

PARTICIPANTS MEETING ASSESSMENT

Intervention model. (Barcelona , April 2014)

Centers for homeless: Marseille , London , Brescia , Barcelona

MARSEILLE

Positive

- ✓ It has highlighted the process of modernization and change to individual rooms and special attention and sensitivity to accommodate the problems of emerging situations
- ✓ A commitment was perceived with the person served
- ✓ working with young homeless people is highlighted
- ✓ Work focused on the recovery of habits and dignity of the person, and the high number of people attended due to the large capacity of the center is valued positively.
- ✓ The very positive attitude of the professional team of Marseille is valued , and the hard work that is done in the center
- ✓ Using computer program to manage the center

Negative

- ✓ It is considered that there is not enough staff hired, and stressed that until April 2014 has not been provided a computer program for the center. Also , it is considered that there is a high ratio of users per professional
- ✓ The temporality of stay was considered short, and the rooms with lots of beds as something inappropriate
- ✓ It is considered an excessive control over the people served, and much internal bureaucracy.
- ✓ They only attend men

Improvement ideas

- ✓ Implement exclusive services for women

LONDON

Positive

- ✓ It is highlighted the running programs and processes: coordination with other community resources and other programs, and the definition of good programs, very well shaped by the degree of social exclusion in which the assisted person is. Also, the flexibility in the timing of care person served, as well as flexibility in the intervention in relation to standards
- ✓ The evaluation system has also been highlighted (outcome star) and the software
- ✓ It has been considered the use of the PIE , intervention model that incorporates the psychological dimension
- ✓ It is considered the accompanying program to the origin country
- ✓ It has highlighted the quality of the professional team from London, and hard work done

Negative

- ✓ Lack of space, and night work alone.
- ✓ An excessive control over people attended , and many internal bureaucracy
- ✓ The attitude of "claim of rights" by the people served
- ✓ I was also questioned allowing consumption inside the shelter and cohabiting persons in this detoxification process

Improvement ideas

- ✓ Exclusive services for women
- ✓ Calling people attended "beneficiaries " rather than "clients"
- ✓ Review of established residence times based on personal process
- ✓ Define the criteria used to evaluate the successes and failures of those processes

BRESCIA

Positive

- ✓ Working with youth / children
- ✓ The hard work involved in the program
- ✓ Availability of software
- ✓ It has been highlighted, very insistent , the involvement of persons served in the program, as well as the unconditional acceptance of this project

Negative

- ✓ Lack of funding

Improvement ideas

- ✓ Create exclusive services for women
- ✓ To sensitize the community to fund (dissemination , awareness , campaign ...)
- ✓ It is requested that the next meeting is to present a case
- ✓ Prune perform tracking continuity floors of the project itself, and incorporate support equipment

BARCELONA

Positive

- ✓ About the work done with people attended , has been positively valued flexibility in the timing limit of stay of people served and the fact that because of the relationship and treatment of persons served and professionals was not possible to differentiate who were each other (relation to the same level and empowering the person served). Also, recreational activities or entertainment specially-designed spaces in the centers
- ✓ It was highlighted as a positive , in relation to infrastructure, the maintenance and upkeep of the centers and their environment, as well as security for access to the centers.
- ✓ Related to the way of working of San Juan de Dios Servicios Sociales, it has welcomed its structure and internal organization (operational) and the organization of the shelters (in their day to day)
- ✓ In relation to the processes: it has welcomed the traceability of these, as well as provides a platform to get the software. Also, it is considered the use of the method of measuring results.
- ✓ It has welcomed the availability of homes in those homes program , and the project that they are a good space "training" to independent living is done
- ✓ The fact of offering to other agencies their own spaces when not busy centers and networking , have been positively evaluated
- ✓ In relation to intangible, too, the quality and quantity of work that the team has been highly valued , and the attitude of hospitality that is from San Juan de Dios , Barcelona Social Services .

Negative

- ✓ The absence of nursing services (with professional nurse / a full-time and making extensive cures)
- ✓ Excessive assistance in cleaning rooms and completely free and Services : should be more participation of persons served in these tasks , or commissioning economic value , albeit symbolic , these services
- ✓ There has been criticism that not our unconditional support in our front door: not serve people without documentation or asylum seekers. Nor have specific program for homeless people with mental health problems.
- ✓ It is also considered to do an excessive control over users , and develop enough internal bureaucracy , and we do too much defending social services of the City
- ✓ Finally, as negative also , that little spaces used Hort de la Vila , proposing , for example, make more space available in the center of the community (neighborhood, city) , for their benefit.

Improvement ideas

- ✓ Improving the quality and quantity of user participation: It is suggested that persons served may be involved in more activities. Also, the hiring in the template for social workers who have been homeless situation and, in general, has proposed the creation of jobs for users.
- ✓ In any case (whether staff are hired or not) , it is proposed to increase user participation in the daily running of the center.
- ✓ It has been suggested to begin working with support teams (in the program homes)
- ✓ It has been suggested working with homeless "low threshold " (low demand) , and users who need high support (very dependent) . Also , developing a unique service for women.
- ✓ Finally , it has been suggested as improves more and better use of available spaces (Hort de la Vila)

GENERAL OPINION OF SEMINAR

The four centers , Marseille , London, Barcelona and Brescia have very different profiles : assistive volume of each of the four social services; history of each of them , in the context of the city you are in and the social , cultural and legal framework of each country ; project approach (in schools or communities , in homes , in different projects based on the needs of the people served) .

However, all four have **elements in common , especially from the Hospitality** , understood as the central value of the institution, the Hospitaller Order of St. John of God. While it is true that **the way to understand and realize Hospitality is different in each of the four centers , so is that there are some common elements in the realization of Hospitality.**

Some gathered in the Seminar are:

- **Flexibility:** all show elements of flexibility that clearly identify that programs are carried out , are not closed and still. It is perceived as evolving centers and permeability to the need of the environment , understood in each center in a different way : thus,
 - o Brescia has incorporated new welfare programs and currently has programs for unaccompanied youth , for families and for individuals, even though all are homeless, respond to different needs and particularities of attention.
 - o London and Marseille , participate or perform support programs with other social institutions , or continuity , integrating into their service portfolio programs that give continuity to each other , in order to continue to meet the person
 - o Barcelona, adapting work schedules and procedures as new needs arise from a representative of the people served

- **The dignity :**
 - o It is no coincidence that the centers of Marseille and Barcelona have now invested in a major renovation of the spaces in their centers , investing in single rooms or two, with renovated space .
 - o London , a center created in 2008 as a high quality in terms of the dignity of the spaces.
 - o Brescia , a self- managed community with what it implies privative spaces and consensus among residents .

