por debajo de lo que sería la tasa de desempleo del resto de Cataluña, y del resto del Estado Español. La población sin techo en la ciudad de Barcelona a finales de diciembre era de 752 personas durmiendo en la calle. En volumen de recursos de alojamiento que dispone la ciudad y que es recogida por la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar. Tenemos diariamente 1.450 – 1.500 plazas de alojamiento diarias para personas sin hogar y en cuanto al tema de la vivienda, tenemos de viviendas sociales unas 10.000 viviendas que vendrían a representar el 1,5% del total de viviendas que existen en la ciudad de Barcelona. Éste indicador junto con el hecho de disponer de una renta mínima de inserción que se sitúa mensualmente en unos ingresos de 400 – 450€ al mes una sola persona, sitúan en las posibilidades de inserción y de por tanto conseguir una cierta autonomía plena por parte del colectivo de personas sin hogar como podremos comprender en unas limitaciones realmente importantes.

Un poco del modelo con el que trabajamos en la atención de personas sin hogar. La competencia en servicios sociales, es una competencia que tiene delegada la comunidad autónoma, es decir, el gobierno de Cataluña, y en la ley de servicios sociales se dividen en dos grandes bloques. Los servicios que se dirigen a colectivos especializados, y lo que serían los servicios de atenciones básicas que serían los que se corresponderían directamente a los



## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

municipios, es decir, el primer nivel de encuentro con la población en éste caso con personas sin hogar. Por lo tanto, a diferencia de otras situaciones, lo que sería la intervención con personas sin hogar correspondería al municipio. En la ciudad de Barcelona, los servicios de primera línea, se encuentran descentralizados. Existen 40 centros de servicios sociales, que atienden las necesidades de la población. En el caso de la población a personas sin hogar, existe un servicio de carácter centralizado de ámbito de intervención de toda la ciudad por las propias características de la población en cuanto a movimiento e itinerancia. Por lo tanto, el departamento de atención a personas vulnerables es el responsable de la atención al colectivo de personas sin hogar. La finalidad del programa es muy simple, el objetivo es el de mejorar y superar la situación de las personas sin hogar con el objetivo que sean el máximo de autónomas posibles. Para nosotros es un éxito el conseguir que alguien consiga dejar de dormir en la calle y con una prestación básica, mínima y a lo mejor con una habitación de realquilar o con una pensión pueda vivir de manera autónoma. En estos casos, nuestra coordinación con los servicios de territorio son muy importantes. Nos podremos imaginar que con una RMI de 450€, una vivienda social escasa en la ciudad de Barcelona, un poco, el gran debate que tenemos es: llevamos a la población a la que ayudamos en muchos casos, a mantenerse en una situación de pobreza, no extrema, pero sí pobreza a lo largo del tiempo. Los objetivos del programa son simples:

- Generar recursos y servicios de atención que estén adaptados a las necesidades.
- Responsabilidad municipal, aunque luego lo hagamos de manera coordinada con el tejido asociativo.
- Trabajar de manera transversal con el resto de servicios de prevención de atención, y de protección (salud, seguridad, justicia, educación, etc.)
- Avanzar en la creación de una red integrada de atención a personas sin hogar, que es aquí donde interviene la XAPSLL.

Criterios de intervención. Lo que caracteriza al modelo es que por un lado tenemos una acción muy proactiva, es decir, tenemos equipo que trabajan en calle. Por lo tanto, salimos a buscar a las personas que están durmiendo en la calle, y una vez conseguimos que estas personas se nos vinculen, tenemos organizado toda una serie de recursos que están pensados de manera en función de perfiles, pero también desde un punto de vista individualizado, participativo, que nos permita atender de manera individual cada una de estas necesidades. Tenemos diseñado un modelo en escala que es lo que de alguna forma ha dado y ha sostenido los distintos modelos de intervención que a nivel europeo se están dando. Y éste modelo en escala es un modelo que va de un menor compromiso a más compromiso, y de más acompañamiento a menos acompañamiento. La potenciación de los espacios de relación es un elemento clave a través de los centros de día, en donde el tema de inserción laboral cobra un papel importante, la coordinación con el territorio puesto que las personas sin hogar se ubican

en zonas de la ciudad, lo que sería el proyecto de salud mental con el equipo del ESMESS. Tenemos un sistema de coordinación con la ciudadanía que a través de un aplicativo informático se nos puede hacer llegar a los equipos que trabajamos sin hogar a aquellas situaciones que preocupan a los ciudadanos y de los que nos piden “explicaciones”, y luego tenemos un elemento muy importante, el trabajo con un expediente único. Es decir, todos los servicios que están sostenidos con fondos públicos en Barcelona utilizamos el mismo aplicativo informático con lo cual, la trazabilidad de una persona que nos entra a un recurso determinado se puede garantizar a lo largo de toda su trayectoria de intervención dentro del programa de personas sin hogar. En la categoría de vivienda no adecuada, también estamos interviniendo con el colectivo de población de origen de etnia gitana itinerante que cada vez lo es menos.

¿Cuál es la estructura de servicios que tenemos en el municipio de Barcelona? Y, ¿en la red de personas sin hogar?

Tenemos por un lado lo que serían los equipos, que nos trabajan en calle o en un centro que sería el centro de servicios sociales para las personas sin hogar, y tendríamos un equipo especializado para trabajar con el colectivo de población de origen de etnia gitana, tanto portuguesa como del este de Europa. A parte de estos equipos, para poder trabajar y para poder conseguir la máxima autonomía de las personas que atendemos tendríamos lo que serían los servicios de alojamiento temporal. Siempre desde un punto de vista temporal, puesto que somos servicios sociales básicos. No tenemos recursos que sean finalistas, en el ámbito de actuación del municipio. Los finalistas corresponderían al ámbito de actuación de la comunidad autónoma. Aquí tendríamos tres perfiles de recursos residenciales. Los que llamamos de primera acogida, lo que sería el clásico albergue, de acceso directo. Los que serían de atenciones básicas a los que aquí dirigimos básicamente a población muy crónica, muy refractaria de recursos, y población que nos ha costado mucho vincularla, que cuando lo hemos hecho hemos fracasado pero que hemos vuelto a intentar. Y lo que sería propiamente recursos de alojamiento más de inserción que irían orientados a conseguir la máxima autonomía de las personas que atendemos. En tercer lugar, tendríamos el bloque de lo que serían las viviendas de inclusión social con soporte socio educativo. Tendríamos los centros de días, para potenciar toda la parte relacional, y por último tendríamos la cobertura de necesidades básicas que ésta no sería exclusivamente para personas sin hogar, tendríamos los comedores sociales y los servicios de higiene. Estos dos servicios nos servirían como punto de entrada o como instrumento de vinculación para los equipos que trabajan en calle.

Como decíamos en líneas anteriores, en la ciudad de Barcelona puede haber unas 1.500 plazas de alojamiento, sustentadas con fondos públicos habría 997. El resto serían de entidades en las que trabajamos conjuntamente pero no hay éste soporte económico. 275 plazas de centros

de día, 140 plazas de servicios de higiene y 1.541 comidas diarias independientemente de las comidas que se puedan dar en los albergues.

La puerta de entrada al programa puede ser de dos vías.

- Una, de acceso directo. Es decir, la persona por propia voluntad accede a los recursos que disponemos.
- O bien, cuando ya ha entrado dentro de estos recursos derivamos casos de un servicio a otro.

Esta es una característica distinta del modelo en Barcelona, puesto que de acceso directo tenemos distintas vías. Pueden ser los equipos de calle, pensados específicamente para conectar con la población. Tenemos los CPA, los centros de primera acogida, acceso directo de las personas. Los centros de día. Los servicios de higiene, los comedores sociales y el CUESB, que sería el centro de urgencias y emergencias de la ciudad de Barcelona que actúa para atender urgencias las 24h del día.

En cambio, puedo tener un acceso derivado, es decir, cualquier profesional del campo social puede pedir, sea municipal o sea de una entidad, puede pedir la posibilidad de pedir recursos sobretodo de alojamiento. Luego, evidentemente, está la coordinación con los recursos sanitarios y penitenciarios.

Participamos en el grupo sin techo de la asociación Eurocitys, tipo FEANTSA, pero que en Europa existe ésta organización de municipios, y aquí hemos establecido unos parámetros que nos han permitido homogeneizar cómo trabajamos las distintas ciudades que participamos en éste grupo, y hay que destacar que en todos los municipios se está empezando a trabajar el “Housing first”.

El trabajo en red, destacar que desde el año 2005, el año en que se creó la red de atención a personas sin hogar venimos trabajando para hacer del modelo de Barcelona un modelo consensuado con el tejido asociativo. Actualmente participan en ésta red 31 entidades de la ciudad, contando con el Ayuntamiento de Barcelona, el cual actúa como motor del mismo, y como un miembro más dentro de la red. Se han realizado dos recuentos, y se han realizado 3 informes conjuntos como red de atención a personas sin hogar. A parte de un manifiesto que se realizó con el tema de la intervención con enfermos mentales en la ciudad de Barcelona y una campaña de sensibilización que se hizo específica del colectivo.

De los distintos recursos en los que hemos atendido, el perfil global en la ciudad de Barcelona ha sido de un 25% son mujeres en calle no, en todos los servicios. En calle, el volumen de mujeres se nos sitúa entre el 12 – 15%, y del volumen total de personas atendidas, el 30% son unidades familiares. Aquí hay un cambio importante que se está atendiendo desde hace

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

tiempo, que se están atendiendo a familias que anteriormente que no habíamos atendido, que no las localizaremos durmiendo en la calle, porque la intención y voluntad clara del municipio es que cuando hay menores la atención es rápida y urgente. Por lo tanto, en la calle no encontraremos durmiendo menores sí que encontraremos población gitana durmiendo con caravanas, durmiendo en solares o en naves ocupadas. El 70% de las personas que hemos atendido son personas solas, el 63% de las personas que se han atendido a lo largo del año pasado ya habían sido atendidas en algún momento, por lo tanto, quiere decir que hay un grado de recurrencia importante de los servicios, el resto, el 40% es población que accede por primera vez a los recursos. El promedio de tiempo en la calle es de 2 años y medio, el 62% es fase inicial, que es el colectivo más fácilmente recuperable porque lleva menos tiempo con elementos de desestructuración. El 40% son de origen extranjero en situación irregular, porque de origen extranjero nos situamos al 60%. El 51% de las personas han finalizado el proceso de manera positiva, que quiere decir, que nos han salido con mínimos recursos o con recurso de alojamiento residencial definitivo.

En retos y propuestas. Desde el programa de atención a personas sin hogar, nos hemos encontrado en los dos últimos años que empezábamos a atender a un colectivo de personas que por no existir otros recursos de alojamiento entraban en la red de personas sin hogar, y aquí entraríamos a personas que han perdido el domicilio, que serían personas sin hogar pero que tal y cómo teníamos definido el programa, nos entraban porque tenían recurso de alojamiento pero de hecho, el problema principal que tenían de vivienda y ahí hemos tenido que hacer unos ajustes importantes para poder encajar determinados colectivos. Los hemos atendido desde este programa pero hemos creado un par de recursos, uno de ellos es el albergue Hort de la Vila en el que aunque entra un perfil que quizás a parte de entrar un problema de vivienda también hay elementos de desestructuración a trabajar, pero principalmente el recurso que nos cumple ésta función es un centro que hemos abierto para familias que han perdido el domicilio y que no tienen necesidad de trabajo desde el punto de vista social pero que quedarían en la calle y por tanto, evitamos que queden en la calle, les damos un alojamiento temporal a la espera de que tengan la vivienda definitiva. ¿Qué hemos visto? Que esa entrada de ese colectivo en el programa hacía pensar que todo ese trabajo de prevención para evitar que nos incremente el volumen de población sin hogar y nos incrementa de tal manera que los recursos pensados para un colectivo desestructurado queden sesgados y haga falta ajustarlos, hacía falta tener políticas de prevención en ese sentido, por tanto, ahí hay un giro en la intervención municipal en estos dos últimos años orientando hacer prevención con los servicios sociales básicos de territorio, y prevención para mantener en el domicilio las familias o personas solas en riesgo de tener disminución de ingresos podrían perder el domicilio y por lo tanto, a través de ayudas económicas poderlas mantener en el propio domicilio. Allí sí que creemos que los retos son claros, si hacemos prevención conseguiremos que nos entre menos población y por lo tanto, no pase a

situaciones de desestructuración. Mayor dotación en vivienda, en Barcelona un 1,5% de la vivienda social no cubre las necesidades que hay en la ciudad de Barcelona. Por tanto, como municipio ya empezamos a orientar a todo lo que sería el trabajo con la vivienda de mercado a través de dar subvenciones para que propietarios de viviendas que están vacías puedan cederlos para que sean usados por el colectivo más excluido.

Vamos a poner en marcha el proyecto “Housing First”. La intención es que por parte del municipio haya un ensayo en esa línea con el colectivo más excluido de la ciudad y poder contrastar y prever sin dejar de intervenir en el modelo que tenemos en escala. Sencillamente vamos a probar y ver cómo nos funciona y lo pondremos en marcha a través de vivienda de mercado. Tendremos que mejorar los servicios existentes adecuándolo a las necesidades. Tenemos un problema de puerta giratoria en los centros de primera acogida. La inserción laboral como reto imprescindible aunque la situación de crisis sea una grave dificultad.

**Análisis de las similitudes y diferencias de los cuatro modelos de intervención presentados con anterioridad.**

El Sr. Javier Prieto Responsable de Atención al Usuario de Sant Joan de Déu, Serveis Social – Barcelona tiene la palabra para explicar el siguiente punto.

Cuando empezamos a preparar las jornadas de hoy nos pareció interesante a partir de lo que hemos ido recibiendo durante estas semanas, intentar hacer una comparativa, buscar la relación, los puntos en común y las diferencias entre los representantes de los cuatro países que estamos aquí.

Se ha distribuido por áreas para poder encuadrar bien en qué puntos confluyamos y en qué punto nos diferenciamos más allá de los factores o condiciones que podamos tener ya sea por normativas legales, o factores ambientales, etc.

En cuanto a la misión, visión y valores que es algo más de identidad de cada centro pero sí que se da una unificación en la necesidad de especificar a nivel de misión que es principalmente la atención de las necesidades básicas y así lo reflejan los 4 centros. No sólo hacer una cobertura de necesidades básicas sino buscan la reinserción o la recuperación de las personas atendidas. El principal valor unos lo tenemos más evidenciado, otros se desprende del contenido de las exposiciones o del contenido del estilo de trabajo a nivel de la intervención: es la hospitalidad. Hemos hablado de la acogida, del resto, de muchos elementos que modulan la manera que tenemos de intervenir, atender y de tratar a las personas que necesitan esta atención. Las diferencias que he encontrado más notables o que se referencian y evidencian en las visiones y misiones es que en Barcelona se incorporó hace algunos años toda la necesidad de

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

sensibilización y de generar conocimiento, lo que estamos haciendo en éstas jornadas de alguna manera es intercambiar un conocimiento a través de nuestras experiencias que de alguna manera todos podremos aprovechar cosas. Y en Brescia se enfatiza mucho y de manera positiva la necesidad de crear un espacio de relación, y las relaciones humanas como una base muy importante a la hora de trabajar la inserción de éstas personas.

A nivel de recursos residenciales, sin tener en cuenta Valencia y Murcia, porque no tengo los datos exactos, pero creo que entre los dos centros estaremos por encima de las 200 camas, que se tendrían que sumar al total de la oferta de 572 camas que se ofrecen desde los recursos que estamos en ésta sala. Es un número importante, si además sumamos Valencia y Murcia, nos iríamos cerca de las 800 camas, por lo que la oferta casi casi igualamos al Ayuntamiento de Barcelona. La mayoría de la oferta residencial se basa en alojamientos colectivos o en albergues en la tradición de la intervención de la persona sin hogar con el pobre, el excluido a través de los albergues, se da en todos una cobertura de las necesidades básicas, hemos hablado de los servicios que se ofrecen: de alimentación, ropería, alojamiento en sí, pero también se complementa con servicios de acompañamiento social, talleres, actividades formativas..., muy enfocado a la individualidad de las personas atendidas y a la necesidad existente del momento del centro. El objetivo final de todos los centros es el de la reinserción y recuperación de la persona, y luego, hay una cosa que me ha gustado mucho en los diferentes proyectos y me he quedado con la curiosidad de la presentación de Londres cómo lo gestionaban, pero, todos han evidenciado y han reforzado la modulación de la temporalidad de la estancia en función del proceso que va desarrollando la persona. Esto en nuestra manera de trabajar es muy importante, es una carta que nos deja focalizar mucho en positivo el trabajo que se hace con la persona y quita presión a los trabajadores a la hora de tener que buscar soluciones de emergencia temporales y no definitivas a las personas que atendemos. Con lo cual, ganamos en eficiencia de trabajo. Luego, evidentemente, algo que ha salido en todos los centros el trabajo en red y coordinados con otros servicios / centros. Como principales diferencias, Brescia ha presentado y evidenciado la incorporación activa de los residentes a futuro como un eje vertebrador de su funcionamiento. En cuanto a Barcelona, la oferta en pisos y el crecimiento que se ha dado desde el 2007 en la intervención residencial a través de pisos normales de mercado o no, pero en la intervención desde un ambiente más normalizado. Brescia y Londres han presentado una oferta muy especializada en cuanto a las camas. Brescia presenta centros por perfil de edad. Son los únicos que atienden con normalidad a menores inmigrantes no acompañados, tienen una casa específica para éstos chicos. Londres ha explicado muy bien cómo dividen las camas en función de la necesidad de la persona que hace uso de esa cama con lo cual pueden especializar muy bien la atención. Y Marsella está enmarcada en todo un proceso de mejora, a nivel de mejorar las infraestructuras con una mejora de la ocupación, un descenso de la ocupación de las habitaciones, con lo cual,

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

por nuestra propia experiencia podemos afirmar que es una ayuda muy importante a la intervención y luego el trabajo más procedimental y de organización interna de centro.

Los proyectos complementarios que hacemos, son esos proyectos que van más allá de la intervención normal del albergue. Cuando decimos que buscamos la reinserción de la persona creemos que en función del contexto socio económico de factores transitorios, muchas veces se establece la necesidad que establecer unos proyectos que empiezan, que tienen una temporalidad y que acaban y que dan soporte a toda la acción que se hace desde los albergues. Brescia, Londres y Marsella han presentado unos proyectos que cubren emergencia social y la necesidad directa de las personas sin hogar. En Marsella están trabajando en un centro de salud, desde Brescia se trabaja un proyecto con refugiados políticos y la operación frío de la ciudad. Existe un equipo de calle en Marsella. En Barcelona tenemos bastantes proyectos enfocados a la sensibilización, a la prevención y a la participación comunitaria, creemos mucho en la apertura del centro al barrio, en compartir espacios con las entidades del barrio para que se deje de visibilizar el albergue como tal, porque el hecho de residir en uno estigmatiza y dificulta a la persona en su propio proceso, luego también se hacen charlas en escuelas como ya se ha explicado con anterioridad. Londres me ha parecido muy interesante todo el tema del soporte post estancia, es decir, ese acompañamiento que hacen a las personas más allá de la residencia en el albergue para asegurar el éxito del proceso de la persona y cuando lo han presentado he apuntado el proyecto de tuberculosis.

Los objetivos y principios de intervención aquí hemos coincidido prácticamente todos, pues están alineados con la misión, la visión y los valores de la organización. En todos los casos se busca la re inclusión de la persona favoreciendo su autonomía. Se da la cobertura a las necesidades básicas, digamos que lo hemos encuadrado en los dos objetivos básicos: la búsqueda de la reinserción y la cobertura de las necesidades básicas. Sobre todo porque la cobertura de las necesidades básicas es lo que permite a la persona atendida focalizar sus esfuerzos en su propio proceso de reinserción. Los principios de intervención cada uno tiene los suyos, pero están bastante alineados todos porque podemos decirlo con muchas palabras pero el contenido y el significado de las palabras viene a ser el mismo. Han salido temas de: autonomía, respeto, el enfoque al cliente centralizado en la persona que atendemos, el empoderamiento de la persona atendida, la dignidad, etc. Términos que han ido saliendo con normalidad en nuestro discurso porque en realidad lo tenemos muy interiorizado y es la base de nuestra manera de funcionar.

En los RRHH, aquí se ha tenido más dificultades para hacer el análisis porque Marsella y Londres tenían una muy buena organización profesional de los centros y un muy buen análisis de su organigrama, los roles y los objetivos de trabajo de cada rol, se da una intervención a partir de equipos multidisciplinares. Marsella y Brescia incorporan personal sanitario, Londres

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

lo desconocemos y Barcelona no tenemos personal sanitario. La participación del voluntariado, en Barcelona durante estos años tenemos experiencia de la incorporación con voluntarios de usuarios de una manera natural por deseo de ellos. Brescia lo tiene incorporado. La presencia de los Hermanos de SJD, en uno de nuestros centros hace una función de soporte a los servicios, y ese servicio hace que vaya más allá y no se limita sólo a hacer el servicio.

La metodología de trabajo, todos nos basamos en una atención individualizada, buscamos adaptar nuestro trabajo en la medida de las posibilidades que ofrecen los centros de atención colectiva a la necesidad de cada persona que viene a ser atendida. Flexibilizamos la atención en función de las necesidades e intentamos ajustar las necesidades de las personas a la realidad. Buscamos la corresponsabilidad de la persona residente a través de los planes de trabajo individualizados que es algo que se ha evidenciado en los 4 centros. Se les pide un compromiso y que ellos sean los protagonistas de su plan de trabajo. En cuanto a los métodos de evaluación los he dividido en dos, existen entidades que trabajan con métodos de evaluación más tradicionales como hacer un seguimiento más informal de los objetivos, a través de la observación, del clima del centro, sin tanta evidencia formal de datos e indicadores. Marsella, Barcelona y Londres se trabaja de una manera más formal a través de auditorías, se ha desarrollado metodología de trabajo propia y de evaluación. Londres y Barcelona se parecen más. Marsella empieza a entrar en un sistema de auditoría y controles internos que les ayuda a tener un proceso de mejora continua y a una evaluación continua de su trabajo.

Como visión transversal quería reforzar la visión y el cambio de un modelo basado en la caridad o en la mera cobertura de las necesidades básica hacia un modelo de intervención buscando la inclusión de la persona, que la persona sea autónoma y tener las herramientas que le permitan en una situación similar a la que ha llegado a la situación de sin hogar, poder articular aquellas estrategias personales que le ayuden a prevenir y a no volver a encontrarse en una situación de sin hogar. El trabajo centrado en la persona atendida y en su bienestar, esto es algo que coincidimos todos. Después, el estrilo de los centros hemos hablado de los principios, de los valores, la identidad de la orden está muy marcada en los centros que nos encontramos, lo que hace que nuestra manera de trabajar tenga un valor añadido por encima de otras entidades que lo hacen de otra manera.

Las diferencias que he podido encontrar básicamente están marcadas por factores legales, por un sistema de financiación públicos diferentes, el contexto socio económico, que modulan la manera de trabajar que tenemos. Por lo cual, las diferencias son muy pocas para las que podrían haber pensando en que estamos hablando de 4 países diferentes.



## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

Como propuestas de mejoras no hemos coincidido ninguno de los 4 centros, pero básicamente las más evidentes han sido: la necesidad de mejora de la participación de los residentes en el centro. Incremento y diversificación en la financiación que ha salido en 3 de los 4 centros.

#### **Espacio abierto para preguntas tanto a la Sra. Carme Fortea, como al Sr. Javi Prieto quién ha hecho el análisis de las similitudes y diferencias de los cuatro modelos de intervención.**

→ **Pregunta:** Te voy a pedir que proyectes el futuro, en Barcelona, en relación a los pisos de inclusión, no sólo con las personas que llevan más año en situación de sin hogar, sino a todo el abanico, ¿cuál crees que tendría que ser el peso de la intervención de pisos a 5 – 10 años vista?

**Respuesta:** Voy a separar la respuesta en dos bloques, por un lado lo que sería el colectivo de personas sin hogar y lo que sería las personas que pierden el domicilio a raíz de un desahucio y que la problemática de desestructuración sería leve, por lo tanto, no haría falta quizás una acompañamiento. Una de las principales dificultades en la salida del colectivo de la persona sin hogar justamente es la de tener una vivienda digna. Hay un colectivo importante también que la salida es poco autónoma y por lo tanto, necesitaríamos de recursos residenciales de por vida un colectivo entre 45 – 65 años, poco autónomos, bastante dependiente, y que necesitaríamos aquí un tipo de equipamientos más de acompañamiento. Pensando en un futuro, tanto en éste colectivo como en la salida de los más autónomos, yo creo que la vivienda va a ser el eje principal y la vivienda por dos motivos, porque pensar en vivienda de mercado desde un punto de vista de eficiencia puede ser más viable que pensar en la realización de grandes equipamientos. Pensar en pisos compartidos con un acompañamiento socio educativo, puede ser la salida de ese colectivo más crónico que nos cuesta recolocar de los equipamientos que tenemos actualmente. Pero, los pisos compartidos también nos pueden servir, cierta supervisión, la vía de salida, porque para la vivienda de ciudad de Barcelona es cara e insostenible, una persona sola no puede, con lo cual, el piso compartido con algún tipo de soporte social para garantizar la convivencia. ¿Cómo se sustenta? Si yo uno varios usuarios que pueden cubrir los gastos de esa vivienda es más viable que una persona sola, pero cuando pensamos en situaciones de personas solas, familias que han perdido la vivienda, a parte de contener la situación y dar ayudas para que las personas no pierdan la vivienda actual, la vía de salida no va a ser la vivienda social en Barcelona, desafortunadamente no ha hecho políticas de vivienda social, y en Barcelona no va a haberlas, porque no hay ni espacio para construir las, ni las 10.000 que hay vamos a tener que esperar que la “gente se muera”, con lo cual, o buscamos en recursos en la vivienda de mercado con soporte de ayuda económica a la persona o a las entidades que puedan tener esas viviendas cedidas o contratadas o no nos saldremos, con lo cual, la orientación en unos años en la ciudad de Barcelona va a ser: por la

creación de vivienda social en la medida de lo posible, pero de soporte de ayudas económicas para la vivienda para que sea más asequible para los equipos más vulnerables. Desde programa de personas sin hogar, creo que se debe crecer poco en equipamientos, pero todavía está por ponerse uno en marcha que es el drogodependientes en activo que actualmente hay dificultades.

→ **Pregunta:** Pregunta de una trabajadora de Londres, ella trabaja en el municipio de Lambers y nosotros también tenemos el problema de que no existe vivienda social disponible, y el Ayuntamiento está ofreciendo incentivos especiales a los propietarios privados, y me imagino que esta sería una opción. En Londres, hemos visto que muchos de nuestros usuarios han tenido que marcharse de Londres que no tenían suficiente con los subsidios y me imagino que la situación es similar a la de Barcelona pero, ¿tienen programas con propietarios privados? Porque en Londres es una situación realmente grave porque no hay un mercado de vivienda disponible.

**Respuesta:** Existe actualmente un programa con propietarios privados que quizás sea conocido por el resto del estado que se llama la bolsa de viviendas sociales, y aquí existe una colaboración con el mercado privado, en el que un propietario puede ceder a la bolsa de la administración y tiene unas garantías de que si no paga la persona, va a cobrar de la administración y hay unas ayudas también para el acceso de aquellas personas que van a usar la vivienda, pero, lo que no hay es esa ayuda a la persona que accede a esa vivienda. El ajuste del alquiler ya es más bajo pero aún así, con esos precios hay un volumen importante de población en Barcelona que no puede mantener esa vivienda porque conlleva a otros gastos de mantenimiento de la misma. Con lo cual, aquí sí que se iría a propiciar la posibilidad de que con ayudas sociales a la persona que utiliza la vivienda o si es una entidad que hay de por medio que alquila a la entidad, se pudiera cubrir el diferencial de lo que cuesta la vivienda a lo que realmente puede pagar la persona, porque nos estamos encontrando que no hay posibilidad de acceso a una vivienda en la ciudad de Barcelona. Ese proceso que comentabas de marcha de la ciudad, pues también nos ocurre y a nivel de servicios sociales se buscan estrategias de búsqueda de viviendas de lo que sería fuera del municipio de Barcelona, porque es más económica la vivienda alrededor del área metropolitana. Aún nos queda mucho recorrido por hacer aunque se estén empezando a tomar algunas medidas.

→ **Pregunta:** Has mencionado un dialogo con respecto a ciertos aspectos políticos y para establecer unos ingresos mínimos podrías darnos más información más respecto, me gustaría tener tu perspectiva personal al respecto.

**Respuesta:** El tema de la renta básica o garantizada es un debate que está abierto, se ha bordado en distintos momentos, y no se ha llegado, al menos en Cataluña, a concretar nunca. El País Vasco, tiene una renda mínima garantizada que se sitúa en los 600€. Aquí en Cataluña

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

ha habido diversos intentos del abordaje de éste tema, y yo sé que todo lo que se llama la Taula del Tercer Sector que aglutina el tejido asociativo, con gran potencia en Barcelona está apretando a nivel de conversaciones con el gobierno autonómico, la apertura de éste nuevo debate, y se ha presentado firmas por parte de entidades y de la ciudadanía para que se entre a debatir de nuevo la necesidad de una renta básica garantizada. Yo creo que la dificultad es un tema de tipo económico, cuando tú entras en garantizar una renta de garantía entras en una situación en la que hayan presupuestos o no los hayan has de poder garantizar que las personas que lo necesiten tendrán esos ingresos. La situación de crisis actual especialmente, el gobierno autonómico en Cataluña hace que quede frenado, pero básicamente por un tema de tipo económico. Podría haber otro debate de fondo, si una renta garantizada creará una adaptación y una acomodación a no implicarse demasiado más a buscar trabajo o en vivir un poco que la administración me lo resuelva todo. Pero que esté encima de la mesa de Cataluña ayudaría a garantizar unos mínimo ingresos que en estos momentos con 400€, no funciona porque pensad que, la renta mínima de inserción es una renta no garantizada, con lo cual cuando se concede para un máximo de 5 años y luego si la necesidad de la situación de la persona requiere continuar, se alarga y siempre ligada si hay presupuesto o no. Luego hay que añadir un elemento, que es que aquí tenemos un elevado número de personas que viven complementando con la economía sumergida, y realmente es impensable con los ingresos de rentas pensar que la mayoría de personas no tengan también ingresos no declarados, porque sino sería imposible con el volumen de paro que hay.

#### **Presentación de casos de éxito por parte de los diferentes centros / modelos de intervención.**

La Sra. Sandra Soler, Trabajadora Social del programa Hort de la Vila y el Sr. Eduard Rafel, Trabajador Social del programa Pisos expondrán a continuación un caso de éxito del centro de Barcelona.

