
EL SINHOGARISMO EN SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA

TRABAJO DE FIN DE GRADO

Autoras: Alba Ravelo Llorca y

Alicia del Pino Rodríguez Vela.

Tutor: D. Patricio José Luis.

Universidad de La Laguna.

Junio, 2023.

AGRADECIMIENTOS

Una vez finalizado el trabajo y por tanto nuestro trayecto en la universidad, queríamos dedicar unos párrafos a todas aquellas personas que nos han permitido llegar hasta aquí y nos han acompañado durante esta etapa.

En primer lugar, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi compañera de TFG y amiga Alba, por hacer este camino más fácil y ameno. De igual forma tengo palabras de agradecimiento a mi tutora de prácticas Lina, por hacer de mis prácticas un aprendizaje día a día, estar siempre implicada en mi formación y enseñarme todo lo posible.

Obviamente no puedo olvidarme de mi grupo de amigos/as, a los/as que he conocido dentro de la carrera, fuera de ella y a los y las de siempre, tengo la suerte de estar rodeada de gente buena que me quiere y siempre me apoya.

Y finalmente, me guardo lo mejor para el final, me gustaría expresar mi infinito agradecimiento a mi padre y madre por haber hecho el esfuerzo y darme la oportunidad de realizar la carrera con la que siempre soñé.

Alicia del Pino Rodríguez Vela.

En primer lugar, quiero expresar mi absoluto agradecimiento a mi compañera de TFG y amiga Alicia, por hacerme disfrutar de este camino, compartiendo momentos y dificultades.

Por otro lado, agradecer a mi tutor de prácticas Cristofer, por hacerme disfrutar y aprender no sólo en cuestiones profesionales sino también personales. A sí mismo, quiero destacar el apoyo de mi grupo de amigos/as que han resultado un pilar en toda la carrera.

Y mención especial, a mi madre y a mi padre, que me han apoyado en esta aventura y que siempre han estado a mi lado, mostrándome su cariño y apoyo.

Alba Ravelo Llorca.

RESUMEN.

El presente Trabajo de Fin de Grado cuyo título es “ El Sinhogarismo en San Cristóbal de La Laguna” ha tenido como objetivo principal analizar la situación del Sinhogarismo en el municipio mencionado anteriormente, investigando las características del colectivo, los recursos disponibles en el municipio, respuestas que se lleva a cabo con las personas sin hogar, las causas y consecuencias del mismo y finalmente la valoración que hacen estas personas de su situación. Para obtener dicha información se ha realizado un cuestionario para las personas que se encuentren en esta situación y una entrevista estructurada para las personas profesionales que trabajan con ellas. En cuanto al cuestionario de las personas usuarias, se ha obtenido la información gracias a la colaboración de Cruz Roja La Laguna que no ha permitido el acceso al Recurso Alojativo y al proyecto de Comedor Social.

Los resultados obtenidos concuerdan con las hipótesis planteadas desde un inicio en la investigación, siendo esta situación una realidad que contempla el municipio de San Cristóbal de La Laguna. Se observa que las personas sin hogar en dicho municipio son, en su mayoría, hombres de entre 56-65 años de edad, sin redes formales e informales de apoyo, con una exclusión residencial y en algunos casos perceptores de algún tipo de ayuda económica.

PALABRAS CLAVES.

Sin hogarismo, exclusión residencial, extrema vulnerabilidad.

ABSTRACT.

The main objective of this Final Degree Project, entitled "Homelessness in San Cristóbal de La Laguna", was to analyze the situation of homelessness in the aforementioned municipality, investigating the characteristics of the group, the resources available in the municipality, the responses that are carried out with homeless people, the causes and consequences of homelessness and finally the assessment that these people make of their situation. In order to obtain this information, a questionnaire has been carried out for people in this situation and a structured interview for the professionals working with them. As for the questionnaire for the users, the information was obtained thanks to the collaboration of La Laguna Red Cross, which did not allow access to the Housing Resource and the Social Dining Room project.

The results obtained agree with the hypotheses raised from the beginning of the research, being this situation a reality that contemplates the municipality of San Cristóbal de La Laguna. It is observed that homeless people in this municipality are mostly men between 56-65 years of age, without formal and informal support networks, with residential exclusion and in some cases receiving some type of economic assistance.

KEYWORDS

Homelessness, residential exclusion, extreme vulnerability.

ÍNDICE.

RESUMEN.....	3
PALABRAS CLAVES.....	3
ABSTRACT.....	4
KEYWORDS.....	4
ÍNDICE.....	5
1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Personas sin hogar.....	7
2.1.1. Causas del Sinhogarismo.....	10
2.1.2. Consecuencias del sinhogarismo.....	11
2.2. Sinhogarismo en España y Canarias.....	12
2.2.1. Marco político normativo.....	14
2.3. Sinhogarismo en San Cristóbal de La Laguna.....	18
2.3.1. Características del municipio.....	20
2.3.2. Recursos disponibles en el municipio para afrontar el sinhogarismo.....	22
3. OBJETIVO GENERALES Y ESPECÍFICOS.....	24
3.1. Objetivos generales.....	24
3.2. Objetivos específicos.....	24
3.3. Hipótesis.....	24
4. MÉTODO.....	25
4.1. Diseño.....	25
4.2. Participantes.....	27
4.2.1. Tipos de participantes.....	27
4.2.2. ¿Cómo vamos a captar a los/as participantes?.....	28
4.3. Procedimiento.....	28
5. RESULTADOS.....	29
6. DISCUSIÓN.....	35
7. CONCLUSIONES.....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41

ANEXOS.....	45
<i>ANEXO I. Resultados cuestionarios a las personas usuarias.....</i>	<i>45</i>
<i>ANEXOS II. Resultados cuestionarios a las personas profesionales.....</i>	<i>59</i>

1. INTRODUCCIÓN.

El siguiente documento cuyo título es “El Sinhogarismo en San Cristóbal de La Laguna”, es el trabajo académico correspondiente al Trabajo Final de Grado, requisito fundamental para titular en el Grado de Trabajo Social. El objetivo principal de este trabajo ha sido analizar la situación de sinhogarismo del municipio de San Cristóbal de La Laguna.

Para llevar a cabo el trabajo de investigación se empezó con una revisión teórica para conocer dicha problemática y poder elaborar el marco teórico. En dicho marco teórico conoceremos cómo se definen las personas sin hogar, cuáles son las causas del sinhogarismo, así como las consecuencias. Realizaremos dicho análisis conociendo la situación de España, más concretamente en Canarias, teniendo en cuenta el marco político normativo. Finalmente, nos centraremos en la situación propia del proyecto y para ello debemos conocer las características del municipio y los recursos disponibles.

Por otro lado, la metodología recogerá los objetivos (general y específicos), las hipótesis, el diseño llevado a cabo, los participantes y las técnicas, así como las herramientas necesarias para obtener la información. Además, se hará una descripción del procedimiento que se realizará para la obtención de los resultados.

A continuación la información obtenida se plasmará en el apartado de resultados. A esto le seguirá el apartado de discusión, donde se realizará una comparativa de los resultados con el marco teórico descrito. Finalmente, el proyecto de investigación acaba con las conclusiones describiendo los aspectos más relevantes de dicha intervención, seguido de las referencias bibliográficas utilizadas y anexos.

2. MARCO TEÓRICO.

2.1. Personas sin hogar.

Antes de entrar a definir con detalles la tipología de necesidades, las posibles causas, las consecuencias o alternativas para solucionar la problemática de este colectivo, es

necesario indagar de forma previa sobre lo que se entiende por personas en situación de sinhogarismo y la exclusión social que esto conlleva.

En sus inicios el término de la exclusión social según Subirats (2004) estaba relacionado con el desempleo y la inestabilidad, pero con el tiempo se fue generalizando hasta llegar a tener una definición que abarca más aspectos. Aunque las carencias económicas sigan siendo uno de los causantes de las desigualdades sociales, no es el único desencadenante de esta problemática. La exclusión social es el producto de la unión de varias situaciones que son fruto de desigualdades que afectan a personas o a grupos (Subirats, 2004).

El sinhogarismo es un fenómeno con el que nos hemos topado desde comienzo de nuestra historia, en los últimos periodos y con el desarrollo de las nuevas sociedades ha llegado a convertirse en un realidad creciente y difícil de erradicar. Las personas en situación de sinhogarismo simbolizan la parte más extrema de la exclusión social, no es hasta 1998 cuando se empieza hacer uso del término personas sin hogar, anteriormente a este año se usaban términos como “mendigos”, “vagabundo” o “indigente”.(De Prado, 2021).

Así mismo, es importante aclarar que las personas que se encuentra sin hogar no tiene por qué ser solo clasificadas como sujetos que viven en espacios públicos sino por su situación residencial: sin techo (aquella persona que no tiene vivienda de ningún tipo y que por tanto debe de vivir en espacios públicos); sin casa (sujeto que tiene un alojamiento pero no de forma permanente, es decir que vive en instituciones o albergues.); alojamiento inseguro (son personas que tienen donde vivir pero bajo amenazas por desahucios, violencia doméstica o arrendamiento inestable.); alojamiento inadecuada (persona que vive en chabolas o viviendas no aptas para ser habitadas según la normativa.) (Tipología Europea de SINHOGAR Residencial, 2005).

No obstante, aunque es evidente la relación existente entre la exclusión social y el sinhogarismo, se hace complicado tener una descripción de este fenómeno, ya que no hay una definición que esté aceptada de lo que significa ser una persona sin hogar.

La definición que realiza el Observatorio Europeo de los Sintecho hace referencia tanto a las condiciones sociales externas a la persona y que condicionan su vida, como a los factores personales de cada individuo, otorgando así la misma importancia a ambos hechos. (Gómez, 2020, p. 16)

A la conclusión que podemos llegar es que las personas sin hogar poseen diferentes características y diferentes motivos por lo que han llegado a esta situación. Lo que tienen en común, es que las personas que están pasando por esta situación no tienen vivienda y con lo cual no tienen cubiertas sus necesidades básicas.

Es por ello que en 2008, la Federación Europea de Organizaciones Nacionales (FEANTSA) crea una clasificación de las personas que se encuentran en sinhogarismo, es la denominada categoría ETHOS (Tipología Europea de Personas Sin Hogar y Exclusión Residencial). Dada esta clasificación encontramos 13 perfiles de personas sin hogar de acuerdo a las 4 tipologías siguientes:

A) Sin Techo: incluye a las personas que no poseen un domicilio propio y viven en espacios públicos. Pueden pernoctar en albergues o recursos de fines similares, pero no tienen más opción que pasar el día en las calles.

B) Sin Vivienda: incluye a las personas que cuentan con un espacio determinado para vivir, aunque no pueda considerarse como propio. Se trata de centros de servicios o refugios, los alojamientos temporales reservados para inmigrantes y demandantes de asilo, refugios destinados a mujeres, la estancia en instituciones como prisiones o centros de atención sanitaria y, por último, vivir en alojamientos de apoyo, es decir, sin contrato de arrendamiento.

C) Vivienda Insegura. Abarca tres situaciones principales: vivir en una vivienda que no posea una titulación legal, la notificación legal de abandono de vivienda y/o vivir bajo la amenaza de violencia.

D) Vivienda Inadecuada: hace referencia a vivir en un espacio de forma temporal y que no reúne las condiciones legales adecuadas. (Gómez, 2020, p. 17).

Esta tipología ETHOS, recoge todo el abanico de posibilidades de exclusión residencial en la que puede encontrarse una persona sin hogar, y esto ayuda a desarrollar una intervención más precisa y adaptada a la realidad.

La intervención con personas sin hogar vista desde esta perspectiva confirma, por tanto, que el sinhogarismo es un proceso, antes que un fenómeno estático. Lo que implica que, primero, puede afectar a muchas personas en situación de vulnerabilidad residencial en diferentes momentos de sus vidas. Y, segundo, que la atención ha de estar formada por un conjunto de recursos que vaya más allá de la mera asistencia a las situaciones de necesidad, para poder inducir procesos de estabilización, mejora y cambio que procuren la integración social de las personas. Visto desde un plano superior, las políticas tradicionales, de urgencia y cuidados asistenciales (basadas esencialmente en albergues de corta estancia y comedores sociales) han de dar paso a otras que primen la prevención, la estabilización y el paso a la vida independiente (acceso y mantenimiento del alojamiento de larga duración). De este modo, la intervención con personas sin hogar debería dar respuesta a tres grandes tramos o áreas de actuación: 1) preventiva. 2) Satisfacción de necesidades básicas y 3) Recuperación e inserción social. (Cabrera y Rubio, 2008, p.67)

2.1.1. Causas del Sinhogarismo.

Las causas que giran en torno al sinhogarismo son de lo más variadas, pero es obvio relacionarlo con la falta de alojamiento, esto es, con la exclusión residencial.