Also , the dignity is reflected in the relationship with the people served. In this sense, it highlights :

First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

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

- **Participation :**

- Brescia, as self-managed community project , it seems by far the project seems to have high levels of participation by people attended in the highest decision-making. From this approach , it is normally understood that Brescia , the other three centers will become excessive in terms of control and bureaucracy , be interesting to each of the other three centers reflection.
- London and Marseille , have at Brescia , pretty built its teams of professionals in people who have previously been treated as homeless . In addition , the level of participation of people served , is remarkable for center staff , especially in London and Brescia .
- Barcelona seems to be more room for improvement and learning from the other three areas in terms of participation in work teams of former users, and participation in decisions affecting the structure of the projects , although is true that the person to person relationship in Barcelona between professionals and people served , is pretty good understanding of equality and responsibility centered person served on the engagement in their own individual work plan

- **Unconditional :**

- It is no coincidence that Marseille , London and Brescia , work with people who are benefiting directly from their stay in public spaces. The entry requirements for these people, or are nothing restrictive or very little. In this sense, there is a clear commitment to the person served unconditional
- Barcelona has always relied on a different model as a social service connected to City Hall , has always treated people with a profile not become chronic and in any case , with requirements of sharp access , which does not exist unconditional access to the center . If it exists, from the person sent by the City , joins the centers of Barcelona.

- **Quality:**

- The four centers , working from personalized attention , most of them with an individualized and systematic work
- Three or four centers have their own assistive software tracking. Some more time path (Barcelona , London) others less (Marseille).
- Two of the three centers , London and Barcelona, have (and share) method of objective assessment of the outcome of the intervention , some of the little

First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

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

areas in Europe that have this type of assessment tools , monitoring and improvement of work done .

- Barcelona , London and Marseille , have established quality management systems and traceability of the intervention. In this sense, Marseille is implementing your system.

There are other noteworthy elements in common among all or most of the four centers :

- **Networking** with other organizations , social institutions, public networks, it is standardized in Marseille , London and Barcelona
- **The relationship with government** , is also standard in these three centers (Marseille , London and Barcelona) **being integrated into the public system of social protection** is understood as something logical to be integrated into the public attention , and providing public service , from its own private management of the Order. In the case of Brescia, this logic is also understood as good , and in fact is working to achieve the same kind of relationship with government

There are also other things to note: from the common denominator of the four attempting to provide services as possible to the need identified in the social reality in which they are located adapted , working in very different programs that raise interest in other centers and that can serve as common points between them learning centers. A few examples would be :

- Experience **working in homes** of Barcelona, as a specific program with years of experience and intervention model itself
- The program of **voluntary support to the country of origin** , ensuring a dignified return to London carried out in partnership with another entity
- The London and Marseille expertise in **working with people who come in off the street and go into their centers**, which in the case of London is carried out in partnership with another entity
- Experience of **tolerance (standards) to alcohol** within the center of London
- Experience providing health care to Marseille **uninsured , as well as participation in claim violated rights** of homeless people served
- **Experience in quality management** systems in Barcelona, London and experience in **evaluation methods of intervention**, in which Barcelona also is starting
- The set of programs Brescia , which developed in the context of **self-managed and autonomous regions** , make all its services and how they are developed, are of great interest for the other three centers , with no experience in this type of project

Finally, we conclude that the seminar has given us the opportunity to make an approach to the various intervention models , **appreciating value** , both in the four centers have in common ,



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

reinforcing our common identity through diversity of each, as in they have different , **giving each school the other lines of support and mutual learning.**



This Grundtvig Learning Partnership is supported financially by the European Commission. The views expressed herein are those of the authors and the Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained herein.

**VALORACION DE LOS CUATRO CENTROS REALIZADA POR TODAS LAS PERSONAS
PARTICIPANTES. Modelo de intervención. (Barcelona, abril de 2014)**

Centros para personas sin hogar de: Marseille, London, Brescia, Barcelona

MARSEILLE

Positivo

- ✓ Se ha destacado el proceso de modernización y cambio a habitaciones individuales, así como una especial atención y sensibilidad a acoger los problemas derivados de situaciones emergentes
- ✓ Se percibe un compromiso con la persona atendida
- ✓ Se destaca el trabajo con personas sin hogar jóvenes
- ✓ Se valora el trabajo enfocado a la recuperación de hábitos y a la dignificación de la persona, así como el elevado número de personas atendidas debido a la gran capacidad del centro
- ✓ Se valora la actitud muy positiva del equipo profesional de Marseille, así como la dureza del trabajo que se realiza en el centro
- ✓ También, se valora el uso de programa informático

Negativo

- ✓ Se considera que no hay suficiente personal contratado, y se destaca que hasta abril de 2014 no se ha dispuesto de un programa informático para el centro. También, se ha considerado que hay una alta ratio de usuarios por profesional
- ✓ La temporalidad de la estancia se ha considerado corta, y las habitaciones numerosas, como algo inadecuado
- ✓ Se ha valorado el centro como de excesivo control sobre las personas atendidas, y mucha burocracia interna.
- ✓ Se ha criticado que se atiende sólo a hombres

Ideas de mejora

- ✓ Implementar servicios exclusivos para mujeres

LONDON

Positivo

- ✓ Se ha destacado mucho el funcionamiento de programas y procesos: la coordinación con otros recursos de la comunidad y con otros programas, y la buena definición de los programas, muy bien perfilados según el grado de exclusión social en el que se encuentre la persona atendida. También, la flexibilidad en la temporalidad de atención de la persona atendida, así como la flexibilidad en la intervención, en relación a las normas
- ✓ El sistema de evaluación, también ha sido destacado (outcome star), así como el programa informático
- ✓ Se ha valorado el uso del PIE, modelo de intervención que incorpora la dimensión psicológica
- ✓ Se ha valorado el programa de acompañamiento a la vuelta del país de origen
- ✓ Se ha destacado la calidad del equipo profesional de London, y el duro trabajo que realiza

Negativo

- ✓ La falta de espacio, y el trabajo nocturno en solitario.
- ✓ Se ha valorado el centro como de excesivo control sobre las personas atendidas, y mucha burocracia interna
- ✓ La actitud de “demanda de derechos” por parte de las personas atendidas
- ✓ También, se ha cuestionado el permitir el consumo en el centro y que en éste cohabiten personas en proceso de deshabitación

Ideas de mejora

- ✓ Servicios exclusivos para mujeres
- ✓ Llamar a las personas atendidas “beneficiarios” en lugar de “clientes”
- ✓ Revisión de los tiempos de estancia establecidos en base al proceso personal
- ✓ Definir los criterios que utilizan para evaluar los éxitos y fracasos de los procesos de las personas

BRESCIA

Positivo

- ✓ El trabajo con jóvenes/menores
- ✓ El duro trabajo que implica el programa
- ✓ La disponibilidad de un programa informático
- ✓ Se ha destacado mucho, de manera muy insistente, la implicación de las personas atendidas en el programa, así como la incondicionalidad de la acogida de este proyecto