*Para explicar el caso haremos una breve referencia a la biografía del usuario que nos ha dado permiso para utilizar su nombre. Fernando es el segundo de 6 hermano, su padre fue encarcelado al mes de nacer é. Madre joven y sin recursos que tuvo que internar a Fernando y a una hija cuando el usuario tenía 4 años. Regresó al domicilio materno a los 11 años y a los 14 abandona el domicilio porque recibe malos tratos físicos y psicológicos por parte del padrastro. Inicia una vida marginal como ayudante de una madame y en plena adolescencia inicia el consumo del alcohol, de la cocaína, y todos los ambientes marginales. Intenta salirse del entorno y se alista en la brigada militar y allí está unos años hasta que decide marchar y va encadenando trabajos en el sector de la construcción a lo largo de toda la geografía española sin ningún tipo de estabilidad residencial y nos llega derivado al albergue de Barcelona*

*derivado del servicio de inserción social del Ayuntamiento de Barcelona a los 44 años. Del análisis de las causas de la situación de la que nos encontramos cuando Fernando llega al albergue, cuando la petición expresada era conseguir un billete para ir a Lérida para trabajar en la temporada de recogida de fruta, nos llega al albergue y sobre todo para definir éste diagnóstico es muy importante para el modelo que utilizamos es saber cómo se siente la persona, cómo vive la situación y las causas que le han llegado a ese momento y de éstas causas de cómo lo siente, vive, de toda esta situación; definimos un diagnóstico inicial.*

*El diagnóstico inicial: llega al albergue en septiembre de 2008. Hombre soltero de 44 años. Viene con el objetivo de conseguir dinero para transporte e ir a trabajar a la recogida de fruta. Sin red de soporte conocida donde detectamos una soledad. Sospecha de consumo abusivo de alcohol, estos en las primeras semanas que estaba en el albergue. Muy itinerante a nivel residencial no hay existencia relacional ni vinculación a un territorio ni en los recursos y aparentemente hay soporte familiar. En experiencia laboral está muy enfocada en el sector de la construcción, pero no tenía una profesión cualificada. Para identificar la relación de ayuda que fue más significativo de acompañamiento al cambio de Fernando, le pedimos que nos hiciera de su propia vivencia un escrito, sobre los fragmentos más importantes para él en el que describiera las partes más importantes de la relación de ayuda que ha recibido para exponer éste caso cómo lo ha vivido.*

A continuación se lee un relato que escribe el usuario sobre su estancia y los momentos que ha vivido a lo largo de los 5 años que ha estado en el recurso.

#### *Metodología de intervención:*

*Primera fase de exploración. Analizar la situación. Saber qué motivos han llevado a la persona a la situación de sin hogar. Trabajar con ella esto no es fácil. Detectar las necesidades y a partir de aquí elaborar un objetivo de estancia, un diagnóstico inicial, un plan de trabajo y ejecutar una serie de acciones a llevar a cabo de forma consensuada, tanto a la persona que estamos atendiendo como también las acciones o compromisos que nosotros como profesionales tenemos que asumir cada vez que tenemos un caso entre manos. Finalmente, evaluar el diagnóstico, el plan de trabajo que nos hemos planteado con él y evaluar si él ha conseguido lo que nos hemos propuesto, y si nosotros hemos podido ofrecer lo que habíamos dicho que queríamos llegar. Durante el proceso ha habido dos ejes que son muy importantes para comprender cómo se ha hecho esto durante estos 5 años. Una primera fase que sucedió en el albergue y que allí lo que se hizo fue conseguir cambios. La persona que tenía problemas con el alcohol, hizo el trabajo de reflexión que el alcohol había llevado a tener más problemas que no beneficios y empezar a hacer el tratamiento. Y estos cambios que se estaba proponiendo se llevasen a cabo. Luego hubo una segunda fase que todos estos cambios, conseguirlos no es fácil, y esta segunda fase lo que intentaba es que el cambio fuese perdurable en el tiempo, y el*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014 *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*programa de pisos lo que facilitaron fue que este mantenimiento fuese sostenido por todo el tiempo que estuvo.*

*Lo más importante cuando Fernando llegó al albergue fue conseguir una vinculación con nosotros. Ésta fue un área que se trabajó, otra fue conseguir una mínima estabilidad residencial que le diera una estructura y una garantía de una estabilidad en la cobertura de sus necesidades más básicas y todo lo que conlleva la vinculación a un territorio. Dar soporte a las actividades de la vida diaria, sobretodo se trabajó en pisos, por ejemplo con la toma de medicación. Todo el tema de recuperación de vínculos familiares, que en un inicio parecía que no existían figuras de todo el entorno familiar, y poco a poco apareció la madre, aparecieron hermanos, hermanastros, etc. A nivel de inserción laboral, hizo una formación de vigilancia, se presentó a diferentes trabajos, consiguió uno como conserje que dejó por la enfermedad pero que luego volvió a buscar y encontró hasta la actualidad. También era muy importante poder ofrecer entornos saludables porque toda la biografía estaba en ambientes muy marginales. También fue importante trabajar el área económica, porque pudo percibir el paro, luego empezó a trabajar. Se hizo gestión y planificación del área económica, y reducción de una deuda que tenía pendiente.*

*¿En qué se centró la intervención?*

*Sobretodo hacer a la persona protagonista del proceso. La importancia de trabajar la toma de decisiones y fomentar sus responsabilidades. Respetar los tiempos que requiera para asumir y/o afianzar cambios. Acompañamiento auténtico y sincero tanto del referente como del equipo. Fomentar las capacidades ofreciendo indicadores de refuerzo positivo. Para acabar, el último punto fomentar el aprendizaje: Error = aprendizaje. Entendemos que no hay fracasos, cuando se planteó que el caso debía de ser no éxito tenía mis dudas, no es que creyese que sea éxito ni tampoco fracaso. Siempre hay un aprendizaje para el usuario, persona, los profesionales, el equipo... y esos aprendizajes puede que salgan bien o no, pero nos ayudan a tenerlos en cuenta para después saber la dirección que debemos de tomar.*

*Fernando salió del programa en enero 2013, y a día de hoy continúa trabajando, mantiene el piso de protección oficial y sigue viendo a la familia. Continúa vinculado a San Juan de Dios realizando tareas voluntarias como dar su testimonio a escuelas, como cerrando temas como el de la deuda y acude de vez en cuando para cerrarlos.*

A continuación presentan un caso de éxito desde el centro de Marsella.

*Vamos a presentar la situación del Señor RK porque yo no tengo el acuerdo de hablar de su situación. Él estuvo en el centro de acogida de noche, entre el 4 – 26 de junio de 1993, se trata de una situación de mucha menor duración que la presentada por el equipo de Barcelona. Voy*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014 *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*a situar un poco nuestra actividad con ésta acogida de noche. El albergue acoge cada noche unos 265 hombres de entre 18 y 65 años. Es una cifra bastante significativa con un equipo en situación de urgencia bastante reducido, así me gustaría decir que en junio de 1993, cuando el señor RK vino, no había ninguna asistencia social en el servicio de urgencia, yo misma soy mediadora, por tanto trabajo con las personas alojadas, y mi función en particular es acogerlas en el centro. No había un objetivo preciso en éste acompañamiento, por lo tanto, teníamos una acogida incondicional. Es decir, independientemente de la persona que llega a nuestro centro de acogida, nosotros la recibimos en las mejores condiciones posibles. Cuando el señor RK llegó ese mes de junio, todavía se hacía una acogida en la puerta, es decir, las primeras 220 personas que llegaban tenían acceso a las camas, tal como llegaban, y cuando se llegaba al cupo, rechazaban al resto. Cuando esa persona llegó no teníamos ya ninguna plaza disponible. Era una persona que era evidente que había pasado mucho tiempo en la calle, gritaba, tenía síntomas de alcohol, muy sucio, descuidado. Como era imposible acogerle, salió a la acera para intentar explicarle que desgraciadamente iba a dormir todavía en la calle, pero, le di un papel con un dibujo explicándole la hora a la que tenía que venir al día siguiente. Yo no sabía si habría una continuación o no, pero al día siguiente a las 13h era el primero en la cola. Y recordemos que las personas acogidas pueden llegar a las 13.30h, el primero en llegar tenía acceso a la acogida. En estos casos son una situación difícil, pero hoy en día se ha cambiado el funcionamiento llamando a un número de teléfono se aseguran de ser acogidos por la tarde / noche aunque tengan algún tipo de discapacidad o problema. Creo que era rumano y a veces hay que ir con cuidado con la idea que nos hacemos de la gente, pero no era el caso. Al día siguiente empezamos a crear un pequeño vínculo y yo lo observé. El primer trabajo que hicimos habían muchas barreras para la comunicación, pero al día siguiente cuando llegó hice una acogida adaptada en la medida de lo posible ya que no podemos acoger a todos por igual pues depende de las circunstancias. El hermano abrió su “salón de belleza” y el señor RK pasó por la peluquería e inmediatamente después se le propuso una ducha, cambio de ropa, y resultó que tenía los pies en ese estado propio de las personas que caminan mucho por la calle, un estado lamentable. Así que tuvimos que trabajar tanto en el ámbito de higiene como sanitario para que la persona pudiera recuperar un poco su dignidad y formara parte de un colectivo sin ser estigmatizado como simplemente un mendigo. Al salir de la ducha, me di cuenta que tenía la piel blanca, que no era rumano sino que era alemán. Por suerte teníamos una habitación individual en acogida de urgencia, le hicimos un tratamiento antiparásitos de desinfección, y de repente ya era otro hombre. Con este tipo de personas es indispensable tomarse un poco de tiempo, incluso algunos días, porque esta salida de la calle también supone una gran violencia para estas personas y llegar a un colectivo de éste tipo, imaginaros, ahí tenemos 220 personas de todas las nacionales, con mucha violencia interna, con todas las dificultades, así que decidí dedicarle un tiempo y pensé que cuando hubiera comido, pensé que necesitaría dormir y simplemente recuperarse un poco y pasaron dos o tres días en el que él estuvo allí. Él tenía*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*ganas de empezar a hablar y pedir cosas, pero yo no aceleré esa petición, sino que pensé “ya veremos”. Cuando entendí que era alemán con mi escaso conocimiento de alemán, se estableció un vínculo entre nosotros. Así que me tomé el tiempo de escucharle, él me dijo que venía de España, aunque no supe exactamente ni cómo había llegado hasta nosotros desde España. Hacía tiempo que debido a la crisis no encontraba trabajo, y el tema del alcohol también lo había frenado. Tuvimos diferentes intercambios y al cabo de unos días me explicó que quería volver a su país después de 15 años.*

*El tercer nivel de la asistencia, nos pusimos en contacto con el consulado alemán en Marsella, con el cual trabajamos muy bien para ordenar sus papeles oficiales y ver si alguien en Alemania se podría hacer cargo, porque antes de volver a ver a su familia quería tratar su problema de alcohol. Trabajamos con la red de Cáritas para ver si podían financiar el billete de retorno de ésta persona a su país. El trabajo con el consulado alemán, fue muy eficaz porque le identificaron inmediatamente cuánto hacía que había trabajado en Alemania, con lo cual, tenía derechos en cuanto a la seguridad social y se pudo organizar su ingreso en una clínica para tratar su problema de alcoholismo. Pero pensé que ese hombre no se podía ir sin más. Una vez más, la embajada actuó y en la estación de Frankfurt esperaban a ésta persona, en el momento de su retorno. Finalmente, la Fundación San Juan de Dios financió los 80€ del billete de autobús.*

*Por tanto, fue una asistencia en nuestro caso bastante corta pero de éxito, porque acogiendo a 220 personas cada tarde, con un pequeño trabajo de acogida, pues es evidente que no se pueden tratar todas las situaciones de forma individual. Para mí, éste caso fue un éxito. Es una historia un poco menor a la que han contado antes, pero para mí, fue una persona que se fue con un gran agradecimiento a la Fundación de San Juan de Dios. La mayor parte de las veces, nuestro mayor obstáculo con los extranjeros es la falta de existencia de derechos en el territorio francés. En Marsella, no conozco el % de inmigrantes que frecuentan estos centros, y a los que no se pueden dar una respuesta y esto provoca una gran frustración de los trabajadores sociales.*

*Quisiera concluir enlazando con la temporalidad de la estancia porque anteriormente se hablaba de una duración aproximada del alojamiento y eso es algo difícil de hacer en situaciones como ésta, cuando acogemos a extranjeros, tenemos por un lado la incondicionalidad y la asistencia, pero, ¿por cuánto tiempo? Y sin embargo, esos límites hay que fijarlos en algún momento, pero no los equipos sociales, porque no somos capaces. Pero también se trata de dar esperanza a la persona, aunque no hay que dejarla en exceso*

A continuación presentan un caso de éxito desde el centro de Londres.

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

Hemos cambiado algunos datos de la vida privada igual que en el caso de Marsella para proteger la identidad y privacidad de la persona. Le vamos a llamar Matthew. Él es un hombre de nacionalidad rumana, de 30 y pico de años, vino al Reino Unido hace unos años para trabajar, evidentemente en el sector de la construcción, y ganó dinero, como hubo el boom lo aprovechó. Antes de que llegara al Reino Unido, no tengo mucha información de su vida en Rumania, pero sabemos que tenía contacto con los servicios para alcohólicos, y que también durante un periodo de tiempo bastante largo tuvo problemas con el alcohol, tenía diferentes periodos de deshabituación, y ninguno de estos tuvieron éxitos, no era capaz de mantenerlos. Tenía un inglés bastante bueno, y cuando no estaba bebiendo también funcionaba bien, y también era capaz de contribuir a la sociedad era un buen trabajador. Era una persona simpática, muy amable. Entonces vino al Reino Unido, y la relación por la cual acabó en la calle, estaba conectado con su relación personal que se rompió, y habló mucho sobre un problema que tuvo con una de estas relaciones personales en relación con una suma alta de dinero y se lo habían quitado y siempre que estaba en ese nivel alto de alcohol, siempre hablaba sobre ese dinero y confianza que había depositado sobre esa persona e incluso en algunas ocasiones intentó contactar con esa persona que le hizo eso, con lo que dio como consecuencia que se involucrase la policía, etc. Es decir, lo que le llamamos algún tipo de codependencia, a parte tenía un problema con el alcohol que no estaba solucionado y que habían influido mucho en su vida. Yo creo que realmente llegó a bajo de todo, que ya no podía ser peor, y es cuando ya era un indigente viviendo en la calle. Luego el equipo de la calle que busca a personas sin hogar, y ésta agencia lo derivó hasta nuestro proyecto Olallo. Fue valorado por nosotros, y básicamente lo primero que hicimos fue intentar ponerlo en contacto con un servicio para alcohólicos local para que pudiera empezar a tratar esos temas de alcohol, lo hizo, pero no del todo. Iba a esos servicios para alcohólico pero no se comprometió del todo con esos servicios ofrecidos. Tuvo algunos empleos, trabajos aislados mientras estaba en nuestro proyecto Olallo, encontraba un trabajo, por ejemplo en la construcción y a lo mejor era de dos semanas, y luego lo volvería a perder porque empezaría a beber demasiado y de forma desestructurada. Mientras estaba en Olallo, también tenía un comportamiento muy desafiante, muy profundo, pero ahora pienso cómo era, recuerdo que era un absoluto problema para todos, porque no es un albergue que haya una prohibición, pero mientras estuvo en Olallo sólo se permite beber en las habitaciones, y Matthew lo hacía en cualquier sitio molestando a los trabajadores y al resto de personas. Solicitaba constantemente un cambio de trabajador social, lo que me ayudó finalmente a poder hablar con él. Fue el primer punto en el que habíamos demostrado que tenía que aceptar una responsabilidad. También, teníamos que excluirle en muchas ocasiones, fue difícil y un problema para nosotros tener que excluirle en un tiempo determinado, una hora, día, semana, y hubo muchas ocasiones que tuvieron que hacerlo, pero llegó un momento en el que ya no se podía aguantar más en el albergue, con lo que dijimos “te tienes que ir, tienes que dejar el albergue pero vamos a



guardar tú habitación y cuando estés preparado para empezar a tratar tu tema alcohólico y de comportamiento puedes volver, vamos a hablar contigo y veremos qué hay que hacer para quedarte”. Necesitó dos semanas para llegar al punto en que se hartó y decidió que iba a seguir éste programa de deshabitación. Matthew había estado muchas veces en el programa de deshabitación incluso en su país de origen, así que teníamos que entrar en una conversación con él, en la cual, teníamos que convencerle que sería la séptima vez que iba a hacer una deshabitación. La definición de locura significa que una vez y otra repites las mismas cosas pero estás esperando un resultado diferente, aunque lo repitas. Y esto es más o menos cómo estaba viviendo Matthew. Le dijimos, “no puedes hacer solamente deshabitación, tienes que hacer una rehabilitación, al menos 3 meses de ello, porque obviamente, deshabitación no va a funcionar”. Tenía mucho miedo, pero lo hizo, y parece que sí funcionó. Así que siguió el programa de rehabilitación, dejó de beber y hoy trabaja a tiempo completo en la construcción, entró en el proyecto Olallo, también es voluntario del mismo.

Antes he hablado sobre cómo hablamos de los usuarios en los servicios, y cuántas veces estos usuarios comprenden mejor a otro usuario, que no los empleados que no hayan tenido esta situación, ellos tienen mejor comprensión de esa situación. También tenemos clases de inglés y a veces es difícil que los usuarios vayan. Nos cuesta mucho, y a veces éstas clases de inglés no tienen a mucha gente, a veces son 4 o 5 que atiendes, pero hace poco Matthew se apuntó y trabajó con el profesor de inglés y básicamente le dimos permiso para ir por todo el albergue y lo que hizo fue intentar que la gente se apuntara a la clase de inglés. Y lo consiguió junto con otro usuario de los servicios. Consiguió a 17 personas que asistieran a las clases de inglés. Yo creo que esto es un logro impresionante para él y esto demuestra cómo los usuarios pueden apoyarse los unos a los otros, y para mí también demuestra la evolución que ha conseguido Matthew, tiene mucho más autonomía, ha vuelto a tener su dignidad, y además está contribuyendo a la sociedad. Aún creo que es muy pronto para él, porque sólo han pasado 8 meses desde que no bebe, y en el albergue está rodeado de gente que lo hace. Pero, ha sido su decisión. Para este caso específico, lo que nosotros hemos aprendido que es un desafío para encontrar el perfecto equilibrio entre lo que es el apoyo y el reto, que de alguna forma es lo que ofreces y lo que puedes escoger, e insisto fue muy difícil para nosotros poner a esa persona otra vez a la calle. Hay otra lección que aprendimos y es que hemos trabajado como un equipo completo, es decir, cada uno ha tenido un momento de estar acompañando a Matthew en su proceso para llevarlo a los diferentes servicios.

**Espacio abierto para preguntas sobre los casos de expuestos.**

→ **Reflexión:** No haré ninguna pregunta, sino una reflexión. En base a lo que se ha dicho de los casos, una reflexión que hemos comentado antes en el descanso, es que pienso que independientemente de dónde estuvieran estos tres casos, bajo mi criterio, podrían ser presentados como un caso de éxito porque pienso que los tres recursos se ha hecho un trabajo con los recursos de los que se disponía, de manera eficiente.

→ **Pregunta:** Quiero retomar el seguimiento después de la salida del sistema de acompañamiento del albergue. Lo que pregunto es que: en España, ¿también tienen enlaces en los barrios para que la gente salga del proceso de seguimiento después del albergue?

**Respuesta:** Sí y no. Es decir, en algunos casos, en caso por ejemplo de albergues hay muchas personas que si sale del albergue y se va a vivir por ejemplo a un piso de realquiler, en función de si en este piso permiten el empadronamiento en el propio piso, ésta persona, puede tener una vinculación territorial que sí le permite acceder a los servicios que tiene más cerca en su barrio de una forma mucho más fácil.

A continuación tiene la palabra la Sra. Carme Fortea para contestar ésta pregunta: entiendo que la pregunta que hacía el compañero iba enfocada a la parte de coordinación, no sólo desde el ámbito de lo que sería la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, porque vosotros tenéis un ámbito de actuación con los recursos de los que disponéis. En la salida de cualquier recurso residencial, o vinculado con los pisos de inclusión aquí sí que podríamos, otra cosa es que la práctica habría que coordinarse mejor, pero, el modelo sí que prevé la posibilidad de que en la salida de un albergue si la persona no es suficientemente autónoma pueda tener la vinculación con un profesional de los servicios sociales de base de territorio. El modelo de servicios sociales contempla en Barcelona, 40 centros de servicios sociales que trabajan con las personas que tienen un domicilio en el territorio. Con lo cual, si una persona sale de un albergue y sale a un piso compartido o no, la posibilidad de que sea atendido y el seguimiento que se ha iniciado desde el albergue lo puedan continuar los servicios sociales de territorio, existe. Cuando antes explicaba el modelo de Barcelona os hablaba de los servicios que están vinculados con San Juan de Dios y el Ayuntamiento son básicamente dos, uno Hort de la Vila y el otro es Creu dels Molers, quizás en los pisos hay que mejorar en esa línea, pero cuando sale pueden pasar tres cosas que sea totalmente autónomo (que no necesite ningún seguimiento), que sea autónomo relativamente (y por tanto pase a una vinculación de San Juan de Dios) o que sean los servicios sociales de territorio que intervengan.

→ **Reflexión del centro de Londres:** Según la base de datos que tenemos donde está cada una de las personas que han estado en contacto con nuestros servicios que trabajan en la calle, y teniendo en cuenta que están en la calle por algún tipo de relación rota, después del albergue no podemos olvidar que tenemos que preguntarle ¿qué tipo de relaciones tienen?, y ¿qué tipo de apoyo pueden necesitar? Creo que la existencia de unos pisos en que pueden vivir más

personas del mismo tipo es muy importante. En esta fase post-reinserción, la verdad es que, lo que hacemos nosotros es salir y dos semanas después de haber salido del albergue, vamos a comprobar cómo van, y para ello nos apoyamos de los equipos de apoyo de la convivencia en los pisos y evitar así que puedan ser personas sin techo.

→ **Pequeña apreciación:** Después de las presentaciones de Barcelona y Marsella que apuntaban la temporalidad en la intervención. La preocupación de cómo una estancia larga puede ser una dificultad, en lugar de un beneficio para la persona, puede que quede institucionalizada, una dependencia excesiva de la institución y de lo que le aporta, por lo cual, en lugar de dotar de capacidades y autonomía a la persona, la estamos creando una dependencia. El planteamiento y aunque la intervención con Fernando fuese de 5 años (que es una excepcionalidad), también trabajamos la despedida como desvinculación de la persona, y eso es parte de nuestra intervención social.

→ **Pregunta:** Me gustaría comentar un tema que Jack ha comentado, una expresión inglesa que es “la zanahoria que le pones delante de una persona para que vaya detrás”, sobre el vínculo que se crea y si esto no ha sido auto excluyente. Y no ha quedado demasiado explícito.

**Respuesta:** de alguna forma les vas fortaleciendo de manera positiva como negativa. Hemos hablado del castigo por ejemplo, pero también necesitan sentir un reconocimiento, animarles, etc.

**Respuesta del caso expuesto desde Barcelona:** respecto al refuerzo positivo que hemos comentado antes no se trata sólo del caso de Fernando sino que se trata en general de la gente que está en la calle, que se ha auto abandonado y autodestruido, y cuando prende cambios sí que necesita ese refuerzo y esas evidencias de que va en la dirección adecuada. Que sean objetivos realistas, y que dependan de él básicamente porque si no van a ser muy difíciles de alcanzar. En cuanto al tema de la desvinculación, cuando hay trabajos de acompañamiento tan largos, antes, en el descanso comentábamos el tema de que quién decide la desvinculación, es cierto que hay que acabar la intervención, pero la desvinculación total la decide el propio usuario porque ha tenido muchos cambios.

**Respuesta del caso expuesto desde Marsella:** yo estoy de acuerdo pero observamos ahora mismo una situación especial en Marsella, los equipos y los usuarios sufren, por las obras, la mitad del centro de acogida estará cerrado. En el caso de algunos que se presentaban en nuestro centro de manera crónica eso ha producido una especie de cambio, es decir, que se han ido incluso antes de cerrar esas 100 camas. Algo ha ocurrido en sus mentes para que se haya producido ésta rotura en esa frecuencia regular. Es algo que no podemos controlar.

También me gustaría añadir respecto a la vivienda individual, que a las personas que están en el alojamiento de urgencia, creo que es un error pensar que el alojamiento individual es la solución que hay que buscar, y lo digo, porque el año pasado hicimos pasar a los usuarios una encuesta anónima sobre las personas que frecuentan estos centros de acogida, y me interesó mucho la historia de estas personas, y la mayoría nunca habían vivido solas. Por lo tanto, la búsqueda de una vivienda individual no siempre es la única solución que puede funcionar para la persona. Por eso, el proyecto de la vivienda en común me parece importante.

**El Sr. Joan Uribe hace un matiz:** En este sentido y hablando de la vivienda compartida, es un tema muy importante en relevancia al modelo de “Housing First”. Para ello sólo puedo remitirme a la experiencia, hace poco que estamos trabajando con pisos, unos 7 u 8 años, pero entre la poca experiencia que vamos acumulando en la diferencia de trabajar con centros y con pisos y la experiencia que estamos experimentando, por ejemplo, tenemos un piso de una zona de Barcelona que son pisos muy grandes donde residen 9 personas, pero también tenemos dos pisos individuales, pisos de 2, 3 y 4 plazas. Porque los objetivos que puedes perseguir son muy diferentes en función del número de plazas.

#### **Clausura de las jornadas a cargo del Sr. Manuel Lecha.**

El Sr. Joan Uribe representante legal del centro Sant Joan de Déu, Serveis Socials – Barcelona introduce al Sr. Manuel Lecha que desde hace 10 años es el coordinador del área social de nuestra provincia de San Juan de Dios.

El Sr. Manuel Lecha agradece a todos los participantes en éstas jornadas y hace una serie de reflexiones respecto de las mismas en función del ámbito social.

***Se clausura el día de trabajo hasta el viernes.***

**Barcelona, 4 de Abril de 2014**

**Visita a los diferentes recursos de los que dispone el centro.**

Divididos por nacionalidades, y acompañados de varios profesionales para facilitar la traducción, se aprovecha durante la mañana del segundo día de la jornada de trabajo para ver los programas de los centros:

- Creu dels Molers
- Hort de la Vila
- Llars

Explicar, ver, comprender y preguntar todas aquellas dudas que hayan podido surgir durante la jornada del día anterior.

**Clausura del programa por el Sr. Joan Uribe y el Sr. Carlo Galasso.**

Finalmente, el Sr. Joan Uribe y el Sr. Carlo Galasso cierran las jornadas dando las gracias a todos por la participación y explicando la última etapa de éstas jornadas.

En ellas se han tratado muchas cosas, por lo que se propone a los asistentes que se reúnan por centros, y que escriban cosas positivas, cosas negativas e ideas de mejora para los diversos centros que han expuesto e incluso para sus propios centros.

**Conclusiones y evaluaciones primer congreso europeo.**

Se deja un espacio de tiempo en que los diferentes centros aportan ideas, y posteriormente se hace un vaciado de los mismos en el lugar destinado a ello.

***Se pone final primer encuentro europeo celebrado en la ciudad de Barcelona.***

## Loi du Congrès

**Barcelone , Avril 3rd , 2014**

### **1er européenne mise en place de réunion . Présenté par Joan Uribe et Pascual Piles**

Le représentant légal de l'établissement Sant Joan de Deu , Serveis Socials - Barcelone , M. Joan Uribe a ouvert la conférence en souhaitant la bienvenue à tous les participants et conduisant à la présentation du Frère Pascual Piles qui pendant 12 ans a été supérieur de l'Ordre hôpital de Saint- Jean de Dieu qui a inauguré l'ouverture de cette conférence .

Frère Pascual Piles a eu la parole et se sont félicités tous les participants et M. Carlo Galasso , qui a rencontré le promoteur et organisateur de ce premier séminaire Grundtvig , qui est la première rencontre européenne socialement .

Suite à l'introduction du Frère Pascual Piles , M. Joan Uribe a une fois de plus la parole , qui explique brièvement l'évolution du temps, le centre a été accepté comme un membre de la FEANTSA , comment nous avons grandi et l'apprentissage de l'idée de l'exclusion sociale , l'itinérance , la prise de conscience de la participation de l'Ordre à la transmission de notre préoccupation à différents niveaux M. Carlo Galasso , qui a coordonné tous les centres et a présenté le projet pour lequel nous sommes en train le premier sur la conférence européenne.

Ensuite, M. Uribe explique brièvement le contenu de la conférence qui se tiendra pendant les deux jours . Ce projet a un leitmotiv , qui est en mesure d'expliquer et de réfléchir sur nos modèles d'intervention dans le cadre de nouveaux profils de sans-abri largement liées au contexte qui a généré la crise . La façon Grundtvig dit que nous devons travailler , il est d'une manière participative .

### **Barcelone et Brescia présentent leurs modèles d'intervention**

M. Javier Prieto Responsable de centre de service à la clientèle Sant Joan de Deu , Serveis Socials - Barcelone cède la place à la présentation des centres de chaque pays . Mme Natàlia va commencer Marco , éducateur social Sant Joan de Deu , Serveis Socials - Barcelone , puis M. Massimo Postini soumettre centre de Brescia .

Mme Natàlia Marco commence par présenter le modèle de ressources. Mission, la vision et les valeurs qui créent le cadre du modèle d' intervention : la première se concentrera .