La necesidad y el derecho al alojamiento digno es un elemento central, aunque no único, para prevenir el problema y promover la inserción social de las personas que lo padecen. Pero como forma más extrema de la exclusión social, el sinhogarismo es un fenómeno complejo y multifactorial, en el que convergen múltiples causas, que exige una mirada poliédrica sobre la realidad social que lo conforma. (Cabrera y Rubio, 2008, p. 53)

Podemos hablar de 3 factores que nos pueden ayudar a entender como una persona puede verse en una situación de sinhogarismo.

El primero, son las razones individuales, están sirven para explicar las causas que han podido llevar a la persona a estar sin hogar (problemas con alcohol o drogas, problemas de salud mental...) El segundo factor, puede ser las fracturas con la familia o redes sociales, ya que los apoyo socio-relacionales suponen una protección ante los problemas que pueden surgir en la vida. La familia es una barrera protectora clave frente al riesgo de sufrir pobreza o exclusión social, sin embargo los cambios que se han producido en nuestra sociedad ha dañado estos vínculos y la familia ha ido perdiendo la importancia que tenía. Esto se transforma en altos datos en la tasa de riesgo de pobreza. Derivado de esto, la soledad ha cobrado un papel importante y se ha convertido en un factor de vulnerabilidad. Un tercer factor, en donde agrupamos los factores macro-sociales, como son; la distribución de la riqueza, las limitaciones de acceso al mercado de trabajo, la calidad de los empleos, la inmigración... Estos son factores que generan vulnerabilidad y exclusión y puede llevar a no tener un lugar donde vivir o no tener unas condiciones dignas para vivir.

2.1.2. Consecuencias del sinhogarismo.

Cabrera (2000) expone que esta problemática tiene como principal consecuencia para la persona, la imposibilidad de volver a integrarse en la sociedad, consecuencias en la salud física y mental, pérdida en las habilidades laborales, la no protección de la persona, todo esto son dificultades y obstáculos que dificultan el poder avanzar en la vida. Así mismo mediante la investigación que realiza clasifica las consecuencias del colectivo en cuatro grandes ámbitos:

Deterioro Individual

En este primer ámbito hace referencia a los efectos negativos que tiene la situación de sinhogarismo a nivel individual tanto para la salud mental, como física. Así mismo tiene repercusión en sus relaciones sociales y familiares debido a que es más difícil de mantenerlas o recuperarlas, puesto que hay un deterioro en sus habilidades sociales. A nivel laboral será mucho más complicado volver al mundo laboral, conseguir alojamiento e independizarse y por tanto ser integrado nuevamente en la sociedad. Otras consecuencias a nivel individual es el inicio en el consumo de sustancias o el tener que acudir a medios poco aconsejables para conseguir ganancias.

Deterioro Relacional

El área de las relaciones también sufre efectos negativos, ya que como mencionamos anteriormente son difíciles de mantener. El autor Cabrera (2000) aclara que el tener un hogar no solo significa un techo donde vivir sino que tiene un trasfondo inmaterial relacionado con los vínculos afectivos, que suponen un sostén y aportan cohesión social. Por tanto, la persona que se encuentra en situación de sinhogarismo tiene más probabilidades de que sus redes de apoyo se vean afectadas, de forma que acabe alejándose, haciendo más improbable su incorporación a la sociedad.

Deterioro socio-actitudinal

La negatividad es uno de los estados que más destaca en este colectivo, pero sobre todo la pérdida de la autoestima de las personas, el ser menospreciado por otros/as sujetos que forman parte de la sociedad hace que se vaya asimilando el autodesprecio y la desvalorización. Así mismo, se vive en una sociedad en el que la persona que no tiene una vivienda tiene que vivir continuamente sanciones, acercamientos, agresiones, insultos, tanto por los/as amigos/as o familiares, como por personas extrañas o desconocidas que estén por la calle. Prácticamente, acaban sufriendo un abandono y actitudes negativas relacionadas con la desmotivación, el desinterés, la desmoralización o la desesperanza consigo mismo/a.

Deterioro socio-estructural

No solo la problemática de las personas sin hogar afecta al individuo en concreto sino que también tiene repercusiones negativas en las sociedades actuales. Vivir en la calle hace que las probabilidades de encontrar empleo se vean reducidas, teniendo como resultado pasar largas temporadas sin conseguir empleo y por ende perder capacidades y habilidades laborales de forma progresiva, puesto que hay una pérdida en el aprendizaje de las nuevas técnicas y procedimientos.

2.2. Sinhogarismo en España y Canarias.

Todo lo que hemos descrito anteriormente, está ocasionando un aumento en el sinhogarismo, tanto en Europa como en España, de tal modo que este fenómeno se está

abarcando desde las instancias políticas como un factor a trabajar no sólo desde el ámbito privado, sino también desde el público. Por ello, el sinhogarismo es uno de los principales problemas que se aborda en la Estrategia Europea de Inclusión Social.

“Las políticas sociales de lucha contra el sinhogarismo, desde la perspectiva de la exclusión residencial, han de abordar tanto la atención como la prevención del sinhogarismo y precisan del entendimiento de los itinerarios y procesos que lo desencadenan.” (Cabrera y Rubio, 2008, p. 66).

Debemos partir de la idea de que la totalidad de servicios y recursos no deben concebirse como un conjunto aislado, sino como un continuo interrelacionado, en el que la persona pueda encontrar una mejoría de sus necesidades y que puedan ir ascendiendo en los escalones, hasta finalmente conseguir salir de esta situación, y esto debe realizarlo de la manera más factible y autónoma. Es por ello, que los recursos deben adaptarse a la idea de proceso que está patente en los proyectos de inclusión social.

Por otro lado, el problema de las personas sin hogar ha de ser entendido de una manera holística e integral. Los recursos básicos como el alojamiento, la manutención diaria o el aseo, deben ser acompañados por la atención a la salud psíquica y física, la recuperación de las habilidades personales y sociales básicas, la inserción socio-laboral o el acceso a determinadas prestaciones sociales. (Cabrera y Rubio, 2008, p. 68)

Aterrizando toda la situación del sinhogarismo en Canarias, y más concretamente en Tenerife, vamos a realizar una breve introducción sobre la situación “global” por la que atraviesa Canarias, para más adelante centrarnos en nuestro caso de manera más concreta.

Siguiendo las ideas de Guerra (2017), la globalización ha generado la consolidación de un modelo productivo y de empleo en Canarias, que deja latente su ineficacia y un aumento en la vulnerabilidad. La globalización, nos iba a dar una sociedad con una calidad de vida equilibrada y con unos niveles de cohesión justos, sin embargo a medida que se ha ido implementado este modelo de desarrollo, lo que observamos es que la actividad productiva-empresarial se queda en mano de los asalariados del sector privado, no llegando a los/as

trabajadores/as descualificados, de tareas manuales y de servicios. De tal modo, que nos encontramos con una estructura económica desequilibrada y vulnerable, que ha generado un mercado laboral precarizado y fragmentado, propiciando un aumento en las desigualdades sociales.

Llosa et al.,(2021) nos argumenta que el aumento de la desigualdad social se ha visto incrementada por la situación de pandemia que hemos pasado por el COVID-19, que ha puesto en evidencia la falta o mala gestión de las políticas sociales en nuestro país. Esta pandemia no sólo afectó a la salud física de las personas, sino que también generó una situación social de crisis, con consecuencias a corto y largo plazo. La pandemia aumentó la tasa de desempleo, se generó una gran incertidumbre de la población, dejándose latente en la política de ese momento, además todo esto generó que los sistemas de inclusión social sufrieran una situación de estrés. Debido a la “avalancha” de situaciones a las que se debían atender y la falta de recursos económicos y técnicos.

2.2.1. Marco político normativo.

Que se desarrollen estrategias para acabar con la situación del sinhogarismo es algo que los estados de la Unión Europea llevan demandando desde hace tiempo, y lo han hecho desde las principales organizaciones no lucrativas y desde las instituciones europeas.

Así se plasma, por ejemplo, en el Informe Conjunto sobre Protección Social e Inclusión Social del 2010 (Comisión Europea, 2010), la Conferencia Europea sobre Sinhogarismo celebrada en diciembre de 2010 en Bruselas, las Resoluciones del Parlamento Europeo de septiembre de 2011 y enero de 2014 (Parlamento Europeo, 2011, 2014) o en el Paquete de Inversión Social de la UE de 2013 (Comisión Europea, 2013). Más recientemente, el principio 19 del Pilar Europeo de Derechos Sociales también reconoce el derecho a la vivienda y a la atención de las personas sin hogar y de las personas vulnerables para promover su inclusión social. Sucede, no obstante, que este reconocimiento es inocuo si no se plasma en políticas sociales eficaces que afronten realmente el problema del sinhogarismo. (Gallego y Cabrero, 2020, p. 6)

La Estrategia Nacional Integral para Personas sin Hogar 2015-2020 (ENIPSH) es la primera herramienta de carácter estatal que permite estudiar la situación de las personas sin hogar. La definición utilizada en la Estrategia está basada en la categorización que nos propone ETHOS (anteriormente descrita), pero no tiene en cuenta los criterios que establece ETHOS entre exclusión residencial y situaciones de vivienda insegura o inadecuada. En España, a estas situaciones se les da una respuesta desde políticas más centradas en la lucha contra la exclusión social y la exclusión de la vivienda.

Uno de los problemas con los que cuenta España son los datos que tiene disponible sobre el número de personas que se encuentran en situación de sin hogar. Estos datos los recoge la Encuesta de Personas sin Hogar que realiza el INE, y la última vez que se realizó fue en el año 2012. Los datos que figuran aquí sitúan a España, junto con países como Rumania o Bosnia-Herzegovina, como el país europeo con datos oficiales más antiguos de las personas sin hogar. Esta encuesta se plasmaba que había un total de 22.983 personas sin hogar y que estaban atendidas en centros asistenciales, esto suponía un aumento con respecto a la anterior encuesta del año 2005.

Cómo es obvio, estos datos necesitan ser actualizados y además los datos que poseemos tienen dos limitaciones: “no reflejan las consecuencias de la crisis después de 2012 y no fueron entrevistadas las personas sin hogar que no asistían a los centros para personas sin hogar”. (Gallego y Cabrero, 2020, p. 9)

La ENIPSH 2015-2020 estimó que el número total de personas sin vivienda en España eran en torno a 33.000. Sin embargo ONGS como Cáritas cifran este dato en un total de 40.000 personas.

Posteriormente a la aprobación a la ENIPSH 2015- 2020, regiones como el País Vasco y algunas ciudades como Madrid, Barcelona, Zaragoza o Las Palmas de Gran Canaria han elaborado sus propios planes y estrategias para personas sin hogar, todos ellos inscritos en el marco establecido en la ENIPSH 2015-2020. (Gallego y Cabrero, 2020, p. 9)

A raíz del establecimiento de esta ENIPSH, varias ciudades están actualizando los datos sobre el número de personas sin hogar, y los primeros datos obtenidos muestran que el número de personas en esta situación ha aumentado.

Antes de la aprobación en 2015, de la ENIPSH, las políticas llevadas a cabo para la lucha contra el sinhogarismo tenían como marco institucional el Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social 2013-2016. En este plan se contemplan diferentes acciones para solucionar los problemas asociados a no tener vivienda. Por otro lado, el Plan Integral de Apoyo a la Familia 2015-2017 incluía el desarrollo de respuestas de apoyo para el acceso a una vivienda digna adecuada a las necesidades de cada familia, apostando por la eliminación de viviendas deficientes y protegiendo a la persona que se encontraba hipotecada con cargas familiares. Estos dos planes, le servía de referencia a Comunidades Autónomas y Ayuntamientos para llevar a cabo acciones a favor de políticas de vivienda y de lucha contra la exclusión social.

La crisis económica y financiera supone una gran movilización de la sociedad en la lucha contra el sinhogarismo y la exclusión de la vivienda. Además, entidades muy activas como puede ser Cáritas, RAI-HogarSí, Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) ayudaron a la creación y aprobación de programas y medidas para paliar los efectos de la exclusión de la vivienda como el Fondo de Vivienda Social, creado en 2013, la Ley 1/2013 de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios o el Real Decreto 897/2017 de 6 de octubre por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección al consumidor de energía eléctrica con el fin de evitar la privación de ésta y los costes relacionados con la vivienda.