Negativo

- ✓ La falta de financiación

Ideas de mejora

- ✓ Crear servicios exclusivos para mujeres
- ✓ Sensibilizar la comunidad para que financie (difusión, sensibilización, campaña...)
- ✓ Se solicita que en el próximo encuentro se pueda presentar un caso
- ✓ Pude realizar seguimiento de continuidad en pisos del propio proyecto, e incorporar equipos de apoyo

BARCELONA

Positivo

- ✓ Sobre el trabajo que se realiza con las personas atendidas, se ha valorado positivamente la flexibilidad en el límite de la temporalización de la estancia de las personas atendidas, así como el hecho de que debido a la relación y trato entre personas atendidas y profesionales, no era posible diferenciar en ocasiones quienes eran unos y otros (relación a mismo nivel y empoderamiento de la persona atendida). También, las actividades así como los espacios lúdicos o de ocio especialmente diseñados para ello en los centros,
- ✓ Se ha destacado como positivo, en relación a las infraestructuras, el mantenimiento y conservación de los centros y su entorno, así como la seguridad para el acceso a los centros.
- ✓ En cuanto al funcionamiento de San Juan de Dios, Servicios Sociales de Barcelona, se ha valorado positivamente su estructura, así como la organización interna (operativa) y la organización de los centros (en su día a día)
- ✓ En relación a los procesos: se ha valorado positivamente la trazabilidad de éstos, así como el disponer de una plataforma para conseguirlo, el programa informático. También, se ha valorado el que se esté iniciando el uso del método de medición de resultados obtenidos.
- ✓ Se ha valorado positivamente la disponibilidad de pisos en los que se realiza programa de pisos, y el proyecto por el que éstos constituyen un buen espacio de “entrenamiento” hacia la vida autónoma
- ✓ El hecho de poner a disposición de otros organismos los espacios de los centros propios cuando no están ocupados, así como el trabajo en red, se han valorado positivamente
- ✓ En relación al intangible, también, la calidad y cantidad del trabajo que realiza el equipo, ha sido muy valorado, así como la actitud de hospitalidad que se realiza desde San Juan de Dios, Servicios Sociales de Barcelona.

Negativo

- ✓ La usencia de enfermería (con profesional enfermero/a con dedicación plena y realizando curas extensas)
- ✓ Excesiva asistencia en la limpieza de habitaciones, así como la gratuidad total de habitaciones y servicios: se ha echado a faltar o más participación de las personas atendidas en estas tareas, o una puesta en valor económica, aunque sea simbólica, de estos servicios
- ✓ Se ha criticado que la no incondicionalidad de nuestra asistencia en nuestra puerta de entrada: no atendemos a personas sin documentación ni peticionarios de asilo. Tampoco disponemos programa específico para personas sin hogar con problemas de salud mental.

First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

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

- ✓ También, se ha considerado que ejercemos mucho control sobre los usuarios, y desarrollamos bastante burocracia interna, así como que realizamos demasiada defensa de los servicios sociales del Ayuntamiento
- ✓ Finalmente, y como negativo también, que se utilizan poco los espacios de Hort de la Vila, proponiendo, por ejemplo, poner más espacios de este centro a disposición de la comunidad (barrio, ciudad), para su beneficio.

Ideas de mejora

- ✓ En general, redundaría en mejorar la calidad y cantidad de la participación de los usuarios: Se ha sugerido que las personas atendidas puedan estar involucradas en más actividades. También, el contratar en la plantilla a trabajadores sociales que hayan estado en situación de sin hogar y, en general, se ha propuesto la creación de puestos de trabajo para usuarios.
- ✓ En cualquier caso (independientemente de si son personal contratado o no), se ha propuesto incrementar la participación de los usuarios en el funcionamiento diario del centro.
- ✓ Se ha sugerido el iniciar el trabajo con equipos de apoyo (en el programa de pisos)
- ✓ Se ha sugerido el trabajar con personas sin hogar de “umbral bajo” (baja exigencia), y con usuarios que necesitan de gran soporte (muy dependientes). También, el desarrollar un servicio exclusivo para mujeres.
- ✓ Finalmente, se ha sugerido como mejora el utilizar más y mejor los espacios disponibles (Hort de la Vila)

CONCLUSIONES GENERALES DEL SEMINARIO

Los cuatro centros, Marseille, London, Brescia y Barcelona, tienen perfiles muy distintos: volumen asistencial de cada uno de los cuatro servicios sociales; historia de cada uno de ellos, en el contexto de la ciudad en la que se encuentran y del marco social, cultural y legal de cada país; enfoque de los proyectos (en centros o comunidades; en pisos; en proyectos distintos en función de las necesidades de las personas atendidas).

No obstante, los cuatro, tienen **elementos en común, sobre todo, a partir de la Hospitalidad**, entendida como el Valor central de la institución, la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios. Si bien es cierto que **la manera de entender y materializar la Hospitalidad es distinta en cada uno de los cuatro centros, también lo es que hay algunos elementos comunes en la materialización de la Hospitalidad.**

Algunos, recogidos en el Seminario, serían:

- **La flexibilidad:** todos muestran elementos de flexibilidad que identifican claramente que los programas que se llevan a cabo, no son cerrados ni inmóviles. Se percibe como centros en constante evolución y permeabilidad a la necesidad del entorno, entendida en cada centro de una manera distinta: así,
 - o Brescia ha ido incorporando nuevos programas asistenciales y en la actualidad, tiene programas para jóvenes menores no acompañados, para familias y para personas solas, a pesar de que aunque todas sean personas sin hogar, responden a necesidades y particularidades distintas de atención.
 - o London y Marseille, participan o llevan a cabo programas de apoyo junto a otras entidades sociales, o de continuidad, integrando en su cartera de servicios programas que se dan continuidad los unos a los otros, con el fin de seguir atendiendo a la persona
 - o Barcelona, adapta horarios y procedimientos de trabajo conforme surgen nuevas necesidades de una parte representativa de las personas atendidas

- **La dignificación:**
 - o No es casual que los centros de Marseille y Barcelona, hayan invertido en la actualidad en una renovación profunda de los espacios de sus centros, apostando por habitaciones individuales o de dos personas, con espacios renovados.
 - o London, un centro ya creado en 2008 con una alta calidad en cuanto a la dignificación de los espacios.
 - o Brescia, una comunidad auto gestionada con lo que ello implica de espacios privativos y consensuados entre las personas residentes.