*Comme une mission que nous devons prendre dans , et de soins pour les personnes socialement vulnérables dans , accompagner , dans le respect de leur dignité et de soins , et en particulier la promotion de leur qualité de vie.*

*La vision , où allons-nous , est d'amener les gens à risque social , l'exclusion sociale ou qui ont besoin de soutien pour donner un soutien social sont autonomes pour compléter le processus .*

*Comment faisons-nous ? La production de connaissances , la formation , la sensibilisation du grand public et des professionnels impliqués dans la Loi afin de faciliter l'inclusion sociale dans l'autonomie des personnes qui reçoivent notre attention .*

*Quelles sont les valeurs que nous portons ?*

*Nous comptons toujours sur les valeurs de l'Ordre des Hospitaliers de Saint de Jean de Dieu . La macro est la valeur de l'hospitalité et de le comprendre à partir de la qualité des services offerts , avec des gens de qualité et la gestion de celui-ci . Respecter toutes les personnes , donnant la valeur de notre responsabilité en tant que services de gestion . Et puisque la valeur de la spiritualité , aller au-delà d'une confession religieuse , mais en accordant une attention particulière à l'intériorité de la personne qui accompagne la recherche pour améliorer leur situation .*

*Quelles ressources avons-nous?*

*Nous avons deux foyers pour les sans-abri . L'un est ce que nous sommes maintenant , l'auberge Hort Vila , cette auberge de jeunesse s'adresse pour 75 personnes qui viennent créé il ya un an , et alors l'auberge dels Creu Molers desservant 52 personnes qui ont été exécutés depuis 1979 . Ces ressources sont limitées séjour résidentiel . Initialement, la personne est confrontée à un séjour de 3 mois , mais varie toujours en fonction à la fois sur le processus lui-même et la personne doit être traitée , jamais une échéance fixe . Ensuite, nous avons le réseau de résidences inclusion , qui a commencé à ouvrir des places vers 2007 . Actuellement disposera de 15 maisons dans la ville de Barcelone et donner une place couchages 44 . Dans cette action, il ya un accord temporaire . Vous pouvez varier le séjour , la personne qui a été en mesure d'utiliser les ressources plus de temps était de 4 ans. Longues , des processus intégrés , et où ils visent à permettre à la personne de faire un processus complet et intégré pour la récupération .*

*Quels objectifs chaque ressource ?*

*Les auberges de jeunesse ont un établissement résidentiel pour un séjour temporaire seul et / ou Gens de couples . Ces derniers temps , la réalité sociale nous avons aussi trouvé des gens qui viennent dans l'unité de la famille et sont également desservies en eux. Nous encourageons les processus d'inclusion sociale et lancé de soins primaires tout en respectant l' autonomie du*

*résident et le cadre de ce changement de décision. Sur les sols inclusion permet aussi l'utilisation d'un logement qui est une action standard . Il permet une longue et minutieuse intervention , tous les uns des ressources que nous incluons dans un cadre de règles , chacun contenant des objectifs essentiels que nous prenons au moment où la personne fait partie de l'appel. Nous soulignons que l'action beaucoup ce qu'il offre est la possibilité d' un plan de travail visant à améliorer toujours l'individu . Ce plan de travail est d'aller travailler dans une perspective globale , et d'autre part , les besoins de base sont satisfaits : nourriture, des services axés sur l'autonomie , à la fois personnelles et sociales , puis attachent également une grande importance à rester l'appel , à la coexistence , résidents , boursiers , partageant la même situation qu'eux et l'intégrité de l'équipe d'intervention entier qui sont là .*

*Quel est le profil que nous servons ?*

*Les gens viennent à nous à travers différents canaux . Principalement par le service de l'intégration sociale , qui est un service de la Mairie fait une première attention aux sans-abri et directement ce qu'ils font est de détecter les premiers besoins et les ressources de canal vers . Une autre enveloppe de ressources est également la ville de Barcelone qui est un comité de sans-abri , qui se compose des services territoriaux de soins de santé primaires et aussi faire la détection de vulnérabilité et sont susceptibles d'utiliser nos ressources . Et puis, comme une troisième voie de contournement sont les premières ressources de soins , qui sont des établissements résidentiels très spécifiques où les sans-abri peut aller .*

*Quel type de profil vient exactement à notre école ?*

*Sur la question des abris à trouver des personnes de plus de 18 ans à un stade précoce ou avancé déracinement social , avec une prévision favorable à court et à moyen terme , les personnes nécessitant une intervention socio-éducative , il ya des facteurs qui peuvent travailler avec eux niveau de compétences sociales , domaine de travail de niveau d'éducation , la santé, etc insertion . Avec une certaine autonomie dans la vie quotidienne , pas de consommation active, si les ajouts sont ce que les gens ont été en mesure de lancer un processus thérapeutique, et si les gens peuvent avoir un trouble de santé mentale sont également faire un suivi thérapeutique . Pour les sols inclusion est vrai que la plupart des gens qui vont utiliser ces ressources proviennent de différentes auberges , de sorte que les profils sont partagés .*

*Quel serait le changement substantiel dans les ? Nous donnons la priorité aux gens d'avoir un revenu à la fois les revenus du travail et diverses subventions et les avantages qui viennent avec aucun peuple de revenu ont une grande autonomie pour développer une vie normale et avoir la capacité de vivre avec les autres et de remplir règlements. Immigrants avec des documents valides et situation administrative régulière , les gens attendent d'accéder à un logement et les*



*personnes standardisé , et permanente plus de 60 ans sans possibilité d'emploi et de revenus pour la requête active s'attend à un logement final.*

*Quelles sont les ressources de nos centres ?*

*D'abord, nous avons une équipe d'intervention directe : l'inclusion sociale , les chiffres de l'assistante sociale et éducateur social . Ensuite, nous formons une équipe transversale de médias, l'administration , les services généraux , centre responsable et l'équipe de gestion . Et nous avons une équipe de soutien des bénévoles , les frères de l'ordre et des étudiants stagiaires .*

*Les ressources matérielles disposent de l'infrastructure . Une aide financière pour faciliter ce processus de plan de travail qui offrent aux utilisateurs à la fois constitué de transports , tels que la formation, l'aide pour les différents services médicaux , etc . Et puis un budget des activités internes qui renforcent tous les objectifs que nous travaillons . Comme les projets complémentaires nous appuyons sur un projet de travail socio chargé de faire un diagnostic au travail de la personne , et plus à déterminer les différentes ressources de formation croisée pour nourrir une feuille de route pour l'inclusion sociale et de l'emploi pour chacune des résidents. Nous avons également le programme PIRMI , un programme, y compris le revenu minimum d'insertion en fonction de la disposition et de surveillance pour permettre aux gens de réaliser les objectifs de réelle inclusion sociale et divers projets de sensibilisation qui peuvent être Edu - K qui est un projet qui vise à élever au-dessus des écoles secondaires sur les réalités de l'itinérance . Le projet Tapa't est un projet de sacs de couchage à offrir aux personnes qui dorment dans la rue en particulier dans les saisons où il est plus froid . Et le projet est de 365 battements par projet qui est un projet visuel qui tente de refléter la vie de la personne dans la rue et l'expérience d'un processus d'exclusion dans les rues .*

*Quels sont les niveaux d'intervention travaillons-nous?*

*Intervention au niveau essentiellement individuel . C'est pour tenir compte de la personne , de faire un diagnostic de votre situation toute écologiquement toujours assister à l'intégrité de la personne tout entière . Un plan de travail avec des objectifs est d'accord avec la personne servi est établi , il est très important que la personne est mis en première position , l'évaluation du processus et de faire la même accompagnement . Ce travail , qui le fait? Je fais essentiellement des travailleurs sociaux , éducateurs sociaux et l'intégration sociale qui rendent une intervention non réalisé dans des cas spécifiques , mais peuvent faire attention individuelle . Pour donner un espace de vie au niveau du groupe , de divertissement et de loisirs , des activités axées sur le thème même de l'emploi et des activités de formation a également conduit à la croissance et le bien-être du peuple apprentissage . Que voulons-nous cela?*

*Encourager toute la question des compétences sociales et l'autonomie personnelle et surtout de fournir des outils pour l'inclusion sociale, le travail et la communauté.*

*Les principes que nous avons pris ce modèle et les activités sont basées sur des principes différents, principalement en autonomie; de la normalité de faciliter l'intégration et la personne récupère leurs réseaux sociaux; coordination et la coopération de l'endroit où nous travaillons beaucoup à partir de la communauté de réseautage et des services sociaux. Le plan de travail comprend de nombreuses actions que la personne à tirer d'autres ressources externes qui favorisent également la personne à utiliser les ressources du réseau, normalement, de l'intégrité, en prenant tous les domaines, du travail social qui est il sert à la fois le domaine de la santé, comme la famille, les dépendances, domaine de la santé mentale de la santé mentale, en tenant compte de tous ces facteurs lors du diagnostic et de puissance qui fonctionne le plan et l'accompagnement de la professionnalisme et le travail d'équipe. Nous travaillons tous pour le même objectif, et que l'équipe se développe sur les différents besoins de la société que nous servons.*

Je donne maintenant la parole à M. Massimo Postini coordinateur des activités auberge sans-abri dans la ville de Brescia.

*Nous accueillons les personnes sans-abri demandent ce ou qui viennent de centres d'écoute comme nous les appelons, notre intention est de dire: «Vous avez eu un parcours difficile dans la vie, nous vous souhaitons la bienvenue.» Dans la matinée, à 8 ne sera pas nécessaire de quitter le centre comme c'est le cas dans d'autres endroits, vous ne pouvez pas rester dans la chambre et reste, nous donnons le temps de 7-8 jours, mais vous ne disons pas entrée, nous donnons du temps pour reposer, reprendre des forces pour comprendre que vous êtes dans cet endroit qui donne la sérénité si calme où vous serez accueillis sans vous êtes invité à avoir à rien faire. Après quelques jours, nous avons commencé à s'engager dans un dialogue avec vous, et nous travaillons afin que vous puissiez exprimer ce que vos capacités sont et peut-être qu'ils sont meilleurs parce que vous avez vécu dans la rue, et vous ne pouvez pas voir les capacités et maintenant te lèveras et serez à la disposition de la communauté où vous hébergez. Ce document fonctionne parfaitement. Les portes sont toutes ouvertes, donc personne ne le fera. Les gens viennent à nous parce qu'ils ont été arrêtés ne doit pas échapper, parce que les portes sont ouvertes. Alcooliques qui quittent une communauté et viennent nous voir et s'engagent à ne pas boire plus et n'ont pas besoin fuient, et boivent. Là où il ya la liberté, il accueillera le plaisir d'y séjourner. C'est la base de notre centre.*

Puis M. Massimo Postini explique une diapositive montrant participants.

*Nous avons réfléchi à fond et nous sommes venus à une conclusion. Nous travaillons avec des adultes, mais les jeunes gens sont attirés par nous comme, venez, nous demander et puis s'en*

*vont. Dans la petite réunion que nous avons il ya quelques mois , nous avons réalisé que San Juan de Dios est un profil religieux très moderne et ayant une action avec un fond social. Je peux faire un peu d'action , je peux vous aider , mais si je dois résoudre un problème qui implique plusieurs personnes donc j'ai besoin d'une organisation. Donc, nous avons construit un jeu pour les jeunes. Les jeunes sont invités à venir à notre maison , nous nous félicitons , nous présentons et expliquons les expériences des personnes vivant dans la rue . Une métaphore avec Jésus et le long chemin qu'il fait. Sur le chemin il ya des gens comme nous, qui nous ont arrêtés à la personne qui s'occupe de la personne , il met sur son cul , cette personne est maintenue , le médecin responsable de la situation et conduit à une maison . Ne laissez pas la personne comme une livraison , mais je vais traiter avec cette personne Samaritain , et même avancer de l'argent pour les traitements et je vous demande qui sont l'hôte d'hôtes de cette maison de vous pour prendre soin de lui quand je serai parti , mais je prends soin de toutes les dépenses que vous aurez à partir de maintenant jusqu'à la fin . Par conséquent , le problème de la personne , je n'ai pas libérer une autre personne , mais le problème je l'ai , et quand je reviens , nous verrons ce que nous pouvons faire pour arriver à la conclusion de cette situation . Pour nous, il est essentiel , et cette situation a été expliquée aux jeunes. Dans les prochaines étapes , nous sommes là, jusqu'à la dernière étape où il est guéri et peut aller , et ce Voyage de route est très important et conduit à une deuxième phase , n'oubliez pas que les enfants sont entre 10 et 14 , et alors cette histoire est pleine de fantaisie .*

*Nous sommes donc dans la seconde étape . Nous sommes dans la rue et Saul persécutait les chrétiens , Dieu et je dis à allégoriquement , " si nous continuons comme cela, nous allons simplement tout chrétien . " Alors Dieu , pour quoi , et fait pour un aveugle . Tout le monde sait cette histoire . Quand il devient aveugle , se rend à un village et il ya une personne qui prend soin de lui , et ironie du sort est aussi un chrétien et revient ensuite à voir , mais malgré cela, récupère l'audience, la personne n'a pas été abandonné . Car le Seigneur , vous donne le temps de réfléchir sur sa vie , laisse aveugle , donne la même condition de vie et l'escorte à la fin de sa cécité . Dieu ne vous force pas . Mais en cette période de réflexion, il est clair que le Seigneur accompagne chacun de nous au sein de notre centre , nous avons également attachés . Au cœur des hommes très forts et très agressives de Brescia qui ne respectent pas les règles importantes , alors il intervenir à ce qu'on appelle la punition classique. " Vous avez fait est grave , vous ne serez pas placé dans la rue, mais je voudrais que vous preniez soin de quelque chose de spécifique , ce en face de l'ensemble de la communauté , par exemple, va laver le sol autour du centre pendant un mois , et après scouring'll avoir à penser à ce que c'est. " Ce concept comme les gars à la fin, notre engagement va , nous changeons et un morceau de notre vie change . Nous ne pouvons pas dire que la nuit destin Bene Fratelli'm -il un calendrier du matin au soir , que j'ai à offrir . Je ne peux pas être un éducateur ou directeur d'un centre de Saint Jean de Dieu , mais ont un fond derrière moi , de participer à la vie de la rue, puis nous arrivons à une personne très sympathique qui est de San Martin .*

*San Martin le long du chemin , il rencontre un homme nu , s'arrêter et de réfléchir comment, dans cet Empire romain pas de la faim , les gens sont nus ... puis exécutez à Rome , a invité les sénateurs , crée trois conférences et de réfléchir pourquoi cet homme a faim . Trois ans plus tard , il retourne et voit qu'il est mort . C'est la logique que nous avons suivi toutes ces années . Puis abaissez San Martin cheval et de comprendre qu'il est temps d'intervenir. Séparer son manteau et donne un morceau de ce vieil homme , et il garde l'autre partie . Ce qu'il partage dans ce cas ? Chaleur et de froid , une petite localité et un peu d'inconfort est partagé . Est-il résolu le problème ? Pas tout à fait , mais notre mode de vie doit être prêt , et les jeunes ont besoin de comprendre que le dialogue et la discussion de " je " ne peux pas être éternelle . Vous devez limiter le temps nécessaire d'intervenir afin que notre frère a une satisfaction " de votre problème . "*

*Puis, plus tard , nous rencontrons aussi des jeunes qui s'identifient comment la cigale et la fourmi nous le savons tous cette histoire . La fourmi travaille tout l'été et cigale passe ses journées à chanter et à jouer . Lorsque l'hiver arrive , la sauterelle assomme Ant et cela vous rend à réfléchir sur le travail qui n'a pas . Quand mes enfants étaient petits , je les ai changé à la fin de cette histoire pour la rendre plus proche de la réalité que nous devons garder à l'esprit . L'histoire l'a changé à l'époque que la cigale était à la porte de la fourmi et il apporte à la cigale à vous remercier pour la visite , merci aussi pour tout le travail qu'il a fait pendant l'été pour le soutenir tout en travaillant et Cicada ce qu'il a fait a été chanter pour encourager . Nous passâmes la cigale , et donne à manger , de partager le travail et partager le bonheur .*

*Avec cette métaphore , les enfants pensent et réfléchissent , ce que nous allons devenir ? Sort Bene Fratelli Dans . Évidemment, c'est un jeu de mots . Quelle est la morale de ce jeu ? Une fois expliqué , la semaine prochaine, nous allons présenter et le résultat est un dessin , tous les enfants commencent à dessiner et à écrire quelque chose , parce que le concept leur entrée à l'intérieur. Ce qui importe n'est pas qui je suis , mais ce qui est important, c'est les cadeaux que je peux offrir le service des autres . Et si nous arrivons à San Juan de Dios . Transforme peu à peu qui il est, il arrive à voir l'expérience de leur parcours de vie . Il a eu un moment de réflexion après le problème a reçu , et a été identifié comme une personne avec des cadeaux et des capacités , demandez à Dieu d'ouvrir la voie à celui qui peut faire ce qu'il veut , et je suis là. Quitte une expérience importante et est renforcée . Eh bien, ce point est important parce que vous n'êtes pas seul , mais vous faites partie d' une organisation , une entité spirituelle , l'église, avec toutes vos compétences et de vos pensées et vous charisme et vous consacrer aux personnes qui sont fortement favorisée .*

### **Marseille et Londres a présenté son modèle d'intervention .**

Après la première pause M. Georges présente l'intervention du centre de Marseille .

*Actuellement, nous appelé Fondation Juan de Dios San , une auberge de jeunesse à Marseille . Cette fondation a été créée il ya longtemps , en 1872 . L'art le plus ancien en Europe , et pendant ce temps a subi une série d'évolutions , est principalement utilité publique des plus pauvres .*

*En ce qui concerne l'objectif principal du centre est l'hôte de gens qui sont dans la rue , mais au-delà de cet accueil de nuit , nous avons évolué pour répondre aux gens d'évaluer leur statut social et de la santé ; par lequel nous aidons ces gens à reconstruire sa carrière , d'ouverture et de joints à l'insert . Notre organisation fait partie d'une loi particulière , nous devons entrer dans le droit français . Tout le monde est signifié et reçu à la mesure de leurs besoins , et nous devons garantir, c'est ce qui détermine la loi française , et que les scores chaque nuit que nous accueillons les gens sans les traiter à long terme .*

*Nous accueillons dans un dispositif qui consiste en des services gouvernementaux . Dans le centre -ville de Marseille , il y avait une étude de l'an dernier qui avait 11.000 personnes sans-abri dans la ville , incapables de rester , et la capacité peut être de tous les centres sont 1.000 sièges . Nous avons une capacité de 283 places sur 35 points , hôte nous avons deux modèles , notre centre est composé de 3 centres anciens et un nouveau bâtiment est en construction . Nous les hommes , nous avons un public mixte , et très rarement , nous pouvons accueillir des mineurs . L'année dernière, nous avons accueilli 11 enfants . Pendant longtemps, nous avons fait ce que nous appellerons " , appelant ouverture " , depuis Novembre 2013, appelant un numéro de téléphone gratuit dans ce guide de service pour leur dire où ils peuvent y aller place . Dans notre centre , à midi nous renvoient une liste des personnes que nous allons être envoyé , alors , pour un certain nombre de jours , nous demandons aux gens dans notre centre , pour analyser et identifier les besoins , de sorte qu'il peut être servi et accompagné . Si la personne n'a pas cette évaluation sociale continuera d'appeler 115 pour un mois et vous pouvez revenir à notre centre pour être acceptée. Ces personnes peuvent venir à nos centres pour une période de temps plus longue , où ils vont prendre en charge un seul document pour vous informer des possibilités dont ils disposent. Il y aura une escorte sociale , où ils sont informés de toutes les procédures , leurs droits sont définis et le projet lui-même est défini par rapport aux services fournis .*

*Quels sont nos objectifs globaux ?*

*Nos objectifs généraux sont : les actifs qui sont dans une situation de crise où nous devons essayer d'être le plus réactif possible . Aussi pour les personnes les plus vulnérables , soit en raison de l'âge , de la santé mentale ou physique , vous avez aussi d'agir dans une perspective éducative pour ceux qui sont dans le système et de bénéficier de toute l'aide sociale . Nous devons avoir une attitude éducative ou pédagogique , à assumer leur propre responsabilité . Les grandes histoires marginalisées pour une très longue rue , nous essayons de proposer une*

*attitude très attentionnée, nous définissons la question des droits dans la mesure où c'est possible.*

*Objectifs spécifiques: les personnes d'âge, de santé, et leur statut administratif. Quant à la plus jeune, nous avons près de 468 moins de 25 ans qui sont venus à notre centre en 2013. Nous notons qu'il est très difficile de trouver dans la rue, et la plupart d'entre eux ont été bons ou parce qu'ils ont eu un conflit avec leurs familles ou ont quitté l'école; et de travailler essentiellement avec un couple de plus de partenariats, et essayer de travailler pour ces jeunes gens à aller dans la vie par un soutien spécifique à votre situation. Notre plus grande difficulté est jeune, et la seule solution est la sanction, qui ne nous satisfait pas. L'âge maximum pour accéder à l'hôte de service est de 65 ans, si une personne a perdu sa famille et est sur la route et a plus de 65 ans est également organisé dans le centre. Je demande à mon premier équipement de réception qui est la durée la plus courte possible, essayez de voir si ces gens peuvent vérifier s'ils ont droit à une pension; orienter également la personne à l'égard d'une maison ou d'une pension de retraite ou un petit appartement avec l'autonomie de la personne, ou peut-être tout simplement un coup d'oeil sur votre propre sol. Santé, beaucoup de gens qui viennent dans notre structure ont de graves problèmes de santé, problèmes d'alcool, la toxicomanie, les problèmes psychiatriques, nous avons une infirmière et elle a à parler à ces gens, de les guider et de référer. Une réalité de notre centre est d'accueillir des personnes avec des problèmes de santé, à la gestion des lieux pour les personnes handicapées, la limite est, si les besoins de personne aider à s'habiller, se nourrir, parce que nous ne sommes pas en position depuis que nécessite un niveau de dépendance. Nous avons eu beaucoup de gens pendant longtemps victimes d'amputations après les guerres. Ou des mouvements en Syrie et en Libye. Situations administratives, nous avons beaucoup de gens qui viennent à notre partie de l'inconditionnel et ne pouvons pas avoir des droits, passer par l'Espagne, l'Italie, entre autres, et avoir la carte verte, mais sont accordées dans un contexte législatif de Dublin étaient erronées et que tant qu'organisation, nous nous mettons dans une situation difficile, car nous n'avons aucune possibilité de l'accompagner à l'état de leurs droits. Avec l'accord de Schengen et de Dublin, Marseille est grandement affectée par elle.*

*Caractéristiques: présenter une série de spectacles, le centre est ouvert à partir de 13h tous les jours et la personne peut arriver à partir de 13.30 h et partir à 9 heures le lendemain.*

*Le but de notre intervention sociale est que tous sont des projets internes, c'est à dire, nous avons un travail à-dire dirigée à l'étranger, notre objectif n'est pas une action extérieure, parce que nous n'avons aucun moyen de le faire, mais il d'autres partenaires qui le font. Un niveau de travail de la santé dans la création d'un accord de partenariat avec 3 autres. Ils travaillent sur une plate-forme d'orientation pour localiser dans un rayon d'améliorer leur situation et essayer de travailler en partenariat avec ces structures, la prévention et*

*l'éducation sanitaire , avec des groupes , l'identification des maladies , et en particulier les populations les plus identifier risque . Nous développons également des partenariats avec les hôpitaux , organisons des réunions au sujet de ces problèmes de santé , nous étions les plus à risque . Aujourd'hui , nous avons pour ce travail , en fonction de l'infirmière et nous espérons avoir bientôt un agent de santé . Parlant de l'intervention sociale , l'objectif dans la fondation de Saint -Jean de proximité et un soutien immédiat de Dieu , tout en respectant le droit des peuples et d'encourager leur participation . L'intervention vise à promouvoir un hébergeur sociale par un de ces gens qui les guident à travers un soutien social à l'insertion de la personne .*

*Les principes de l'intervention sociale que nous avons fait lorsque la personne entre dans un dispositif d'urgence , ils sont responsables d'accompagner, et leur travail est la situation évoluée et enfin en mesure d'obtenir un logement adapté à votre situation . Nous avons également créé un centre de stabilisation qui regroupe 36 personnes et vise à amener les gens à impuissants fragile avec des problèmes très graves pour récupérer un niveau physique et social avec accompagnement nécessaire attention alcoolisme et toutes les activités qui ont visent à leur réinsertion . Nous avons 5 personnes travaillant dans le domaine des droits et appuyons 365 jours par an . Nous avons également un insert , votre objectif n'est pas l'objet de droits et de la santé et d'autres, mais la propriété , tous les travaux fera l'équipe de travailleurs sociaux à venir d'avoir un logement autonome . Si nous parlons des professionnels impliqués dans l'action sociale , nous avons essentiellement neuf travailleurs sociaux et socio , et nous organisons une équipe qui traite avec l'aide et le soutien du peuple , et le processus d'évaluation interne . Disons que vous venez de terminer la phase de diagnostic et les mesures nécessaires , avec le lancement du nouveau centre . La semaine prochaine, nous entrons dans le nouveau bâtiment , et ce travail d'humanisation , destiné à accompagner l'évolution de notre travail , nous avons développé une tâche que le conseil social , et des changements dans notre structure il ya une ligne de travail des fonctions différentes . Ainsi, nous pouvons dire que nous sommes en constante évolution .*

M. Jack ( Directeur ) avec le directeur adjoint du centre présente le modèle d' intervention à Londres .

*C'est le projet Olallo , avec 31 lits . En 2008 ouvert ce centre depuis 2008 et nous avons eu 1000 utilisateurs provenant de ce bâtiment qui est détenue par les sœurs , les services comptent pour accueillir les personnes les plus démunies et à entrer dans le projet que vous avez d'avoir un historique de sommeil dans la rue .*

*Je pense qu'il est de notre responsabilité et je pense qu'il est possible que la participation de la communauté . La mission de notre centre est de répondre aux besoins de la société , sans discrimination et spirituel des personnes que nous servons . Je voudrais commenter un peu ou*

*pas de moyens de discrimination dans notre service, nous mettons l'accent sur ce détail , car nous ne jugerons pas la personne qui va passer par la porte , indépendamment de ce que vous avez fait dans votre vie vous ne serez pas juger . C'est un aspect très important pour nous d'accompagner la personne qui marche dans la porte parce qu'ils ont besoin de mettre leur confiance en nous , et si ils sentent qu'ils vont être jugés , il est évidemment ne va pas nous expliquer ce qui se passe ne viendra pas à la racine de ces problèmes . Ils viennent de Pologne, la Roumanie , la Lituanie , la Lettonie , la Hongrie , la Bulgarie et la Slovaquie . Dans les médias européens en particulier de parler très négativement de ceux façon Europe de l'Est , et la réalité de mon expérience pas être plus éloigné de la réalité , et à l'auberge où j'ai travaillé jusqu'à maintenant ce qu'ils disent est d'essayer de changer leur vie . Et c'est circonstances de la vie ont fini à la rue , et ceux qui ont pénétré dans notre immeuble, nous avons apporté un soutien . Dans quelques jours, nous voyons que ces personnes ont trouvé un emploi et ont commencé le processus de réintégration dans la société.*

*Par conséquent , nous voyons le type de lits que nous avons, le problème est que le programme Olallo est très faible . Distribution, il ya 8 lits reconnexion , sont des lits pour les personnes qui se sont retrouvées à la rue , et ce sont des gens qui sont incapables de rester à Londres , et ce sont des gens qui ont décidé de rentrer à la maison , travaillent avec une équipe équipements reconnexion dans la rue pour trouver ces gens et les accompagne afin qu'ils puissent obtenir dans leur pays d'origine , alors allez avec eux . Il ya aussi des lits de longue durée pour les personnes qui ont été sur la route pendant une longue période . Il ya 6 lits médicaux , en particulier pour les personnes atteintes de tuberculose , et qui est en augmentation cette population . A Londres, nous avons la capitale de la tuberculose , est quelque chose qui peut être guérie , mais de toute façon il ya une augmentation des personnes vivant dans la rue , nous travaillons avec un ordinateur qui détecte et cherche dans les rues . Et ce service mène le bâtiment .*

*Le processus de la façon d'aider les gens n'est pas exactement parler de la personne . La partie la plus importante est que lorsque le client a été recueilli . Depuis ce temps , nous avons développé un plan . Notre principal résultat est de suivre la " déplacent sur " , passer à l'étape suivante , et ils ne reviennent pas à la rue . C'est le but ultime de ne pas retourner à la rue , et ils ont accès à un traitement . C'est le processus . Travailler pour la sécurité sociale à Londres .*

*Comment avons-nous fait ? C'est une longue discussion sur ce que l'appeler, la vérité est que nous avons décidé, après beaucoup de noms, araignée , roue, etc . Nous avons trois domaines différents , et nous sommes arrivés dans ce tableau et nous pouvons voir comment elle évolue , et à la fin nous avons appelé étoiles . Nos travailleurs sont avec le client et de rendre le processus d'évaluation est tout simplement un exemple de questions, et est un point de départ pour la discussion avec ce client , puis vérifié pour voir mot par mot , mais aussi l'évaluation de*



*l'enquêteur qui vous fait l'interview , qui donnent des informations supplémentaires dans votre commentaire .*

*Ils sont passés par notre projet 1225 personnes , dont nous avons un 82 % de cas où les gens ne sont pas retournés à la rue .*

- **Ouvert sur quatre modèles d'intervention Débat**

→ **Question:** une question centrale de Londres , programme Olallo est faite . Comment savez-vous qui ne revient pas à la rue que 82 % ?

**Réponse:** Nous avons une chaîne , une base de données , et nous sommes enregistrés , nous n'avons aucune information de cette personne . Pour nous , le succès réside dans le moment où ils quittent le programme et pas Olallo retournent ensuite à la rue , et utilisent la ressource .

→ **Question:** J'ai trois questions, une pour chaque site qui va attirer l'ordre ci-dessous .

**Demander au centre de Brescia:** Le peuple sert en quelque sorte faire partie du projet avec une sorte de soutien, mais viennent plus tard, est-il ?

**Réponse centre de Brescia:** Tout est très simple . Nous commençons par une hypothèse , je suis un adulte , mais au fond je suis un boy-scout . Comme le temps passe , je me tourne est un expert Boy Scout , si je peux donner l'utilité pour la collectivité. Disons que tous les opérateurs sont d'anciens utilisateurs qui participent à notre programme .

**Demandez le centre de Marseille:** En France ont appelé loi Dalo , la loi, comment cela fonctionne ? Ou plutôt , ça ne fonctionne pas? Aussi , d'autre part , le système social français a une très bonne réputation et l'expérience de coordination de dentelle avec le public en ce qui concerne le système social est -il ainsi?

**Réponse centre de Marseille:** Sur la première question posée à notre ami italien , est une question que je voudrais mettre en contexte au sein de notre travail . Dans notre ensemble de la formation , le travailleur - Contributor, a la possibilité de travailler et de faire participer les utilisateurs de nos services . Pour la petite histoire c'est aussi problématique , est complexe , parce que parfois ils sont en concurrence avec des personnes qui ont un diplôme . Ils ont recruté des jeunes bénévoles qui travaillent dans le département en France . Il a conclu des contrats avec des professionnels de cette question , mais nous avons 20 employés qui sont 56 anciens utilisateurs de nos services . Comme pour la loi Dalo est le droit au logement qui oblige l'État à fournir un logement à tous les gens dans la rue , pour nous, cela signifie dans le contexte des personnes qui les accompagnent. Puisque nous traitons avec une personne , nous

appuyons cette demande de services juridiques , et la préparation du dossier , le dossier qui leur permet d' entrer dans une maison . L'Etat est tenu de fournir la possibilité de logement qui est peut être fait après pas , car il est un processus légal , où nos travailleurs sociaux aident les personnes que nous servons . Les travailleurs sociaux demandent une réinsertion sociale , lorsque nous travaillons dans le réseau social qui est dans les structures rue , contact, donc il n'y a pas de duplication , d'assurer la cohérence , parce que ces gens qui travaillent sont d'autres ressources de jours , de sorte que le travailleur social doit prendre contact avec les travailleurs sociaux d'autres institutions.

**Demandez le centre de Londres:** pour Londres , un commentaire , appelé «résultat» , qui nous adaptons actuellement et sûrement vous poser à l'avenir . Les rouages , dans quelle mesure la question des services de base , l'alimentation, l'hygiène , le travail autonome ? À quel point , sur des périodes relativement courtes , vous faites l'intervention à des niveaux élevés dans la sortie ?

**Réponse du centre de Londres:** Les gens qui sont dans notre centre , la grande majorité étrangère réalisé que nous avons besoin d'apprendre l'anglais , qui sont a enseigné l'anglais , ce Nous est une activité importante pour les gens d'avoir un emploi , de la même manière que nous les aidons pour une entrevue , économiser de l'argent , nous fournissons également la défense et les renvoyons à d'autres services , soit par les besoins mentaux ou autres . Fournir également un soutien pour la post- réhabilitation . Les personnes desservies sont un peu vulnérables et ont toujours le risque de perdre la propriété de retour ils se sont , nous essayons de les protéger , de sorte qu'ils ne reviennent pas sur le système . D'une manière générale , travailler dans des équipes spécialisées qu'ils peuvent aider , et une grande partie du travail que nous faisons pour être honnête, nous faisons à la volée , parce que nous devons être très créatif , trouver des solutions , parce que des vies sont souvent des vies chaotiques , complexe , et la solution doit être créatif pour trouver. Nous essayons de ne pas avoir des règles sur la façon dont nous travaillons , comment fournir quelque chose au moins 3 repas par jour et un cuisinier , mais je aussi essayer d' organiser des soirées , avec le «club de la nourriture " , une activité à laquelle ils ont accès à cuisines, et avoir dans le bâtiment , et offrir ce que parce qu'elle est un besoin fondamental . Les gens qui font partie de leurs services parce qu'ils croient qu'il n'y a pas mieux pour aider une personne avec des problèmes que la personne qui a été là . Par exemple , un alcoolique peut aider un ex alcoolique . De ceux qui quittent la station sont encouragés à s'impliquer pour faire une sorte de bénévolat . Ensuite, nous avons d'autres situations , un genre de travail , c'est une aide , et nous avons une personne qui est très pragmatique , et nous avons trouvé l'un de nos anciens membres , de cette façon , nous créons plus de fonctions et nous considérons les personnes ayant ces compétences et l'avenir nous puissions les inclure dans le système .

→ **Question:** structures de services publics ne pouvaient pas fournir un soutien raison de ne pas donner une solution , faire un lien entre la fonction de ce qui serait une situation des services de la maladie mentale et réseaux publics , sont très dures et très peu souple pour s'adapter aux caractéristiques des personnes ont fait remarquer qu'ils avaient une collaboration avec un psychiatre , comment ils détectent un trouble mental ne fournir ou faciliter les soins ? Les services publics entre dans quelle mesure peuvent faire quelque chose pour aider ces gens ?

**Réponses :** Le chef du centre de Marseille , qui vise à identifier un diagnostic mentale , vous avez besoin d' un psychiatre , un travailleur social ne peut pas diagnostiquer ce , détecter , oui , mais à Marseille les services de santé publique organisée équipes mobiles . Et est suivi par les services de santé publique , si le traitement médical comprend également une série de décisions visant à supprimer le patient de l'hôpital psychiatrique et de l'accompagner dans la vie sociale , sont surveillés et recevoir l'hébergement, mais de ne pas mentionner d'autres problèmes .