Todas estas políticas fueron respuestas dirigidas a aliviar situaciones de exclusión social que exigían una respuesta urgente, sobre todo las relacionadas con la pérdida de la vivienda que podrían devenir en sinhogarismo. Las limitaciones de estas políticas, las recomendaciones del Parlamento Europeo y la demanda del Tercer Sector de Acción Social (TSAS) (Gallego y Cabrero, 2020, p.10)

A nivel Canarias, encontramos la Estrategia Canaria de Inclusión Social 2019-2021, que es la herramienta que ordena y dirige el conjunto de acciones y medidas que se van a

llevar a cabo para dar respuesta a las personas que se encuentran en situación de pobreza o en procesos de exclusión social, así como las que estén en la frontera de la vulnerabilidad o fragilidad social, favoreciendo la cohesión social, siempre con una visión global e integradora, vinculando a las instituciones así como a los diferentes actores sociales, que participan en ello.

Su finalidad última es promover, apoyar y favorecer mediante políticas y medidas activas el desarrollo integral de todas las personas residentes en Canarias, garantizando la efectiva igualdad de oportunidades y de trato, en especial de los menores y las personas en situación de vulnerabilidad social, a la vez que se impulsa una sociedad con mayor bienestar y menos desigualdades, más inclusiva y cohesionada socialmente. Por lo tanto, además, se sitúa el eje prioritario en la promoción de la inclusión social y pretende integrar con este objetivo todas las políticas y conformar un sistema coherente, no ya en el ámbito de los servicios sociales, sino en el conjunto de la acción del Gobierno. (Gobierno de Canarias, p.16)

Todas las acciones llevadas a cabo se complementan con las dirigidas a prevenir el deterioro de aquellas personas o familias que estén pasando por una situación de vulnerabilidad, así como una serie de medidas de protección para aquellas situaciones en las que la inserción laboral en otros espacios resulta poco posible.

La Estrategia parte de unas características esenciales de la exclusión:

- Que la naturaleza de la exclusión es completa y que está es multidimensional. Por ello la Estrategia incorpora acciones desde diversos ámbitos, como empleo, educación, servicios sociales, vivienda, salud, así como un conjunto de elementos transversales relacionados con la igualdad entre hombres y mujeres, la atención a las necesidades específicas de ciertos colectivos o “la articulación interinstitucional y socio-comunitaria de las políticas para la inclusión social. Sin embargo, con frecuencia estas intervenciones se superponen, pero sin generar sinergias entre ellas” (Gobierno de Canarias, p.16)
- El carácter dinámico de la exclusión social, a nivel individual y colectivo.

Es decir, la Estrategia ha de contar con cierto grado de flexibilidad: se parte de la idea de que las actuaciones que surgen a partir del análisis diagnóstico pueden y deben ser modificadas y/o complementadas a lo largo del proceso de ejecución, en respuesta a cambios en las situaciones y contextos, añadiendo otras nuevas o modificando las inicialmente previstas. (Gobierno de Canarias, p.16)

Esta estrategia nace del conjunto de políticas económicas y sectoriales que ha fijado el Estado y la Unión Europea, y esto nos lleva a tener la oportunidad de crear modificaciones normativas de relevancia en Canarias, teniendo la ley de servicios sociales como base.

Por otro lado, existen otras estrategias y planes recientes o que están en proceso de elaboración y aprobación y su contenido impactará en el campo de la inclusión social. Entre otros, cabe citar el Plan Integral de Empleo de Canarias; Estrategia canaria de activación para el empleo; Estrategia canaria de seguridad y salud en el trabajo, 2015–2020; el IV Plan de Salud de Canarias, 2018- 2022; Plan de Vivienda de Canarias 2019-2022; Estrategia Marco de Gobierno Abierto, 2017- 2019; Estrategia canaria de envejecimiento activo, 2017-2020; Plan de infraestructuras sociosanitarias; Ley integral del menor y la Estrategia canaria de Infancia y Familia; Plan de Acción de Atención a la Discapacidad; etcétera. (Gobierno de Canarias, p. 17)

La Estrategia, tiene en cuenta 3 dimensiones de la Agenda 2030: poner fin a la pobreza y reducir las desigualdades, para ello es necesario un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible; el empleo pleno y productivo; y el trabajo decente para todas las personas.

2.3. Sinhogarismo en San Cristóbal de La Laguna.

El informe “ Las personas en situación de exclusión residencial extrema en Tenerife” elaborado por Cáritas (2021), el sinhogarismo se concentra en su mayoría en la zona metropolitana, aunque esté presente en todos los municipios de la Isla. Según dicho informe, los datos obtenidos desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2020, se atendió a 619 personas, de las cuales el 72.7% son hombres, el 26.3% son mujeres y el 0.9% son transexuales.

Teniendo en cuenta la zona, el 17,3% residía en la zona norte, el 45,6% en la zona sur, el 34,9% en la zona metropolitana y el 2,3% era transeúntes (Cáritas, 2021).

Centrándonos en San Cristóbal de La Laguna, el Ayuntamiento pone de manifiesto, que una parte de su población se encuentra atravesando situaciones de extrema vulnerabilidad. Estas situaciones pueden ser desde: la pérdida de la vivienda por impagos, a tener que recurrir a viviendas en malas condiciones para su habitabilidad, a pernoctar en la calle, coche, cueva o chabolas, no tener posibilidad de ocupar una plaza en un recurso alojativo, por no poseer recursos económicos para el pago de un alquiler, por falta de redes de apoyo para hacer frente a la situación, etc. Esto también genera la incapacidad para hacer frente al coste de productos alimentarios o pago de suministros básicos, como es el agua y la luz.

Para dar respuesta a este problema, el ayuntamiento cuenta con diferentes formas de actuación. Por un lado, encontramos la Sociedad Municipal de Viviendas y Servicios, está da a la población el asesoramiento social y jurídico, así como la posibilidad de acceder a los propios pisos para el colectivo de sinhogarismo que ofrece el municipio (Sociedad Municipal de Viviendas y Servicios, sf).

Por otro lado, el ayuntamiento a través del Área de Bienestar Social, tiene establecido un acuerdo con Cruz Roja La Laguna, la cual se encarga de gestionar los casos derivados de Servicios Sociales municipales, así como de otras entidades del municipio, dando cobertura a la demanda de cubrir las necesidades básicas de las personas que se encuentran en situación de sinhogarismo, así como de proporcionar un recurso alojativo. Cruz Roja dispone de un proyecto denominado “Personas en tránsito”, que supone poder alojar a las personas en situación de sinhogarismo de manera temporal, y que cuentan con los requisitos apropiados para acceder a los recursos alojativos municipales de los que se dispone. Así mismo, la propia entidad gestiona el Recurso Alojativo Municipal “Clemencia Hardisson” con el que se coordina con proyectos anteriormente descritos, con los Servicios Sociales Municipales, así como otras entidades que trabajen en el municipio (Ayuntamiento San Cristóbal de La Laguna, 2021).

Finalmente, contamos con la Unidad Móvil de Atención En Calle de Cáritas, que realiza tareas de acompañamiento y asesoramiento, así como derivación a los Servicios Sociales Municipales (Unidad Móvil de Atención En Calle, 2021).

El municipio engloba diferentes barrios y pueblos, que le hace tener una gran superficie y con lo cual un gran número de población. Es por ello, que el municipio cuenta con diferentes Unidades de Atención (UTS) en zonas como: Tejina, La Cuesta, Taco y Valle de Guerra. Estas Unidades lo que hacen es derivar, los casos que así lo necesiten, a los Servicios Sociales Centrales, que están ubicados en la zona denominada como Casco.

Así mismo, debemos destacar el papel que adquiere la Policía Local del municipio, ya que estos realizan una labor de intermediarios entre la persona usuaria y los recursos.

2.3.1. Características del municipio.

San Cristóbal de La Laguna tiene una superficie de 102.93 km². La ciudad se sitúa en la zona central del municipio, limitando con Santa Cruz de Tenerife, Tacoronte, El Rosario y Tegueste. La Laguna cuenta con un total de 157.815 habitantes, según el INE (2023).

Según los datos que nos ofrece la Gerencia Municipal de Urbanismo, la ciudad de La Laguna está repartida por 6 distritos municipales, que a su vez están subdivididos en 24 entidades de población. La zona 1 encontramos: Gracia, San Cristóbal, San Lázaro y la Vega Lagunera. En la zona 2 encontramos: La Cuesta, Finca España y los Valles. La zona 3 corresponde a: Las Chumberas, Geneto, Guajara y Taco. La zona 4 es: Los Andenes, Los Baldíos, Guamasa, El Ortigal y Los Rodeos. La zona 5 encontramos: Bajamar, Punta del Hidalgo, Tejina y Valle de Guerra. Finalmente la zona 6: Jardina, Las Mercedes, Las Montañas y Vega de las Mercedes. No debemos olvidar que el municipio también cuenta con el Parque Rural de Anaga.

Figura 1: Mapa de San Cristóbal de La Laguna



Fuente: Idealista

La Laguna, actualmente centra su actividad en el sector terciario, concretamente al comercio minorista y al ocio, a causa de dos factores relevantes. Por un lado por la citada Declaración de Ciudad Patrimonio por la UNESCO y por otro por la última rehabilitación de buena parte del centro histórico. En este municipio hay dos áreas geográficas que destacan en cuanto a eficacia económica: en un primer nivel contamos con la zona central de la ciudad, la cual es el núcleo que produce más actividad económica, donde destaca los sectores terciarios y secundarios. En un segundo nivel, cuenta con una especialización en otros municipios del sector secundario, como son: Geneto, Gracia, Finca de España, los Valles, Tejina, Valle de Guerra, Los Rodeos y Los Baldíos (El municipio, s/f).

Aunque haya una destacable aglomeración del municipio, la agricultura abarca una parte considerable del territorio municipal, aproximadamente el 20% de la zona. Es por ello, por lo que se le puede calificar de agrícola, pues agrupa la mayor superficie cultivada de la isla. Es por tanto que en los referentes la industria en la actividad económica del municipio tiene un bajo peso, debido a la incapacidad de acceder a economías de escala a causa de la fragmentación del territorio y la escasez de la demanda fuerte (El municipio, s/f).

En cuanto a la ubicación de las principales administraciones, debemos decir, que estas están ubicadas en el Casco Histórico de San Cristóbal de La Laguna. En lo que refiere a los Servicios de Bienestar las oficinas centrales están ubicadas en el centro, más concretamente en la calle Herradores, sin embargo disponemos de Unidades de Trabajo Social (UTS) en diferentes zonas del municipio: Taco, La Cuesta, una correspondiente a la zona Tejina-Bajamar y Punta del Hidalgo, y finalmente, Valle de Guerra.

2.3.2. Recursos disponibles en el municipio para afrontar el sinhogarismo.

La Red de Anagos (2021) en su *Guía de Recursos para Personas sin Hogar de Canaria* expone los diversos recursos que se ofertan para las personas sin hogar dentro del Municipio de San Cristóbal:

De atención y acompañamiento social:

- **Apoyo a la Integración a Través de la Vivienda para Colectivos con Dificultades (Fundación Provivienda):** Servicio de intermediación en el alquiler para personas que no tienen una vivienda digna.

De centros de día/acogida:

- **Centro de Día para Personas en Situación de Sinhogarismo (Cruz Roja):** su objetivo principal es conseguir la inserción social de las personas sin hogar e incrementar su calidad de vida.

De comedor social:

- **Unidad de Emergencias Sociosanitarias (UES):** Comedor social, diagnóstico y valoración: con el objetivo de cubrir las necesidades básicas y fomentar las competencias personales, habilidades sociales y capacitación básica de la persona.

De recursos alojativos:

- **Recurso Alojativo Municipal “Clemencia Hardisson” (Cruz Roja):** Dicho proyecto está dirigido para toda aquella persona que esté empadronada en el municipio de San Cristóbal de

La Laguna que sea mayor de edad y que no disponga de ningún recurso económico, redes sociales o familiares para cubrir sus necesidades básicas.

- **Recurso Residencial de Emergencia Social (Asociación Provivienda):** Con el objetivo de atender las situaciones de emergencia habitacional, facilitando un alojamiento temporal, contando con un total de 10-12 plazas.

- **Piso de Acogida Municipal para Hombres (Ayuntamiento de La Laguna):** recurso alojativo para hombres que se encuentra o está en situación de exclusión social o riesgo de padecerla.