También, la dignificación se refleja en la relación con las personas atendidas. En ese sentido, se destaca:

- **La participación:**

- Brescia, como proyecto autogestionado y comunitario, parece ser con diferencia el proyecto que parece tener unos niveles de participación por parte de las personas atendidas más elevado en la toma de decisiones. Desde ese planteamiento, se hace normal entender que a Brescia, los otros tres centros le resultan excesivos en cuanto a control y burocracia, una reflexión interesante a hacerse cada uno de los otros tres centros.
- London y Marseille, tienen, como Brescia, bastante incorporados en sus equipos de profesionales a personas que han sido atendidas anteriormente como personas sin hogar. Además, el nivel de participación de las personas atendidas, es destacable por el personal del centro, especialmente en Brescia y London.
- Barcelona parece ser el centro con más margen de mejora y de aprendizaje de los otros tres centros en cuanto a participación en los equipos de trabajo de ex usuarios, y de participación en la toma de decisiones que afecten a la estructura de los proyectos, aunque es cierto que la relación persona a persona en Barcelona entre profesionales y personas atendidas, es de bastante igualdad y buen entendimiento de la responsabilidad centrada en la persona atendida en cuanto al compromiso en su propio plan de trabajo personal

- **Incondicionalidad:**

- Tampoco es casual que Marseille, London y Brescia, trabajen con personas que son acogidas directamente desde su estancia en espacios públicos. Los requisitos de acceso para estas personas, o no son nada restrictivos, o lo son muy poco. En este sentido, hay una apuesta evidente por la incondicionalidad de la persona atendida
- Barcelona ha apostado desde siempre por un modelo distinto: en tanto que servicio social vinculado al Ayuntamiento de la ciudad, ha atendido siempre a personas con un perfil no cronificado y en cualquier caso, con requisitos de acceso muy perfilados, con lo que no existe incondicionalidad en el acceso al centro. Si que existe, a partir de que la persona enviada por el Ayuntamiento, ingresa en los centros de Barcelona.

- **Calidad:**

First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

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

- Los cuatro centros, trabajan desde la atención personalizada, la mayoría de ellos, con un plan de trabajo individualizado y sistematizado
- Tres de los cuatro centros, disponen de programa informático propio de seguimiento asistencial. Algunos, con más trayectoria en el tiempo (Barcelona, London) otros con menos (Marseille).
- Dos de los tres centros, London y Barcelona, disponen (y comparten) método de evaluación objetiva del resultado de la intervención, siendo algunos de los pocos centros en Europa que disponen de este tipo de herramientas de evaluación, seguimiento y mejora del trabajo realizado.
- Barcelona, London y Marseille, tienen establecidos sistemas de gestión de calidad y de trazabilidad de la intervención. En este sentido, Marseille está implantando su sistema.

Hay otros elementos destacables, en común entre todos o la mayoría de los cuatro centros:

- **El trabajo en red**, con otras entidades, instituciones sociales, redes públicas, está normalizado en Marseille, London y Barcelona
- **La relación con las administraciones**, está normalizado también en estos tres centros (Marseille, London y Barcelona) el **estar integrados en la red pública del sistema de protección social**: Se entiende como algo lógico el estar integrados en la red pública de atención, y prestando servicio público, desde una gestión privada propia de la Orden. En el caso de Brescia, también se entiende esta lógica como buena, y de hecho se está trabajando para conseguir el mismo tipo de relación con las administraciones

También hay otros elementos a destacar: a partir del denominador común de los cuatro de intentar ofrecer servicios lo más adaptados posibles a la necesidad detectada en la realidad social en la que se ubican, se trabaja en programas muy distintos que suscitan interés en los otros centros, y que pueden servir como puntos de aprendizaje común entre unos y otros centros. Algunos pocos ejemplos, serían:

- La experiencia de **trabajo en pisos** de Barcelona, como un programa específico con años de trayectoria y modelo de intervención propio
- El programa de **acompañamiento voluntario al país de origen**, garantizando un retorno digno que London lleva a cabo en partenariat con otra entidad
- La especialización de London y Marseille en **trabajar con personas que llegan directamente de la calle, y pasan a sus centros**, que en el caso de London se lleva a cabo en partenariat con otra entidad
- La experiencia de **tolerancia (con normas) al consumo de alcohol** en el interior del centro, de London

First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

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

- La experiencia de Marseille proporcionando **atención sanitaria a personas sin cobertura médica, así como de participación en reivindicación de derechos vulnerados** de las personas sin hogar atendidas
- La **experiencia en sistemas de gestión de calidad** de Barcelona, y la experiencia de London **en métodos de evaluación de la intervención**, en la que también Barcelona está iniciándose
- El conjunto de los programas de Brescia, que por desarrollarse en el contexto de **comunidades autónomas y auto gestionadas**, hacen que todos sus servicios y la forma en la que se desarrollan, sean de un gran interés para los otros tres centros, sin ninguna experiencia en este tipo de proyectos

Finalmente, concluir que el Seminario nos ha dado la oportunidad de hacer una aproximación a los distintos modelos de intervención, **apreciándose valor añadido**, tanto en lo que los cuatro centros tienen en común, **reforzando nuestra identidad común desde la diversidad de cada uno**, como en lo que tienen de diferente, **aportando cada centro a los demás líneas de apoyo y aprendizaje común**.

ÉVALUATION DE QUATRE CENTRES TOUT EN PARTICIPANT .

Modèle d'intervention. (Barcelone , Avril 2014)

Centres pour sans-abri : Marseille , Londres , Brescia , Barcelone

MARSEILLE

Positif

- ✓ Il a mis en évidence le processus de modernisation et de changer de chambres individuelles et une attention particulière et de sensibilité pour répondre aux problèmes de situations nouvelles
- ✓ Un compromis a été perçue avec la personne servi
- ✓ travail avec les jeunes est mis en évidence sans domicile
- ✓ travaux ont porté sur la reprise des habitudes et de la dignité de la personne , et le nombre élevé de personnes ont assisté en raison de la grande capacité du centre est évalué
- ✓ l'attitude très positive de l'équipe professionnelle de Marseille est évalué , et le dur travail qui est fait dans le centre
- ✓ Utilisation de l'ordinateur programme évalue également

Négatif

- ✓ Il est considéré qu'il n'y a pas assez de personnel embauché , et a souligné que jusqu'à Avril 2014 n'a pas été fourni un programme informatique pour le centre . Aussi , avez-vous pensé qu'il ya un taux élevé d'utilisateurs par professionnel
- ✓ La temporalité de séjour a été considérée comme courte , et les nombreuses salles que quelque chose d'inapproprié
- ✓ a été évalué que le contrôle central excessif sur les personnes desservies , et de bureaucratie interne .
- ✓ Il a été critique qui traite seulement des hommes

Idées d'amélioration

- ✓ Mettre en œuvre des services exclusifs pour les femmes

LONDRES

Positif

- ✓ est mis en évidence les programmes et les processus de fonctionnement beaucoup : la coordination avec d'autres ressources communautaires et d'autres programmes , et la définition de bons programmes , très bien façonnées par le degré d'exclusion sociale dans laquelle la personne assistée est . En outre, la souplesse dans le calendrier des soins personne servi , ainsi que la flexibilité dans l'intervention en matière de normes
- ✓ Le système d'évaluation a également été mis en évidence (résultats étoiles) et le logiciel
- ✓ a été évaluée à l'aide du PIE , modèle d'intervention qui intègre la dimension psychologique
- ✓ a été évaluée programme d'accompagnement dans le pays d'origine
- ✓ Il a mis en évidence la qualité de l'équipe professionnelle de Londres , et le travail acharné que