Le chef du centre de Londres vise : d'abord sont les plus difficiles que nous travaillons avec nos clients , mais nous avons plusieurs personnes sur une équipe qui sort , voir, par exemple , utilisent encore une approche d'équipe pour la santé mentale et il ya des services sociaux qui comprennent l'équipement , mais aussi avoir accès à des psychologues , nous pouvons y tirer , si nous parlons en général , vraiment nous faisons la promotion ou favorisons un environnement psychologiquement stable , voir la personne comme un tout , comme une unité , de sorte proposent des activités , à stimuler les activités quotidiennes, telles que club de natation .

→ **Question:** Vous qui travaillent à Barcelone est un bilingue voulait vraiment savoir si la présence de cette deuxième langue est un problème pour les programmes de réinsertion , dans une ville comme Bruxelles , la présence de la langue seconde crée de nombreux problèmes pour les étrangers et aussi pour les citoyens là-bas .

**Réponse:** Il est évident que vivre officiellement deux langues , s'il est vrai que pour les personnes qui sont des immigrants , en particulier l'apprentissage du castillan , puis sur le deuxième terme , le catalan , mais un défi est un défi , en particulier les postes qui ont une certaine niveau de langue . Il le CNL ayant différents niveaux et sont destinées à la population immigrée , ou de renforcer la même langue . De ce centre fait partie met également l'accent sur la réinsertion , au premier diagnostic , voir ce que les niveaux de langue qu'une personne a, et comment ce niveau peut être approché du secteur est adressée , ce que nous trouvons souvent résistance .

## Comment fonctionne le réseau social public à Barcelone ? Présentation par Mme Carmen Fortea

M. Uribe représentant du centre Joan Sant Joan de Deu , Serveis Socials - Barcelone introduit le réseau, nous travaillons dans la région de Barcelone . Il s'agit d'un véritable réseau , et il est un des piliers de ce réseau que la ville de Barcelone à travers laquelle tout système public de protection sociale est articulé sans-abri , et pour nous il n'y avait pas de point , expliquer notre modèle en intervention donner un espace que nous pouvons savoir comment travailler à partir de la ville de Barcelone . Pour ce faire , nous avons invité Mme Carme Fortea est le chef du Département de personnes vulnérables Zone qualité de vie , l'égalité et la City Sports de Barcelone .

Appel à Mme Carme Fortea permettant d'expliquer le modèle d'intervention de la ville de Barcelone .

Nous travaillons pour la Ville en collaboration avec l'ensemble du tissu associatif de la ville , mais à chaque fois qu'il a la chance de ne pas reconnaître à l'ordre en ce sens , parce que dès le début du commencement de ce que les lignes directrices de la lignes programme d'intervention sans-abri dans la ville , nous sommes allés ensemble et grandir avec l'Ordre des Hospitaliers de Saint-Jean de Dieu .

La ville de Barcelone a toujours eu une volonté manifeste une plus grande implication avec le groupe exclu de la ville , ce qui signifie qu'aucune intervention politique dans ce groupe qui donnent la municipalité une responsabilité claire à l'intervention. Comment structurer et comment organiser le travail en collaboration avec l'association de ce qui a été construit et est ce qui caractérise le travail en ce moment dans la ville . Discuter également le profil et les ressources d'hébergement . Les changements qui ont été et donc la pertinence de ce qu'il en ressources sans-abri qui se sont adaptés , et enfin les défis et les propositions futures .

Avant d'entrer dans le modèle , nous encadrons la ville de Barcelone . Il est important à un données démographiques de comprendre ce qu'est la réalité de Barcelone . Nous avons une population de 1,6 millions d'habitants, mais nous avons situé dans une dimension et une densité de population très élevée . A Barcelone, nous avons 15 800 personnes par km<sup>2</sup> , signifie qu'il ya très peu de capacité de croissance urbaine de la ville elle-même . Le volume d'immigrants étrangers que nous avons dans la ville de Barcelone est de 17,7 % , ce ratio ne correspond pas à l'attention collective pour les sans-abri , dans lequel le % est élevé , mais nous détecter un certain diminuer le volume d'immigrants dans la ville . L'âge moyen de la population est de 43 ans . Le taux de chômage est de 17% , également en données de décembre légèrement descendant , et bien en dessous de ce qui serait le taux de chômage du reste de la Catalogne , et le reste de l'État espagnol . La population des sans-abri dans la ville

de Barcelone à la fin de Décembre était de 752 personnes qui dorment dans la rue . Volume de ressources d'hébergement disponibles dans la ville et est collectée par le réseau de personnes d'Atencia Llar Sense . Nous avons tous les jours 1450-1500 espaces d'hébergement pour les sans-abri et tous les jours sur la question du logement , le logement social ont 10.000 maisons qui viendraient pour représenter 1,5% de toutes les maisons qui existent dans la ville de Barcelone . Cet indicateur avec le fait d'avoir un revenu minimum d'insertion est revenu mensuel de 400 - une certaine autonomie complète 450 € par mois une personne , situé dans les possibilités d'intégration et ainsi obtenu par le groupe de personnes sans-abri que nous pouvons comprendre à des limitations très importantes .

Un petit modèle avec lequel nous travaillons en lutte contre l'itinérance . La concurrence dans les services sociaux , est une compétition qui a été déléguée la communauté autonome , c'est à dire , le gouvernement de la Catalogne , et la loi des services sociaux sont divisés en deux groupes principaux . Services qui ciblent des groupes spécialisés , et ce serait les services de soins de base qui serait la première réunion de niveau correspondrait directement aux municipalités , soit la population dans ce cas avec les sans-abri . Par conséquent , contrairement à d'autres situations , ce qui serait l'intervention auprès des sans-abri correspondent à la municipalité . A Barcelone , les services de première ligne , sont décentralisées . Il ya 40 centres de services sociaux , au service des besoins de la population . Dans le cas de la population sans-abri , il ya une zone de service centralisé de caractère intervention citywide par les caractéristiques de la population en termes de mouvement et itinerantica . Par conséquent , le Département pour les personnes vulnérables est responsable de la prise en charge des sans-abri . Le but du programme est très simple , l'objectif est d'améliorer et de surmonter la situation des sans-abri afin d'être soi possible . Pour nous, c'est un succès pour amener quelqu'un à se cesser de dormir dans la rue et avec une prestation de base , minimum et peut-être une salle de sous-location ou une pension habitable autonome . Dans ces cas , nos services de coordination sont territoire très important . Nous pouvons imaginer que, avec RMI 450 €, le logement à faible revenu dans la ville de Barcelone , un peu, le grand débat que nous avons est : nous les gens que nous avons aidés dans de nombreux cas de rester dans une situation de pauvreté pas extrême, mais la pauvreté au fil du temps . Les objectifs du programme sont simples :

- Générer des ressources et des services de soins qui sont adaptés aux besoins .
- La responsabilité des municipalités, mais nous faisons en coordination avec l'association .
- Travailler dans le reste des soins de prévention et de protection (santé, sécurité , justice , éducation, etc . )
- Promouvoir le développement d'une prise en charge intégrée de sans-abri , c'est là que le réseau XAPSLI impliqué .

Les critères d'intervention . Ce qui caractérise le modèle est que d'une part nous avons une action très volontariste , c'est à dire , nous avons l'équipe travaillant sur rue . Donc , nous sommes allés à la recherche de personnes qui dorment dans la rue , et une fois que nous recevons ces gens que nous associons , nous avons organisé un certain nombre de ressources qui sont conçus de manière en fonction de profils , mais aussi à partir d'un individualisé , vue participative , ce qui nous permet d'aborder individuellement chacun de ces besoins . Nous avons conçu un modèle à l'échelle qui est en quelque sorte ce qui a et a occupé divers modèles d'intervention au niveau européen se produisent . Et il s'agit d'un modèle à l'échelle d'un modèle qui est moins d'engagement à plus d'engagement et plus de soutien de moins de soutien . Responsabiliser relation des espaces est un élément clé à travers les centres de jour, où le thème de l'emploi vient un rôle important dans la coordination avec le territoire depuis les sans-abri sont situés dans les zones de la ville , quelle serait la ESMESS projet de l'équipe de santé mentale . Nous avons un système de coordination avec les citoyens par le biais d'une application informatique ne nous obtenons les équipes de travail des situations sans-abri qui préoccupent les citoyens et nous demander des «explications» , alors nous avons un élément très important , en travaillant avec un seul fichier . C'est à dire, tous les services qui sont financés par l'État à Barcelone ont utilisé la même application informatique dont la traçabilité des gens qui viennent à nous pour une certaine ressource peut être assurée tout au long de son histoire de participation au programme sans-abri . Dans la catégorie des logements inadéquats , nous parlons également avec une population d'origine collective Roms itinérants de plus en plus moins.

Quelle est la structure de services que nous avons dans la ville de Barcelone ? Et , dans le réseau de sans-abri?

Nous avons d'un côté ce serait les équipes que nous travaillons sur la rue ou dans un établissement qui serait le centre de services sociaux pour les sans-abri , et nous aurions une équipe dédiée à travailler avec le groupe de personnes d'origine rom , portugais et Europe de l'Est . Une partie de ces équipes , à travailler et à atteindre l'autonomie maximale des personnes que nous servons quels seraient les services d'hébergement temporaire . Toujours d'un point de vue temporel , puisque nous sommes services sociaux de base . Nous avons des ressources qui sont finalistes dans le cadre de la municipalité . Finalistes correspondent au périmètre de la région autonome . Ici, nous aurions trois profils de ressources résidentielles . Le premier que nous appelons hôte , ce qui serait le raccourci de l'auberge classique. Les soins de base qui serait ici a essentiellement pour la population très chronique , des ressources très réfractaires , et la population a signifié beaucoup de lien , que lorsque nous avons fait ce que nous avons échoué mais a essayé de nouveau . Et ce serait plus de ressources de logement appropriés qui pousserait visant à maximiser l'autonomie des personnes que nous servons . Troisièmement , nous bloquons ce serait le soutien à l'éducation de logements sociaux de

l'inclusion sociale . Nous aimerions avoir des centres de jour , afin d'améliorer toute la partie relationnelle , et enfin aimerions couvrir les besoins de base que ce ne serait pas exclusivement pour les sans-abri , des soupes populaires et serait au service de la santé . Ces deux services que nous servons comme un point d'entrée ou comme un moyen de fixation pour les équipes qui travaillent dans la rue .

Comme mentionné dans les lignes précédentes , dans la ville de Barcelone, il peut y avoir environ 1500 unités de logement , soutenus par des fonds publics auraient 997 . Est-ce que le reste des entités dans lesquelles nous travaillons ensemble, mais il ya ce soutien financier . Centres de jour 275 c de tourisme , 140 services de santé locaux et 1 541 repas par jour , sans égard aux repas qui peuvent se produire dans les auberges .

La porte d'entrée du programme peut être à double sens .

- Un raccourci. Autrement dit, la personne accéder volontairement les ressources dont nous disposons .
- Ou , si vous avez déjà entré dans ces cas tirer des ressources d'un service à un autre .

C'est une particularité du modèle à Barcelone , parce que nous avons des itinéraires de raccourci différentes . Peut être les équipes de rue , spécialement conçus pour se connecter avec les gens . Nous avons la CPA , les centres de premier accueil , un accès direct des individus. Les centres de jour . Les services de santé , salle sociale et CUESB , ce qui serait le centre de l'accident et d'urgence de la ville de Barcelone qui agit pour faire face aux situations d'urgence 24 heures par jour .

Au lieu de cela , je peux avoir un dérivé d'accès , c'est à dire , tout professionnel peut demander le domaine social , qu'il soit municipal ou est une entité , vous pouvez demander la possibilité de demander des ressources en particulier pour le logement . Ensuite, bien sûr , est la coordination des ressources de santé et de prison .

A participé au groupe de sans-abri Eurocitys association de type FEANTSA , mais en Europe il ya cette organisation des municipalités , et ici nous avons mis certains paramètres qui nous ont permis de normaliser la façon de travailler les différentes villes qui participent à ce groupe , et il est à noter que toutes les municipalités commencent à travailler sur «Le logement d'abord» .

La mise en réseau , a noté que depuis 2005 , l'année où le réseau de soins a été créé pour sans-abri ont travaillé à faire de Barcelone un modèle de consensus avec le modèle d'association . Actuellement ce réseau de 31 organisations de la ville , avec le conseil municipal , qui agit comme un moteur de la même , et en tant que membre au sein du réseau . Il ya eu deux chefs d'accusation , et il ya eu des rapports 3 séries que personnes réseau de soins sans-abri . Une partie d'un spectacle qui a été réalisée avec l'objet de l' intervention auprès des malades

mentaux dans la ville de Barcelone et une campagne de sensibilisation qui était spécifique au groupe .

Parmi les différentes ressources auxquelles nous avons participé , le profil global de la ville de Barcelone a été de 25 % sont des femmes de pas de route à tous les services . Dans la rue , le volume de nous, les femmes se situe entre 12-15 % , et le volume total de personnes desservies , 30 % sont des unités familiales . Il s'agit d'un changement important qui prend un certain temps , vous êtes de restauration à des familles qui n'avaient pas participé auparavant , localiser le pas dormir dans la rue , parce que l'intention et la volonté de la municipalité est clair que quand il ya moins d'attention C'est rapide et urgente. Par conséquent , nous ne trouverons pas sur le sommeil de rue sous qui se caravanes roms trouver dormir, dormir sur les bâtiments solaires ou occupés. 70% des personnes qui ont servi sont des personnes seules , 63% des personnes qui ont assisté au cours de la dernière année avait été atteint à un certain point , par conséquent , signifie qu'il existe un degré élevé de récurrence services , le reste , 40 % de la population est d'abord l'accès aux ressources . Le temps moyen dans la rue est de 2 ans et demi , 62 % est la phase initiale , qui est le collectif le plus facilement récupérable , car il prend moins de temps avec des éléments structurants . 40 % sont des étrangers en situation irrégulière d'origine étrangère parce que nous sommes à 60 % . Les 51% de personnes du processus positif , cela signifie que nous sommes sortis avec des ressources minimales ou ressources avons terminé logement résidentiel finale .

Sur les défis et propositions . Dans le programme de soins pour les sans-abri , nous avons trouvé dans les deux dernières années, nous avons commencé à servir un groupe de personnes qui , faute d'autres ressources d'hébergement sont entrés dans le réseau de sans-abri , et ce serait entrer les gens ont perdu leur maison , ce qui serait sans-abri , mais exactement comment nous avons défini le programme , venus à nous parce qu'ils recourir logement, mais en fait, le principal problème qu'ils avaient logements et que nous avons dû faire quelques ajustements majeurs pour s'adapter certains groupes. Nous avons assisté depuis le programme, mais avons créé un couple de ressources, dont l'un est l'auberge Hort Vila où même entre un profil qui peut-être partie d'obtenir un problème de logement , il ya aussi des éléments de la déconstruction de travailler , mais principalement la ressource que cette fonction nous satisfait que nous avons un centre ouvert aux familles qui ont perdu leur maison et n'ont pas besoin de travailler du point de vue social , mais qui serait dans la rue et donc éviter de rester dans la rue , nous donnons une attente temporaire pour disposer d'un logement permanent d'habitation . Qu'avons-nous vu ? Cette entrée de ce groupe dans le programme de penser que tout ce travail de prévention pour nous garder d'augmenter la taille de la population sans abri et nous augmenter les ressources destinées à un échec collectif non structuré rester biaisée puis les ajuster , a fait besoin d'avoir des politiques de prévention dans ce sens, donc , il ya une torsion dans l'intervention municipale dans les deux dernières années



directeurs de prévention de base font territoire des services sociaux , et la prévention pour garder les familles à domicile ou les personnes seules à risque revenu ont réduit pourrait perdre la maison et, par conséquent , par une aide financière , ils pourrait être vous garder à la maison . Ici, nous croyons que les défis sont clairs , si nous obtenons que la prévention parmi nous moins de population et donc ne passe pas les situations de structuration . Augmentation de l'offre à la maison à Barcelone 1,5% de logements sociaux ne répond pas aux besoins de la ville de Barcelone . Par conséquent, comme nous avons commencé à cible commune autour de laquelle travaillerait avec le marché du logement en donnant des subventions aux propriétaires qui sont vides peuvent les vendre pour être utilisé par le groupe le plus exclu .

Nous allons lancer le projet « logement d'abord » . L'intention est que la municipalité a un essai sur cette ligne avec le groupe le plus exclu de la ville et de fournir le contraste et encore intervenir dans le modèle que nous avons échelle . Simplement , nous allons essayer de voir comment il fonctionne et ce que nous allons lancer à travers le marché du logement. Nous devons améliorer les services existants , l'adaptation aux besoins . Nous avons un problème de la porte tournante dans les centres de premier accueil . Le défi essentiel que la crise est une difficulté sérieuse d'emploi .

### **Analyse des similitudes et des différences entre les quatre modèles d'intervention présenté précédemment .**

M. Javier Prieto Chef du Service de Sant Joan de Deu , Serveis social clientèle - Barcelone a la parole pour expliquer le point suivant .

Lorsque nous avons commencé à préparer la conférence d'aujourd'hui nous avons trouvé intéressant de ce que nous avons reçu au cours de ces semaines , en essayant de faire une comparaison , examiner la relation , les points communs et les différences entre les représentants des quatre pays que nous sommes ici .

Il a été distribué à des domaines cadrent bien dans quels points nous converger et comment nous nous distinguons au-delà des facteurs ou conditions que nous pouvons avoir soit par des dispositions légales ou des facteurs environnementaux , etc .

Quant à la mission, la vision et les valeurs est quelque chose de plus que l'identité de chaque centre , mais une unification se produit dans la nécessité de définir un niveau de la mission qui est essentiellement la satisfaction des besoins de base et cela se reflète dans les 4 centres . Non seulement ne couvrir les besoins de base, mais demander le remboursement ou la réinsertion des personnes desservies . La valeur principale se trouve dans une plus évidentes , d'autres à partir du contenu des expositions ou le contenu de niveau d'intervention pour le

style de travail : l'hospitalité . Nous avons parlé de la réception , le reste de nombreux éléments qui modulent la façon dont nous agissons , répondre et traiter les personnes qui ont besoin de ces soins. Les différences que j'ai trouvées le plus frappant ou référencé , confirmées par les visions et les missions sont jointes à Barcelone il ya quelques années tous besoin de sensibiliser et de connaissances , nous faisons ces jours est en quelque sorte un échange connaissances à travers nos expériences que d'une certaine manière nous pouvons tous profiter des choses . Et bien Brescia et positivement insiste sur la nécessité de créer un espace de relation , et les relations humaines comme un travail important lors de l'insertion de ces personnes base.

Un niveau de ressources résidentielles , indépendamment de Valence et de Murcie , parce que j'ai les données exactes , mais je pense que les deux centres seront plus de 200 lits, qui seraient ajoutés à l'offre totale de 572 lits offerts par les ressources que nous sommes dans cette salle . C'est un nombre important , si nous ajoutons aussi Valence et Murcie , nous aurions environ 800 lits , donc très près d'équilibrer l'offre à la ville de Barcelone . La plupart de l'offre résidentielle est basée sur hébergement collectif ou auberges de jeunesse dans la tradition de l'intervention des sans-abri avec les pauvres , les exclus par les auberges , se produit dans toute la couverture des besoins de base , nous avons parlé services offerts : Salle de nourriture, de vêtements , se loger , mais aussi complétés par des services de soutien social , des ateliers, des activités de formation ... très porté sur l'individualité des personnes servies et le besoin existant pour la rupture. Le but ultime de tous les lieux est la réhabilitation et la valorisation de la personne , et puis il ya une chose que j'ai aimée dans les différents projets et j'ai été curieux de Londres présentant comment ils ont réussi , mais ont tous démontré et renforcé la modulation temporelle de séjour en fonction du procédé qui se développe à la personne . Voici notre façon de travailler est très important , c'est une lettre qui nous laisse de concentrer les travaux beaucoup de positif se fait avec la personne et qui prend la pression sur les travailleurs lorsqu'ils doivent trouver des solutions pour urgence temporaire et non définitif à les gens que nous servons. Ainsi , nous gagnons l'efficacité du travail . Ensuite, bien sûr , quelque chose qui a été sur tous les centres de mise en réseau et la coordination avec d'autres services / centres . Les principales différences , Brescia a présenté et démontré la participation active des résidents à l'avenir comme une épine dorsale de ses activités . Quant à Barcelone , les plans et croissance de la masse qui a eu lieu depuis 2007 dans l'intervention résidentiel par l'histoire du marché normal ou pas , mais l'intervention d'un environnement plus normalisé . Londres Brescia et très spécialisé présentés en ce qui concerne les lits d'approvisionnement . Brescia possède des centres de profil d'âge . Ils sont ceux qui fréquentent normalement les enfants migrants non accompagnés , ils ont une maison spécifique pour ces gars-là . Londres a très bien expliqué comment diviser les lits en fonction des besoins de la personne qui fait usage de ce lit qui peut se spécialiser attention très bien . Et Marseille est encadrée dans un processus d'amélioration , en termes d'amélioration de

l'infrastructure à l'occupation accrue , une diminution du taux d'occupation de la chambre , qui , à partir de notre expérience, nous pouvons dire que c'est une aide très importante pour intervention et l'organisation plus de procédure interne et de centre de travail .

Projets complémentaires que nous faisons, sont des projets qui vont au-delà l'entretien régulier de l'auberge . Quand nous disons que nous sommes pour la réhabilitation de la personne croire que , selon le contexte socio-économique des facteurs temporaires , établit souvent la nécessité d'établir des projets qui commencent , qui ont un temporaire et juste et que le soutien l'action pâtés de maisons auberges. Brescia , Londres et Marseille ont eu des projets couvrant l'urgence sociale et besoin immédiat pour les sans-abri . Marseille travaillent dans un centre de santé , un projet de Brescia réfugiés politiques et le fonctionnement à froid des travaux de la ville . Il ya une équipe de rue à Marseille . A Barcelone, nous avons beaucoup de projets axés sur la sensibilisation, la prévention et la participation de la communauté , nous croyons beaucoup à l'ouverture du centre dans le quartier , partageant l'espace avec les organisations de quartier pour être sûr de visualiser l'auberge en tant que tel , parce que le fait de séjourner dans un stigmatisés et difficile pour une personne dans son propre processus , après des entretiens dans les écoles sont également comme déjà expliqué ci-dessus. Londres , j'ai trouvé très intéressant toute la question de l'aide post- séjour , à savoir le soutien qui rendent les gens au-delà de la résidence à l'abri pour assurer le succès de la personne et quand j'ai présenté ont noté le projet tuberculose .

Les objectifs et les principes d'intervention ici presque tous ont convenu , comme ils sont alignés avec la mission, la vision et les valeurs de l'organisation . Dans tous les cas, la réutilisation de chercher personne, y compris en favorisant leur autonomie . Couverture des besoins de base est donné , dire que nous avons établi dans les deux objectifs fondamentaux : la recherche de la réintégration et la satisfaction des besoins de base . D'autant plus que la couverture des besoins de base est ce qui permet à la personne servi à concentrer leurs efforts sur leur propre processus de réinsertion . L' intervention précoce ont chacun leur propre , mais tous sont assez aligné parce que nous pouvons dire beaucoup de mots , mais le contenu et la signification des mots est d'être le même . Thèmes ont émergé : l'autonomie , le respect , l'orientation client centrée sur la personne que nous servons , habilitant la personne qui a reçu , à la dignité , etc . Conditions qui ont été sortent normalement dans notre discours, car en réalité, nous avons très intériorisé et est la base de notre façon de travailler .

Dans HR , cela a été plus difficile à analyser parce que Marseille et Londres avaient une très bonne organisation professionnelle des écoles et une très bonne analyse de son organisation , les rôles et les objectifs de travail de chaque rôle , il ya un intervention des équipes multidisciplinaires . Le personnel de santé à Marseille et intégrer Brescia , Londres et Barcelone savoir ce que nous avons du personnel médical. La participation des bénévoles à Barcelone au

cours des années, nous avons l'expérience de l'intégration des bénévoles utilisateur de façon naturelle par le désir pour eux . Brescia a intégré . La présence des Frères de SJD , à l'un de nos centres fait une fonction de soutien aux services et que le service ne se limite au-delà et non seulement de faire le service .

La méthodologie de travail , nous comptons sur chaque attention individuelle , nous cherchons à adapter notre travail à la mesure des centres potentiels d' attention collective sur la nécessité de chaque personne qui vient d'être adressée . Flexibilité aux soins en fonction des besoins et essayer de répondre aux besoins des personnes à la réalité . Nous cherchons la responsabilité du résident par individualisé travail des plans est quelque chose qui a été évident dans la personne de 4 centres . Il s'agit d'un compromis et leur a demandé d'être les protagonistes de leur plan de travail . En ce qui concerne l'évaluation des méthodes ont divisé en deux entités travaillent avec des méthodes plus traditionnelles de la façon de suivre une évaluation plus informelle des objectifs , par l'observation, centre météorologique , sans données probantes beaucoup formelles et les indicateurs . Marseille , Barcelone et Londres travaillent d'une manière plus formelle au moyen de vérifications , a développé sa propre méthodologie et l'évaluation des travaux . Londres et Barcelone sont plus semblables . Marseille commence à entrer dans un système d'audit et de contrôle interne qui les aideront à avoir un processus d'amélioration continue et de l'évaluation continue de leur travail .

Comme une vision transversale a voulu renforcer la vision et le changement d'un modèle basé sur la charité ou simplement couvrir les besoins de base vers un modèle d'intervention solliciter l'inscription de la personne , la personne est autonome et avoir les outils qui vous permettent dans une situation similaire qui est venu à la situation des sans-abri , ceux qui sont capables d'articuler des stratégies personnelles pour aider à prévenir et à ne pas être dans une situation de sans-abri . Les travaux ont porté sur la personne servi et bien-être, c'est quelque chose que nous convenons tous . Ensuite, les centres de estrilo ont examiné les principes , les valeurs , l'identité de l'ordre est marqué dans les endroits où nous sommes , faire de notre façon de travailler ont une valeur ajoutée par rapport aux autres entités sinon faire .

Les différences que je peux trouver sont essentiellement marquées par des facteurs juridiques , pour différents systèmes de financement public , le contexte socio- économique , qui modulent la façon dont nous travaillons . Par conséquent , les différences sont très peu pour ce qui pourrait être penser que nous parlons de 4 pays différents .

Que des suggestions pour des améliorations , nous n'avons pas identifié l'un des 4 centres , mais, fondamentalement, la plus évidente était : la nécessité d'améliorer la participation des habitants dans le centre . La croissance et la diversification du financement qui est allé dans 3 des 4 centres .

**Questions ouvertes à la fois Mme Carme Fortea que M. Javi Prieto qui a fait l'analyse des similitudes et des différences de l'espace de quatre modèles d'intervention .**

→ **Question:** Permettez- moi de vous poser vous projetez l'avenir , à Barcelone , en relation avec les étages de l'inclusion , non seulement avec les gens qui ont passé plus d'années en situation de sans-abri , mais l'ensemble , que pensez-vous aurait le poids des étages d'intervention de 5-10 ans à partir de maintenant ?

**Réponse:** Je vais séparer la réponse en deux blocs , d'abord ce serait le groupe de sans-abri et ce serait les gens qui perdent la maison après une expulsion et que le problème de la désintégration serait faible , de sorte , n'est-ce pas peut-être un accompagnement . L'une des principales difficultés dans la production collective des sans-abri est juste pour avoir un logement décent . Il ya aussi un grand groupe que la sortie est peu indépendante et ont donc besoin de ressources résidentiel vie collective entre 45-65 ans , peu d'auto , assez dépendante et aurait besoin d'un type d'équipement ici sur l'accompagnement . En pensant à l'avenir , à la fois de ce groupe et la sortie de l' auto , je pense que le logement sera l'arbre principal et le logement pour deux raisons , parce qu'ils pensent que le marché du logement du point de vue de l'efficacité peut être plus facile de penser à effectuer de gros équipements . Pensez partenaire colocation avec le soutien de l'éducation peut être la sortie de ce groupe plus chronique que les coûts de déplacement de l' équipement dont nous disposons actuellement . Mais nous avons aussi des appartements partagés peuvent servir une certaine supervision , la sortie, parce que le logement est cher Barcelone et insoutenable , une personne ne peut , donc , partagé le sol avec une sorte de soutien social pour assurer la coexistence . Comment est soutenue ? Si un ou plusieurs utilisateurs qui peuvent couvrir le coût du logement qui est plus viable d'une personne , mais quand on pense dans les situations des individus, des familles qui ont perdu un logement , en partie pour contenir la situation et fournir une aide pour les personnes pas perdre leur maison actuelle , la sortie ne va pas être le logement social à Barcelone , malheureusement, il n'a pas fait des politiques de logement social , et Barcelone ne sera pas , parce qu'il n'y a pas de place pour les construire , ou 10 000 , il nous devons attendre pour les " gens mourir " , qui , ou regarder des ressources dans le marché du logement avec le soutien de l'aide financière aux personnes ou entités qui peuvent avoir ceux fournis logements ou contracté ou ne nous laissez pas , ainsi , l'orientation dans quelques années dans la ville de Barcelone sera : la création de logements sociaux , autant que possible , mais soutenir l'aide financière pour le logement pour le rendre plus abordable pour les ordinateurs vulnérables . De programme sans-abri , je pense que vous devriez cultiver peu de matériel , mais n'a pas encore mis un en place, qui sont les toxicomanes actifs qu'il ya des difficultés .

→ **Question:** Posez un travailleur de Londres , elle travaille dans la ville de Lambeth et nous avons aussi le problème qu'il n'y a pas de logements sociaux , et la ville offre des avantages spéciaux à des propriétaires privés , et j'imagine que ce serait une option. A Londres , nous avons vu que beaucoup de nos utilisateurs ont dû quitter Londres ce n'était pas assez de subventions et j'imagine que la situation est similaire à Barcelone mais ne pas avoir des programmes avec les propriétaires privés ? Parce que Londres est une situation vraiment grave, car il y a un marché de logements disponibles .

**Réponse:** Il existe maintenant un programme avec les propriétaires privés qui pourraient être connus pour le reste de l'Etat a appelé le parc de logements sociaux , et ici il s'agit d'une collaboration avec le marché privé , dans lequel un propriétaire peut affecter à la gestion des stocks et a une garantie que si vous ne payez pas la personne , vous êtes chargé de l'administration et il ya aussi un soutien pour l'accès par ceux qui utiliseront la propriété , mais ce que est qu'il n'y a pas une telle assistance à la personne accès à cette propriété . L'ajustement de loyer est déjà faible, mais encore , à ces prix il ya une quantité importante de la population à Barcelone, vous ne pouvez pas garder cette maison car elle implique d'autres coûts de maintien. Là-dessus , ici si vous souhaitez aller à promouvoir la possibilité que l'aide sociale à la personne utilisant la propriété ou si il ya une entité au moyen de la location de l'entité , pourrait couvrir la différence de coût la propriété si vous pouvez réellement payer la personne , parce que nous constatons qu'il n'y a pas de possibilité d'accès à un logement dans la ville de Barcelone . Ce processus a été dit , de quitter la ville parce que nous aussi le niveau des services sociaux et de cas des stratégies de recherche de logement que serait l'extérieur de la municipalité de Barcelone sont recherchés , car le logement est moins cher dans la région métropolitaine . Nous avons encore un long chemin à faire, mais ils commencent à prendre des mesures .

→ **Question:** Vous avez parlé d'un dialogue sur certaines questions politiques et d'établir un revenu minimum pourrait nous donner plus d'informations à ce sujet , je voudrais avoir votre point de vue personnel sur la question .