- **Piso “MAGONE” (Fundación Don Bosco):** recurso alojativo temporal destinado a jóvenes entre 18 y 21 años, sin redes de apoyo.

- **Casa de Acogida “Lázaro” (Cáritas Diocesana de Tenerife):** Casa de acogida para personas sinhogarismo.

- **Piso de Acogida Municipal para Mujeres (Ayuntamiento de La Laguna):** recurso alojativo para mujeres que se encuentra o está en situación de padecer exclusión social.

- **Piso de Acogida Municipal para Mujeres con cargas Familiares (Ayuntamiento de La Laguna):** Piso de acogida orientado a mujeres con hijas o hijos en situación de exclusión social.

De unidades móviles:

- **Unidad Móvil de Atención en Calle- Norte 2 (Cáritas Diocesana de Tenerife):** su finalidad es localizar, acompañar y vincular a las personas en situación de sin hogar que se encuentra en calle o estructuras precarias

- **Unidad de Emergencia Social de La Laguna (Cruz Roja):** se encargan de intervenir de forma psicosocial como de entregar alimentos, productos de higiene, acompañamiento a gestiones, asistencia individual, etc.

- **Unidad de Respuesta Social (Cruz Roja):** el objetivo principal de dicho proyecto es dar una respuesta inmediata a la situación de extrema necesidad. Para ello, el proyecto centra su ayuda en ubicar a la persona en un recurso alojativo adecuado a sus condiciones (siempre y cuando exista disponibilidad) y en proporcionarles productos alimentarios y productos de higiene, para hacer frente a la situación.

3. OBJETIVO GENERALES Y ESPECÍFICOS.

3.1. Objetivos generales.

1. Analizar la situación del Sinhogarismo en el municipio de San Cristóbal de La Laguna.

3.2. Objetivos específicos.

1.1. Describir la situación y características del colectivo

1. 2. Conocer los recursos disponibles del municipio para hacer frente al sinhogarismo.

1.3. Analizar las respuestas que se lleva a cabo con las personas sin hogar.

1.4. Investigar las causas del sinhogarismo.

1.5. Investigar las consecuencias del sinhogarismo.

1.6. Analizar la valoración que hacen las personas sin hogar de su situación.

3.3. Hipótesis.

1.1. Existe un gran número de personas que se encuentran en situación de sinhogarismo del municipio.

1.1 El perfil masculino es el predominante en situación de sinhogarismo en el municipio.

1.2. Los recursos alojativos que tiene el municipio tienen ocupadas todas sus plazas.

- 1.2. Existe un desconocimiento de los recursos disponibles en el municipio de San Cristóbal de la Laguna por parte del colectivo analizado.
- 1.2. Existen pocas plazas alojativas para dar cobertura al sinhogarismo dentro del municipio.
- 1.3. Existe una respuesta diferente entre hombres y mujeres.
- 1.3. No existe un seguimiento posterior a la intervención realizada con la persona usuaria.
- 1.4. La falta de estabilidad laboral y apoyo social son causas que explican el sinhogarismo.
- 1.4. La exclusión residencial es una causa del sinhogarismo.
- 1.5. La situación de Sinhogarismo conlleva una pérdida de redes de apoyo.
- 1.5. La situación de sinhogarismo conlleva un consumo de sustancias tóxicas.
- 1.6. Las personas en situación de sin hogar se sienten excluidas por el sistema.

4. MÉTODO.

4.1. Diseño.

Para realizar nuestra investigación utilizaremos técnicas cuantitativas y cualitativas.

Las técnicas cualitativas, son las que nos permiten entrar en el origen de los pensamientos que nos ayudan a crear un discurso social. Según la manera de obtener la información, podemos hablar de 3 modelos:

1) Directa: cuando la información nos la dan las mismas personas usuarias, de manera verbal, no verbal o a través de imágenes. Las más usadas son: entrevista en profundidad, grupos de discusión y fuentes documentales. (Rosado, 2018)

2) Indirectas: cuando la fuente de la información son documentos, dibujos u otras figuraciones no protagonizadas por las personas usuarias. Un ejemplo de esto son los documentos escritos, filmados o de multimedia. (Rosado, 2018)

3) Mixtos: donde se combinan las dos maneras anteriormente nombradas. Son: historias de vida y fuentes secundarias.

Por otro lado, las técnicas cuantitativas son las que nos permiten conocer la opinión de un número de personas, sobre sus creencias, valores, hábitos, prioridades o preocupaciones. Las técnicas más utilizadas es la encuesta. Esta consiste en un conjunto estructurado de preguntas sobre un tema que van dirigidas a un grupo de la población, o una muestra representativa, y se hace para conocer la opinión y las actitudes sobre un tema, un hecho o un fenómeno concreto. (Rosado, 2018)

Para nuestra investigación utilizaremos:

- Técnicas cualitativas: la entrevista ; y de las técnicas cuantitativas, la encuesta.

Utilizamos la entrevista tanto para las personas usuarias como para los/as profesionales de las organizaciones e instituciones que trabajan con este colectivo, consideramos que esta técnica nos sirve para extraer la información necesaria para conseguir los objetivos planteados. Por otro lado, consideramos que la entrevista nos permite crear un ambiente de confort y de confianza y con lo cual la comunicación será más fluida y eficaz.

Finalmente, nos apoyaremos en la búsqueda de información sobre el tema, en este caso será una revisión bibliográfica sobre el sinhogarismo, así como las estrategias llevadas a cabo desde el municipio.

- Técnicas cuantitativas: la encuesta y recogida de datos. Esta herramienta la utilizaremos para apoyar la información que tenemos de las entrevistas. Para la realización de la encuesta tendremos en cuenta las siguientes variables:

- Datos sociodemográficos: edad y género

- Vivienda: en qué tipo de vivienda reside, en qué condiciones está y si ha estado alojado/a en un recurso alojativo. En el caso de respuesta afirmativa nos interesa conocer el motivo por el que ya no está en esta opción.

- Problemas de salud mental: conocer si tiene algún problema de salud mental y cuál.

- Consumo: si tiene algún tipo de consumo y a qué sustancia.

- Ingresos económicos: si tiene ingresos y cuál es la cuantía.

- Red de apoyo: conocer si tiene relación con la familia, cómo es esa relación o si por el contrario su red de apoyo no es la familia, sino relaciones de amistad.

- Tramitación de ayudas: para conocer si la persona ha tramitado alguna prestación económica y de qué tipo (Renta Canaria Ciudadana, Ingreso mínimo Vital, ayudas de viviendas, prestaciones básicas, ayuda de alquiler, etc.).

4.2. Participantes

4.2.1. Tipos de participantes.

Podemos distinguir 3 tipos de participantes:

- Personas que viven en situación de calle (20 personas).

- Personas que viven en recursos alojativos (20 personas).

A la hora de entrevistar a las personas seleccionaremos una muestra de edad igual o inferior a 65 años.

- Profesionales que trabajan con el colectivo:

- Trabajadora Social del Recurso de Acogida Municipal

- Trabajador Social del Proyecto de Emergencia Social de Cruz Roja La Laguna.

- Coordinadora Sociedad Municipal de Viviendas y de Servicios de San Cristóbal de La Laguna (MUVISA).
- Trabajadora social Unidad de Emergencia Sociosanitaria (UES) de Cruz Roja La Laguna.
- Coordinador del Proyecto Unidad Móvil de Atención En Calle (UMAC) Cáritas.
- Trabajador social del Centro de día de Cruz Roja.

4.2.2. ¿Cómo vamos a captar a los/as participantes?

Cómo ya hemos estado trabajando con el colectivo de sinhogarismo en La Laguna, vamos a aprovechar las redes que hemos creado para poder establecer las entrevistas con todas las personas profesionales que creemos que nos van a ayudar a tener una visión real del sinhogarismo en el municipio. Por otro lado, vamos a aprovechar los lugares donde hemos realizado las prácticas, para realizar las entrevistas a las personas usuarias, siempre pidiendo permiso de manera previa.

Para llegar a las personas que se encuentran en situación de calle, recurriremos a la UES y a Cáritas con su proyecto de UMAC. Por otro lado, para entrevistar a las personas que se encuentran en recursos alojativos, lo haremos a través de la Trabajadora Social del Recurso Alojativo del municipio y de la Trabajadora Social de MUVISA.

4.3. Procedimiento.

En primer lugar, se realizará una búsqueda de información sobre el tema seleccionado, Se hará una revisión bibliográfica sobre el sinhogarismo y todo lo que esta realidad implica en la vida de una persona. Esta búsqueda de información se hará desde un plano general hasta concretarlo en Canarias, y más específicamente en el municipio San Cristóbal de La Laguna donde realizaremos el estudio. Por otro lado, también se hará una tarea de investigación para conocer los recursos de los que dispone el municipio para tratar el sinhogarismo.

Así mismo, se elaborarán las preguntas necesarias para realizar las entrevistas tanto a las personas usuarias como a los/as profesionales, para recabar la información importante para la investigación.

En segundo lugar, nos pondremos en contacto con los/as tres profesionales de los proyectos seleccionados que se encuentran en la entidad de Cruz Roja (UES, URS y RAM). Se aprovecharán las redes creadas durante las prácticas de trabajo social, que hemos realizado y la entidad para realizar las entrevistas a las personas usuarias así como a los/as profesionales de los proyectos que nos aportarán información sobre nuestro tema. Previamente se realizarán las preguntas que queremos realizar en ambas entrevistas. Antes de realizar la entrevista a las personas usuarias se las pasaremos a los/as responsables de cada proyecto, por sí hubiera algo que no fuera correcto preguntar o por si el contrario habría algún aspecto que es importante saber y nosotras no lo estemos teniendo en cuenta.

En tercer lugar, mediante el contacto proporcionado por uno de los profesionales de la entidad de Cruz Roja, nos comunicaremos con la coordinadora de la Sociedad Municipal de Viviendas y de Servicios de San Cristóbal de La Laguna (MUVISA). Solicitaremos una cita, para posteriormente mantener una reunión para obtener la información necesaria. Con el coordinador de Cáritas Diocesana se realizará el mismo proceso que con los/as anteriores profesionales. .

Una vez realizadas todas las entrevistas, elaboramos el análisis de los datos obtenidos para poder elaborar la conclusión final.

5. RESULTADOS.

A la hora de plasmar los resultados obtenidos de la investigación, debemos distinguir dos perfiles: por un lado las personas que hacen uso de los servicios y por otro las personas profesionales que trabajan con el colectivo del sin hogarismo.

En primer lugar, centrándonos en las 30 personas encuestadas que hacen uso del proyecto de Cruz Roja La Laguna “Comedor Social” (20 personas encuestadas) y el Recurso Alojativo Municipal “Clemencia Hardisson” (10 personas encuestadas) hemos elaborado la siguiente tabla para destacar los resultados más relevantes obtenidos después de realizar el

cuestionario elaborado para esta investigación. Los resultados completos del cuestionario se encuentran en el Anexo I.

Tabla 1.

Características más relevantes de las personas encuestadas.

Ítems	Porcentajes
Hombres	93,3%
56-65 años	46,7%
En Recurso Alojativo	33,3%
Vía pública	23,3%
Condiciones de vivienda inadecuada	86,7%
5 años	16,7%
No alojado nunca en recurso alojativo	66,7%
No hay problemas de salud mental	60%
Consumo de sustancias	92,9%
Sí tienen ingresos económicos	66,7%
No tienen relación con la familia	56,7%
Sí tienen relación con amistades	63,3%

Nota: Elaboración propia de la información reflejada en el Anexo I.

El perfil mayoritario que se ha obtenido han sido hombres con edades comprendidas entre los 55-65 años. De estos encontramos que un 33,3% viven en recursos alojativos y 23,3% en la vía pública. El tiempo alojado en un recurso alojativo varía desde las 3 semanas hasta los 3 años. Un 86,7% de las personas encuestadas refieren que las condiciones de vivienda son inadecuadas, es decir, que hay deficiencias en la construcción, no tienen ni agua y/o luz. Continuando con el tiempo que llevan en situación de extrema vulnerabilidad el dato más significativo es de 5 años, siendo el menor tiempo de 5 meses y el mayor de más de 20 años.