Négatif

- ✓ Le manque d'espace , et le travail de nuit seul .
- ✓ a été évalué que le contrôle central excessif sur personnes ont assisté , et beaucoup de bureaucratie interne
- ✓ L'attitude de « revendication de droits » par les personnes desservies
- ✓ a également été interrogée permettant la consommation des personnes centrales et cohabitent dans ce processus de désintoxication

Idées d'amélioration

- ✓ services exclusifs pour les femmes
- ✓ personnes ont assisté Calling "bénéficiaires" plutôt que de " clients "
- ✓ Examen des temps de séjour établis sur la base de processus personnel
- ✓ Définir les critères utilisés pour évaluer les succès et les échecs de ces processus

BRESCIA

Positif

- ✓ Travailler avec les jeunes / enfants
- ✓ Le travail dur impliqué dans le programme
- ✓ La disponibilité des logiciels
- ✓ est mis en évidence beaucoup , très insistante , la participation de personnes desservies dans le programme , ainsi que l'acceptation inconditionnelle de ce projet

Négatif

- ✓ Le manque de financement

Idées d'amélioration

- ✓ Créer des services exclusifs pour les femmes
- ✓ Pour sensibiliser la communauté à financer (diffusion , sensibilisation , campagne ...)
- ✓ Il est demandé que la prochaine réunion est de présenter un cas
- ✓ Prune effectuer le suivi des étages de continuité du projet lui-même , et d'intégrer l'équipement de soutien

BARCELONE

Positif

- ✓ Flexibilité propos du travail effectué avec personnes ont assisté , a été évalué positivement dans la limite de synchronisation de séjour de personnes desservies et le fait que, en raison de la relation et le traitement des personnes desservies et professionnels n'était pas possible de différencier qui étaient parfois de l'autre (par rapport au même niveau et l'autonomisation des personnes servi) . En outre, ainsi que des activités de loisirs ou espaces de divertissement spécialement conçus dans les centres ,
- ✓ a été soulignée comme un élément positif , en ce qui concerne l'infrastructure , la maintenance et l'entretien des centres et leur environnement , ainsi que la sécurité pour l'accès aux centres .
- ✓ Pour les fonctions de San Juan de Dios , Barcelone Services sociaux , elle a accueilli sa structure et son organisation interne (fonctionnement) et l'organisation des écoles (dans leur jour le jour)
- ✓ En ce qui concerne les processus : il a accueilli la traçabilité de ceux-ci, ainsi que de fournir une plate-forme pour obtenir le logiciel . En outre, félicité qui est un pionnier de l'utilisation de la méthode de mesure des résultats .
- ✓ Il a salué la disponibilité de logements dans les programme de résidences , et le projet qu'ils sont un bon espace «formation» à la vie autonome est fait
- ✓ Le fait mis à la disposition d'autres organismes propres espaces lorsque les centres non occupés et les réseaux , ont été évalués positivement
- ✓ En ce qui concerne immatériel , aussi, la qualité et la quantité de travail que l'équipe a été très apprécié , et l'attitude de l'hospitalité qui est de San Juan de Dios , Barcelone Services sociaux .

Négatif

- ✓ Le Nursing usencia (avec l'infirmière professionnelle / à temps plein et de faire de nombreuses cures)
- ✓ aide excessive dans les chambres et entièrement gratuit et un service de nettoyage : fonte est manquant ou une plus grande participation des personnes servi dans ces tâches , ou la mise en valeur économique , quoique symbolique , ces services
- ✓ Il ya eu des critiques que pas notre soutien inconditionnel à notre porte : pas servir les personnes sans papiers ou demandeurs d'asile . Avoir ni programme spécifique pour les personnes sans-abri ayant des problèmes de santé mentale .
- ✓ est également considéré à exercer beaucoup de contrôle sur les utilisateurs , et développer suffisamment de bureaucratie interne , et nous ne défendant trop de services sociaux de la Ville

- ✓ Enfin, négatif également , que les petits espaces utilisés Hort de la Vila , en proposant , par exemple , faire plus d'espace disponible dans le centre de la communauté (quartier , ville) , à leur profit.

Idées d'amélioration

- ✓ Dans l'ensemble, les résultats dans l'amélioration de la qualité et de la quantité de la participation de l'utilisateur : Il est suggéré que les personnes servies peuvent être impliqués dans d'autres activités . En outre, l'embauche dans le modèle pour les travailleurs sociaux qui ont été sans-abri et , en général , a proposé la création d'emplois pour les utilisateurs .
- ✓ En tout cas (si le personnel sont embauchés ou non) , il est proposé d'augmenter la participation des usagers dans la gestion quotidienne du centre .
- ✓ a été suggéré de commencer à travailler avec les équipes de soutien (dans les maisons de programme)
- ✓ Il a été suggéré de travailler avec des sans-abri " seuil bas " (faible demande) , et les utilisateurs qui ont besoin d' un soutien élevé (très dépendant) . En outre, le développement d'un service unique pour les femmes.
- ✓ Enfin , il a été suggéré que améliore l'utilisation de plus en plus de places disponibles (Hort de la Vila)

AVIS GENERAL DE SÉMINAIRE

Les quatre centres , Marseille , Londres, Barcelone et Brescia ont des profils très différents : volume d'aide de chacun des quatre services sociaux ; l'histoire de chacun d'eux , dans le contexte de la ville où vous êtes et le cadre social, culturel et juridique de chaque pays ; approche projet (dans les écoles ou les communautés , dans les maisons , dans les différents projets en fonction des besoins de la population desservie) .

Pendant , tous les quatre **ont en commun , en particulier de l' accueil** , comprise comme la valeur centrale de l'institution , l'Ordre Hospitalier de Saint Jean de Dieu . S'il est vrai que **la façon de comprendre et de réaliser accueil est différent dans chacun des quatre centres , donc , c'est qu'il ya certains éléments communs dans la réalisation de l'hospitalité .**

Certains réunis au séminaire sont :

- **Flexibilité:** tous les éléments du spectacle de flexibilité qui identifient clairement que les programmes sont effectués , ne sont pas fermés et encore . Elle est perçue comme l'évolution des centres et de la perméabilité de la nécessité de l'environnement , compris dans chaque centre d'une manière différente : ainsi ,
 - o ou Brescia a intégré de nouveaux programmes d'aide sociale et a actuellement des programmes pour les jeunes non accompagnés , pour les familles et pour les personnes , même si tous sont sans-abri , de répondre aux différents besoins et particularités de l'attention .
 - o ou Marseille, pour participer ou effectuer des programmes de soutien avec d'autres institutions sociales , ou la continuité , l'intégration dans leurs programmes de portefeuille de services qui donnent une continuité à l'autre, afin de continuer à répondre à la personne
 - o ou Barcelone , en adaptant les horaires et les procédures de travail que de nouveaux besoins apparaissent d'un représentant du peuple servi

- **La dignité :**
 - o ou Il n'est pas une coïncidence que les centres de Marseille et de Barcelone ont investi dans une rénovation majeure des espaces dans leurs centres , en investissant dans des chambres simples ou deux , avec un espace rénové .
 - o ou à Londres , un centre créé en 2008 comme une haute qualité en termes de la dignité des espaces .
 - o ou Brescia , une communauté auto - gérée avec ce que cela implique espaces privatifs et un consensus entre les résidents .