**Réponse:** Le thème de base ou revenu garanti est un débat qui est ouvert , a évolué à des moments différents , et n'a pas été atteint , au moins en Catalogne , jamais étroit . Le Pays Basque a une renda minimum garanti qui est de 600 €. Ici, en Catalogne ont eu plusieurs tentatives d'aborder cette question , et je sais que tout ce que l'on appelle Taula réseaux associatifs de parapluie du secteur tertiaire , avec une grande puissance à Barcelone est serrant pour parler de niveau avec le gouvernement régional , ouverture de ce nouveau débat , signatures et introduites par des entités et des citoyens d'être entre de discuter à nouveau la nécessité d'une renda de base garanti . Je pense que la difficulté est un problème de développement économique, quand tu viendras dans une garantie de revenu assurer que vous

entrez dans une situation où les budgets ont ou n'ont pas été en mesure de s'assurer que les personnes dans le besoin ont ce revenu. La crise actuelle en particulier, le gouvernement régional de la Catalogne, il freine, mais, fondamentalement, une question de développement économique. Il pourrait y avoir une autre ligne de débat, de créer un revenu garanti si l'adaptation et l'hébergement de ne pas s'engager trop à chercher du travail ou vivre un peu que l'administration le résoudre moi tout. Mais ce qui est sur la table en Catalogne permettrait d'assurer un revenu minimum en ce moment avec 400 € et ne pas penser de tout cela fonctionne parce que, avec un peu renda d'insertion est un renda non garantis, qui, lorsqu'il est accordé pour une durée maximale de 5 et ensuite, si la nécessité de la situation de la personne tenue de continuer à étendre et toujours liée si le budget ou non. Ensuite, vous devez ajouter un élément, qui est que nous avons ici un grand nombre de personnes vivant complétées par l'économie, et c'est vraiment impensable de chiffre d'affaires de Rendas penser que la plupart des gens n'ont pas aussi des revenus non déclarés, car il serait impossible avec la quantité de chômage là-bas.

#### **Présentation d'études de cas de différents centres / modèles d'intervention .**

Mme Sandra Soler, travailleuse sociale du programme Hort Vila et M. Eduard Rafel, programme d'assistant social Maisons indiqué ci-dessous un succès du centre de Barcelone .

*Pour expliquer le cas, nous allons faire une brève référence à la biographie de l'utilisateur qui nous ont donné la permission d'utiliser votre nom . Fernando est le deuxième 6 - frère , son père a été emprisonné un mois de naissance é . Jeune stagiaire démunis qui devait Fernando et sa fille lorsque l'utilisateur avait 4 ans mère. Il est retourné à la maison de la mère à 11 ans et à 14 sera quitter la maison parce qu'ils obtiennent la violence physique et psychologique par le beau-père . Lancer une vie marginale comme madame d'aide et un adolescent commence boire de l'alcool , de la cocaïne , et tous les milieux marginaux . Essayer de sortir de l'environnement et s'engage dans la brigade militaire et il a quelques années , jusqu'à ce qu'il décide de quitter et aller œuvres de chaînage dans l'industrie de la construction dans toute la géographie espagnole sans la stabilité résidentielle et juste se visé à l'auberge Barcelone dérivé services d'insertion sociale de la ville de Barcelone à l'âge 44 . Une analyse des causes de la situation , nous avons trouvé lorsque Fernando atteint l'auberge où la demande était d'obtenir un billet pour aller à Lleida de travailler en saison de la cueillette des fruits , vient à l'auberge et surtout de définir ce diagnostic est très important pour le modèle que nous utilisons est de savoir comment une personne se sent , comment il vit la situation et les causes qui ont atteint ce point et les fait comment il se sent , vit , toute cette situation ; définir un diagnostic initial .*

*Le diagnostic initial : rejoindre l'auberge en Septembre 2008 Homme seul 44 années .. Livré avec le but d' amasser des fonds pour le transport et d'aller travailler la cueillette des fruits .*

*Sans réseau de soutien où nous détectons une solitude connue . Soupçonné d'abus d'alcool, de ceux-ci dans les premières semaines , j'étais dans l'auberge . Très voyage pour l'existence relationnelle résidentiel ou aucun attachement à un territoire ou des ressources et apparemment sans soutien familial . Dans l'expérience de travail est très axé sur le secteur de la construction , mais ne pas avoir un métier qualifié . Pour identifier la relation d'aide qui a été le changement d'accompagnement plus important de Fernando , nous vous demandons de nous faire votre propre expérience écrit sur les pièces les plus importantes pour lui dans la description des parties les plus importantes de la relation d'aide qui a été d'exposer ce cas comment il a vécu .*

Ensuite, vous lisez une histoire que vous écrivez à propos de votre séjour et les moments qui ont vécu le long des cinq années a été dans la ressource .

Méthodologie d'intervention:

*Première étape de l'exploration . Analyser la situation . Sachant quelles raisons ont conduit la personne à la situation des sans-abri . Travailler avec elle ce n'est pas facile . Identifier les besoins et à partir de là développer objectif du séjour , le diagnostic initial , un plan de travail et d'exécuter une série d'actions à mener par consensus , à la fois la personne que nous servons comme les actions ou les engagements que nous avons en tant que professionnels , nous devons assumer chaque fois que nous avons un cas à part . Enfin , évaluer le diagnostic , le plan de travail que nous avons soulevé avec lui et d'évaluer si elle a atteint ce que nous avons mis en place , et si nous avons été en mesure de livrer ce que nous avons dit que nous voulions obtenir . Au cours du processus , il ya eu deux axes qui sont très importantes pour comprendre comment cela a été fait au cours de ces cinq années . Une première phase qui s'est passé à l'auberge et il y avait ce qui a été fait pour obtenir les mises à jour . La personne qui avait des problèmes avec l'alcool , a fait le travail de réflexion que l'alcool avait eu plus de problèmes que aucun avantage et commencer à faire le traitement . Et ces changements étant proposés pourraient être réalisées . Puis il ya eu une deuxième phase que tous ces changements , les amener n'est pas facile , et la seconde phase qui a essayé , c'est que le changement a été maintenue au fil du temps , et les niveaux de programme qui ont fourni était que ce maintien a été soutenue pour tous les temps qui était .*

*La chose la plus importante lorsque Fernando est venu à l'abri devenait un lien avec nous . C'est un domaine qui a travaillé , un autre a été d'obtenir un faible stabilité résidentielle qui donnerait une structure et une garantie de stabilité dans la couverture de leurs besoins de base et tout ce qui implique l'adhésion à un territoire. Pour soutenir les activités de la vie quotidienne , en particulier travaillé sur les sols , par exemple avec la prise de médicaments . Toute la question de la reprise des liens familiaux , ce qui semblait d'abord qu'il y avait des figures de toute la famille , et peu à peu la mère sont apparus , étaient frères , frères et sœurs ,*



*etc . En termes d'emploi , la formation a fait la surveillance , a été présenté à différents emplois , a obtenu un comme concierge laissé par la maladie, mais alors allé chercher et a trouvé jusqu'à aujourd'hui. Il était également très important de fournir un environnement sain pour toute la vie était dans des environnements très marginaux . Il est également important de travailler le domaine économique, car il pourrait recevoir le chômage , pour ensuite travailler . Gestion économique et de planification zone a été faite , et une réduction de la dette qui était en suspens .*

*Qu'est-ce que l'intervention axée ?*

*Personne ci-dessus faisant le protagoniste du processus . L'importance des décisions de travail et d'encourager leurs responsabilités . Respecter le temps nécessaire pour prendre en charge et / ou renforcer les changements . S'agissant de véritables et sincères tant que soutien de l'équipe . Responsabiliser les indicateurs fournissant le renforcement positif . Enfin , le dernier point de promouvoir l'apprentissage : Erreur = apprentissage. Nous comprenons qu'il n'y a pas des échecs , quand il a été suggéré que l'affaire devait être infructueuse eu des doutes , non pas qu'il croit succès ni échec. Il ya toujours une expérience d'apprentissage pour l'utilisateur , personne, professionnel , équipe ... et que l'apprentissage peut se révéler bien ou pas , mais nous aider à les prendre en compte et savons la direction que nous devons prendre .*

*Fernando a quitté le programme en Janvier 2013 , et continue de travailler aujourd'hui , garde le conseil plat et encore voir la famille . Continue liée à San Juan de Dios à faire du bénévolat que les écoles témoignent que les questions de clôture tels que la dette et va de temps en temps pour fermer .*

Alors jetez un succès du centre de Marseille .

*Nous allons présenter l'état de M. RK parce que je n'ai pas d'accord pour discuter de votre situation. Il était à l'abri la nuit, entre 4 - le 26 Juin 1993, il s'agit d'une situation d'une durée beaucoup plus courte que celle présentée par l'équipe de Barcelone . Je vais mettre un peu d'activité avec notre hôte ce soir. Les maisons d'hébergement environ 265 hommes chaque nuit entre 18 et 65 ans . C'est un chiffre assez important avec une équipe en mesure de relativement faible d'urgence et je tiens à dire que en Juin 1993, lorsque M. RK vin , il n'y avait pas de l'aide sociale dans la salle d'urgence , moi, je suis donc le travail de médiation avec les gens de rester , et mon rôle est particulièrement leur souhaiter la bienvenue dans le centre . Il y avait un objectif spécifique dans cet accompagnement , par conséquent , nous avons eu un accueil inconditionnel . C'est, indépendamment de la personne qui vient à notre hôte , nous avons reçu dans les meilleures conditions possibles . Lorsque M. RK arrivé que Juin une réception à la porte , c'est à dire , les 220 premières personnes qui sont venues eu accès à des lits , comme il était encore à venir, et quand il a atteint le quota , le reste rejeté . Lorsque cette personne est venu*

*n'avait plus tout l'espace disponible . Était une personne qui avait évidemment passé beaucoup de temps dans la rue , en criant , avaient des symptômes de l'alcool , sales , négligés . Comme il était impossible de vous accueillir , a frappé le trottoir pour tenter d'expliquer cela allait malheureusement dormir dans la rue encore , mais j'ai donné un papier avec un dessin expliquant le temps qui devait venir le lendemain . Je ne sais pas s'il y aurait une suite ou pas , mais le lendemain, à 13h j'étais le premier dans la file d'attente . Et rappelez-vous que ceux qui sont admis peut atteindre 13.30 , le premier à arriver eu accès à l'hôte . Ces cas sont une situation difficile , mais aujourd'hui, il a changé l'opération en appelant un numéro de téléphone sont assurés d'être reçu dans la soirée / nuit ou ayant un handicap ou un problème . Je pense qu'il était roumain et parfois vous devez être prudent avec l'idée que nous avons de gens , mais ce n'était pas le cas . Le lendemain, nous avons commencé à créer un petit lien et j'ai regardé . Le premier travail que nous ne avait de nombreux obstacles à la communication , mais quand il est arrivé le lendemain, j'ai fait un accueil adapté autant que possible que nous ne pouvons pas satisfaire tout le monde tout aussi cela dépend des circonstances . Le frère a ouvert son " salon " et MRK est passé par le salon et a immédiatement proposé une douche , changer de vêtements , et a constaté que ses pieds étaient dans le même état de personnes marchant dans la rue beaucoup, un triste état . Nous avons donc dû travailler à la fois dans le domaine de l'hygiène et de la santé de sorte que la personne peut retrouver une certaine dignité et de faire partie d'un collectif sans être stigmatisé comme un simple mendiant . En sortant de la douche , j'ai réalisé que j'avais la peau blanche , qui n'était pas roumain mais était allemand . Heureusement, nous avons une chambre unique dans les soins d'urgence , vous avez fait un traitement de désinfection supprimeurs , et tout à coup il était un autre homme . Avec ce genre de personnes est essentiel de prendre un peu de temps , même quelques jours , car cette rue de sortie est également une grande violence à ces personnes et atteindre un groupe de ce type , l'imaginer, il ya eu 220 personnes de tous national avec beaucoup de violence interne , avec toutes les difficultés , alors j'ai décidé de passer un peu de temps et j'ai pensé que quand il avait mangé , j'aurais besoin de dormir et de récupérer un peu et j'ai passé deux ou trois jours qu'il était là . Il voulait commencer à parler et demander des choses , mais je accéléré cette demande , mais j'ai pensé " nous verrons " . Quand j'ai réalisé que c'était allemand avec ma connaissance limitée de la langue allemande , un lien a été établi entre nous . J'ai donc pris le temps d'écouter , il a dit qu'il est venu de l'Espagne , mais je ne savais pas exactement comment il n'était pas venu pour nous de l'Espagne . Depuis un certain temps en raison de la crise ne pouvait pas trouver du travail , et la question de l'alcool avaient également ralenti . Nous avons eu différents échanges et au bout de quelques jours, j'ai dit que je voulais revenir dans son pays après 15 ans.*

*Le troisième niveau de soins , nous avons contacté le consulat allemand de Marseille, avec qui fonctionnent bien à l'ordre leurs papiers officiels et voir si quelqu'un en Allemagne serait pris en charge parce que voir sa famille avant de retourner à voulu traiter son problème d'alcool . Nous*

*travaillons avec le réseau Caritas pour voir si elles pourraient financer le projet de loi cette personne retour dans son pays . Travailler avec le consulat allemand , a été très efficace , car ils ont immédiatement identifiés combien de temps il avait travaillé en Allemagne , qui avait des droits en matière de sécurité sociale et pourrait organiser leur entrée dans une clinique pour traiter votre problème d'alcool . Mais je pensais que cet homme ne pouvait pas aller plus. Encore une fois, l'acte de l'ambassade et de la gare de Francfort en attente pour cette personne au moment de son retour . Enfin , la Fondation San Juan de Dios a financé le billet de bus 80 €.*

*Par conséquent, notre participation a été assez courte mais cas de réussite , parce que l'hébergement de 220 personnes chaque soir , avec un petit travail de réception , il est évident que vous ne pouvez pas traiter chaque situation individuellement. Pour moi , cet événement a été un succès . C'est une histoire un peu plus bas que ce qu'ils ont eu avant , mais pour moi, c'était une personne qui était avec un grand merci à la Fondation de San Juan de Dios . La plupart du temps , notre plus grand obstacle est le manque étrangers de tous les droits en France . A Marseille , je ne sais pas le % des immigrants qui fréquentent ces centres , et vous ne pouvez pas donner une réponse , ce qui provoque une grande frustration pour les travailleurs sociaux .*

*Je conclus par un lien vers la temporalité du séjour car auparavant parlé de la propriété environ, et c'est quelque chose de difficile à faire dans de telles situations , lorsque nous accueillons des étrangers , d'une part, nous avons l'aide inconditionnelle et , mais pourquoi combien de temps? Et pourtant , ces limites doivent fixer à un certain point , mais pas des équipes sociales , parce que nous ne pouvons pas. Mais il s'agit aussi de donner de l'espoir à la personne , mais nous ne devons pas laisser l'excès*

Présenter ensuite une étude de cas du centre de Londres .

Nous avons changé un peu d'intimité de données comme dans le cas de Marseille pour protéger l'identité et la vie privée de l'individu . Je vais appeler Matthew . Il est un homme roumain , environ 30 ans , est venu au Royaume-Uni il ya quelques années à travailler évidemment dans le secteur de la construction , et fait de l'argent , comme c'était le boom a profité . J'ai avant son entrée au Royaume-Uni , un grand nombre d'informations de sa vie en Roumanie , mais je sais qui a eu contact avec les services pour les alcooliques , et aussi pour une assez longue période de temps eu des problèmes avec l'alcool , j'avais différentes périodes de cessation , et aucun d'entre eux ont réussi , il n'a pas été en mesure de conserver . Il avait un très bon anglais, et quand il ne buvait pas également bien fonctionné , et a également été en mesure de contribuer à la société a été un bon travailleur . C'était une belle personne gentille . Puis vint au Royaume-Uni , et la relation que j'ai fini dans la rue , a été relié à sa relation personnelle est tombé en panne , et a beaucoup parlé d'un problème qu'il a eu avec l'une de ces relations personnelles dans le cadre d'une importante somme d'argent et il avait

toujours été supprimé et que c'était au niveau élevé de l'alcool , parle toujours de l'argent et de la confiance qu'il avait placée sur cette personne et même essayé de contacter la personne qui l'a fait parfois , ce qui a donné comme résultat que police, etc à s'impliquer . C'est , ce que nous appelons un certain type de co-dépendance , à l'exception avait un problème d'alcool qui n'a pas été résolu et a grandement influencé sa vie . Je pense qu'il est vraiment venu pour tous, qui ne pouvait pas être pire , et quand j'étais sans-abri vivant dans la rue . Ensuite, l'équipe de rue à la recherche pour les personnes sans-abri , et cette agence lui référés à notre projet Olallo . Il a été évaluée par nous et essentiellement la première chose que nous avons fait , c'est essayer de vous mettre en contact avec un service aux alcooliques locales afin qu'il puisse commencer à répondre à ces questions de l'alcool , il l'a fait , mais pas tout à fait . Ces services ne seraient pas alcoolique mais entièrement engagé à ces services . Il avait des emplois , travail isolé alors que dans notre projet Olallo , trouvé un emploi , par exemple dans la construction et le meilleur était de deux semaines, puis il commence à perdre parce potable forme trop et non structurées . Alors que dans Olallo , a également eu un comportement très difficile , très profonde , mais maintenant je pense que ce que c'était, je me souviens c'était un problème pour tout le monde car ce n'est pas une auberge il ya une interdiction , mais tout en Olallo seulement permis dans l'eau potable chambres , et Matthew ne partout déranger les travailleurs et d'autres personnes . Demande constamment un changement de travailleur social, qui a finalement m'a aidé à lui parler. C'était le premier point à qui nous avons montré qu'il devait accepter la responsabilité . En outre, nous avons dû l'exclure de nombreuses reprises , il a été difficile et un problème que nous avons à exclure un certain temps , une heure , jour, semaine , et il y avait beaucoup de fois qu'ils avaient à faire , mais il est venu un moment où plus pourrait retenir à l'auberge , nous dit: « tu dois aller , vous devez quitter l'auberge , mais nous vous gagner de la place et lorsque vous êtes prêt à commencer à traiter votre problème d'alcool et de comportement , vous pouvez revenir , nous parlerons avec vous et nous allons voir ce qu'il faut faire pour rester " . Il a fallu deux semaines pour arriver au point où ils en ont eu assez et a décidé qu'il allait poursuivre ce programme de désintoxication. Matthieu avait été à plusieurs reprises dans le programme de cessation , même dans leur pays d'origine , donc nous avons dû entrer dans une conversation avec lui que nous avons dû le convaincre que ce serait la septième fois que ferait une dépendance . La définition de la folie signifie que vous répétez encore et encore les mêmes choses, mais attendez un résultat différent , mais pas répéter . Et c'est plus ou moins la façon dont Matthew vivait . Nous avons dit , " Vous ne pouvez pas faire seulement la dépendance , vous devez faire une cure de désintoxication , au moins 3 mois de cela , parce que, évidemment cessation ne fonctionnera pas. " J'avais vraiment peur , mais il l'a fait , et il semble que cela a fonctionné . J'ai donc suivi le programme de réhabilitation , il a arrêté de boire et travaille maintenant à temps plein dans la construction, est entré dans le projet Olallo , il est également le même bénévole .

Plus tôt, j'ai parlé de la façon dont nous parlons des utilisateurs de services , et à quelle fréquence ces utilisateurs à mieux comprendre un autre utilisateur , pas les employés qui n'ont pas eu cette situation , ils ont une meilleure compréhension de la situation . Nous avons aussi des cours d'anglais et il est parfois difficile pour les utilisateurs de quitter . Il coûte beaucoup , et parfois ces cours d'anglais n'ont pas beaucoup de gens , parfois 4 ou 5 , vous assister, mais récemment, Matthew a été destiné et a travaillé avec le professeur d'anglais et fondamentalement lui a donné la permission d'aller autour de l'auberge et ce que j'ai fait , c'est essayer d'amener les gens ont fait pour la classe d'anglais . Et il a eu avec un autre utilisateur du service . Il a obtenu 17 personnes pour assister à des cours d'anglais . Je pense que c'est une réussite impressionnante pour elle et cela montre comment les utilisateurs peuvent se soutenir mutuellement , et pour moi montre également l'évolution qui a obtenu Matthew a beaucoup plus d'autonomie , est revenue à sa dignité , et aussi est de contribuer à la société . Je pense toujours que c'est trop tôt pour lui parce que ça ne fait que huit mois que je ne bois pas , et le pavillon est entouré de gens qui le font . Mais c'était sa décision . Pour ce cas précis, ce que nous avons appris , il est difficile de trouver le juste équilibre entre ce qui est soutien et défi , qui est en quelque sorte ce que vous proposez et ce que vous pouvez choisir , et d'insister , il était très difficile pour nous mettre cette personne sur la rue. Une autre leçon que nous avons apprise est que nous avons travaillé comme une équipe complète , c'est à dire , chacun a eu un temps pour être accompagnant Matthew dans le processus de la porter à différents services .

#### **Questions ouvertes sur les cas d'espace exposé.**

→ **Réflexion** : Je ne ferai aucune question , mais une réflexion. Sur la base de ce qui a été dit des cas , une réflexion que nous avons discuté plus tôt dans la pause, c'est que je pense que peu importe où étaient ces trois cas , à mon avis, pourraient être présentés comme une réussite parce que je pense que le trois actions a fait un travail avec les ressources qui étaient disponibles , de manière efficace .

→ **Question**: Je voudrais revenir après la sortie du système d'accompagnement de l'auberge . Ce que je me demande est : en Espagne , avez-vous également des liens quartiers à sortir les gens de la procédure de suivi après l'auberge ?

**Réponse**: Oui et non . C'est , dans certains cas , si un tel abri de nombreuses personnes si elle laisse l'abri et va vivre une telle sous-location -de-chaussée , selon que cet étage laisser l'enregistrement sur le sol lui-même , ce personne peut avoir un lien territorial qui ne vous permettent d'accéder aux services les plus proches de leur quartier d'une manière beaucoup plus facile .

Voici la parole à Mme Carme Fortea de répondre à cette question : Je comprends que la question que j'ai posée le boursier serait axée sur le domaine de la coordination , non seulement de la portée de ce qui serait l'Ordre Hospitalier de Saint Jean de Dieu, parce que vous avez un domaine de la politique des ressources qui disponés . A la sortie de toute étages résidentiels ou liés inclusion ici si nous pouvions recourir autre chose est que cette pratique devrait être mieux coordonnée, mais le modèle lui-même qui fournit la possibilité que la sortie d'un abri si personne autonome ne suffit pas d'avoir une relation professionnelle avec les services sociaux de base territoire . Le modèle fournit des services sociaux à Barcelone , 40 centres de services sociaux qui travaillent avec des personnes qui ont un domicile sur le territoire . Ainsi , si une personne quitte une auberge de jeunesse va à un plat ou non partagé , la possibilité qu'elle est ouverte et le suivi a été lancé à partir de l'auberge, vous pouvez continuer le territoire de service social là-bas. Comme expliqué avant que le modèle de Barcelone , j'ai parlé des services qui sont liés à San Juan de Dios et la ville sont essentiellement deux, un Hort de la Vila et l'autre est dels Creu Molers , peut-être dans les étages doivent améliorer sur cette ligne mais quand il s'agit de trois choses peuvent se produire qui est complètement autonome ( pas besoin de suivi ) , qui est relativement autonome (et donc passer un lien de San Juan de Dios ) ou les services sociaux sont impliqués territoire .

→ **Réflexion du centre de Londres** : Selon notre base de données nous avons où chacune des personnes qui ont été en contact avec nos services travaillant dans la rue , et étant donné que nous sommes dans la rue par un lien cassé après l'auberge, nous ne pouvons pas oublier que nous devons nous demander quel genre de relation ont-ils? , et quel type de soutien peut être nécessaire ? Je pense que l'existence de foyers où les gens peuvent vivre le même type est très important . Dans cette phase post- réhabilitation , la vérité est que ce que nous faisons est sortons et deux semaines après avoir quitté l'auberge , nous allons voir comment ils vont, et pour que nous comptons sur les équipes de soutien de la coexistence sur les planchers et d'éviter qu'ils soient sans-abri .

→ **Petit appréciation** : Après les présentations de Barcelone et de Marseille pointant temporalité dans l'intervention . Le souci de la façon dont un long séjour peut être un défi , plutôt que d'un bénéfice pour la personne , peut rester institutionnalisée , la dépendance excessive sur l'institution et ce qu'il vous apporte , si au lieu de fournir les compétences et autonomie de l'individu , nous créons une dépendance . L'approche et la même intervention Fernando était de 5 ans ( ce qui est exceptionnel ) , nous travaillons aussi adieu comme déliement de personne , et cela fait partie de notre intervention sociale .

→ **Question:** Je vais discuter un sujet que Jack a dit, une expression anglaise est " vous mettez la carotte devant une personne de revenir " sur le lien qui est créé et si ce n'était pas automatique exclusif . Et il n'a pas été trop explicite .

**Réponse:** en quelque sorte aller à les renforcer positivement et négativement . Nous avons parlé de la peine , par exemple , mais aussi besoin de sentir la reconnaissance , encourager , etc .

**Réponse en cas d'exposition de Barcelone :** sur le renforcement positif , nous l'avons déjà dit , il n'est pas seulement le cas de Fernando mais généralement les gens qui sont dans la rue , que l'auto abandonnés et se détruit a, comme comprenant les modifications oui vous avez besoin que le renforcement et que la preuve de ce qui va dans la bonne direction . Objectifs qui sont réalistes et qui en dépendent essentiellement parce que si elles ne seront pas très difficiles à atteindre. Sur la question du découplage , qui accompagnent le travail si longtemps avant , à la mi-temps , nous avons discuté de la question de savoir qui décide que le découplage est vrai que l'intervention doit se terminer , mais le total découplage l'utilisateur décide que a eu de nombreux changements .

**Réponse cas exposés de Marseille :** Je suis d'accord , mais la note maintenant une situation particulière à Marseille , les équipes et les utilisateurs souffre , par les œuvres, la moitié de l'abri est fermé . Pour certains, cela est apparu dans notre centre chronique qui a produit une sorte de changement , c'est à dire , qui ont été proches avant même que ces 100 lits . Quelque chose s'est passé dans leur esprit que cette rupture s'est produite dans la fréquence régulière . C'est quelque chose que nous ne pouvons pas contrôler .

Je voudrais aussi ajouter sur le logement individuel , que les gens qui sont dans des logements d'urgence , je pense que c'est une idée fausse que le logement est la solution unique de regarder , et je dis cela parce que l'année dernière, nous passons utilisateurs une enquête anonyme de personnes qui fréquentent ces centres , et vraiment intéressés par l'histoire de ces personnes , et la plupart n'avaient jamais vécu seul . Par conséquent , la recherche d' une maison individuelle n'est pas toujours la seule solution qui peut fonctionner pour la personne . Par conséquent , le projet de logement ensemble semble important .

**M. Joan Uribe fait une saveur :** ici et de parler de logement partagé est une très grande importance pour le modèle de « logement d'abord » le sujet . Pour cela, je ne peux parler de mon expérience récente que nous travaillons avec des appartements , environ 7 ou 8 ans , mais à partir du peu d'expérience que nous accumulons la différence dans le travail avec les écoles et les maisons et l'expérience que nous vivons , par exemple nous avons une superficie de Barcelone qui sont très grandes maisons où 9 personnes résident , mais nous avons aussi



Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

Changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic

deux appartements de plain-pied de 2 , 3 et 4 sièges . Parce que vous pouvez poursuivre les objectifs sont très différents en fonction du nombre de sièges .

#### **Clôture de la conférence par M. Manuel Lecha .**

M. Joan Uribe représentant du centre juridique Sant Joan de Deu , Serveis Socials - Barcelone introduit M. Manuel Lecha que 10 ans est le coordonnateur de l' espace social de notre province de San Juan de Dios .

M. Manuel Lecha remercie tous les participants à ces jours et fait une série de réflexions sur la même en fonction du contexte social .

**Fête du Travail est fermé jusqu'à vendredi.**



ing Partnership is supported financially by the European Commission. The  
ain are those of the authors and the Commission is not responsible for any  
e of the information contained herein.





Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014  
Changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic

## **Barcelone 4 Avril 2014**

### **Visitez les différentes ressources disponibles au centre .**

Divisé par nationalité , et accompagné de plusieurs professionnels afin de faciliter la traduction profite le matin du deuxième jour de la journée de travail pour voir les programmes des centres :

- Creu dels Molers
- Hort de la Vila
- Llars

Expliquer , voir, comprendre et poser toutes les questions qui ont été soulevées au cours de la journée de la veille.

### **Fermeture du programme par M. Uribe et M. Joan Galasso Carlo .**

Enfin , M. Uribe et M. Joan Galasso Carlo a clôturé la conférence en remerciant tout le monde pour leur participation et leur expliquer la dernière étape de nos jours.

Ils ont essayé beaucoup de choses , de sorte que les participants à recueillir par les centres est proposé , et écrire des choses positives , des choses négatives et des idées d'améliorations pour les différents centres qui ont exposé et même leurs propres centres .

### **Conclusions et évaluations premier congrès européen .**

Une période au cours de laquelle les différents centres participant idées , puis les vide dans la position à laquelle cela est fait est à gauche.

***Fin obtient la première réunion européenne qui s'est tenue dans la ville de Barcelone .***



## Atto del Congresso

**Barcellona , 3 aprile 2014**

### **Prima introduzione Incontro Europeo . Presentato da Joan Uribe e Pascual Piles**

Il rappresentante legale dell'istituto Sant Joan de Deu , Serveis Socials - Barcellona , il signor Joan Uribe ha aperto la conferenza dando il benvenuto a tutti i partecipanti e che porta alla presentazione di Fra Pascual Piles , che per 12 anni è stato superiore dell'Ordine ospedale di San Giovanni di Dio, che ha inaugurato l'apertura di questa conferenza .

Fra Pascual Piles hanno il pavimento e accolto tutti i partecipanti e il Sig. Carlo Galasso , che si riunisce promotore e organizzatore di questo primo seminario Grundtvig , che è il primo incontro europeo socialmente .

Dopo l'introduzione di Fra Pascual Piles , il signor Joan Uribe ha ancora una volta la parola , che spiega brevemente l'evoluzione dal momento in cui il centro è stato accettato come membro di FEANTSA , come siamo cresciuti e imparare dall'idea di l'esclusione sociale , senza fissa dimora , prendendo coscienza del coinvolgimento dell'Ordine alla trasmissione della nostra preoccupazione a vari livelli Carlo Galasso , che ha coordinato tutti i centri e ha presentato il progetto per il quale stiamo portando il primo out conferenza europea .

Poi il signor Uribe spiega brevemente il contenuto della conferenza che si terrà durante i due giorni . Questo progetto ha un filo conduttore , che è in grado di spiegare e riflettere sui nostri modelli di intervento in relazione ai nuovi profili di senz'altro in generale legati al contesto che ha generato la crisi . Il modo in cui Grundtvig dice che dobbiamo lavorare è un modo partecipativo .

### **Barcellona e Brescia presentano i loro modelli di intervento**

Javier Prieto Responsabile per il centro Customer Care Sant Joan de Deu , Serveis Socials - Barcellona conduce le presentazioni dei centri di ciascun paese . La signora Natàlia inizierà Marco , Educatore sociale Sant Joan de Deu , Serveis Socials - Barcellona e poi il signor Massimo Postini presentare al centro di Brescia .

La signora Natàlia Marco comincia presentando il modello di risorse. Missione , visione e valori che creano il quadro del modello di intervento : il primo si concentrerà .