En lo referente a si han estado en un recurso alojativo la respuesta mayoritaria fue que no. Sin embargo, los/as encuestados/as que sí han acudido a este tipo de recurso manifiestan haber estado en: Recurso Alojativo Municipal “Clemencia Hardisson”, Centro Municipal de Acogida de Santa Cruz de Tenerife y el Recurso Alojativo Café y Calor de Cáritas. Las causas por las que no se encuentran actualmente en éstos es por no respetar las normas de convivencia (no respetar los horarios, no cumplir normas de limpiezas, etc.) o por no adaptarse a la dinámica del propio recurso alojativo. Así mismo es importante mencionar que hay otro tipo de causas para explicar por qué no están alojados en estos recursos: encontrarse en lista de espera, tener un espacio donde vivir, la mala imagen que tiene el colectivo sobre este tipo de opciones y, finalmente, por un total desconocimiento de la existencia del mismo.

Siguiendo con el ítem de si tienen problemas de salud mental diagnosticados encontramos que la respuesta mayoritaria es no. En las respuestas de sí encontramos las siguientes enfermedades: esquizofrenia, depresión, trastorno de personalidad, ansiedad, traumas psicológicos y psicopatía. Al preguntar por el ítem de si tienen algún tipo de consumo, la respuesta mayoritaria es sí siendo el tabaco y el alcohol las sustancias más consumidas por los/as encuestados/as.

Atendiendo a los ítems referidos a los diferentes tipos de ayudas económicas que tienen o que pueden solicitar observamos los siguientes resultados. Por un lado, un 90% de las personas han tramitado alguna ayuda económica, siendo el Ingreso Mínimo Vital la más tramitada, seguido de la Pensión No Contributiva. Estos trámites lo han realizado en su mayoría con ayuda de profesionales de Servicios Sociales o de una entidad social. Siguiendo

con las cuestiones económicas el 66,7% de las personas poseen ingresos económicos, siendo éstos obtenidos por el Ingreso Mínimo Vital y Pensión no Contributiva cuyos importes varían desde los 240€ hasta los 905€. Por otro lado, referido a si han tramitado alguna ayuda de alquiler social el 80% responde que no frente a un 20% que responde que sí, siendo las ayudas solicitadas: Ayuda para el alquiler y Vivienda de Protección Oficial (VPO). Al igual que las anteriores ayudas las han gestionado con ayuda de un/a profesional de Servicios Sociales o de una entidad social.

A la hora de conocer las redes formales e informales destacamos que un 56,7% no tiene relación con las familias frente a un 40% que sí tienen relaciones y refieren que aunque se vean en ocasiones la relación es considerada como buena. En cuanto a las amistades, la respuesta mayoritaria es que sí tienen y que esta es buena.

Finalmente, cuando se pregunta por las expectativas de cómo ellos/as se ven en un mes las respuestas son de lo más variadas: que la situación no cambie, que consigan un empleo, que la situación mejore, que la situación empeore, en un lugar donde alojarse (casa, habitación compartida, piso, etc.) o por el contrario salir del recurso alojativo en el que se encuentra actualmente, con mejor salud, con expectativas como viajar, ir a la playa o recibir algún tipo de ayuda económica. Así mismo, encontramos respuestas con connotaciones negativas ya que mencionan su deseo de morir.

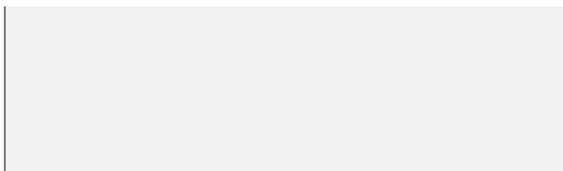
En segundo lugar, centrándonos en los resultados adquiridos de los/as profesionales, se ha elaborado la siguiente tabla para destacar las semejanzas y diferencias obtenidas después de realizar las entrevistas para esta investigación. Así mismo, la información completa de dichas entrevistas se encuentra en el Anexo II.

Tabla 2.

Principales conclusiones de las entrevistas realizadas a los/as profesionales de los recursos/entidades.

<i>Semejanzas</i>	<i>Diferencias</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Mismo perfil de trabajo. - Concienciación del sin hogarismo. - Falta de recursos para abordar los problemas/necesidades del sin hogarismo. - Falta de plazas alojativas para dar cobertura al colectivo - Mención de las falsas creencias sobre el perfil de persona sin hogar. - Nuevos perfiles en el colectivo. - Necesidad de la creación de una intervención de manera integral (abordando todas las problemáticas que giran en torno a persona sin hogar). - Cronificación del colectivo. - Intervención similar con las mismas técnicas de trabajo (informes sociales, derivaciones, entrevistas, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - El tipo de respuesta que se le da a las personas en extrema vulnerabilidad - Plan de intervención individualizado (PII). - Requisitos de acceso. - Profesionales - Número de personas que atienden los proyectos. - Gestión de derivaciones. - Formas de acceder al proyecto

- Mención de la falta de recursos especializados.
- El seguimiento posterior.



Nota: Elaboración propia de la información reflejada en el Anexo II.

A continuación, se realizará una tabla donde se expondrán los datos sobre el número de personas que durante la investigación hacen uso de los diferentes recursos que fueron analizados. Así mismo, la información ha sido recogida mediante la información proporcionada en las entrevistas, las mismas se encuentran completas en el Anexo II.

Tabla 3.

Número de plazas en los recursos entrevistados.

<i>Recursos</i>	<i>Nº de Personas atendidas</i>
Recurso de Acogida Municipal “Clemencia Hardisson”	39 personas atendidas/plazas ocupadas.
Proyecto Emergencia Social. (URS, Cruz Roja)	Servicio que atiende a demanda. En lo que va de 2023 ha atendido a 345 personas.
Sociedad Municipal de Vivienda y de Servicios de San Cristóbal de La Laguna (MUVISA)	25 plazas (Día, 2020)
Unidad de emergencia sociosanitaria (UES, Cruz Roja)	8-12 personas atendidas

Centro de día, Cruz Roja	78 personas atendidas
Comedor social, Cruz Roja	20-25 personas atendidas

Nota: Elaboración propia de la información reflejada en el Anexo II.

A modo de resumen se destaca que todas las entidades trabajan con el colectivo de personas sin hogar, teniendo así mismo una gran especialización y sensibilización con el tema. A pesar de que la manera de realizar el trabajo con este colectivo es diferente, es decir, requisito para acceder, el diseño de la intervención y procedimiento llevado a cabo, el objetivo último es igual en todos/as ellos/as: que la persona en situación de sinhogarismo consiga integrarse plenamente en la sociedad (de manera laboral, relacional, salud, vivienda y educación). Las personas profesionales refieren que existe una falta de recursos económicos, personales, plazas en recursos alojativos, y la necesidad de centros especializados, un cambio en la estructura social mediante cambios en las políticas sociales y de vivienda y una mayor concienciación del colectivo.

6. DISCUSIÓN.

Como comentamos en el marco teórico, las personas sin hogar no son sólo las que viven en espacios públicos, sino también en situaciones de no tener vivienda, alojamiento inseguro, alojamiento inadecuado o recursos alojativos. Este cambio en la concepción del sinhogarismo, lo deja latente los datos obtenidos en nuestra investigación, puesto que a pesar de que hay un porcentaje elevado que viven en lugares de espacio público, también tenemos un gran número de personas que se encuentran alojadas en viviendas en condiciones inadecuadas o inseguras, así como personas que viven en recursos alojativos.

Después de analizar los resultados de la investigación, vemos que como planteamos en el marco teórico, las personas sin hogar poseen diferentes características y motivos por los que han llegado a esta situación, pero todos tienen en común la falta de vivienda o no contar con una vivienda en condiciones adecuadas.

Al hablar de las causas del sinhogarismo debemos centrarnos en los problemas individuales, de las relaciones con la familia y de los factores macrosociales. A nivel individual, influye el consumo de sustancias o los problemas de salud mental. Se destaca que en la muestra obtenida existen varios casos de problemas de salud mental como son la esquizofrenia, ansiedad, depresión, trastorno de personalidad... y en cuanto al consumo la mayoría de los casos las sustancias de tabaco y/o alcohol.

A nivel familiar, las personas sin hogar no tienen, en muchas ocasiones, relación con sus familias, debido a que el vínculo tiende a romperse o fracturarse, suponiendo la soledad o el aislamiento. Hecho que también pone de relieve nuestra investigación, puesto que la mayoría no cuentan con apoyo familiar. Sin embargo, se observa que en los resultados tienen mayor importancia tener relaciones de amistad, que suelen ser relaciones de amistad entre ellos mismos.

Finalmente, en lo que respecta a los factores macrosociales, en este colectivo juegan un papel importante las limitaciones a la hora de acceder al mercado de trabajo. La población estudiada nos deja ver que son personas que llevan mucho tiempo sin trabajar, y que ya no esperan volver al mercado laboral, de ahí que sean sujetos perceptores de diferentes ayudas sociales para poder hacer frente a la cobertura de sus necesidades básicas, aunque en algunos casos no exista tal posibilidad.

Cuando hablábamos de las consecuencias del sinhogarismo, distinguimos 4 ámbitos: el deterioro individual, el relacional, el deterioro socio actitudinal y el deterioro socio estructural.

En lo que respecta a las consecuencias, una de ellas es el deterioro individual. Son personas que, en su mayoría, sufren problemas de salud mental o física que, en muchas ocasiones, le genera un deterioro de las habilidades sociales. En el ámbito relacional, no hay redes de apoyo, puesto que no tienen relación con la familia. En el deterioro socio actitudinal, poseen una pérdida de autoestima (Cabrera, 2000).

Esto lo percibimos cuando les realizamos los cuestionarios y cuando le preguntamos cómo se ven ellos/as en un mes. En la mayoría de los casos se percibe la sensación de sentirse

abandonados por el sistema y no poseer motivación de que se genere un cambio en su situación.

Y finalmente, continuando con las palabras de Cabrera (2000) el deterioro socio-estructural supone que el poder conseguir un empleo se reduce cuando llevas mucho tiempo sin él. La investigación llevada a cabo nos muestra que las personas entrevistadas tienen la característica de la cronificación de su situación, es decir, son personas que llevan mucho tiempo en situación de sinhogarismo que han pasado en numerosas ocasiones por los distintos recursos del municipio, creándose el efecto de puerta giratoria. Todo esto conlleva a una pérdida de habilidades y capacidades para la incorporación al mercado laboral, de tal modo que se convierten en personas receptoras de las ayudas sociales correspondientes. El estudio nos deja ver que son personas que en su mayoría, viven con ayudas económicas sociales como la Prestación Canaria de Inserción o el Ingreso Mínimo Vital. Con el actual precio de la vivienda o el de los alquileres, estas ayudas económicas no permiten que las personas puedan hacer frente al pago de estas opciones, incluso el de cubrir sus necesidades básicas.

7. CONCLUSIONES.

Una vez realizado el trabajo de investigación, queda latente la existencia de este colectivo en este municipio y por tanto es necesaria la implicación de las instituciones para investigar y hacer frente a la problemática de las personas sin hogar.

Se destaca que, finalmente, no se ha podido estudiar con la muestra acordada en los inicios de dicha investigación por la dificultad de acceso que presenta dicho colectivo.

A continuación, se realizará una tabla donde se expondrán los datos sobre el número de personas que durante la investigación hacen uso de los diferentes recursos que fueron analizados. La información ha sido recogida mediante la información proporcionada en las entrevistas, las mismas se encuentran completas en el Anexo II.

Tabla 3.

Número de plazas en los recursos entrevistados.

<i>Recursos</i>	<i>Nº de Personas atendidas</i>
Recurso de Acogida Municipal “Clemencia Hardisson”	39 personas atendidas/plazas ocupadas.
Proyecto Emergencia Social. (URS, Cruz Roja)	Servicio que atiende a demanda. En lo que va de 2023 ha atendido a 345 personas.
Sociedad Municipal de Vivienda y de Servicios de San Cristóbal de La Laguna (MUVISA)	25 plazas (Día, 2020)
Unidad de emergencia sociosanitaria (UES, Cruz Roja)	8-12 personas atendidas
Centro de día, Cruz Roja	78 personas atendidas
Comedor social, Cruz Roja	20-25 personas atendidas

Nota: Elaboración propia de la información reflejada en el Anexo II.

En cuanto a la existencia de un gran número de personas en esta situación en el municipio, no podemos afirmar tal hecho puesto que no poseemos datos exhaustivos. Pero dada la información que nos han aportado los/as diferentes profesionales entrevistados/as y lo que nosotras como investigadoras hemos analizado, nos permite decir que hay un gran número de personas en situación de sinhogarismo. Refiriéndonos al perfil de personas sin hogar los datos obtenidos nos confirman que el género predominante es el masculino de mediana edad.