En outre, la dignité se reflète dans la relation avec les personnes desservies . En ce sens , il souligne :

- **Participation :**

- Brescia , que le projet de communauté autogérée , il semble de loin le projet semble avoir des niveaux élevés de participation des personnes assistées dans le processus décisionnel le plus élevé. De cette approche , il est normalement entendu que Brescia , les trois autres centres deviendra excessive en termes de contrôle et de la bureaucratie , intéressant à chacun des trois autres centres de réflexion.
- Londres et Marseille , ont à Brescia , assez construit ses équipes de professionnels dans les personnes qui ont déjà été traités comme des sans-abri . En outre, le niveau de participation des personnes desservies , est remarquable par le personnel du centre , en particulier à Londres et Brescia .
- le centre de Barcelone semble être plus de place pour l'amélioration et l'apprentissage des trois autres régions en termes de participation à des équipes de travail des anciens utilisateurs , et la participation aux décisions concernant la structure des projets , même si est vrai que la relation de personne à personne à Barcelone entre les professionnels et les personnes desservies , est assez bonne compréhension de l'égalité et de responsabilité centrée sur la personne servi sur l'engagement dans leur propre plan de travail individuel

- **Inconditionnel :**

- Ce n'est pas un hasard si Marseille , Londres et Brescia , travaillent avec des personnes qui bénéficient directement de leur séjour dans l'espace public . Les conditions d'accès à ces personnes, ou ne sont rien restrictif ou très peu. En ce sens , il ya un engagement clair pour la personne servi inconditionnelle
- Barcelone a toujours compté sur un modèle différent comme un service social relié à l'hôtel de ville , a toujours traité les gens avec un profil pas devenir chronique et, en tout cas , aux exigences de l'accès aigu , qui n'existe pas accès inconditionnel au centre . Si elle existe , de la personne envoyée par la ville , rejoint les centres de Barcelone .

- **Qualité:**

- Les quatre centres , le travail à l'attention personnalisée , la plupart d'entre eux avec un travail individualisé et systématique

First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

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

- Trois ou quatre centres ont leur propre suivi des logiciels d'assistance . Certains voient plus de temps (Barcelone, Londres), d'autres moins (Marseille) .
- Deux des trois centres , Londres et Barcelone , ont (et action) méthode d'évaluation objective des résultats de l'intervention , certaines des petites régions d'Europe qui ont ce type d'outils d'évaluation , le suivi et l'amélioration des travaux effectués .
- Barcelone, Londres et Marseille , ont mis en place des systèmes de gestion de la qualité et de la traçabilité de l'intervention . En ce sens , Marseille met en place votre système .

Il y a d'autres éléments notables en commun entre tous ou la plupart des quatre centres :

- **Mise en réseau** avec d'autres organisations , les institutions sociales , les réseaux publics , il est normalisé à Marseille , Londres et Barcelone
- **La relation avec le gouvernement**, est également de série dans ces trois centres (Marseille , Londres et Barcelone) **étant intégrés dans le système public de protection sociale** est compris comme quelque chose de logique pour être intégré dans l'attention publique , et la prestation de services publics , de sa propre gestion privée de l'Ordre . Dans le cas de Brescia , cette logique est également entendue que bon , et en fait cherche à atteindre le même genre de relations avec le gouvernement

Il y a aussi d'autres choses à noter : à partir du dénominateur commun des quatre tenter de fournir des services que possible aux besoins identifiés dans la réalité sociale dans laquelle ils se trouvent adaptés , travaillant dans des programmes très différents qui soulèvent l'intérêt dans d'autres centres et qui peuvent servir de points communs entre eux les centres d'apprentissage. Quelques exemples seraient :

- Expérience de **travail dans les maisons** de Barcelone, un programme spécifique avec des années d'expérience et le modèle d'intervention se
- Le programme de **soutien volontaire dans le pays d'origine** , en assurant un retour dans la dignité à Londres réalisé en partenariat avec une autre entité
- L'expertise Londres et Marseille à travailler avec des gens **qui viennent dans la rue et entrent dans leurs centres** , qui dans le cas de Londres est mis en oeuvre en partenariat avec une autre entité
- Expérience **de la tolérance (normes) à l'alcool** dans le centre de Londres
- Expérience de la **prestation des soins de santé à Marseille assurés , ainsi que la participation dans la revendication violée** les droits des sans-abri a servi
- **Expérience dans les systèmes de gestion de la qualité** à Barcelone , Londres et l'expérience dans les **méthodes d'évaluation de l'intervention** , dans laquelle Barcelone est également à partir

First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

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

- L'ensemble des programmes de Brescia , qui s'est développé dans le contexte **des régions autogérées et autonomes** , faire tous ses services et la façon dont ils sont conçus , sont d'un grand intérêt pour les trois autres centres , sans expérience dans ce type de projet

Enfin , nous concluons que le séminaire nous a donné l'occasion de faire une approche pour les différents modèles d'intervention , **d'apprécier la valeur** , à la fois dans les quatre centres ont en commun , le **renforcement de notre identité commune à travers la diversité de chacun**, comme dans ils ont différents , **donnant à chaque école les autres lignes de soutien et d'apprentissage mutuel** .

VALUTAZIONE DEI QUATTRO CENTRI DI TUTTO PER PARTECIPARE .

Modello di intervento . (Barcellona , Aprile 2014)

Centri per senzatetto : Marsiglia , Londra , Brescia , Barcellona

MARSIGLIA

Positivo

- ✓ Si è messo in evidenza il processo di modernizzazione e di cambiare per camere singole e una particolare attenzione e sensibilità per accogliere i problemi di situazioni emergenti
- ✓ Un compromesso è stato percepito con la persona servito
- ✓ lavorare con i giovani è evidenziato senza casa
- ✓ lavoro si è concentrato sul recupero delle abitudini e della dignità della persona , e l'elevato numero di persone hanno partecipato a causa della grande capacità del centro è apprezzato
- ✓ l'atteggiamento molto positivo del team di professionisti di Marsiglia è valutato , e il duro lavoro che viene fatto in centro
- ✓ Utilizzando programma per computer valuta anche