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*Come abbiamo la missione di accoglienza e cura per persone socialmente vulnerabili , accompagnare, nel rispetto della loro dignità e la cura , e promuovere la qualità della vita di cui sopra .*

*La visione , dove stiamo andando , è quello di convincere la gente a rischio sociale , esclusione sociale o che hanno bisogno di sostegno per dare sostegno sociale sono autonome per completare il processo .*

*Come facciamo? Generazione di conoscenza, formando , sensibilizzando il grande pubblico e professionisti coinvolti in atto al fine di agevolare l'inclusione sociale in autonomia delle persone che ricevono la nostra attenzione .*

*Quali valori traiamo ?*

*Abbiamo sempre affidamento sui valori dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio . Il valore macro è l'ospitalità e la comprensione dalla qualità dei servizi offerti , con gente di qualità e la loro gestione . Rispettare tutte le persone , dando il valore della nostra responsabilità come servizi di gestione . E poiché il valore della spiritualità , al di là di una confessione religiosa , ma prestando particolare attenzione alla interiorità della persona che accompagna la ricerca per migliorare la loro situazione .*

*Quali risorse abbiamo?*

*Abbiamo due ostelli per i senzatetto . Uno è quello che siamo ora , l'ostello Hort Vila , questo ostello adatto per 75 persone che hanno appena creato un anno fa , e poi abbiamo gli ostelli Creu dels Molers servono 52 persone che è stato attivo dal 1979 . Tali risorse sono limitate soggiorno residenziale. Inizialmente la persona si trova ad affrontare un 3 mesi di permanenza , ma sempre varia a seconda sia del processo stesso e la persona deve essere affrontato , mai un limite di tempo stabilito . Poi abbiamo la rete di case di inclusione , che ha cominciato ad aprire quadrati circa 2007 . Attualmente sono 15 case in tutta la città di Barcellona e dare un posto posti letto 44 . In questa azione c'è un temporaneo concordato. È possibile variare il soggiorno, la persona che è stata in grado di utilizzare la risorsa più tempo era fino a 4 anni . , Processi integrati a lungo, e dove avevano intenzione di permettere alla persona di fare un processo completo ed integrato per il recupero .*

*Quali obiettivi fa ogni risorsa ?*

*Gli ostelli hanno una struttura residenziale per un solo soggiorno temporaneo e / o coppia di persone . In tempi recenti , la realtà sociale, abbiamo anche trovato persone che vengono in casa e sono anche trattati allo stesso . Privilegiamo i processi di inclusione sociale e avviato dalla cura primaria pur nel rispetto dell'autonomia dato alla persona residente e facendolo*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014 *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*parte di questo cambiamento . Su pavimenti inclusione consente anche l'uso di una abitazione che è un'azione standard . Esso consente una più lunga e attenta intervento di solito ogni cosa includiamo risorse all'interno di un quadro di regole , ciascuna contenente obiettivi essenziali che prendiamo al momento in cui il soggetto è parte del ricorso . Sottolineiamo che l'azione più o meno quello che offre è la possibilità di un piano di lavoro sempre volto a migliorare l'individuo . Questo piano di lavoro è andare a lavorare da un punto di vista olistico , e , dall'altro , le esigenze di base sono soddisfatte : il cibo , alcuni servizi focalizzati su autonomia , sia personali che sociali , e quindi attribuiscono grande importanza a rimanere il ricorso, alla convivenza , residenti , borsisti , condividendo la stessa situazione si e l'integrità di tutta la squadra d'intervento che ci sono .*

*Qual è il profilo che serviamo ?*

*La gente viene a noi attraverso vari canali . Principalmente attraverso inserto servizio sociale , che è un servizio del Comune di Barcellona fa una prima attenzione ai senzatetto e direttamente quello che fanno è di rilevare i primi bisogni e delle risorse del canale verso . Un altro involucro risorsa è anche la città di Barcellona, che è un comitato senza fissa dimora , che è costituito dai servizi territoriali di cure primarie e anche fare il rilevamento delle vulnerabilità e sono propensi a utilizzare le nostre risorse . E poi , come un terzo percorso di bypass sono le prime risorse di cura , che sono molto specifiche strutture residenziali , dove i senzatetto può andare .*

*Che tipo di profilo viene esattamente alla nostra scuola ?*

*Sulla questione dei rifugi trovare persone oltre i 18 anni in una fase precoce o avanzato sradicamento sociale , con una previsione favorevole a breve e medio termine , le persone che necessitano di un intervento socio -educativo , ci sono fattori che possono lavorare con loro livello di abilità sociali , ambito livello di istruzione di un lavoro , la salute , ecc inserimento. Con una certa autonomia nella vita quotidiana , nessun consumo attivo , se aggiunte sono ciò che le persone sono state in grado di avviare un processo terapeutico , e se le persone possono avere un disturbo di salute mentale stanno facendo monitoraggio terapeutico . Per pavimenti inclusione è vero che molte delle persone che vanno a utilizzare queste risorse provengono da diversi ostelli , così i profili sono condivisi .*

*Quale sarebbe il sostanziale cambiamento in loro? Noi dare priorità alle persone di avere un reddito sia da reddito da lavoro e vari sussidi e benefici che vengono senza reddito che hanno un elevata autonomia per sviluppare una vita normale e avere la capacità di vivere con gli altri e compiere regolamenti. Immigrati con documentazione valida e regolare situazione amministrativa , le persone sono in attesa di accedere ad un alloggio e la gente standardizzata*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*e permanente oltre 60 anni senza possibilità di occupazione e di reddito domanda pendente con sistemazione attivo finale .*

*Quali sono le risorse dei nostri centri ?*

*In primo luogo abbiamo una squadra di intervento diretto : socialmente inclusiva , le figure di assistente sociale ed educatore sociale. Poi abbiamo una comunicazione trasversale tecnico , amministrazione , servizi generali , il centro responsabile e team di gestione . E abbiamo un team di supporto di volontari , i fratelli ordinari e studenti nella pratica .*

*Le risorse materiali sono le infrastrutture . Aiuto finanziario per facilitare questo processo di piano di lavoro che offrono agli utenti sia composto da trasporto , come la formazione , come aiuto per i diversi servizi medici , ecc . E poi un bilancio delle attività interne che rafforzano tutti gli obiettivi con cui lavoriamo . Progetti complementari che disegniamo su un progetto di lavoro socio che è responsabile di fare una diagnosi professionale della persona , e più a determinare risorse diverse formazione trasversale a nutrire una tabella di marcia sia per l'inclusione sociale e l'occupazione per ciascuna delle residenti . Abbiamo anche il programma Pirmi , un programma comprendente reddito minimo di inserimento basato sulla fornitura e monitoraggio per consentire alle persone di raggiungere gli obiettivi di reale inclusione sociale e di vari progetti di sensibilizzazione che possono essere Edu -K che è un progetto che mira a sollevare le scuole superiori di cui sopra circa la realtà dei senzatetto . Il progetto Tapa't è un progetto di sacchi a pelo da offrire alle persone che dormono in strada soprattutto nelle stagioni in cui è più freddo . E il progetto è di 365 battiti al progetto che è un progetto visivo che tenta di riflettere la vita della persona in strada e sperimentare un processo di esclusione per le strade .*

*Quali sono i livelli di intervento lavoriamo?*

*Intervento Principalmente livello individuale . Questo è quello di accogliere la persona , per fare una diagnosi della vostra intera situazione ecologicamente frequentando sempre l'integrità di tutta la persona . Un piano di lavoro con gli obiettivi viene concordato con la persona servito è stabilito , è molto importante che la persona è messa in prima posizione , valutare il processo e rendendo lo stesso accompagnamento . Questo lavoro , che fa ? Io fondamentalmente faccio assistenti sociali , educatori sociali e di integrazione sociale che fanno di un intervento non diretto in casi specifici, ma può fare attenzione individuale . Per dare spazi di vita a livello di gruppo , divertimento e tempo libero , attività incentrate sulla stessa tema di occupazione e attività di formazione anche portato al rafforzamento della crescita e del benessere delle persone di apprendimento. Cosa vogliamo questo ? Incoraggiare l'intera questione di abilità sociali e di autonomia personale e, soprattutto, fornire strumenti per l'inclusione sociale , il lavoro e la comunità.*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014 *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*I principi con cui abbiamo preso questo modello e attività basate su principi diversi , principalmente in autonomia ; da facilitare normalità integrazione e la persona recupera le loro reti sociali ; coordinamento e la cooperazione da dove lavoriamo molto dalla comunità della rete e dei servizi sociali . Il piano di lavoro prevede molte azioni che la persona per ricavare altre risorse esterne che promuovono anche la persona a utilizzare le risorse di rete , normalmente , dalla integrità , prendendo tutti i campi , dal lavoro sociale che è serve sia l'area della salute , come la famiglia , la dipendenza , la salute mentale o la salute mentale, tenendo conto di tutti questi fattori quando la diagnosi e il potere che il piano di lavoro e il sostegno del professionalità e lavoro di squadra . Noi tutti lavoriamo per lo stesso obiettivo , e che la squadra vive le diverse esigenze della società che serviamo.*

Faccio ora appello al signor Massimo Postini coordinatore delle attività ostello senzatetto nella città di Brescia .

*Diamo il benvenuto a persone senza fissa dimora chiedendo cosa o che provengono da centri di ascolto come li chiamiamo noi , il nostro intento è quello di dire: " Hai avuto un percorso difficile nella vita , vi diamo il benvenuto . " La mattina , alle 8 , non sarà obbligato a lasciare il centro, come accade in altri luoghi , non si può stare in camera e di riposo , diamo tempo di 7-8 giorni , ma non diciamo di ingresso , diamo il tempo per riposare, recuperare le forze per capire che si è in questo luogo che dà serenità così calmo , dove sarete accolti senza di voi viene richiesto di dover dare qualcosa . Dopo pochi giorni , abbiamo iniziato a impegnarsi in un dialogo con voi , e lavoriamo affinché possa esprimere ciò che le vostre capacità sono e forse sono meglio perché hanno vissuto in strada , e non si possono vedere le funzionalità e ora leverò e sarà a disposizione della comunità in cui è ospitata . Questo documento funziona perfettamente . Le porte sono tutte aperte , quindi nessuno. La gente viene da noi perché sono stati arrestati non deve scappare perché le porte sono aperte . Alcolisti che lasciano una comunità e vengono a vederci e si impegnano a non bere più e hanno bisogno di non fuggire via, e non bere . Dove c'è libertà non ospitare il piacere di stare lì . Questa è la base del nostro centro .*

Poi il signor Massimo Postini spiega una diapositiva che mostra i partecipanti .

*Abbiamo riflettuto a fondo e siamo giunti ad una conclusione . Noi lavoriamo con gli adulti , ma i giovani sono attratti da noi , venite , ci chiedono e poi andarsene. Nel piccolo incontro che abbiamo avuto mesi fa ci siamo resi conto che San Juan de Dios è un profilo molto moderno , religioso e avere un'azione a sfondo sociale . Posso fare un po 'di azione , io ti aiuto, ma se devo risolvere un problema che coinvolge diverse persone quindi ho bisogno di un organizzazione. Così abbiamo costruito un gioco per i giovani. I giovani sono invitati a venire a casa nostra , diamo il benvenuto , ci presentiamo e spieghiamo le esperienze di persone che vivono in strada . Una metafora con Gesù e la lunga strada che fa. Lungo la strada ci sono persone come noi che*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*ci ha impedito alla persona cura per la persona , la pone sul suo culo , quella persona è mantenuta , il medico responsabile della situazione e conduce ad una casa . Non lasciare la persona come un parto , ma io occupo di questa persona Samaritano , e persino anticipare il denaro per i trattamenti e le chiedo chi sono i guest ospite di questa casa di voi per prendersi cura di lui quando me ne sarò andato , ma mi prendo cura di tutte le spese che dovrete da ora fino alla fine . Pertanto , il problema della persona che non ha rilasciato un'altra persona , ma il problema ce l'ho , e quando tornerò , vedremo cosa possiamo fare per giungere alla conclusione di questa situazione . Per noi è fondamentale , e questa situazione è stata spiegata ai giovani . Nei passaggi successivi siamo lì , fino a quando l' ultima fase , quando è guarito e può andare , e questo viaggio su strada è molto importante e porta ad una seconda fase , non dimenticate che i bambini sono tra 10 e 14 , e allora questa storia è piena di fantasia .*

*Siamo quindi nella seconda fase . Siamo in strada e Saul che perseguitò i cristiani , Dio e dico a allegoricamente , " se continuiamo così , ci sarà solo un cristiano . " Allora Dio , per che cosa , e fa per un cieco . Sappiamo tutti che questa storia . Quando va cieco , va a un villaggio e c'è una persona che si prende cura di lui , e ironia della sorte è anche un cristiano e poi torna a vedere , ma nonostante ciò recupera l'udienza , la persona non è stata abbandonata . Al Signore , dandovi il tempo di riflettere sulla sua vita , lascia cieco , dà la stessa condizione di vita e lo scorta fino alla fine della sua cecità . Dio non forza voi . Ma in questo periodo di riflessione , è chiaro che il Signore accompagna ognuno di noi all'interno del nostro centro , abbiamo anche attaccato . Al cuore degli uomini molto forti e molto aggressive di Brescia che non rispettano le regole importanti , poi ci intervengono con quello che viene chiamato la punizione classico . «Hai fatto questo è grave , non sarà essere messo in strada, ma vorrei che si prende cura di qualcosa di specifico , questo di fronte tutta la comunità , per esempio , andare a lavare il pavimento intorno al centro per un mese , e dopo scouring'Il pensare a che cosa si tratta . " Questo concetto , come i ragazzi , alla fine , il nostro impegno va, cambiamo e un pezzo della nostra vita cambia . Non possiamo dire che durante la notte Fate Bene Fratelli'm c'è un programma dalla mattina alla sera , che devo consegnare . Non posso essere un insegnante o direttore di un centro di San Giovanni di Dio, ma hanno un fondo dietro di me , di partecipare alla vita della strada e poi arrivare ad una persona molto gentile che è San Martin .*

*San Martino lungo la strada incontra un uomo nudo , fermarsi e pensare , come in questo impero romano non è la fame , la gente è nudo ... poi correre a Roma , ha invitato i senatori , crea tre conferenze e riflettere sul perché questo uomo ha fame . Tre anni dopo , torna e vede che lui è morto . E ' la logica che abbiamo seguito in tutti questi anni . Quindi abbassare San Martin cavallo e capire che è il momento di intervenire. Parte la giacca e dà un pezzo di questo vecchio , e tiene l'altra parte . Ciò che egli condivide in questo caso? Caldo e il freddo , una piccola comunità e un po ' di disagio è condiviso . È stato risolto il problema ? Non proprio , ma il nostro stile di vita deve essere pronto , ei giovani hanno bisogno di capire che il dialogo e la*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014 *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*discussione di " io " non può essere eterna . È necessario limitare il tempo necessario per intervenire in modo che il nostro fratello ha una soddisfazione "del tuo problema . "*

*Poi , più tardi , troviamo giovani che identifichiamo come la formica e la cicala che tutti conosciamo questa storia . La formica lavora tutta l'estate e la cicala passa le sue giornate cantando e suonando . Quando arriva l'inverno , la cicala fora formica e ti fa riflettere sul lavoro che non ha . Quando i miei figli erano piccoli , li ho cambiato alla fine di questa storia per renderlo più vicino alla realtà che dobbiamo tenere a mente . La storia lo ha cambiato nel momento in cui la cicala era alla porta della formica e porta la cicala per ringraziarvi per la visita , vi ringrazio anche per tutto il lavoro che ha fatto durante l'estate per sostenerlo durante il lavoro e la cicala che ha fatto è stato cantare ad applaudire. Abbiamo passato la cicala , e dà da mangiare, di condividere il lavoro e condividere la felicità .*

*Con questa metafora , i bambini pensano e riflettono , cosa diventeremo ? Fate Bene Fratelli In . Ovviamente, è un gioco di parole . Qual è la morale di questo gioco ? Una volta spiegato, la prossima settimana ci rivolgiamo a presentare e il risultato è un disegno , tutti i bambini iniziano a disegnare e scrivere qualcosa , perché il concetto di loro è entrato dentro . Ciò che conta non è quello che sono , ma ciò che è importante è il dono che posso offrire al servizio degli altri . E così arriviamo a San Juan de Dios . Si trasforma poco a poco a chi è, si arriva a vedere l'esperienza sul loro cammino di vita . Ha avuto un momento di riflessione dopo che il problema ha ricevuto , ed è stato identificato come una persona con doni e capacità, chiedere a Dio di aprire la strada a colui che può fare ciò che gli piace , e non ci sto . Esce un'esperienza importante e viene rinforzato. Bene, questo punto è importante perché non siete soli , ma si diventa parte di una organizzazione , una entità spirituale , la Chiesa , con tutte le tue abilità e i tuoi pensieri e ti carisma e ti dedichi alle persone che sono fortemente favorite .*

### **Marsiglia e Londra ha presentato il suo modello di intervento .**

Dopo la prima pausa il signor Georges presenta l'intervento del centro di Marsiglia .

*Attualmente abbiamo chiamato San Juan de Dios Foundation , e abbiamo un ostello a Marsiglia . Questa fondazione è stata creata molto tempo fa, nel 1872 ' . S il più antico d'Europa , e durante questo periodo ha subito una serie di evoluzioni , è prevalentemente pubblica utilità dei più poveri .*

*Per quanto riguarda l'obiettivo principale del centro è la schiera di persone che sono in strada , ma al di là di questa accoglienza sera ci siamo evoluti per soddisfare le persone a valutare il loro status sociale e sanitario ; per cui aiutiamo queste persone a ricostruire la sua carriera , l'apertura e uniti per l'inserito . La nostra organizzazione è parte di una legge particolare,*



## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*dobbiamo entrare di diritto francese . Ognuno è servito e ha ricevuto nella misura del loro bisogno , e dobbiamo garantirlo , questo è ciò che determina la legge francese , e che i punteggi ogni notte come noi accogliamo persone senza affrontarli a lungo termine .*

*Diamo il benvenuto in un dispositivo che consiste di servizi pubblici . All'interno del centro della città di Marsiglia , c'è stato un studio dello scorso anno che ha avuto 11.000 persone senza fissa dimora nella città , incapaci di restare , e la capacità può essere da tutti i centri sono 1.000 posti a sedere . Abbiamo una capacità di 283 posti in 35 punti , ospite abbiamo due modelli , il nostro centro è composto da 3 centri storici e un nuovo edificio è in costruzione . Noi uomini , abbiamo un pubblico misto , e molto raramente possiamo ospitare minori . L'anno scorso abbiamo accolto 11 bambini . Per molto tempo abbiamo fatto che chiameremo " , chiamando apertura " , dal novembre 2013, chiamando un numero verde in questa guida servizio per dire loro dove possono andare lì quadrato . Nel nostro centro , a mezzogiorno ci si riferisce un elenco delle persone che stanno per essere inviato, poi , per un numero di giorni che ci poniamo le persone al nostro centro , per analizzare e individuare i bisogni , in modo che possa essere servito e accompagnato . Se la persona non ha questa valutazione sociale sarà continuare a chiamare 115 per un mese e si può tornare al nostro centro per essere accettato . Queste persone possono venire ai nostri centri per un periodo di tempo più lungo , in cui si cura un unico documento che informa delle possibilità che hanno . Ci sarà una scorta sociale , dove vengono informati di tutte le procedure , i loro diritti sono definiti e il progetto stesso è definita in relazione ai servizi forniti .*

*Quali sono i nostri obiettivi globali ?*

*I nostri obiettivi generali sono : beni che si trovano in una situazione di crisi in cui dobbiamo cercare di essere il più reattivo possibile . Anche per le persone più vulnerabili sia a causa dell'età , della salute mentale o fisica , si deve anche agire dal punto di vista educativo per coloro che sono nel sistema e che beneficiano di tutti gli aiuti sociali . Dobbiamo avere un atteggiamento educativo o pedagogico , ad assumersi la propria responsabilità . Grandi storie di emarginati per una strada molto lunga , cerchiamo di proporre un atteggiamento molto attento , definiamo l'intera questione dei diritti nella misura in cui è possibile .*

*Obiettivi specifici : persone di età , di salute , e il loro status amministrativo . Per quanto riguarda i più giovani che abbiamo avuto quasi 468 inferiore ai 25 anni che sono venuti al nostro centro nel 2013 . Notiamo che è molto difficile da trovare in strada , e la maggior parte di loro sono stati bravi o perché hanno avuto un conflitto con le loro famiglie o hanno lasciato la scuola ; e fondamentalmente lavorare con un altro paio di partnership, e cercare di lavorare per questi giovani ad andare nella vita attraverso un sostegno specifico per la situazione . La nostra più grande difficoltà è giovane , e l'unica soluzione è la sanzione , che non ci soddisfa . L'età massima per accedere all'host servizio è 65 , se una persona ha perso la sua famiglia e si*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*trova sulla strada e ha più di 65 anni è anche ospitato nel centro . Chiedo ai miei primi computer host che la durata è più breve possibile , cerco di vedere se queste persone possono verificare se hanno diritto alla pensione; orientare anche la persona per quanto riguarda una casa o di pensione di anzianità o di un piccolo appartamento con autonomia della persona , o forse semplicemente uno sguardo pavimento per conto proprio . Salute , molte persone che vengono nella nostra struttura ha gravi problemi di salute , problemi di alcol , abuso di droghe , problemi psichiatrici , abbiamo un infermiere e lei deve parlare con queste persone , li guida e si riferiscono . Una realtà del nostro centro è quello di accogliere persone con problemi di salute , alla gestione di posti per persone con disabilità , il limite è se le esigenze persona di aiuto con spogliatoio, l'alimentazione , perché non siamo in posizione poiché che richiede un livello di dipendenza . Abbiamo avuto molte persone per un lungo periodo le vittime di amputazioni dopo guerre. Oppure movimenti in Siria e Libia . Situazioni amministrative , abbiamo molte persone che arrivano alla nostra parte di incondizionato e non avere diritti , passa attraverso la Spagna , l'Italia , tra gli altri , e avere una carta verde, ma sono concessi in un contesto normativo di Dublino erano errate e che noi come istituzione ci ha messo in una situazione difficile perché non abbiamo alcuna possibilità di lei per lo stato dei loro diritti . Con l'accordo di Schengen e Dublino , Marsiglia è fortemente influenzata da esso .*

*Caratteristiche : presentano una serie di spettacoli , il centro è aperto 13h ogni giorno e la persona può arrivare da 13.30 e lasciare alle 9:00 del giorno successivo .*

*Lo scopo del nostro intervento sociale è che tutti sono progetti interni , vale a dire , abbiamo un lavoro da dire è diretta all'estero , il nostro obiettivo non è un'azione esterna , perché non abbiamo i mezzi per farlo , ma ci sono altri partner che fanno . A livello di lavoro della salute nella creazione di un accordo di partnership con altri 3 . Lavorano su una piattaforma di orientamento per individuare all'interno di una distanza di migliorare la loro situazione e cercare di lavorare in collaborazione con queste strutture , prevenzione ed educazione sanitaria , con i gruppi , l'identificazione della malattia , e le popolazioni in particolare individuando più rischio . Abbiamo anche sviluppare partenariati con gli ospedali , organizzano incontri per quanto riguarda questi problemi di salute sono più a rischio . Oggi , abbiamo per questo lavoro , una funzione di infermiere e spero di avere presto un operatore sanitario . Parlando di intervento sociale , l'obiettivo entro la fondazione di San Giovanni di immediata vicinanza di Dio e di sostegno , nel rispetto del diritto delle persone e incoraggiare la loro partecipazione . L'intervento mira a promuovere uno di hosting sociale da parte di una queste persone li guida attraverso un sostegno sociale nell'inserimento della persona .*

*I principi di intervento sociale che abbiamo fatto quando la persona entra in un dispositivo di urgenza , sono responsabili per accompagnare , e il loro lavoro è la situazione evolve e finalmente in grado di ottenere una casa adatta alla vostra situazione . Abbiamo anche*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*realizzato un impianto di stabilizzazione che raggruppa 36 persone e mira ad ottenere la gente al fragile impotente con problemi molto gravi per recuperare a livello fisico e sociale con accompagnamenti necessaria attenzione l'alcolismo , e tutte le attività che hanno finalizzato al loro reinserimento . Abbiamo 5 persone che lavorano nel campo dei diritti e sosteniamo 365 giorni l'anno . Abbiamo anche un inserto , il vostro obiettivo non è il soggetto di diritti e di salute e di altri, ma la proprietà , tutto il lavoro sarà fare la squadra di assistenti sociali per arrivare ad avere un alloggio autonomo . Se parliamo di professionisti coinvolti nell'azione sociale , abbiamo praticamente abbiamo nove operatori socio sociali e , e ospitiamo una squadra che si occupa di assistenza e il sostegno del popolo , e il processo di valutazione interna . Diciamo che hai appena finito la fase diagnostica e l'azione necessaria , insieme con il lancio del nuovo centro . La prossima settimana ci muoviamo nel nuovo edificio , e queste umanizzazione del lavoro, destinati ad accompagnare gli sviluppi al nostro lavoro, abbiamo un lavoro che facciamo con la consulenza sociale , e cambiamenti nella nostra struttura è un lavoro di fondo diverse funzioni . Così possiamo dire che siamo in costante cambiamento .*

Mr. Jack (registra ) , insieme con il vice direttore del centro presenta il modello di intervento a Londra .

*Questo è il progetto Olallo , con 31 posti letto. Nel 2008 ha aperto questo centro e dal 2008 abbiamo avuto 1000 utenti provenienti da questo edificio che è di proprietà delle sorelle , i servizi si affidano a dare il benvenuto alle persone più svantaggiate e per entrare nel progetto bisogna avere una storia di sonno sulla strada.*

*Credo che sia nostra responsabilità e penso che sia possibile coinvolgimento quella comunità. La missione del nostro centro è quello di soddisfare le esigenze della società senza discriminazione e il livello spirituale del popolo che serviamo . Vorrei commentare un po ' a discriminazioni significa nel nostro servizio si sottolinea che particolare , dal momento che noi non giudicare la persona che passare attraverso la porta , indipendentemente da quello che hai fatto nella tua vita non sarà giudicare . Si tratta di un aspetto molto importante per noi per accompagnare la persona che entra dalla porta perché hanno bisogno di mettere la loro fiducia in noi , e se si sentono come se stanno per essere giudicati , è , ovviamente, non andando a spiegarci cosa sta accadendo non venire alla radice di questi problemi . Essi provengono da Polonia, Romania , Lituania, Lettonia , Ungheria, Bulgaria e Slovacchia . Nei media europea soprattutto parlare molto negativamente di quelli di moda dell'Europa orientale , e la realtà dalla mia esperienza non essere essere più lontano dalla realtà , e presso l'ostello dove ho lavorato fino ad ora quello che dicono sta cercando di cambiare la loro vita . E questo è circostanze della vita hanno finito vivono in strada , e coloro che sono entrati nel nostro edificio abbiamo dato supporto . In pochi giorni vediamo che queste persone hanno trovato un lavoro e hanno iniziato il processo di reinserimento nella società .*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*Quindi, vediamo la tipologia di letti che abbiamo, il problema è che il programma Olallo è molto piccola . La distribuzione ci sono 8 posti letto di riconnessione , sono posti letto per persone che hanno trovato a vivere sulla strada, e sono persone che non riescono a rimanere a Londra , e sono le persone che hanno deciso di tornare a casa , lavorare con un team attrezzature riconnessione in strada per trovare queste persone e li accompagna in modo che possano entrare nei loro paesi d'origine , in modo da andare con loro. Ci sono anche letti a lungo termine per le persone che sono state sulla strada per molto tempo . Ci sono 6 posti letto medici , in particolare per le persone con tubercolosi , e che sta aumentando questa popolazione . A Londra abbiamo la capitale della tubercolosi , è qualcosa che può essere curata , ma in qualche modo vi è un aumento di persone che vivono in strada , in modo da lavorare con un team che rileva e cerca le strade . E questo servizio porta dell'edificio .*

*Il processo di come aiutare le persone non è esattamente parlando della persona . La parte più importante è quando il cliente è stato raccolto . Da quel momento , abbiamo sviluppato un piano. Il nostro risultato chiave è quello di seguire il " andare avanti " , fare il passo successivo , e non ritornano alla strada . Questo è l'obiettivo finale di non ritorno per la strada, e hanno accesso alle cure . Questo è il processo . Lavorare per la sicurezza sociale a Londra .*

*Come abbiamo fatto? E 'una lunga discussione di come chiamarlo , la verità è che abbiamo deciso , dopo molti nomi, spider, ruote , ecc . Abbiamo 3 diverse aree , e siamo entrati in questo schema e possiamo vedere come cambia , e alla fine abbiamo chiamato stella . I nostri operai sono con il cliente e rendere il processo di valutazione è semplicemente un esempio di domande, ed è un punto di partenza per la discussione con questo client , quindi controllato per vedere parola per parola , ma hanno anche la valutazione del intervistatore che ti fa l'intervista , che danno informazioni aggiuntive nella recensione .*

*Sono stati il nostro progetto di 1.225 persone , di cui abbiamo un 82 % di casi in cui le persone non sono tornati in strada .*

- **Aperto su quattro modelli di intervento Dibattito**

→ **Domanda** : una questione centrale di Londra , il programma Olallo è fatto . Come fai a sapere che non restituiscono alla strada che l'82 % ?

**Risposta** : Abbiamo una catena , un database , e sono registrati , quindi non abbiamo informazioni di questa persona . Per noi , il successo sta nel momento in cui lasciano il programma e non Olallo poi tornare per la strada , e utilizzare la risorsa .

→ **Domanda** : Ho tre domande , una per ogni sito che si baserà in ordine qui sotto .

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

**Chiedi centro di Brescia :** Le persone servite in qualche modo a far parte del progetto con un certo tipo di accompagnamento , ma vengono dopo , è quello giusto ?

**Risposta del centro di Brescia :** Tutto è molto semplice . Si comincia con un'ipotesi , io sono un adulto , ma in fondo io sono un boy scout . Col passare del tempo , io mi sto divenire è un esperto di Boy Scout , così posso dare utilità alla comunità. Dicono , tutti gli operatori sono ex utenti che partecipano al nostro programma .

**Chiedere al centro di Marsiglia :** In Francia hanno chiamato Dalo Act , la legge , come funziona ? O meglio , non che non funziona? Inoltre , d'altra parte , il sistema sociale francese ha una reputazione molto buona , e l'esperienza di coordinamento di pizzo con il pubblico per quanto riguarda sistema sociale è così?

**Risposta centro di Marsiglia :** Sulla prima questione di cui il nostro amico italiano , è un problema che vorrei contestualizzare nel nostro lavoro . Nel nostro ciclo di formazione complesso, il lavoratore - Contributor , ha la possibilità di lavorare e di coinvolgere gli utenti nei nostri servizi . Per la cronaca questo è anche problematico , è complesso , perché a volte sono in competizione con persone che hanno un diploma. Hanno reclutato giovani volontari che lavorano nel dipartimento in Francia. Ha fatto contratti con professionisti di questo problema, ma abbiamo 20 dipendenti che sono 56 gli ex utenti dei nostri servizi . Per quanto riguarda la legge Dalo è la legge di alloggiamento che obbliga lo Stato a fornire un alloggio a tutte le persone in strada, per noi questo significa nel contesto di accompagnatori . Dal momento che abbiamo a che fare con una persona , sosteniamo questa applicazione per i servizi legali , e la preparazione del dossier , il dossier che permette loro di entrare in una casa. Lo Stato è tenuto a fornire la possibilità di alloggi che viene dopo non può essere fatto , perché c'è un processo legale dove i nostri assistenti sociali aiutano le persone che serviamo . Gli assistenti sociali chiedono un reinserimento sociale , quando lavoriamo nel social network che nelle strutture di strada , contatto, quindi non c'è duplicazione , al fine di garantire la coerenza perché queste persone lavorano sono altre risorse di giorni , quindi l'assistente sociale ha bisogno di entrare in contatto con gli operatori sociali provenienti da altre istituzioni .

**Chiedere al centro di Londra:** per Londra , un commento , denominata " risultato " , che stiamo adattando e sicuramente si chiederà in futuro . Il funzionamento interno , fino a che punto la questione dei servizi di base , l'alimentazione , l'igiene , di lavoro autonomo ? Fino a che punto , su periodi relativamente brevi , si fa l'intervento a livelli così alti in uscita ?