Con respecto a los recursos disponibles para este colectivo, se ha llegado a la conclusión de que los recursos alojativos de los que se disponen tienen cubiertas sus plazas. Sin embargo, estas plazas son deficientes puesto que existe una larga lista de espera. Además no existen ofertas alojativas especializadas, es decir, no hay recursos alojativos para personas sin hogar con problemas de salud mental o discapacidad, esto genera que los pocos recursos alojativos que hay no presten una atención adecuada e individualizada atendiendo a las necesidades de cada persona. Otro factor que afecta a los recursos alojativos es el desconocimiento por parte de las personas usuarias, dificultando a las mismas el aprovechamiento de dicho servicio. Aun así, en ocasiones se crea un fenómeno entre el propio colectivo de ayuda mutua, entre ellos/as se informan de las ayudas sociales y económicas de las que pueden disponer creándose el efecto bola de nieve.

Al analizar si existe una respuesta diferenciada entre hombres y mujeres los informes obtenidos a través de los profesionales nos muestran que sí. Existen recursos especializados a la hora de dar respuestas a las mismas, al igual que se activa un protocolo de respuesta más inmediata cuando la persona que se encuentre en situación de sin hogar es una mujer, tanto si está sola, como si tiene cargas familiares. Así mismo, los recursos no realizan un seguimiento posterior a la salida del recurso/proyecto, aunque se crea una estrecha relación entre las personas usuarias y los/as profesionales del servicio, de tal modo, que las propias personas acuden a los servicios para informar cómo sigue su situación o trayectoria vital.

A través de la investigación podemos destacar que la falta de estabilidad laboral, no contar con redes de apoyo y no poseer una vivienda son causas que nos ayudan a explicar el sin hogarismo. No obstante, la propia situación de sin hogarismo conlleva una pérdida de redes de apoyo, ya que el estar en esta situación genera conflictos familiares que, en algunas ocasiones, supone un distanciamiento total de estas. En cambio, según los resultados obtenidos, las amistades tienen un papel importante, pues los/as mismos/as refieren tener buena relación con sus redes informales. Por otro lado, no podemos afirmar que el estar en una situación de sin hogarismo suponga un aumento en el consumo de sustancias tóxicas.

Finalmente, en torno a cómo se sienten las personas sin hogar podemos afirmar, mediante los resultados adquiridos, que estas se sienten excluidas del sistema y que en

muchos casos siente que los recursos son ineficientes y no solucionan su situación. Así mismo, se cuenta con la problemática de que la mayoría de los recursos que se ofrecen no son accesibles para este colectivo. Puesto que la mayoría de los trámites con la administración pública es a través de medios telemáticos, además de la complejidad que existe en el procedimiento de los mismos. Esto dificulta su acceso y se acentúa cuando las personas no poseen recursos ni económicos, ni tecnológicos. De tal modo, que este colectivo se ve obligado a recurrir a los/as profesionales para la tramitación de cualquier tipo de ayuda, generando una dependencia con los servicios sociales y las diferentes entidades que colaboran con ellos.

Desde la propia experiencia vivida en nuestra trayectoria de la ejecución de este proyecto podemos afirmar que es necesario que existan recursos alojativos especializados en personas con problemáticas de salud mental, así como para personas en situación de sinhogarismo. Actualmente, los servicios disponibles sólo abarcan una problemática, es decir, si la persona posee consumo, se trata a través de las Unidades de Atención a las Drogodependencias. Si por otro lado, posee una enfermedad mental, se le tratará a través de los servicios correspondientes, pero los servicios existentes no están preparados para atender a estas dos problemáticas y sus correspondientes necesidades. Esto se complica, cuando es una persona en situación de sinhogarismo, ya que esto dificulta su recuperación al consumo y la posibilidad de llevar un tratamiento para la enfermedad mental. Además de que debe haber una mayor oferta de recursos alojativos que contemplen las necesidades de personas con cualquier tipo de discapacidad.

Entendemos que aunque sea importante que existan más plazas alojativas esta no es la solución al problema. La solución debe partir de un cambio estructural mediante la elaboración de políticas sociales, laborales y económicas que den cobertura a la realidad de esta problemática.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (2021, 21 de noviembre) *La Unidad de Respuesta Social 24 horas atiende a 771 vecinos y vecinas de La Laguna en lo que va de año.*

<https://www.aytolalaguna.es/actualidad/noticias/La-Unidad-de-Respuesta-Social-24-horas-atiende-a-771-vecinos-y-vecinas-de-La-Laguna-en-lo-que-va-de-ano-un-75-mas/>

Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (2022, 8 de agosto) *El comedor social de La Laguna atiende a un centenar de personas al año desde su puesta en marcha en 2019.* <https://www.aytolalaguna.es/actualidad/noticias/El-comedor-social-de-La-Laguna-atiende-a-un-centenar-de-personas-al-ano-desde-su-puesta-en-marcha-en-2019/>

Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (2023) *El municipio.*
<https://www.aytolalaguna.es/>

Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (2023). *Servicio de Bienestar Social.*
<https://www.aytolalaguna.es/servicios/servicios-sociales/>

Cabrera, P. (2000). *La acción social con personas sin hogar en España* (Vol. 5). Cáritas Española.

Cabrera, P. J., & Rubio, M. J. (2008). *Las personas sin hogar, hoy.* Revista del Ministerio de Trabajo e inmigración, 75, 51-74.
<http://www.noticiaspsh.org/IMG/pdf/est03.pdf>

Cabrera, P., Malgesini, G., & Ruiz, J. A. L. (2002). *Un techo y un futuro: buenas prácticas en la intervención social con personas sin hogar* (Vol. 20). Icaria Editorial.

- Cáritas Diocesana de Tenerife. (2021). *Las Personas en Situación Exclusión Residencial Extrema en Tenerife*. <https://caritastenerife.org/wp-content/uploads/2021/04/Estudio-exclusi%C3%B3n-residencial-extrema-comp.pdf>
- Cáritas Diocesana de Tenerife. (2021). *Unidad Móvil de Atención En Calle (UMAC), en la isla de Tenerife*. (2021, 22 junio) <https://caritastenerife.org/accion-social/proyectos/vivienda/unidad-movil-de-atencion-en-calle-umac-en-la-isla-de-tenerife/>
- De Prado, D. (2021). *La atención al sinhogarismo en España* [Trabajo de Fin de Grado]. Universidad Pontificia Comillas.
- Gallego, V. M., & Cabrero, G. R. (2020). *Las políticas sociales de lucha contra el sinhogarismo en la Unión Europea y España: alcance, efectividad y principales limitaciones y prioridades*. Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria= Revista de servicios sociales, (72), 5-18.
- Día, E. (2020, 23 de diciembre). *La Laguna crea un nuevo recurso de acogida con capacidad para 30 personas*. <https://www.eldia.es/laguna/2020/12/23/laguna-crea-nuevo-recurso-acogida-26693820.html>
- Gerencia Municipal de Urbanismo (2023) *Límites administrativos y callejero de La Laguna*. <https://www.urbanismolalaguna.es/mapas/limites-administrativos-y-callejero-de-la-laguna>
- Gobierno de Canarias (2019-2021) *Estrategia Canaria de Inclusión Social*. https://www.coplaspalmas.org/gestor/uploads/noticias/documentos/APROB_DEFINIT_ACUERDO_GOB_.03122018.pdf
- Guerra, A. M. H. (2017). *La precariedad sociolaboral crónica en Canarias*. Atlántida. Revista Canaria de Ciencias Sociales, (8), 119-140. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6152702>

Idealista: <https://www.idealista.com/alquiler-viviendas/san-cristobal-de-la-laguna-santa-cruz-de-tenerife/mapa>

INE. (2023) *Cifras oficiales de población de los municipios españoles en aplicación de la Ley de Bases del Régimen Local* (art.17). Santa Cruz de Tenerife: Instituto Nacional de Estadística <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2892>

Llosa, J. A., Tomás, E. A., Varona, L. V., & Colunga, H. (2021). *Respuesta multinivel a la emergencia social COVID-19: Experiencia de la articulación en la respuesta de Tercer Sector y Administración Pública*. Prisma Social: revista de investigación social, (33), 19-47.
<https://revistaprismasocial.es/article/view/4256>

Morales, M. R. S. (2010). *Las personas sin hogar en España*. Revista Española de Sociología, 14, 21–41.

Sociedad Municipal de Viviendas y Servicios. (s. f.). *La Empresa*.
<https://www.muvisa.com/index.php/la-empresa>

Onu-Habitat. (s. f.). *Elementos de una vivienda adecuada*.
<https://onuhabitat.org.mx/index.php/elementos-de-una-vivienda-adecuada>

Pirla, A., Figueras, A., y Haro, L. *La intervención con personas sin hogar desde el trabajo social. Acompañar más allá de subsistir*. Revista de Treball Social. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2016, n. 209, páginas 26-41. ISSN 0212-7210.

Red Anagos (2021). *Guía de recursos para personas sin hogar de Canarias*. Gobierno de Canarias

Rosado Milán, M.J. (2018) *Técnicas cualitativas en la investigación social*. Fundación para la investigación social avanzada
<https://isdfundacion.org/2018/09/19/tecnicas-cualitativas-investigacion/>

Rosado Milán, M.J (2018) *Las técnicas cuantitativas en la investigación social*.

Fundación para la investigación social avanzada

<https://isdfundacion.org/2018/10/03/las-tecnicas-cuantitativas-en-la-investigacion-social/>

Subirats, J. (2004). *Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea*. Barcelona: Fundación La Caixa.

FEANTSA. (2005, 1 abril). *Typology on Homelessness and Housing Exclusion*

(ETHOS). <https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion?bcParent=27>

FOESSA (2019, 2 agosto). *La vivienda insegura o la vivienda inadecuada, expresiones de exclusión residencial*. Fundación FOESSA.

<https://www.foessa.es/blog/la-vivienda-insegura-o-la-vivienda-inadecuada-expresiones-de-exclusion-residencial/>

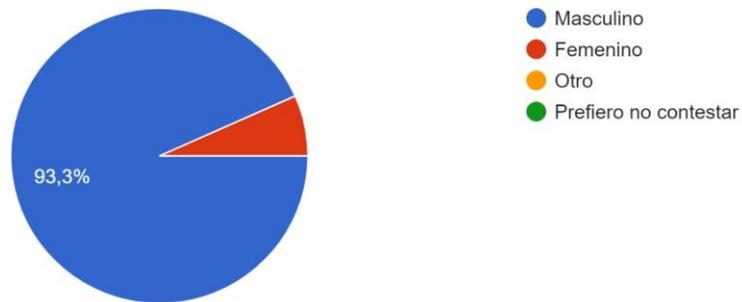
Villarrodona, J. U. Housing First: Un modelo de cambio. *Sinhogarismo y exclusión social. De la asistencia a la prevención*, 57.

ANEXOS

ANEXO I. Resultados cuestionarios a las personas usuarias.

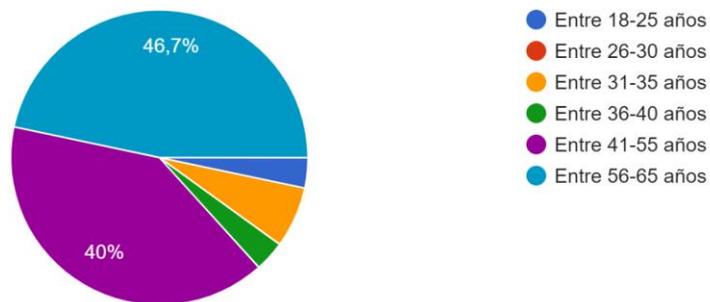
Gráfica 1. Género.

Género
30 respuestas



Gráfica 2. Edad

Edad
30 respuestas



Gráfica 3. ¿Dónde vives?

1. ¿Dónde vives?

30 respuestas

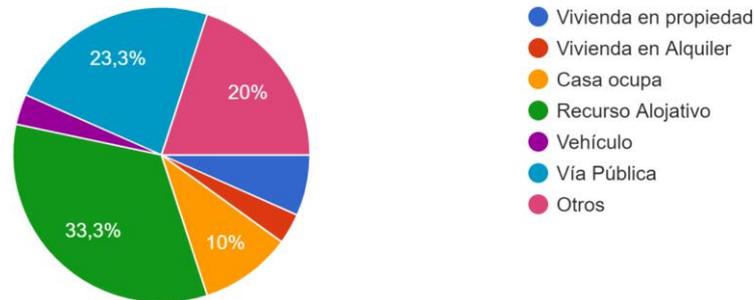


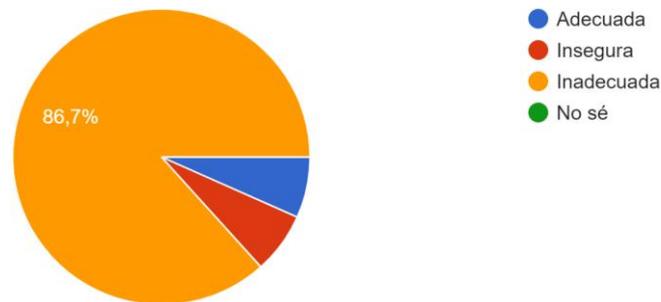
Tabla 1. En el caso de vivir en un recurso alojativo ¿Cuánto tiempo llevas en él?