Negativo

- ✓ Si ritiene che non ci sia abbastanza personale assunto , e ha sottolineato che fino ad aprile 2014 non è stato fornito un programma per computer per il centro . Inoltre , avete considerato che vi è un elevato rapporto di utenti per professionisti
- ✓ La temporalità del soggiorno è stata considerata breve , e le molte stanze come qualcosa di inopportuno
- ✓ è stato valutato come eccessivo controllo centrale sulle persone servite , e molto burocrazia interna .
- ✓ Ci sono state critiche che tratta solo gli uomini

Idee di miglioramento

- ✓ Implementare servizi esclusivi per le donne

LONDRA

Positivo

- ✓ è evidenziato programmi e processi in esecuzione molto : il coordinamento con le altre risorse della comunità e altri programmi , e la definizione dei buoni programmi , molto ben modellato dal grado di esclusione sociale in cui la persona assistita è . Inoltre , la flessibilità nei tempi di cura della persona servita , così come la flessibilità nell'intervento in relazione agli standard
- ✓ Il sistema di valutazione è stato anche evidenziato (esito stella) e il software
- ✓ è stata valutata utilizzando il PIE , modello di intervento che integra la dimensione psicologica
- ✓ è stata valutata programma di accompagnamento in tutto il paese di origine
- ✓ Si ha evidenziato la qualità del team di professionisti da Londra , e il duro lavoro che

Negativo

- ✓ La mancanza di spazio , e solo il lavoro notturno .
- ✓ è stato valutato come eccessivo controllo centrale sulle persone hanno partecipato , e molti burocrazia interna
- ✓ L'atteggiamento di " rivendicazione dei diritti" da parte del popolo servito
- ✓ è stato anche interrogato i consumi consentendo a soggetti centrali e conviventi in questo processo di disintossicazione

Idee di miglioramento

- ✓ Servizi esclusivi per le donne
- ✓ Persone Calling partecipato "beneficiari" piuttosto che " clienti "
- ✓ Rassegna di tempi di permanenza stabiliti sulla base di processo personale
- ✓ Definire i criteri utilizzati per valutare i successi e gli insuccessi di tali processi

BRESCIA

Positivo

- ✓ Lavorare con i giovani / bambini
- ✓ Il duro lavoro coinvolti nel programma
- ✓ Disponibilità di software
- ✓ è evidenziato molto, molto insistente , il coinvolgimento delle persone servita in programma , così come l' accettazione incondizionata del presente progetto

Negativo

- ✓ La mancanza di fondi

Idee di miglioramento

- ✓ Creazione di servizi esclusivi per le donne
- ✓ Per sensibilizzare la comunità per finanziare (divulgazione , sensibilizzazione , campagne ...)
- ✓ Si richiede che la prossima riunione è quello di presentare un caso
- ✓ Prune eseguire il monitoraggio piani di continuità del progetto stesso , e incorporare attrezzature di supporto

BARCELONA

Positivo

- ✓ Flessibilità A proposito del lavoro svolto con persone hanno partecipato , è stato valutato positivamente nel limite di tempi di permanenza delle persone servite e il fatto che a causa del rapporto e il trattamento delle persone servite e professionisti non era possibile differenziare che erano talvolta reciprocamente (relativo allo stesso livello e abilita la persona servita) . Inoltre , così come le attività ricreative o di rappresentanza spazi appositamente studiati nei centri ,
- ✓ è stato evidenziato come un segnale positivo , in relazione alle infrastrutture , la manutenzione e conservazione dei centri e del loro ambiente , così come la sicurezza per l'accesso ai centri .
- ✓ Per le funzioni di San Juan de Dios , Barcelona Servizi Sociali , che ha accolto la sua struttura e organizzazione interna (operativo) e l'organizzazione delle scuole (nel loro giorno per giorno)
- ✓ In relazione ai processi : ha accolto con favore la tracciabilità di questi, oltre a fornire una piattaforma per ottenere il software . Inoltre , decantato che sta sperimentando l' utilizzo del metodo di misurazione dei risultati .
- ✓ Ha accolto con favore la disponibilità di case in quelle case di programma , e il progetto che sono un buon spazio di "formazione " per una vita indipendente è fatto
- ✓ Il fatto messo a disposizione di altre agenzie propri spazi quando i centri non occupato e messa in rete , sono stati valutati positivamente
- ✓ In relazione alla immateriali , troppo , la qualità e la quantità di lavoro che il team è stato molto apprezzato , e l'atteggiamento di ospitalità che va da San Juan de Dios , Barcellona Servizi Sociali .

Negativo

- ✓ Il Nursing usencia (con infermiere professionale / a tempo pieno e facendo ampi cure)
- ✓ assistenza eccessiva nelle camere e completamente gratuito e servizi di lavanderia : cast è stato mancante o maggiore partecipazione di persone servite in questi compiti , o la messa in valore economico , sia pure simbolico, questi servizi
- ✓ Ci sono state critiche , che non il nostro sostegno incondizionato nella nostra porta di casa : non serve persone senza documentazione o richiedenti asilo. Né hanno un programma specifico per le persone senza fissa dimora con problemi di salute mentale .
- ✓ è considerato anche di esercitare molto controllo su utenti , e sviluppare abbastanza burocrazia interna , e lo facciamo troppo difendere i servizi sociali del Comune
- ✓ Infine, per quanto negativo anche che piccoli spazi utilizzati Hort de la Vila , proponendo , ad esempio , rendere disponibile più spazio nel centro della comunità (quartiere , città) , a loro vantaggio .

Idee di miglioramento

- ✓ In generale , si traduce nel miglioramento della qualità e della quantità della partecipazione dell'utente : Si suggerisce che le persone servite possono essere coinvolti in altre attività. Inoltre , l'assunzione nel modello per gli operatori sociali che sono stati situazione senza fissa dimora e, in generale , ha proposto la creazione di posti di lavoro per gli utenti .
- ✓ In ogni caso (se il personale è stato assunto o meno) , si propone di aumentare la partecipazione degli utenti nella gestione quotidiana del centro .
- ✓ è stato suggerito di iniziare a lavorare con il team di supporto (nelle case di programma)
- ✓ E 'stato suggerito che lavora con homeless "bassa soglia" (bassa domanda) , e gli utenti che necessitano di alte supporto (molto dipendente) . Inoltre , lo sviluppo di un servizio per le donne .
- ✓ Infine , è stato suggerito come migliora l' uso di più e meglio degli spazi disponibili (Hort de la Vila)

OPINIONE GENERALE DEL SEMINARIO

I quattro centri , Marsiglia , Londra, Barcellona e Brescia hanno profili molto diversi : volume ausili di ciascuno dei quattro servizi sociali ; storia di ciascuno di essi , nel contesto della città ci si trova e il quadro sociale , culturale e giuridico di ciascun paese ; approccio del progetto (nelle scuole o comunità , nelle case , in diversi progetti in base alle esigenze delle persone servite) .