**Risposta del centro di Londra :** Le persone che sono nel nostro centro , la stragrande maggioranza straniera resi conto che avevamo bisogno di imparare l'inglese , che insegnava inglese , questo noi è un'attività importante per le persone di avere un posto di lavoro , nello stesso modo in cui noi li aiutiamo per un colloquio , risparmiare denaro , forniamo anche la

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

difesa e li riferiamo ad altri servizi , sia da esigenze mentali o altri . Fornire anche il supporto per la post - riabilitazione. Le persone servite sono un po ' vulnerabili e hanno ancora il rischio di perdere la proprietà posteriore hanno ottenuto , stiamo cercando di proteggerli , in modo da non tornare dal sistema . In generale , lavorare in team specializzati che possono aiutare , e molto del lavoro che facciamo per essere onesti che facciamo al volo , perché dobbiamo essere molto creativi , trovare soluzioni , perché le vite sono spesso vite caotiche , complesso , e la soluzione deve essere creativi per trovarlo. Cerchiamo di non avere regole su come lavoriamo , come fornire qualcosa almeno 3 pasti al giorno e hanno un cuoco , ma ho anche cercare di organizzare serate , con il "club food" , un'attività con cui hanno accesso alle cucine , e hanno nella costruzione , e di offrire tale perché è un bisogno fondamentale . Le persone che fanno parte dei loro servizi perché credono che non ci sia nessuno meglio per aiutare una persona con problemi che altra persona che è stato lì. Ad esempio , un alcolizzato può aiutare un ex alcolista . Di quelli che lasciano il resort sono incoraggiati a mettersi in gioco per fare una sorta di volontariato . Poi abbiamo altre situazioni , un tipo di lavoro , si tratta di un aiuto , e abbiamo una persona che è molto alla mano , e abbiamo trovato una delle nostre ex membri , in questo modo creiamo più funzioni e consideriamo persone con queste competenze e futuro che li possono includere nel sistema .

→ **Domanda** : strutture di utilità non potevano fornire supporto a causa di non dare una soluzione , fare qualche nesso tra la funzione che sarebbe una situazione di servizi per le malattie mentali e di rete pubblica , sono molto duro e molto poco flessibile per adattarsi alle caratteristiche delle persone hanno commentato che avevano una collaborazione con uno psichiatra , come fanno rilevare un disturbo mentale per fornire o facilitare la cura ? I servizi pubblici tra ciò che misura possono fare qualcosa per aiutare queste persone?

**Risposte** : Il capo del centro di Marsiglia , che mira ad identificare una diagnosi mentale , hai bisogno di uno psichiatra , un assistente sociale non può diagnosticare questo , rilevare , sì, ma a Marsiglia servizi di salute pubblica organizzato squadre mobili . Ed è monitorato dai servizi sanitari pubblici , se il trattamento medico comprende anche una serie di decisioni per rimuovere il paziente dall'ospedale psichiatrico e lo accompagneranno nella vita sociale , vengono monitorati e ricevere alloggio, ma non parlare di altri problemi .

Il capo del centro di Londra si propone : in primo luogo sono i più difficili lavoriamo con i clienti , ma abbiamo diverse persone in una squadra che va fuori , vedi per esempio , usano ancora un approccio di squadra alla salute mentale e ci sono servizi sociali che comprendono attrezzature, ma anche avere accesso a psicologi , possiamo ricavare lì , se parliamo in generale , davvero promuoviamo o promuovere un ambiente psicologicamente stabile , vedere la persona nel suo insieme , come unità , così offerta , aumentare le attività quotidiane , come il nuoto club.

→ **Domanda** : Voi che lavorare a Barcellona è un bilingue in realtà voleva sapere se la presenza di questa seconda lingua è un problema per i programmi di reinserimento , in una città come Bruxelles , la presenza della seconda lingua crea molti problemi per gli stranieri e anche per i cittadini lì .

**Risposta** : Ovviamente ufficialmente vivere due lingue , se è vero che per le persone che sono immigrati , soprattutto imparando il castigliano , e poi nel secondo periodo , catalano , ma una sfida è una sfida , soprattutto quelle posizioni che hanno un certo livello di linguaggio . C'è il CNL avere vari livelli ed è destinato alla popolazione immigrata , o per rafforzare la stessa lingua . Da quello che il centro è anche parte si concentra sulla reintegrazione , alla prima diagnosi , vedere che i livelli di linguaggio una persona ha , e come questo livello può essere affrontato dal settore è rivolto , quello che troviamo spesso resistenza .

**Come funziona la rete pubblica sociale a Barcellona funziona? Presentazione dalla signora Carmen Fortea**

Rappresentante del centro signor Uribe Joan Sant Joan de Deu , Serveis Socials - Barcellona introduce rete lavoriamo nella zona di Barcellona . Si tratta di una vera e propria rete , e c'è una spina dorsale di questa rete che il Comune di Barcellona è attraverso la quale tutti i sistemi di protezione sociale pubblica è articolato senza tetto , e per noi non c'era nessun punto , spiegare il nostro modello di intervento dare uno spazio che sappiamo come lavorare dalla città di Barcellona . Per fare questo , abbiamo invitato la signora Carme Fortea è il Capo del Dipartimento di Vulnerabile Persons Area Qualità della vita , della parità e Sports City di Barcellona.

Chiama la signora Carme Fortea che spiegherà il modello di intervento della città di Barcellona .

Stiamo lavorando per il Comune in collaborazione con tutto il tessuto associativo della città , ma ogni volta che ha la possibilità di non riuscire a dare un riconoscimento all'Ordine in questo senso , perché fin dall'inizio l'inizio di ciò che le linee guida linee programma di intervento senzate in città, siamo andati insieme e crescere insieme con l' ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio .

La città di Barcellona ha sempre avuto una chiara volontà di un maggiore coinvolgimento con il gruppo escluso dalla città , il che significa che nessun intervento politico in questo gruppo da dare al Comune una chiara responsabilità nell'intervento . Come strutturare e come organizzare il lavoro con l'associazione di ciò che è stato costruito ed è ciò che caratterizza il lavoro in questo momento in città . Discutere anche il profilo e le risorse per l'alloggio . Le

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

modifiche che sono state e quindi l'adeguatezza di ciò che sarebbe in risorse senz'altro che si sono adattati, e, infine, le sfide e le proposte future.

Prima di entrare nel modello, inquadrando la città di Barcellona. È importante avere alcuni dati demografici per capire ciò che la realtà di Barcellona. Abbiamo una popolazione di 1.600.000 abitanti, ma abbiamo localizzato in una dimensione ed una altissima densità di popolazione. A Barcellona abbiamo 15.800 abitanti per km<sup>2</sup>, significa che c'è pochissima capacità di crescita urbana della città stessa. Il volume di immigrati stranieri che abbiamo nella città di Barcellona è 17,7%, tale rapporto non corrisponde all'attenzione collettiva ai senz'altro, in cui l' % è più alto, ma abbiamo rilevato una certa diminuzione del volume degli immigrati in città. L'età media della popolazione è di 43 anni. Il tasso di disoccupazione è del 17%, anche nei dati di dicembre in leggera discesa, e ben al di sotto quello che sarebbe il tasso di disoccupazione del resto della Catalogna, e il resto dello Stato spagnolo. La popolazione senz'altro nella città di Barcellona a fine dicembre era 752 persone che dormono in strada. Volume di risorse abitative disponibili in città e viene raccolto dalla Rete per persone d' Atencia Llar Senso. Abbiamo quotidiano 1450-1500 locali di alloggio giornalieri per senz'altro e sulla questione degli alloggi, alloggi sociali sono 10.000 abitazioni che sarebbe venute a rappresentare 1,5% di tutte le case che esistono nella città di Barcellona. Questo indicatore insieme al fatto di avere un reddito minimo di integrazione che si trovava reddito mensile di 400 - una certa autonomia completa € 450 al mese una persona, che si trova nelle possibilità di integrazione e, quindi, ottenuto dalla gruppo di persone senza fissa dimora, come possiamo capire in limitazioni veramente importanti.

Un piccolo modello con il quale lavoriamo per affrontare senz'altro. Concorrenza nei servizi sociali, è una competizione che è stata delegata la comunità autonoma, vale a dire, il governo della Catalogna, e la legge dei servizi sociali sono divise in due gruppi principali. I servizi che mirano gruppi specializzati, e quali sarebbero i servizi di assistenza di base che sarebbe che la riunione di primo livello corrisponderebbe direttamente ai comuni, vale a dire la popolazione in questo caso con i senz'altro. Pertanto, a differenza di altre situazioni, il che sarebbe un intervento di senz'altro corrispondono al comune. A Barcellona, i servizi di prima linea, sono decentrate. Ci sono 40 centri di servizio sociale, al servizio dei bisogni della popolazione. Nel caso della popolazione senza tetto, c'è una natura centralizzata campo servizio di intervento in tutta la città a causa delle caratteristiche della popolazione in termini di movimento e itinerantica. Pertanto, il Dipartimento per le persone vulnerabili è responsabile della cura del gruppo di senz'altro. Lo scopo del programma è molto semplice, l'obiettivo è quello di migliorare e superare la situazione dei senz'altro per essere il massimo possibile auto. Per noi è un successo di convincere qualcuno a farsi smettere di dormire per strada e con una prestazione di base, minimo e forse una stanza subaffitto o di una pensione vivibile autonomamente. In questi casi, i nostri servizi di coordinamento territorio sono molto



## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

importanti . Possiamo immaginare che con RMI 450 €, abitazioni a basso reddito nella città di Barcellona , un po ' , il grande dibattito che abbiamo è : noi le persone che hanno aiutato in molti casi a rimanere in una situazione di povertà non estremo , ma la povertà nel corso del tempo . Gli obiettivi del programma sono semplici :

- Generare risorse e servizi di assistenza che sono adeguati alle esigenze .
- Responsabilità Comunale , ma poi facciamo in coordinamento con l'associazione .
- Lavorare in tutto il resto della cura prevenzione e protezione ( salute, sicurezza, giustizia , istruzione, ecc . )
- promuovere lo sviluppo di una cura integrata per senzatetto , questo è dove la rete XAPSLI coinvolto .

Criteri di intervento . Ciò che caratterizza il modello è che da un lato abbiamo una azione molto proattivo , cioè , abbiamo il team di lavoro su strada . Così , siamo andati alla ricerca di persone che dormono per strada , e una volta che otteniamo queste persone si collegano , abbiamo organizzato una serie di risorse che sono progettati in modo a seconda dei profili , ma anche da un individualizzato , vista partecipativo , che ci permette di affrontare singolarmente ciascuno di questi bisogni . Abbiamo progettato un modello in scala che è in qualche modo ciò che ha e ha ricoperto vari modelli di intervento a livello europeo si stanno verificando . E questo è un modello in scala di un modello che è meno impegno a più impegno e più sostenere meno supporto . Il rafforzamento degli spazi di relazione è un elemento chiave attraverso centri diurni, dove il tema del lavoro arriva un ruolo importante in coordinamento con il territorio in quanto i senzatetto si trovano in zone della città , quale sarebbe il ESMESS progetto di team di salute mentale . Abbiamo un sistema di coordinamento con i cittadini attraverso un'applicazione informatica si arriva a squadre lavorare situazioni senzatetto di preoccupazione per i cittadini e ci chiede "spiegazioni" , allora abbiamo un elemento molto importante , lavorando con un singolo file . Vale a dire , tutti i servizi che vengono finanziate con fondi pubblici a Barcellona usato la stessa applicazione computer con il quale la tracciabilità di persone che vengono da noi per una certa risorsa può essere garantita per tutta la sua storia di partecipazione al programma senzatetto . Nella categoria di alloggi inadeguati , stiamo anche parlando con una popolazione collettiva itinerante di origine rom sempre meno così .

Qual è la struttura dei servizi che abbiamo nella città di Barcellona ? E , nella rete dei senzatetto ?

Abbiamo da un lato quali sarebbero le squadre che lavoriamo in strada o in un impianto che sarebbe il centro dei servizi sociali per i senzatetto , e avremmo un team dedicato di lavorare con il gruppo di persone di origine rom , sia portoghese e l'Europa orientale . Una parte di queste squadre , per lavorare e per ottenere la massima autonomia delle persone che

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

serviamo quali sarebbero i servizi di alloggio temporaneo . Sempre da un punto di vista temporale , visto che siamo i servizi sociali di base . Abbiamo le risorse che sono finaliste nel campo di applicazione comune. Finaliste corrispondono alla portata della regione autonoma . Qui vorremmo avere tre profili di risorse residenziali . Il primo si chiama host, che sarebbe il classico collegamento ostello. La cura di base che sarebbe qui fondamentale è andato a popolazione molto cronica , le risorse molto refrattari , e la popolazione ha significato un sacco di collegamento è , che quando abbiamo fatto che abbiamo fallito ma ha cercato di nuovo . E quale sarebbe più risorse abitative adeguate che avrebbe spinto volte a massimizzare l'autonomia delle persone che serviamo . In terzo luogo, vorremmo blocchiamo quale sarebbe l'alloggiamento inclusione sociale di sostegno socio-educativa . Avremmo centri giorni, per migliorare tutta la parte relazionale , e, infine, vorremmo coprire le esigenze di base che questo non sarebbe esclusivamente per i senzatetto, mense e sarebbe il servizio sanitario . Questi due servizi che serviamo come punto di ingresso o come mezzo di attacco per le squadre che lavorano in strada .

Come accennato nelle righe precedenti , nella città di Barcellona, ci possono essere circa 1.500 unità abitative , sostenuti con fondi pubblici avrebbero 997 . Sarebbe il resto delle entità in cui lavoriamo insieme , ma c'è questo sostegno finanziario. Centri 275 c touring asilo nido , 140 servizi sanitari spazi e 1.541 pasti al giorno , indipendentemente dai pasti che possono verificarsi in ostelli .

La porta di accesso al programma può essere bidirezionale.

- A, Collegamento. Cioè, la persona accedere volontariamente le risorse che abbiamo.
- Oppure, se avete già inserito in questi casi, derivare le risorse da un servizio all'altro .

Questo è un tratto distintivo del modello di Barcellona , perché abbiamo diverse vie di collegamento . Può essere street team , specificamente progettato per connettersi con le persone . Abbiamo la CPA , i centri di prima accoglienza , l'accesso diretto degli individui. Centri diurni . I servizi sanitari , pranzo sociale e CUESB , che è l'incidente e il centro di emergenza della città di Barcellona, che agisce per affrontare le emergenze 24 ore al giorno .

Invece , posso avere un derivato di accesso , vale a dire , qualsiasi professionista posso chiedere campo sociale , sia comunale o è un'entità , è possibile chiedere la possibilità di richiedere sistemazioni di cui sopra risorse . Poi, naturalmente , è il coordinamento con risorse sanitarie e carcerarie .

Partecipato al gruppo di senzatetto associazione Eurocitys tipo FEANTSA , ma in Europa c'è questa organizzazione dei comuni , e qui impostare alcuni parametri che ci hanno permesso di

standardizzare come lavorare le diverse città che partecipano a questo gruppo , ed è degno di nota che tutti i comuni stanno iniziando a lavorare su " Housing prima " .

Networking , ha osservato che dal 2005 , anno in cui la rete di assistenza è stata creata per senzatetto hanno lavorato per rendere Barcellona un modello di consenso con il modello di associazione . Attualmente in questa rete di 31 organizzazioni in città , con il Comune , che agisce come un motore della stessa , e come membro all'interno della rete . Ci sono stati due conti , e hanno fatto 3 segnalazioni pone come persones rete di assistenza senza tetto . Una parte di uno spettacolo che è stata eseguita con l'oggetto dell'intervento con i malati di mente nella città di Barcellona e una campagna di sensibilizzazione che è specifico per il gruppo .

Tra le varie risorse che abbiamo partecipato , il profilo complessivo della città di Barcellona è stato il 25 % sono donne prive di strada a tutti i servizi . In Street, il volume di noi donne è compresa tra 12-15 % , e il volume totale di persone servite , 30 % sono unità familiari . C'è un importante cambiamento che sta prendendo un po ' , sono di catering per le famiglie che non avevano precedentemente partecipato , che non individua dorme per strada , perché l'intenzione e la volontà del Comune è chiaro che quando c'è meno attenzione e ' veloce e urgente. Pertanto , non troveremo sul sonno strada sotto che si ritrovano carovane rom dormono, dormono su edifici solari o occupati . Il 70 % delle persone che hanno prestato servizio sono persone singole , il 63 % delle persone che hanno frequentato lo scorso anno era stato raggiunto ad un certo punto , quindi , significa che c'è un grado significativo di recidiva servizi , del resto , il 40 % della popolazione è il primo accesso alle risorse. Il tempo medio per la strada è di 2 anni e mezzo , la fase iniziale è del 62 % , che è il collettivo più facilmente recuperabili perché ci vuole meno tempo con elementi strutturanti . Il 40 % sono stranieri in situazione irregolare di origine straniera , perché ci troviamo al 60% . Il 51 % delle persone positivamente il processo , il che significa che siamo venuti fuori con il minimo di risorse o di risorse hanno completato alloggi residenziali finale .

Sulle sfide e proposte . Dal programma di assistenza per i senza tetto , abbiamo trovato negli ultimi due anni abbiamo iniziato a incontrare un gruppo di persone che per mancanza di altre risorse abitative sono entrati nella rete dei senzatetto , e questo sarebbe entrare persone hanno perso la loro casa , che sarebbe senza fissa dimora , ma esattamente come abbiamo definito il programma , è venuto a noi perché ricorrere alloggio, ma in realtà il problema principale avevano alloggi e che abbiamo dovuto apportare alcune modifiche importanti per adattarsi alcuni gruppi . Abbiamo servito in quanto il programma, ma abbiamo creato un paio di risorse , uno dei quali è l'ostello Hort Vila dove anche entra in un profilo che forse parte di ottenere un problema abitativo ci sono anche elementi di decostruzione al lavoro , ma principalmente la risorsa che questa funzione ci soddisfa che abbiamo un centro aperto alle famiglie che hanno perso la loro casa e non hanno bisogno di lavorare dal punto di vista sociale

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

, ma che sarebbe sulla strada e quindi evitare la permanenza in strada , diamo un temporaneo in attesa di avere alloggio alloggio permanente . Che cosa abbiamo visto? Tale voce di questo gruppo nel programma a pensare che tutto questo lavoro di prevenzione per tenerci aumentare la dimensione della popolazione di senzateo e così abbiamo aumentare le risorse destinate strutturati collettiva rimanere parziale e quindi regolare fallo , è stato bisogno di avere politiche di prevenzione in questo senso, quindi , c'è una torsione nell'intervento comunale negli ultimi due anni fanno orientare la prevenzione di base il territorio di servizi sociali , e la prevenzione di tenere a casa le famiglie o persone singole a rischio reddito hanno ridotto potrebbe perdere la casa e, quindi , attraverso un aiuto finanziario che potresti essere tenere in casa . Qui crediamo che le sfide sono chiare, se otteniamo che la prevenzione tra noi meno popolazione e quindi non passa situazioni di strutturazione . Maggiore offerta in casa a Barcellona 1,5 % di alloggi sociali non soddisfa le esigenze della città di Barcellona . Pertanto, come abbiamo cominciato a guidare città tutto sarebbe lavorare con il mercato immobiliare attraverso la concessione di sovvenzioni ai proprietari di case che sono vuoti possono vendere loro di essere utilizzati dal gruppo più esclusi .

Lanceremo il progetto " Housing First" . L'intenzione è che il comune ha un saggio su quella linea con il gruppo più esclusi della città e per fornire contrasto e ancora intervenire nel modello che abbiamo scala. Semplicemente proviamo e vediamo come funziona e quali lanceremo attraverso il mercato immobiliare . Dovremo migliorare i servizi esistenti , adattandosi alle esigenze . Abbiamo un problema porta girevole nei centri di prima accoglienza . La sfida essenziale , anche se la crisi è una grave difficoltà occupazionale .

#### **L'analisi delle somiglianze e delle differenze dei quattro modelli di intervento presentato in precedenza .**

Javier Prieto Responsabile Customer Care Sant Joan de Deu , Social Serveis - Barcellona ha la parola per spiegare il punto seguente .

Quando abbiamo iniziato a preparare la conferenza di oggi abbiamo trovato interessante da quello che abbiamo ricevuto in queste settimane , cercando di fare un confronto , guardate la relazione , i punti in comune e le differenze tra i rappresentanti dei quattro paesi che siamo qui .

E ' stato distribuito alle aree adattano bene in quali punti ci convergere e come ci differenziamo al di là dei fattori o condizioni che possiamo avere o da norme di legge o di fattori ambientali , ecc .

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

Per quanto riguarda la missione, visione e valori è qualcosa di più di identità di ciascun centro, ma una unificazione si verifica la necessità di specificare un livello di missione che è principalmente la fornitura dei bisogni fondamentali e questo si riflette nei 4 centri . Non solo non coprire i bisogni di base, ma chiedere il rimborso o il reinserimento di persone servite . Il valore principale è in un più evidenti , altri dal contenuto delle opere esposte o il contenuto del livello di intervento stile di lavoro : l'ospitalità . Abbiamo parlato alla reception , il resto di molti elementi che modulano il nostro modo di agire , reagire e trattare le persone che hanno bisogno di questa cura . Le differenze che ho trovato più sorprendente o riferimento confermata per le visioni e le missioni si sono uniti a Barcellona a pochi anni fa tutti hanno bisogno per generare consapevolezza e la conoscenza , che stiamo facendo in questi giorni è in qualche modo lo scambio di un conoscenza attraverso le nostre esperienze che in qualche modo tutti noi possiamo approfittare delle cose. E molto di Brescia e positivamente sottolinea la necessità di creare uno spazio di relazione e rapporti umani come un lavoro importante quando si inseriscono queste persone di base.

Un livello di risorse residenziali, indipendentemente Valencia e Murcia , perché ho i dati esatti , ma penso che tra i due centri saranno oltre 200 posti letto, che dovrebbero essere aggiunte alla fornitura totale di 572 posti letto offerto dalle risorse che siamo in questa stanza . Si tratta di un numero significativo , se in aggiunta si aggiunge Valencia e Murcia , andavamo circa 800 posti letto , in modo quasi equiparare fornitura alla città di Barcellona . La maggior parte dell'offerta residenziale si basa sulla struttura ricettiva collettiva o ostelli nella tradizione dell'intervento dei senzatetto con i poveri , gli esclusi attraverso ostelli , si presenta in tutta la copertura delle necessità di base , abbiamo parlato servizi offerti: sala cibo, vestiario, albergo in sé , ma anche integrate da servizi di sostegno sociale , laboratori , attività di formazione ... molto focalizzati su l'individualità delle persone servite e la necessità esistente per lo snap . L'obiettivo finale di tutti i centri è al recupero e al reinserimento della persona , e poi c'è una cosa che ho apprezzato in diversi progetti e sono stato curioso di Londra presentando come sono riusciti , ma hanno tutti dimostrato e rafforzato la modulazione temporale di permanenza a seconda del processo che si sviluppa la persona . Questo nostro modo di lavorare è molto importante, è una lettera che ci lascia a concentrarsi lavoro molto positivo viene fatto con la persona e riduce la pressione dei lavoratori quando dover trovare soluzioni per l'emergenza temporanea e non definitiva a persone che servono . In tal modo , otteniamo la produttività lavorativa . Poi, naturalmente , qualcosa che è stato in tutti i centri in rete e coordinato con altri servizi / centri . Le differenze principali , Brescia ha presentato e dimostrato il coinvolgimento attivo dei residenti in futuro, come una spina dorsale delle sue operazioni . Quanto a Barcellona , pavimenti e fornitura di crescita che si è verificato dal 2007 l'intervento residenziale con normale storia di mercato o no , ma l'intervento di un ambiente più standardizzato . Londra Brescia e molto specializzate presentato per quanto riguarda i letti di approvvigionamento . Brescia ha centri di profilo di età . Sono quelli che normalmente

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

frequentano i bambini immigrati non accompagnati , che hanno una sede specifica per questi ragazzi . Londra spiegato molto bene come dividere i letti a seconda della necessità dell'uso persona che di quel letto che può specializzarsi attenzione molto bene. E Marsiglia è incorniciato in un processo di miglioramento , in termini di miglioramento delle infrastrutture con una maggiore occupazione , una diminuzione della occupazione delle camere , che , dalla nostra esperienza possiamo dire che è un aiuto molto importante per intervento e quindi l'organizzazione più procedurale e interno di centro di lavoro .

Progetti complementari che facciamo , sono quei progetti che vanno oltre la regolare manutenzione dell'ostello . Quando diciamo che cerchiamo per la riabilitazione della persona credere che a seconda del contesto socio-economico di fattori temporanei , spesso stabilisce la necessità di stabilire progetti che iniziano , che hanno una temporanea e solo e che il sostegno tutta l'azione isolati da ostelli . Brescia, Londra e Marsiglia sono stati alcuni progetti che coprono emergenza sociale e il bisogno diretta per i senzatetto . Marsiglia stanno lavorando in un centro di salute , un progetto da rifugiati politici di Brescia e il funzionamento a freddo delle opere della città . C'è un team di strada a Marsiglia . A Barcellona abbiamo molti progetti incentrati sulla sensibilizzazione , la prevenzione e il coinvolgimento della comunità , crediamo molto in apertura del centro al quartiere , condividendo lo spazio con le organizzazioni di quartiere per essere sicuri di visualizzare l'ostello in quanto tale , perché il fatto di soggiornare in un stigmatizzata e difficile per una persona nel proprio processo , dopo i colloqui nelle scuole sono anche fatti come già spiegato in precedenza . Londra ho trovato molto interessante l'intera questione del sostegno di post soggiorno , vale a dire il supporto che rendono le persone al di là della residenza presso il rifugio per garantire il successo della persona e quando ho presentato hanno notato il progetto tubercolosi .

Gli obiettivi ei principi di intervento qui quasi tutti hanno convenuto , in quanto sono in linea con la missione , visione e valori dell'organizzazione . In tutti i casi il re cerca persona incluso favorendo la loro autonomia . Copertura dei bisogni fondamentali è dato, dicono che abbiamo disegnato in due obiettivi fondamentali : in cerca di reinserimento e la fornitura dei bisogni fondamentali. Soprattutto perché la copertura delle necessità di base è ciò che permette alla persona è servito a concentrare i loro sforzi sul proprio processo di reintegrazione . L'intervento precoce ognuno ha il proprio , ma tutti sono abbastanza allineati perché possiamo dire molte parole ma il contenuto e il significato delle parole è quello di essere la stessa . Sono emersi temi : autonomia, rispetto, attenzione al cliente centrato sulla persona che serviamo , che abilita la persona servita , dignità , ecc . Termini che sono stati uscendo normalmente nel nostro discorso perché in realtà abbiamo molto interiorizzato ed è la base del nostro modo di lavorare .

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

In HR , questo è stato più difficile da analizzare , perché Marsiglia e Londra hanno avuto una buona organizzazione professionale di scuole e una buona analisi della propria organizzazione, ruoli e obiettivi di lavoro di ogni ruolo , c'è un intervento da gruppi multidisciplinari . Marseille e incorporare personale sanitario di Brescia , Londra e Barcellona sapere cosa abbiamo personale medico. La partecipazione dei volontari a Barcellona nel corso degli anni abbiamo esperienza di incorporare utenti volontari in modo naturale dal desiderio per loro. Brescia ha incorporato . La presenza dei Fratelli di SJD , presso uno dei nostri centri rende una funzione di sostegno ai servizi e che il servizio non oltre e non limitarsi solo a fare il servizio .

La metodologia di lavoro , ci affidiamo ogni individuo attenzione , cerchiamo di migliorare il nostro lavoro per la portata dei potenziali centri di attenzione collettiva sulla necessità di ogni persona che viene da affrontare . Flessibilità di cura in base alle esigenze e cercare di soddisfare le esigenze delle persone alla realtà . Cerchiamo la responsabilità del residente attraverso individuato piani di lavoro è qualcosa che è stato evidente nella persona 4 centri . Si tratta di un compromesso e ha chiesto loro di essere i protagonisti del loro piano di lavoro . Per quanto riguarda la valutazione metodi sono divisi in due entità stanno lavorando con i metodi più tradizionali di come seguire una valutazione più informale degli obiettivi , attraverso l'osservazione, il centro meteo , senza molti dati formali evidenze e gli indicatori . Marsiglia, Barcellona e Londra stanno lavorando in maniera più formale attraverso audit , ha sviluppato una propria metodologia e valutazione del lavoro . Londra e Barcellona sono più simili . Marsiglia comincia ad entrare in un sistema di verifica e controlli interni che li aiuta ad avere un processo di miglioramento continuo e la valutazione continua del loro lavoro .

Come una visione trasversale voleva rafforzare la visione e la modifica di un modello basato sulla carità o semplicemente soddisfare i bisogni primari verso un modello di intervento richiedere l'iscrizione della persona , la persona è autonoma e avere gli strumenti che consentono in una situazione simile che è venuto alla situazione dei senzatetto , di articolare tali strategie personali per aiutare a prevenire e di non essere in una situazione di senzatetto . Il lavoro si è concentrato sulla persona servita e benessere , questa è una cosa siamo tutti d'accordo . Poi i centri estrilo hanno discusso i principi , i valori , l'identità dell'ordine è evidenziato in luoghi in cui siamo , rendendo il nostro modo di lavorare hanno un valore aggiunto rispetto ad altri soggetti altrimenti fare.

Le differenze che posso trovare sono fondamentalmente caratterizzati da fattori giuridici , per il diverso sistema di finanziamento pubblico , il contesto socio- economico , che modulano il nostro modo di lavorare . Pertanto , le differenze sono molto pochi per i quali potrebbe pensare che stiamo parlando di circa 4 paesi diversi .

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

Come proposte di miglioramento non abbiamo abbinato uno qualsiasi dei 4 centri , ma fondamentalmente la più ovvia sono stati: la necessità di migliorare la partecipazione dei residenti del centro . La crescita e la diversificazione dei finanziamenti è stato in 3 dei 4 centri .

**Domande aperte sia per la signora Carme Fortea come Mr. Javi Prieto che ha fatto l'analisi delle somiglianze e le differenze dello spazio quattro modelli di intervento .**

→ **Domanda:** Mi chiedo proiettare il futuro , a Barcellona , in relazione ai piani di inclusione , non solo con le persone che hanno trascorso più anni in situazione di senzatetto , ma l'intera gamma , cosa pensi avrebbe il peso dei piani di intervento 5-10 anni?

**Risposta :** Ho intenzione di separare la risposta in due blocchi , prima quale sarebbe il gruppo di senzatetto e quali sarebbero le persone che perdono la casa dopo uno sfratto e che il problema della disintegrazione sarebbe lieve , così , non sarebbe forse un accompagnamento . Una delle principali difficoltà nella produzione complessiva dei senzatetto è solo quello di avere una casa decente. Vi è anche un grande gruppo che l'uscita è poco indipendenti e quindi hanno bisogno di risorse residenziali per una vita collettiva tra i 45-65 anni , piccolo sé , piuttosto dipendente e avrebbe bisogno di un tipo di apparecchiatura qui sopra accompagnamento. Pensando al futuro , sia questo gruppo e l'uscita del sé , penso che gli alloggi sarà l' albero principale e l'alloggiamento per due ragioni , perché pensano mercato immobiliare dal punto di vista di efficienza può essere più fattibile pensare alla realizzazione di grandi attrezzature . Pensa compagno di stanza con il sostegno educativo può essere l'uscita di quel gruppo più cronico che i costi di ricollocamento delle attrezzature attualmente abbiamo . Ma abbiamo anche appartamenti condivisi possono servire qualche supervisione , la via d'uscita , perché custodia Barcellona è costoso e insostenibile , una persona non può , dunque , condiviso il piano con un qualche tipo di sostegno sociale per garantire la coesistenza . Come è sostenuto ? Se uno o più utenti che possono coprire il costo degli alloggi che è più vitale di una persona , ma quando pensiamo in situazioni di individui , famiglie che hanno perso l'alloggio, in parte a contenere la situazione e fornire aiuti per le persone non perdere la loro casa attuale , la via d'uscita non sarà edilizia sociale a Barcellona , purtroppo non ha fatto politiche abitative sociali , e Barcellona non sarà , perché non c'è spazio per costruire , oppure 10.000 lì dovremo aspettare per il "popolo morire " , che , o guardano le risorse del mercato immobiliare con il sostegno di contributi finanziari a persone o enti che possono avere quelle previste custodia o contratto o non ci lascerà , in tal modo , l'orientamento in pochi anni nella città di Barcellona sarà : la creazione di alloggi sociali , per quanto possibile , ma sostenere gli aiuti finanziari per le abitazioni per renderlo più accessibile per computer vulnerabili . Dal programma senza casa , penso che si dovrebbe coltivare poca attrezzatura , ma sta ancora mettendo se stessi Up è il tossicodipendenti attivi che ci sono delle difficoltà .