Tiempo	Nº de personas
3 semanas	1
4 meses	1
6 meses	1
8 meses	2
1 año y 10 meses	1
2 años	3
3 años	1

Gráfica 4. ¿Cómo son las condiciones de tu vivienda?

3. ¿Cómo son las condiciones de tu vivienda?

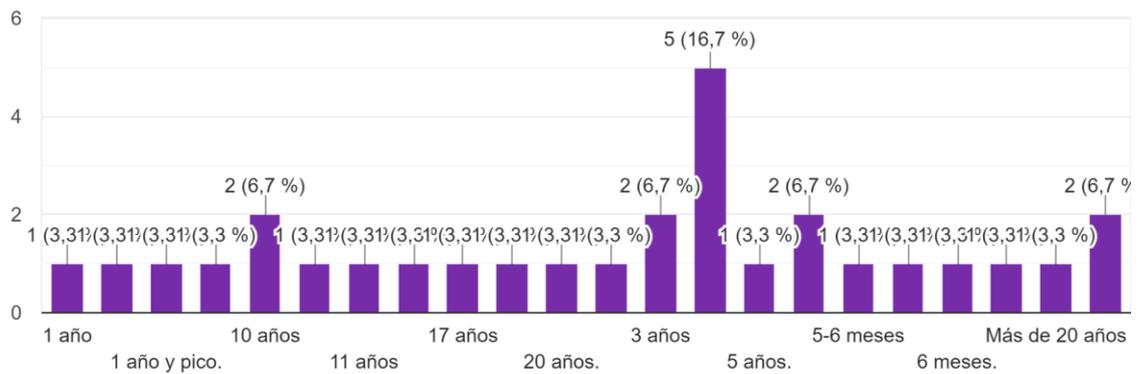
15 respuestas



Gráfica 5. ¿Cuánto tiempo llevas viviendo en esta situación?

4. ¿Cuánto tiempo (¿días, semanas, meses, años?) llevas viviendo en esta situación

30 respuestas



Gráfica 6. ¿Has estado en un Recurso Alojativo?

5. ¿Has estado en un Recurso Alojativo?

21 respuestas

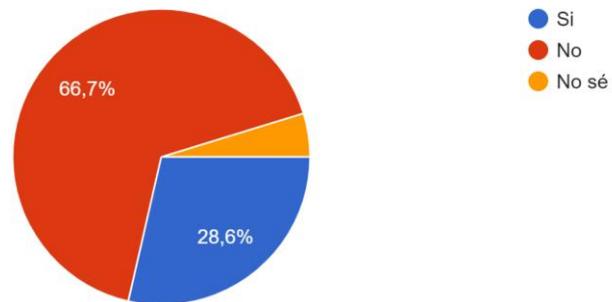


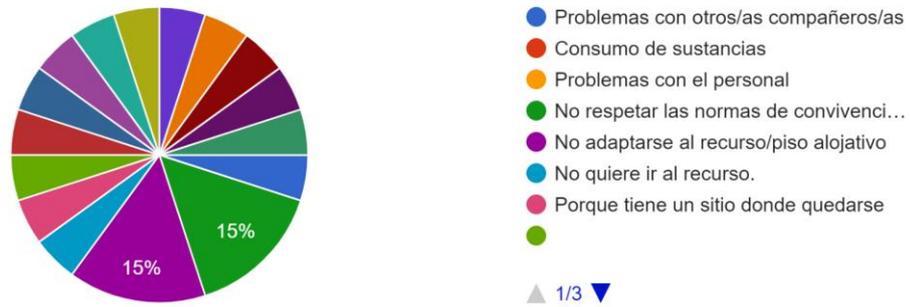
Tabla 2. Sí es así ¿En qué Recurso Alojativo estuviste?

<i>Nombre del Recurso</i>	<i>Nº de personas</i>
<i>Recurso Alojativo Municipal Clemencia Hardisson</i>	<i>4</i>
<i>Centro Municipal de Acogida de Santa Cruz de Tenerife</i>	<i>1</i>
<i>Café Calor. Cáritas.</i>	<i>2</i>

Gráfica 7. ¿Por qué actualmente no te encuentras alojado en él?

7. ¿Por qué actualmente no te encuentras alojado en él?

20 respuestas



Gráfica 8. ¿Tiene algún problema de salud mental diagnosticado?

8. ¿Tienes algún problema de salud mental diagnosticado?

30 respuestas

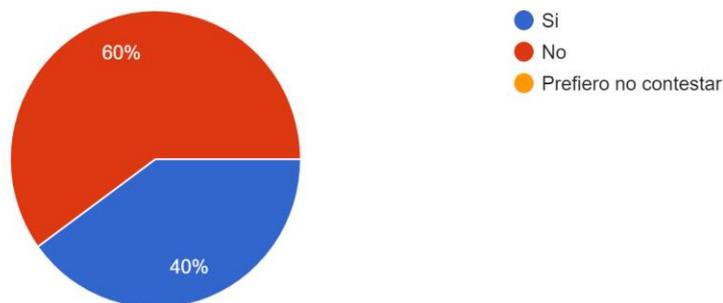


Tabla 3. Si es así, ¿Qué tipo de problema de salud mental tienes?

Problemas de salud mental

Esquizofrenia

Agorafobia depresión, crónica y esquizofrenia

Trastorno de personalidad

Depresión

Depresión

Ansiedad y depresión

Depresión crónica y psicopatía

Traumas psicológicos por violencia física en la infancia

Demencia

Ansiedad y depresión

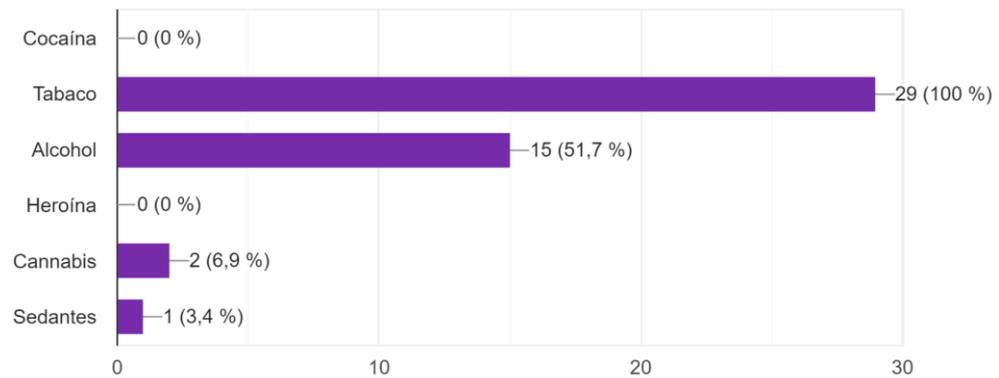
Tabla 4. ¿Tienes algún tipo de consumo?

<i>Respuestas</i>	<i>Nº de personas</i>
<i>Sí</i>	29
<i>No</i>	1

Gráfica 9. ¿Qué tipo de drogas consumes o has consumido?

11. Si es así, ¿Qué tipo drogas consumes o has consumido?

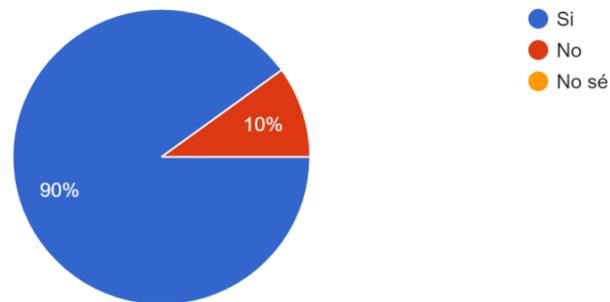
29 respuestas



Gráfica 10. ¿Alguna vez has tramitado alguna ayuda económica?

12. ¿Alguna vez has tramitado alguna ayuda económica?

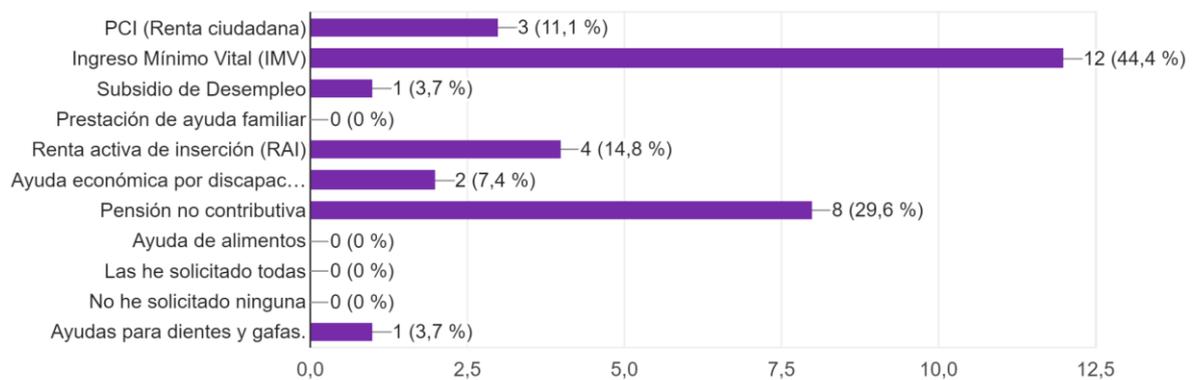
30 respuestas



Gráfica 11. ¿Qué tipo de ayuda has solicitado?

13. Si es así ¿Qué tipo de ayuda has solicitado?

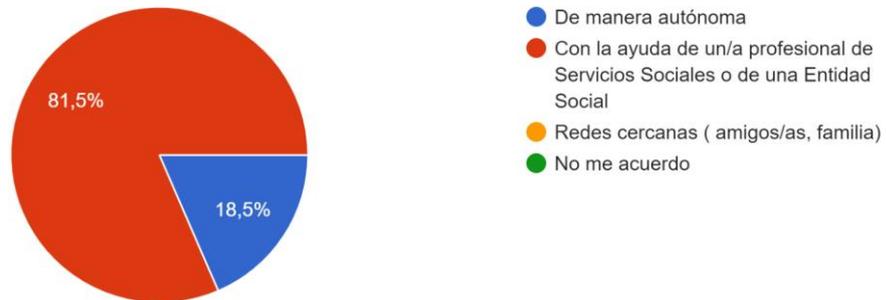
27 respuestas



Gráfica 12. *¿Cómo has realizado el anterior trámite?*

14. ¿Cómo has realizado el anterior trámite?

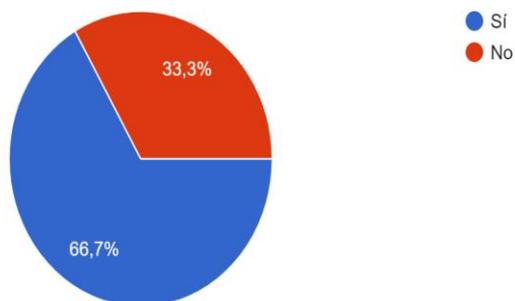
27 respuestas



Gráfica 13. *¿Tienes ingresos económicos?*

15. ¿Tienes ingresos económicos?

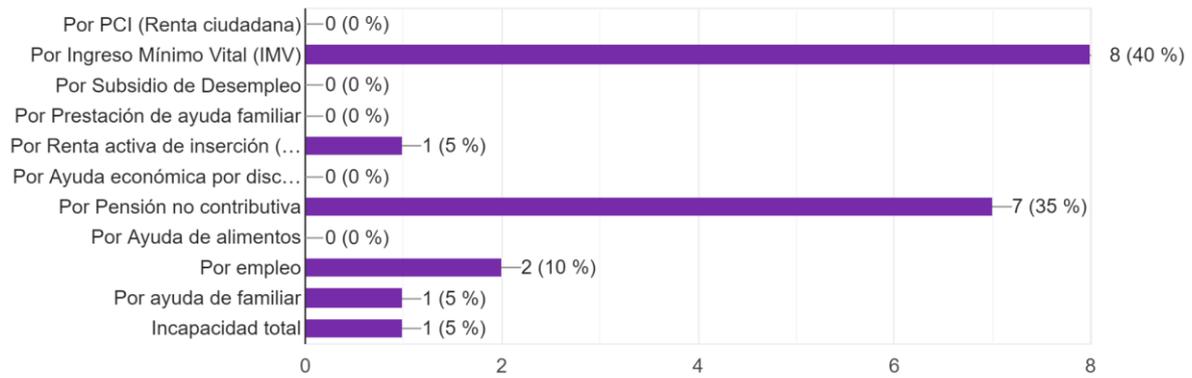
30 respuestas



Gráfica 14. Si es así ¿de dónde viene ese ingreso que tienes?