Tuttavia , **tutti e quattro hanno in comune , soprattutto dal Hospitality** , inteso come il valore centrale dell'istituto , l' Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio . Se è vero che **il modo di comprendere e realizzare ospitalità è differente in ciascuno dei quattro centri , così è che ci sono alcuni elementi comuni nella realizzazione di ospitalità .**

Alcuni riuniti nel seminario sono :

- **Flessibilità** : tutti gli elementi mostrano di flessibilità che identificano chiaramente che i programmi siano eseguiti , non sono chiusi e ancora . Si è percepito come evoluzione centri e permeabilità alla necessità dell'ambiente , inteso in ogni centro in modo diverso : così ,
 - o Brescia ha incorporato nuovi programmi di welfare e attualmente ha programmi per i giovani non accompagnati , per le famiglie e per le persone , anche se sono tutti senza fissa dimora , di rispondere alle diverse esigenze e particolarità di attenzione .
 - o Londra e Marsiglia , partecipare o eseguire programmi di sostegno con altre istituzioni sociali , o di continuità , integrando nei loro programmi di servizio di portafoglio che danno continuità alla vicenda, al fine di continuare ad incontrare la persona
 - o Barcellona , adattando gli orari di lavoro e le procedure di nuove esigenze nascono da un rappresentante del popolo servito

- **La dignità** :
 - o Non è un caso che i centri di Marsiglia e Barcellona hanno ormai investito in un grande rinnovamento degli spazi nei loro centri , investendo in camere singole o due , con spazio ristrutturato .
 - o Londra , un centro creato nel 2008 come di alta qualità in termini di dignità degli spazi .
 - o Brescia , una comunità autogestita con ciò che essa implica spazi privati e consenso tra i residenti .

Inoltre , la dignità si riflette nel rapporto con le persone servite . In questo senso , si evidenzia :

- Partecipazione :

- Brescia , come progetto di comunità autogestite , sembra di gran lunga il progetto sembra avere alti livelli di partecipazione di persone hanno partecipato nel più alto decisionale . Da questo approccio , è normalmente inteso che Brescia , gli altri tre centri diventerà eccessivo in termini di controllo e burocrazia , interessante ciascuno degli altri tre centri riflessione .
- Londra e Marsiglia , sono a Brescia , piuttosto costruito le sue squadre di professionisti nelle persone che sono state precedentemente trattate come senz'altro . Inoltre , il livello di partecipazione delle persone servite , è notevole per il personale del centro , soprattutto a Londra e Brescia.
- centro di Barcellona sembra essere più spazio per il miglioramento e l'apprendimento dalle altre tre aree , in termini di partecipazione ai gruppi di lavoro di ex utenti , e la partecipazione alle decisioni che riguardano la struttura dei progetti , anche se è vero che la persona a persona rapporto a Barcellona tra professionisti e persone servite , è abbastanza buona comprensione di uguaglianza e di responsabilità persona centrata servita l'impegno nel proprio piano di lavoro individuale

- Unconditional :

- Non è un caso che il Marsiglia , Londra e Brescia , lavorare con persone che beneficiano direttamente dal loro permanenza negli spazi pubblici . I requisiti di ingresso per queste persone, o sono niente restrittive o molto poco . In questo senso , vi è un chiaro impegno alla persona servita incondizionato
- Barcellona ha sempre fatto affidamento su un modello diverso, come un servizio sociale connesso al City Hall , ha sempre trattato le persone con un profilo non diventare cronica e , in ogni caso , con i requisiti di accesso tagliente , che non esiste accesso incondizionato al centro. Se esiste, dalla persona inviata dal Comune , unisce i centri di Barcellona.

- Qualità:

- Le quattro centri , che lavorano da attenzione personalizzata , la maggior parte con un lavoro individualizzato e sistematico

First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

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

- Tre o quattro centri hanno il loro monitoraggio software di supporto . Qualche altro percorso tempo (Barcellona, Londra) altri meno (Marseille) .
- Due dei tre centri , Londra e Barcellona , hanno (e condividere) il metodo di valutazione oggettiva dei risultati dell'intervento , alcune delle piccole aree in Europa che hanno questo tipo di strumenti di valutazione , monitoraggio e miglioramento del lavoro svolto .
- Barcellona , Londra e Marsiglia , hanno istituito sistemi di gestione della qualità e tracciabilità dell'intervento . In questo senso , Marsiglia sta implementando il sistema.

Ci sono altri elementi degni di nota in comune tra tutti o la maggior parte dei quattro centri :

- **In rete** con altre organizzazioni, istituzioni sociali , le reti pubbliche , si è standardizzato a Marsiglia , Londra e Barcellona
- **Il rapporto con il governo** , è di serie in questi tre centri (Marsiglia , Londra e Barcellona) **essendo integrati nel sistema pubblico di protezione sociale** è intesa come qualcosa di logico essere integrato nel l'attenzione del pubblico , e fornire un servizio pubblico , dalla sua gestione privata dell'Ordine . Nel caso di Brescia , questa logica è anche inteso come buona , e infatti sta lavorando per ottenere lo stesso tipo di rapporto con governo

Ci sono anche altre cose da notare : dal denominatore comune dei quattro tentare di fornire servizi il più possibile la necessità individuata nella realtà sociale in cui si trovano adeguata , lavorando in differenti programmi che suscitano interesse in altri centri e che può servire come punti comuni tra loro i centri di apprendimento . Alcuni esempi possono essere :

- Esperienza di **lavoro in case** di Barcellona , come un programma specifico con anni di esperienza e modello di intervento si
- Il programma di **sostegno volontario nel paese di origine** , assicurando un ritorno dignitoso a Londra svolto in partnership con un'altra entità
- L'esperienza di Londra e Marsiglia nel **lavorare con persone che vengono dalla strada e vanno a loro centri** , che nel caso di Londra sia effettuato in partnership con un'altra entità
- Esperienza di **tolleranza (standard) per l'alcol** nel centro di Londra
- Esperienza fornire assistenza sanitaria a Marsiglia non assicurato , così come la **partecipazione nella rivendicazione violato** i diritti delle persone senza dimora servito
- **Esperienza nei sistemi di gestione di qualità** a Barcellona , Londra e l'esperienza in metodi di valutazione di intervento , in cui Barcellona ha anche sta iniziando
- L'insieme di programmi di Brescia , che si è sviluppato nel contesto delle **regioni autogestite e autonomi** , per rendere tutti i suoi servizi e come si sono sviluppati ,



First European Meeting – Barcelona, 3-4 April 2014

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

sono di grande interesse per gli altri tre centri , senza esperienza in questo tipo di progetto

Infine , concludiamo che il seminario ci ha dato l'opportunità di fare un approccio ai vari modelli di intervento , **apprezzando il valore** , sia nei quattro centri hanno in comune , **rafforzando la nostra identità comune nella diversità di ciascuno**, come in hanno differenti , **dando ogni scuola le altre linee di supporto e di apprendimento reciproco**.



This Grundtvig Learning Partnership is supported financially by the European Commission. The views expressed herein are those of the authors and the Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained herein.