→ **Domanda:** Fare un lavoratore da Londra , lavora nella città di Lambers e abbiamo anche il problema che non esiste alloggi sociali disponibili , e la città sta offrendo incentivi speciali ai proprietari privati , e immagino che questo sarebbe un opzione . A Londra , abbiamo visto che molti nostri utenti hanno dovuto lasciare Londra non bastasse sovvenzioni e immagino la situazione è simile a Barcellona, ma facciamo avere programmi con proprietari privati ? Perché Londra è una situazione molto grave perché c'è un mercato immobiliare disponibile .

**Risposta:** Vi è ora un programma con proprietari privati che potrebbero essere note al resto dello stato chiamato lo stock di edilizia sociale , e qui c'è una collaborazione con il mercato privato , in cui un proprietario può assegnare alla gestione degli stock e ha una garanzia che , se non si paga la persona , si carica per l'amministrazione e c'è anche un supporto per l'accesso da parte di coloro che useranno la proprietà , ma ciò è che non c'è l'assistenza alla persona l'accesso a quella casa . La regolazione affitto è già basso , ma ancora , a quei prezzi vi è una notevole quantità di popolazione a Barcellona non è possibile mantenere quella casa perché coinvolge altri costi di mantenimento . Allora , qui se volete andare a promuovere la possibilità che aiuti sociali alla persona che utilizza la proprietà o se vi è un'entità per mezzo di affittare alla società , potrebbe coprire il differenziale di costo la proprietà in modo da poter effettivamente pagare la persona , perché stiamo scoprendo che non vi è alcuna possibilità di accesso agli alloggi nella città di Barcellona . Tale processo dicevano , a lasciare la città perché abbiamo anche il livello dei servizi sociali e casi di strategie di ricerca immobiliare che sarebbe al di fuori della città di Barcellona sta cercando , perché è alloggi più economici intorno all'area metropolitana . Abbiamo ancora un lungo cammino da fare, ma che stanno iniziando a prendere alcune misure .

→ **Domanda:** Lei ha parlato di un dialogo su alcune questioni politiche e di stabilire un reddito minimo potrebbe darci maggiori informazioni a riguardo , mi piacerebbe avere il vostro punto di vista personale sulla questione .

**Risposta:** Il tema di base o reddito garantito è un dibattito che è aperto, ha ricamo in tempi diversi , e non è stato raggiunto , almeno in Catalogna , mai stretto. Il Paese Basco ha un renda minimo garantito che si attesta a € 600 . Qui in Catalogna sono stati diversi tentativi di avvicinarsi a questo problema, e so che tutto ciò che si chiama Taula del terzo settore reti associative ombrello , con grande potenza a Barcellona sta stringendo discussioni a livello con il governo regionale , apertura di questo nuovo dibattito , firme e presentate da enti e cittadini di essere tra di discutere nuovamente la necessità di un renda di base garantita. Penso che la difficoltà è una questione di economico , quando si entra in una garanzia di reddito garantire si cammina in una situazione in cui i bilanci sono o non sono stati in grado di garantire che le persone bisognose hanno quel reddito . La crisi attuale , in particolare , il governo regionale della Catalogna rende soggiorno frenata , ma un tema fondamentale economico . Ci

potrebbe essere un'altra linea di dibattito , creare un reddito garantito se l'adattamento e la sistemazione di non impegnarsi troppo molti a cercare lavoro o vivere un po ' che l'amministrazione risolverla me tutto. Ma che è sul tavolo in Catalogna potrebbe contribuire a garantire un reddito minimo in questo momento con 400 € e non pensare di lavoro perché bassa renda l'inserimento è un Renda non garantito , che una volta concesso per un massimo di 5 e poi se la necessità della situazione della persona che deve continuare a estendere e sempre legato se il budget o no . Allora avete bisogno di aggiungere un elemento , che è che qui abbiamo un gran numero di persone che vivono integrati da l'economia sommersa , ed è davvero impensabile ad un reddito di Rendas pensare che la maggior parte delle persone non hanno il reddito non dichiarato , perché sarebbe impossibile con la quantità di disoccupazione lì .

#### **Presentazione di studi di casi provenienti da diversi centri / modelli di intervento .**

Sig.ra Sandra Soler , Assistente Sociale del programma Hort Vila e il signor Eduard Rafel , programma di Assistente Sociale Case figura qui di seguito un successo dal centro di Barcellona .

*Per spiegare il caso faremo un breve accenno alla biografia dell'utente che ci hanno dato il permesso di utilizzare il tuo nome . Fernando è il secondo 6 - fratello , suo padre è stato imprigionato un mese di nascita é . Destitute giovane stagista che ha dovuto Fernando e la figlia quando l'utente era 4 Madre . Tornò a casa della madre, all'età di 11 anni ea 14 lascerà a casa perché ottengono abusi fisici e psicologici da parte del patrigno . Inizia una vita marginale come madame aiuto e un adolescente inizia a bere alcol, cocaina , e tutti gli ambienti marginali . Provate a uscire dell'ambiente e arruola nella brigata militare e c'è un paio di anni, fino a quando decide di lasciare e andare opere concatenamento nel settore delle costruzioni in tutta la geografia spagnola , senza alcuna stabilità residenziale e solo ottenere di cui l'ostello Barcellona derivato dal servizio sociale inserire Comune di Barcellona a 44 anni . L'analisi delle cause della situazione che abbiamo trovato quando Fernando raggiunge l'ostello in cui la richiesta presentata era quello di ottenere un biglietto per andare a Lleida a lavorare nel settore stagione di raccolta , arriva per l'ostello e soprattutto per definire questa diagnosi è molto importante per il modello che usiamo è come la persona si sente , come vive la situazione e le cause che hanno raggiunto quel punto e li induce come ci si sente , vive , tutta questa situazione ; definire una diagnosi iniziale .*

*Diagnosi iniziale : raggiungere l'ostello nel settembre del 2008 singoli Maschile 44 anni .. Viene fornito con l'obiettivo di raccogliere fondi per il trasporto e andare a lavorare la raccolta della frutta . Senza rete di sostegno , dove si rileva una solitudine noto. Sospetto di abuso di alcol , questi nelle prime settimane ero in ostello . Molto viaggiando per l'esistenza relazionale*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*residenziale o nessun attaccamento ad un territorio o di risorse e apparentemente senza sostegno familiare . Nell'esperienza di lavoro è molto concentrato sul settore delle costruzioni , ma non hanno una professione qualificata . Per identificare la relazione di aiuto che era più significativo cambiamento di accompagnamento di Fernando , chiediamo che ci rendere la tua esperienza scritto i pezzi più importanti per lui nel descrivere le parti più importanti della relazione d'aiuto che è stato quello di esporre questo caso, come ha vissuto .*

Poi si legge una storia che stai scrivendo il vostro soggiorno ed i momenti che hanno vissuto lungo i cinque anni è stato nella risorsa .

*Metodologia di intervento :*

*Prima fase di esplorazione . Analizzare la situazione . Sapere quali ragioni hanno portato la persona alla situazione dei senzatetto . Lavorare con lei questo non è facile . Identificare i bisogni e da lì sviluppare obiettivo di soggiorno , diagnosi iniziale , un piano di lavoro ed eseguire una serie di azioni da realizzare per consenso , sia la persona che stiamo servendo come le azioni o impegni che abbiamo come professionisti dobbiamo assumere ogni volta che abbiamo un caso a portata di mano . Infine , valutare la diagnosi , il piano di lavoro che abbiamo sollevato con lui e valutare se ha raggiunto quello che abbiamo stabilito , e se fossimo in grado di offrire quello che abbiamo detto che volevamo ottenere . Durante il processo ci sono stati due assi che sono molto importanti per capire come questo è stato fatto durante questi 5 anni . Una prima fase è accaduto presso l'ostello e non c'era cosa è stato fatto per ottenere gli aggiornamenti . La persona che ha avuto problemi con l'alcool , ha fatto il lavoro di riflessione che l'alcol aveva avuto più problemi che benefici e iniziare a fare il trattamento . E questi cambiamenti proposti potrebbero essere effettuati . Poi ci fu una seconda fase che tutti questi cambiamenti , farli non è facile , e la seconda fase , che ha provato è che la modifica è stata mantenuta nel tempo , ed i livelli di programma che fornivano era che questa manutenzione è stata sostenuta per tutto il tempo che era .*

*La cosa più importante quando Fernando è venuto al rifugio è stato sempre un legame con noi . Questa era una zona che ha funzionato , un altro è stato ottenere un basso stabilità residenziale che possa dare una struttura e una garanzia di stabilità per le loro esigenze di base e tutto ciò che comporta l'adesione di un territorio . Per sostenere le attività della vita quotidiana , in particolare ha lavorato su pavimenti , per esempio con l'assunzione di farmaci . L' intera questione del recupero dei legami familiari , che inizialmente sembrava che c'erano figure di tutta la famiglia , e gradualmente apparvero la madre , erano fratelli , fratelli , ecc . In termini di occupazione , ha fatto la sorveglianza di formazione , è stato presentato a diversi lavori , ha ottenuto uno come bidello lasciato dalla malattia, ma poi si voltò a guardare e ha trovato fino ad oggi . E 'stato anche molto importante fornire un ambiente sano per tutta la vita era in ambienti molto marginali . E 'stato anche importante lavorare l'area economica ,*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*perché potrebbe ricevere la disoccupazione , poi è andato a lavorare . Gestione economica e pianificazione del territorio è stata fatta , e una riduzione del debito che era in corso .*

*Che intervento focalizzato ?*

*Persona al di sopra rendendo il protagonista del processo. L'importanza delle decisioni di lavoro e incoraggiare le loro responsabilità . Rispettare il tempo necessario per assumere e / o rinforzare modifiche . Per quanto riguarda genuino e sincero , sia come supporto del team . Empower indicatori fornire rinforzo positivo . Infine, l'ultimo punto di promuovere l'apprendimento : Error = apprendimento . Siamo consapevoli che non ci sono errori , quando è stato suggerito che il caso dovrebbe essere riuscita avuto i miei dubbi , non che credeva successo né il fallimento . C'è sempre una esperienza di apprendimento per l'utente , persona, professionale , squadra ... e che l'apprendimento può risultare bene o no , ma ci aiuti a tenerne conto e quindi conosciamo la direzione che dobbiamo prendere .*

*Fernando ha lasciato il programma nel gennaio 2013 , e continua a lavorare oggi , conserva il consiglio piatta e ancora vedere la famiglia . Continuo legata a San Juan de Dios a fare volontariato come scuole testimoniano le questioni di chiusura come il debito e va di tanto in tanto per chiudere .*

*Poi hanno un successo dal centro di Marsiglia .*

*Presenteremo lo stato del signor RK perché non ho nessun accordo per discutere la situazione. Lui era al riparo durante la notte , tra il 4 - 26 giugno 1993 , è una situazione di durata molto più breve rispetto a quello presentato dal team di Barcellona. Mi metterò un po 'di attività con il nostro ospite questa sera . Le case rifugio circa 265 uomini ogni notte tra il 18 e il 65 . E ' una figura piuttosto significativo con una squadra in grado di piuttosto bassa urgenza e vorrei dire che nel giugno 1993 , quando il signor vino RK , non vi era alcuna assistenza sociale al pronto soccorso , io stesso sono un mediatore , quindi lavoro con le persone che soggiornano , e il mio ruolo è particolarmente accoglierli nel centro . C'era un obiettivo specifico in questo accompagnamento , quindi , abbiamo avuto un'accoglienza incondizionata . Cioè , a prescindere dalla persona che viene al nostro ospite , abbiamo ricevuto nelle migliori condizioni possibili . Quando il signor RK arrivò quel giugno un ricevimento alla porta , cioè , le prime 220 persone che sono venute avuto accesso alle basi , come è stato ancora arrivando, e quando ha raggiunto la quota , il resto respinto . Quando quella persona non è più venuto avuto tutto lo spazio disponibile . Era una persona che aveva ovviamente speso un sacco di tempo sulla strada , gridando , avuto sintomi di alcol , sporchi , trascurati . Come era possibile per accontentarvi , ha colpito il marciapiede per cercare di spiegare che purtroppo è andato a dormire in strada ancora, ma ho dato un foglio con un disegno che spiega il tempo che doveva venire il giorno successivo . Non sapevo se ci sarebbe stato un sequel o no , ma il giorno*

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

*successivo alle 13h stato il primo in coda . E ricordate che quelli ammessi può raggiungere 13.30 , il primo ad arrivare avuto accesso all'host . Questi casi sono una situazione difficile , ma oggi è cambiato l'operazione chiamando un numero di telefono sono garantiti per essere ricevuto in serata / notte o avere una disabilità o di un problema . Penso che fosse rumeno e , a volte bisogna stare attenti con l'idea che abbiamo della gente , ma non era il caso . Il giorno successivo abbiamo iniziato a creare un piccolo link e ho guardato . Il primo lavoro abbiamo avuto molte barriere alla comunicazione , ma quando è arrivato il giorno dopo ho fatto una serie adattata per quanto possibile, in quanto non possiamo accogliere tutti allo stesso modo in quanto dipende dalle circostanze . Il fratello ha aperto il suo "salotto " e il signor RK ha attraversato il salone e ha proposto subito una doccia , cambiare i vestiti , e ha scoperto che i suoi piedi erano in quello stesso stato di persone che camminano per la strada un sacco , uno stato pietoso . Così abbiamo dovuto lavorare sia nel campo dell'igiene e della salute in modo che la persona possa riacquistare una certa dignità e di essere parte di un collettivo senza essere stigmatizzato come un semplice mendicante . Uscendo dalla doccia , mi sono reso conto che avevo la pelle bianca , che non era romena , ma era tedesco . Per fortuna abbiamo avuto una camera singola in cure d'emergenza , hai fatto un limitatori di trattamento di disinfezione , e improvvisamente era un altro uomo . Con questo tipo di persone è essenziale per prendere un po 'di tempo , anche un paio di giorni , perché questa via di uscita è anche una grande violenza a queste persone e raggiungere un gruppo di questo tipo , immaginare, ci sono 220 persone di tutte le nazionali con un sacco di violenza interna , con tutte le difficoltà , così ho deciso di trascorrere un po ' di tempo e ho pensato che quando aveva mangiato , avrei bisogno di dormire e recuperare un po' e ho trascorso due o tre giorni che era lì . Voleva iniziare a parlare e chiedere le cose , ma ho accelerato questa richiesta , ma ho pensato " vedremo" . Quando ho capito che era tedesco con la mia limitata conoscenza della lingua tedesca, un legame è stato stabilito tra noi . Così ho preso il tempo di ascoltare , mi ha detto che veniva dalla Spagna , ma non sapevo esattamente come lui non fosse venuto a noi dalla Spagna . Da qualche tempo a causa della crisi non riusciva a trovare lavoro , e la questione alcol aveva anche rallentato . Abbiamo avuto diversi scambi e dopo pochi giorni ho detto che volevo tornare nel suo paese dopo 15 anni .*

*Il terzo livello di cura , abbiamo contattato il consolato tedesco a Marsiglia , con cui funzionano bene ordinare i documenti ufficiali e vedere se qualcuno in Germania sarebbe preso cura perché vedere la sua famiglia prima di tornare a voluto trattare il suo problema di alcol . Noi lavoriamo con la rete Caritas per vedere se potevano finanziare disegno di legge questa persona ritorno al suo paese. Lavorare con il consolato tedesco , era molto efficace perché hanno immediatamente identificato da quanto tempo aveva lavorato in Germania , che aveva i diritti in materia di sicurezza sociale e poteva organizzare il loro ingresso in una clinica per trattare il problema con l'alcol . Ma ho pensato che questo uomo non poteva più andare. Anche in questo caso , l'atto ambasciata e la stazione di Francoforte attesa per questa persona , al*

*momento del suo ritorno . Infine , la San Juan de Dios Fondazione ha finanziato il biglietto dell'autobus 80 € .*

*Pertanto, la nostra partecipazione è stata piuttosto breve ma caso di successo , perché ospita 220 persone ogni sera , con un piccolo lavoro di ricezione , è evidente che non si può trattare ogni situazione singolarmente . Per me , questo evento è stato un successo. E 'una storia un po' più basso di quello che hanno avuto prima , ma per me, era una persona che era con un grande ringraziamento alla Fondazione di San Juan de Dios . La maggior parte del tempo , il nostro più grande ostacolo è gli stranieri la mancanza di qualsiasi diritto in Francia . A Marsiglia , non si conosce l' % degli immigrati che frequentano questi centri , e non si può dare una risposta e questo provoca grande frustrazione per gli operatori sociali .*

*Concludo collegando alla temporalità del soggiorno perché in precedenza ha parlato della proprietà circa e che è qualcosa di difficile da fare in situazioni come questa , quando diamo il benvenuto estranei , da un lato abbiamo l'assistenza incondizionata e , ma perché per quanto tempo ? E tuttavia , tali limiti dovrebbero fissare ad un certo punto , ma non le squadre sociali , perché non possiamo. Ma si tratta anche di dare speranza alla persona, ma non dobbiamo lasciare in eccesso*

Poi presentare un caso di studio dal centro di Londra .

Abbiamo cambiato alcuni dati privacy come nel caso di Marsiglia per proteggere l'identità e la privacy dell'individuo . Chiamo Matteo. È un uomo rumeno , anni 30 - dispari , è venuto in Inghilterra a pochi anni fa per lavorare , ovviamente, nel settore delle costruzioni , e fatto i soldi , così come lo era il boom ha approfittato . Ho prima è venuto nel Regno Unito , un sacco di informazioni della sua vita in Romania , ma so che ha avuto contatti con i servizi per alcolisti , e anche per un periodo abbastanza lungo di tempo ha avuto problemi con l'alcol , avevo diversi periodi di cessazione , e nessuno di questi fosse successo , non è stato in grado di mantenere . Ha avuto un buon inglese , e quando non beveva anche lavorato bene , ed era anche in grado di contribuire alla società è stato un buon lavoratore . E ' stata una bella , persona gentile . Poi è venuto nel Regno Unito , e il rapporto che ho finito per la strada , era collegato al suo rapporto personale si rompe , e ha parlato molto di un problema che ha avuto con uno di questi rapporti personali in connessione con una grossa somma di denaro e sempre era stato rimosso e che era al livello di alcool , sempre parlando del denaro e la fiducia che aveva messo su quella persona e anche provato a contattare la persona che ha fatto a volte , che ha dato come risultato che polizia, ecc per essere coinvolti . Cioè, quello che noi chiamiamo una sorta di co - dipendenza , a parte ha avuto un problema con l'alcol che non è stato risolto e che aveva fortemente influenzato la sua vita . Penso che sia veramente venuto su tutto, che non poteva essere peggio , e quando vivevo senz'altro sulla strada. Poi la squadra strada alla ricerca di persone senza fissa dimora , e l'agenzia lo di cui il nostro progetto

## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

Olallo . E 'stato apprezzato da noi e fondamentalmente la prima cosa che abbiamo fatto è stato cercare di mettervi in contatto con un servizio agli alcolisti locali, in modo da poter iniziare ad affrontare questi problemi di alcol , ha fatto, ma non abbastanza. Questi servizi non sarebbero alcolica, ma del tutto impegnato a questi servizi . Ha avuto alcuni lavori , lavori isolati mentre nel nostro progetto Olallo era un lavoro , per esempio nella costruzione e forse era di due settimane, e poi avrebbe cominciato a perdere perché bere forma troppo e non strutturati . Mentre in Olallo , ha avuto anche molto impegnativo , un comportamento molto profonda , ma ora penso che quello che era, tutto quello che ricordo era un problema per tutti, perché non è un ostello c'è un divieto , ma mentre in Olallo consentito solo nel bere camere e Matthew hanno ovunque fastidio lavoratori e di altre persone. Costantemente si richiede un cambiamento di operatore sociale , che alla fine mi ha aiutato a parlare con lui . E 'stato il primo punto in cui avevamo dimostrato che doveva accettare la responsabilità . Inoltre , abbiamo dovuto escluderlo in molte occasioni , è stato difficile e un problema per noi dover escludere un certo tempo , un ora , giorno, settimana , e ci sono stati molte volte hanno dovuto farlo , ma ci fu un tempo in cui non è più potrebbe trattenere all'ostello , così abbiamo detto " devi andare , devi lasciare l'ostello ma vi farà risparmiare camera e quando si è pronti per iniziare a trattare il problema alcoliche e comportamentale si può tornare indietro , parleremo con voi e vedremo cosa fare per restare . " Ci sono volute due settimane per arrivare al punto in cui si è stufata e ha deciso che stava per continuare questo programma per la dipendenza . Matthew era stato molte volte nel programma di disassuefazione , anche nel loro paese d'origine , così abbiamo dovuto entrare in una conversazione con lui in cui abbiamo dovuto convincerlo che sarebbe la settima volta che avrebbe fatto una dipendenza . La definizione di follia significa che si ripete più e più volte le stesse cose, ma aspettate un risultato diverso , ma non ripetere . E questo è più o meno come Matteo viveva . Abbiamo detto , "Non si può fare solo dipendenza, devi fare una riabilitazione , almeno 3 mesi di esso , perché ovviamente la cessazione non funzionerà . " Ero davvero spaventato , ma lo ha fatto , e sembra che ha funzionato . Così ho seguito il programma di riabilitazione , smise di bere e ora lavora a tempo pieno nella costruzione, Olallo entrato nel progetto , ma è anche lo stesso volontario .

Prima ho parlato di come parliamo di utenti del servizio, e quanto spesso questi utenti a comprendere meglio un altro utente , non i dipendenti che non hanno avuto questa situazione , hanno una migliore comprensione della situazione . Abbiamo anche lezioni di inglese e, a volte è difficile per gli utenti di lasciare . Costa molto , e talvolta queste classi inglesi non hanno un sacco di gente , a volte 4 o 5 si frequentano , ma di recente Matteo è stato finalizzato e ha lavorato con l'insegnante di inglese e fondamentalmente gli diede il permesso di andare in giro per l'ostello e quello che ho fatto è stato cercare di convincere la gente sottolineato la lezione di inglese . E ha ottenuto insieme ad un altro utente del servizio . Ha ottenuto 17 persone a frequentare le lezioni di inglese. Penso che questo è un risultato impressionante per esso e

mostra come gli utenti possono sostenersi a vicenda , e per me dimostra anche l'evoluzione che ha ottenuto Matteo ha più autonomia, è tornato alla sua dignità , e anche è contribuire alla società . Io continuo a pensare che sia troppo presto per lui, perché è stato solo otto mesi da quando non bevo , e il lodge è circondato da persone che lo fanno . Ma è stata una sua decisione . Per questo caso specifico , ciò che abbiamo imparato è una sfida per trovare il giusto equilibrio tra ciò che è di supporto e di sfida , che è in qualche modo che cosa offrite e che cosa si può scegliere , e insistere è stato molto difficile per noi mettere quella persona per la strada di nuovo . Un'altra lezione che abbiamo imparato è che abbiamo lavorato come una squadra completa , vale a dire , ognuno ha avuto un tempo da accompagnare Matteo nel processo per portarlo ai vari servizi .

**Domande aperte sui casi di spazio esposto.**

→ **Riflessione:** farò senza dubbio , ma una riflessione. Sulla base di quanto è stato detto dei casi , una riflessione che abbiamo discusso in precedenza nella pausa , è che penso che non importa dove sono stati questi tre casi , a mio parere , potrebbero essere presentate come una storia di successo perché penso che la tre azioni ha fatto il lavoro con le risorse che erano disponibili , in modo efficiente.

→ **Domanda:** Voglio prendere dopo l'uscita del sistema che accompagna l'ostello . Quello che mi chiedo è : in Spagna , hai anche pubblicitari quartieri per convincere la gente fuori dal processo di monitoraggio dopo l'ostello ?

**Risposta :** Sì e no . Cioè, in alcuni casi , se tale riparo molte persone se lascia il riparo e va a vivere tale subaffitto pavimento , a seconda che su questo piano lasciare la registrazione sul pavimento stesso , questa persona può avere un legame territoriale che non consentono di accedere ai servizi che sono più vicini al loro quartiere in un modo molto più semplice .

Di seguito è riportato il piano per la signora Carme Fortea rispondere a questa domanda : ho capito che la questione ho chiesto il tizio si sarebbe concentrata sulla zona di coordinamento , non solo dal campo di applicazione di quello che sarebbe dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio , perché si dispone di un settore con risorse che disponés . All'uscita di ogni piani residenziali o collegati inclusione qui se potevamo ricorrere altra cosa è che la pratica dovrebbe essere meglio coordinate , ma il modello stesso che offre la possibilità che l'uscita di un riparo se persona autonoma non è sufficiente per avere un rapporto professionale con i servizi sociali territorio di base. Il modello fornisce servizi sociali a Barcellona , 40 centri di servizi sociali che lavorano con persone che hanno un domicilio nel territorio. Così , se una persona lascia un ostello va a un appartamento condiviso o meno , la possibilità che viene servito e il monitoraggio è stato avviato dall'ostello per continuare territorio servizio sociale lì .



## First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

### *Coping with the changing face of the homelessness and social exclusion in time of economic crisis*

Come spiegato prima che il modello Barcellona ho parlato dei servizi che sono collegati a San Juan de Dios e la città sono fondamentalmente due, uno Hort de la Vila e l'altro è dels Creu Molers , magari ai piani devono migliorare su quella linea ma quando esce tre cose possono accadere che è completamente autonoma ( non è necessario alcun follow - up) , che è relativamente autonomo (e quindi passare un link di San Juan de Dios ), o essere dei servizi sociali che intervengono territorio.

→ **Riflessione del centro di Londra** : secondo il nostro database abbiamo dove ogni una delle persone che sono state in contatto con i nostri servizi lavorano in strada , e considerando che siamo in strada da alcuni link non dopo l'ostello non possiamo dimenticare che dobbiamo chiedere che tipo di rapporto hanno ? , e che tipo di sostegno può essere necessario ? Penso che l'esistenza delle case in cui le persone possano vivere lo stesso tipo è molto importante. In questa fase di post - riabilitazione , la verità è che quello che facciamo è andare fuori e due settimane dopo aver lasciato l'ostello , vedremo come vanno , e per questo ci affidiamo al team di supporto di convivenza sui pavimenti ed evitare loro di essere senza fissa dimora .

→ **Piccola valutazione** : Dopo le presentazioni di Barcellona e Marsiglia punta temporalità nell'intervento . La preoccupazione di come un lungo soggiorno può essere una sfida , piuttosto che un beneficio per la persona , può rimanere istituzionalizzata , eccessiva dipendenza dell'istituzione e quello che ti porta , così invece di fornire competenze e autonomia per l'individuo , stiamo creando una dipendenza . L'approccio e anche se l'intervento di Fernando era di 5 anni ( che è eccezionale ) , lavoriamo anche come addio svincolo di persona , e che fa parte del nostro intervento sociale.

→ **Domanda**: io parlerò di un argomento che Jack accennato, l'espressione inglese è " metti la carota davanti ad una persona di tornare indietro " sul collegamento che si crea e se non fosse auto esclusivo . E non è stato troppo esplicito .

**Risposta** : in qualche modo di andare a rinforzare positivamente e negativamente . Abbiamo parlato la punizione per esempio , ma anche bisogno di sentire il riconoscimento , incoraggiare, ecc .

**Risposta se esposto da Barcellona** : il rinforzo positivo abbiamo detto prima non è solo il caso di Fernando , ma è in generale le persone che sono in strada , che l'auto abbandonate e si distrussero ha, come comprendente le modifiche sì, avete bisogno di quel rafforzamento e che le prove di ciò che va nella giusta direzione . Obiettivi realistici e che dipendono fondamentalmente perché se non sarà molto difficile da raggiungere . Sulla questione del disaccoppiamento , quando accompagna il lavoro così tanto tempo prima , al primo tempo abbiamo discusso la questione di chi decide che il disaccoppiamento è vero che l'intervento deve finire , ma il totale disaccoppiamento l'utente decide che ha avuto molti cambiamenti .

**Risposta caso esposto da Marsiglia :** Sono d'accordo , ma abbiamo osservato ora una situazione particolare a Marsiglia , i team e gli utenti soffrono , per le opere, la metà del rifugio è chiuso. Per alcuni che è apparso nel nostro centro cronicamente che ha prodotto una sorta di cambiamento , cioè , che sono stati vicini anche prima quei 100 posti letto. Qualcosa è accaduto nella loro mente che questa rottura si è verificata nella frequenza regolare . E 'qualcosa che non possiamo controllare .

Vorrei anche aggiungere in merito a singoli alloggi , che le persone che si trovano in emergenza abitativa , penso che sia un equivoco che unico involucro è la soluzione a guardare, e lo dico perché lo scorso anno spendiamo utenti un sondaggio anonimo di persone che frequentano questi centri , e realmente interessati alla storia di queste persone , e la maggior parte non aveva mai vissuto da sola . Pertanto , la ricerca di una casa singola , non è sempre l'unica soluzione che può funzionare per la persona . Pertanto, il progetto di edilizia abitativa insieme sembra importante .

**Il signor Joan Uribe fa un sapere :** qui a parlare di abitazioni condivise è un significato molto importante per il modello del tema "Housing First" . Per questo posso riferirsi soltanto alla mia esperienza recente che stiamo lavorando con appartamenti , circa 7 o 8 anni , ma dalla poca esperienza che accumulare la differenza nel lavorare con le scuole e le case e l'esperienza che stiamo vivendo , per esempio abbiamo una superficie di Barcellona, che sono molto grandi case , dove 9 persone risiedono , ma abbiamo anche due appartamenti piano terra di 2 , 3 e 4 posti . Poiché è possibile perseguire gli obiettivi sono molto diversi a seconda del numero di posti a sedere .

#### **Chiusura della conferenza dal Sig. Manuel Lecha .**

Il signor Joan Uribe rappresentante del centro legale Sant Joan de Deu , Serveis Socials - Barcellona introduce il signor Manuel Lecha che 10 anni è il coordinatore di zona sociale della nostra provincia di San Juan de Dios .

Sig. Manuel Lecha ringrazia tutti i partecipanti in questi giorni e fa una serie di riflessioni sullo stesso a seconda del contesto sociale .

***Labor Day è chiusa fino a Venerdì .***

**Barcelona , 4 aprile 2014**

**Visitate le diverse risorse a disposizione del centro .**

Diviso per nazionalità , e accompagnato da diversi professionisti per facilitare la traduzione , viene utilizzato durante la mattina del secondo giorno della giornata di lavoro , i programmi dei centri :

- Creu dels Molers
- Hort de la Vila
- llars

Spiegare , vedere, capire e fare tutte quelle domande che sono sorte durante il giorno il giorno prima .

**Chiusura del programma dal Sig. Uribe e il signor Joan Galasso Carlo .**

Infine , signor Uribe e il signor Joan Galasso Carlo chiuso la conferenza ringraziando tutti per la partecipazione e spiegando l'ultimo passo in questi giorni .

Hanno provato molte cose , così i partecipanti per raccogliere dai centri viene proposta , e scrivere cose positive , cose negative e idee per miglioramenti ai vari centri che si sono esposti e anche i loro centri .

**Conclusioni e valutazioni primo congresso europeo .**

Un periodo in cui i diversi centri che contribuiscono idee , e poi li svuota nella posizione in cui questo viene fatto è di sinistra.

***Fine diventa primo incontro europeo tenutosi nella città di Barcellona .***