16. Si es así, ¿de dónde viene ese ingreso tienes?

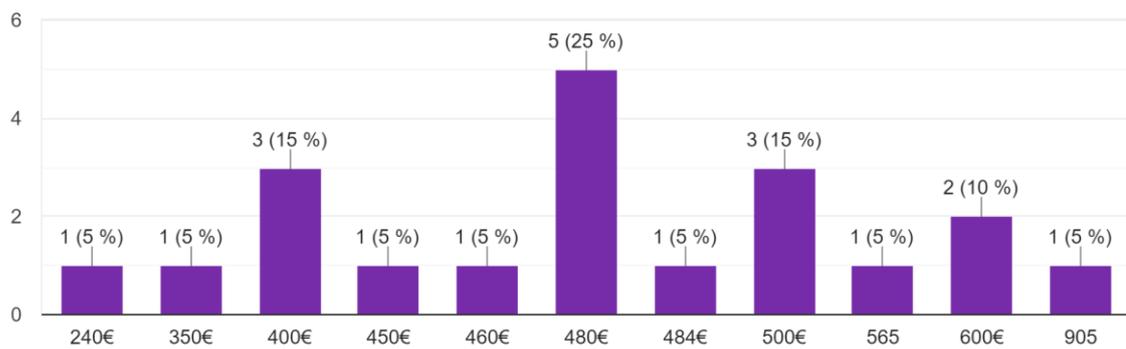
20 respuestas



Gráfica 15. ¿Cuánto importe recibes?

17. ¿Cuánto importe recibes?

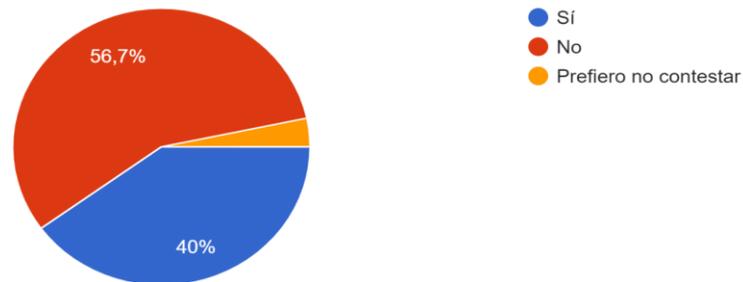
20 respuestas



Gráfica 16. ¿Tienes relación con algún familiar?

18. ¿Tienes relación con algún familiar?

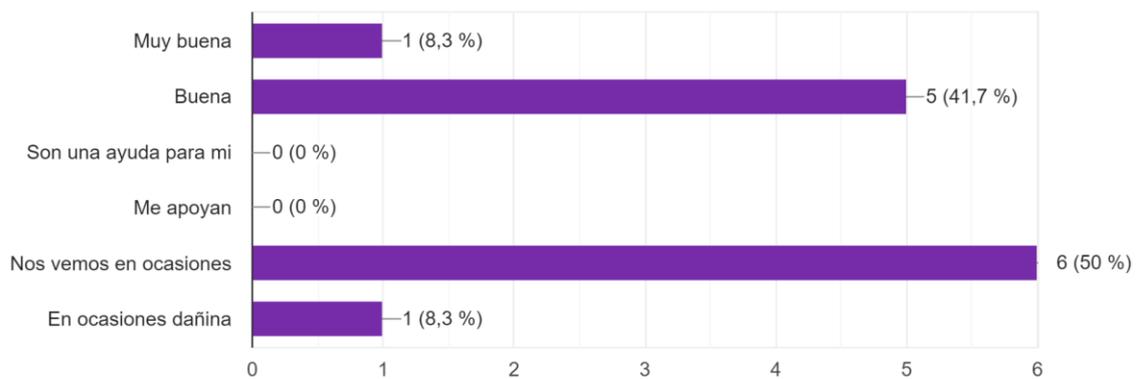
30 respuestas



Gráfica 17. ¿Cómo es esa relación?

19. Si es así ¿Cómo es esa relación? *PUEDES ELEGIR VARIAS OPCIONES

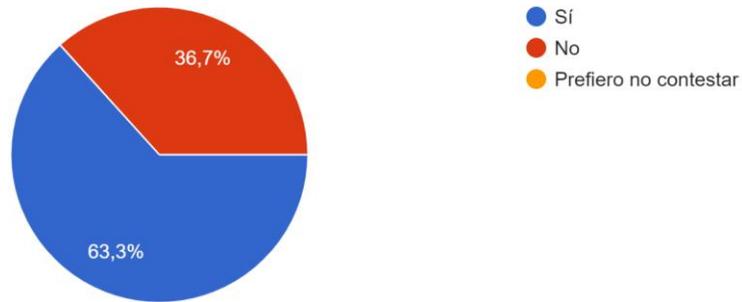
12 respuestas



Gráfica 18. ¿Tienes amistades?

20. ¿Tienes amistades?

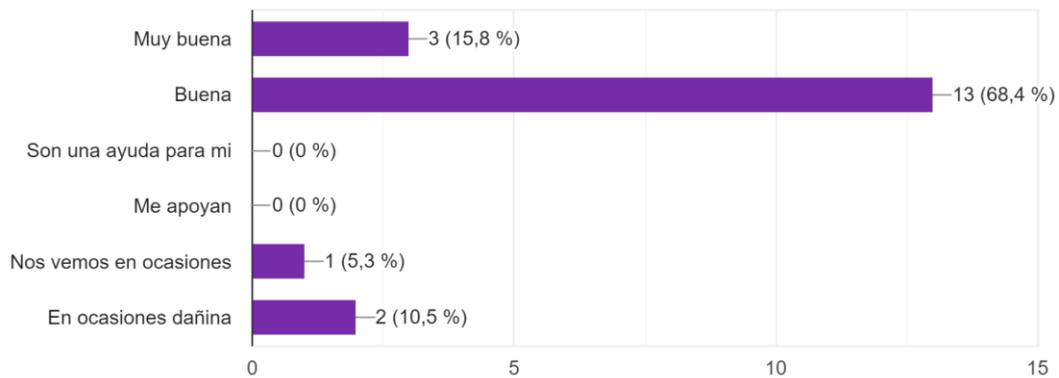
30 respuestas



Gráfica 19. ¿Cómo es la relación con tus amistades?

21. ¿Cómo es la relación con tus amistades? *PUEDES ELEGIR VARIAS OPCIONES

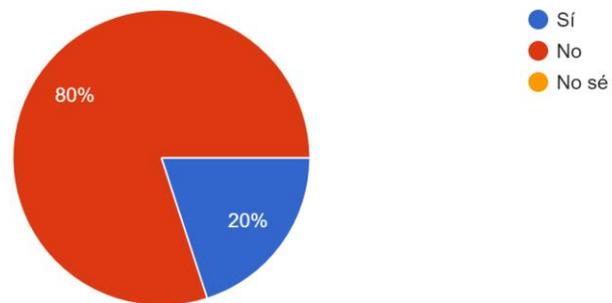
19 respuestas



Gráfica 20. ¿Has tramitado alguna ayuda de alquiler social?

22. ¿Has tramitado alguna ayuda de alquiler social?

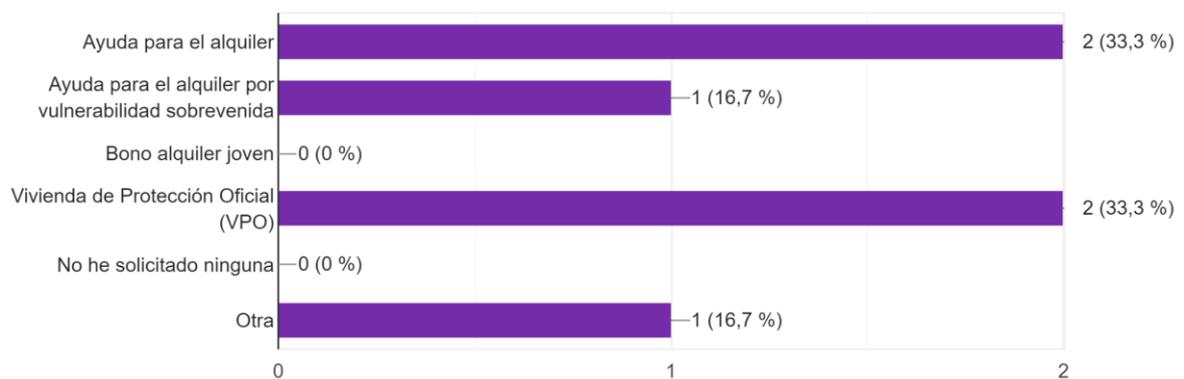
30 respuestas



Gráfica 21. ¿Qué tipo de ayuda has tramitado?

23. Si es así, ¿Qué tipo de ayuda has tramitado?

6 respuestas



Gráfica 22. ¿Cómo has realizado el anterior trámite?

24. ¿Cómo has realizado el anterior trámite?

6 respuestas

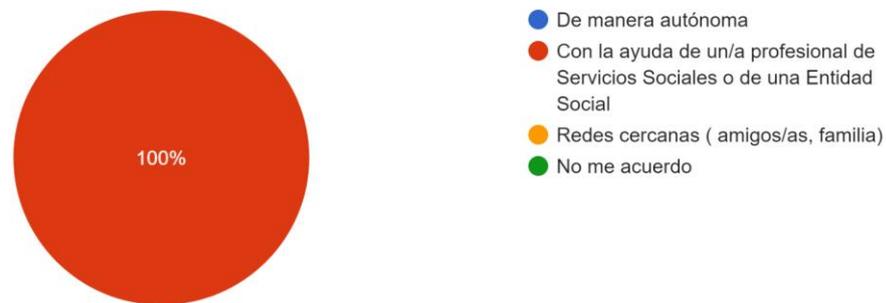


Tabla 5. ¿Cómo te ves en 1 mes?

Futuro

	Igual
Trabajando de panadero y que esto sea una situación transitoria.	
Muerto por el cáncer de colón	
Bien mientras me quiten los dolores todo irá mejor	
No lo sé, pero espero mejor que ahora.	
Igual que ahora	
Bien ,que mis problemas de salud mejoren.	
No lo sé.	
Peor que ahora.	
No lo sé, me gustaría estar trabajando.	
Muerto.	
En una casa.	
Espero haber solucionado un problema que tengo con abogados.	
No lo sé, me gustaría estar en un cuarto con mis cosas.	
En otra casa y con una mejor situación.	

Me gustaría ir a la playa. Ir a La Gomera.
Espero que mejor.
Cobrar la ayuda y viajar.
Estar mejor que ahora.
Espero solucionar los problemas que tengo.
Viviendo en un hotel.
Mal, quisiera morirme
No sé
Igual que ahora
En un piso tutelado, compartiendo piso con unos chicos
Tener una cama donde dormir
Igual que ahora
Salir del recurso alojativo
No sé, me da igual

ANEXOS II. Resultados cuestionarios a las personas profesionales

Entrevista 1. José Antonio Díez Dávila. Coordinador del Proyecto UMAC.

Licenciado en Filosofía. Educador Social.

En realidad la UMAC no es un servicio municipal, está vinculado con una subvención del Cabildo de Tenerife y surgió a partir del periodo de confinamiento de 2020. Esto viene de una historia bastante más atrás, del 2015, donde Cáritas Tenerife ya tenía un programa de atención de personas sin hogar a nivel insular en centros alojativos, pero no había ningún proyecto vinculado con atención en calle y esto viene también desde una demanda de los propios recursos, porque sabemos que muchas veces se contabiliza solo las personas que acuden a los recursos pero no las personas reales que hay en calle. Entonces lo que hemos defendido siempre es crear unidades de atención en calle desde el 2015 con fondos propios se defendieron desde 2015 dos pequeñas unidades de atención en calle en Tenerife y una en La Palma. Se ha mantenido la de La Palma hasta fecha actual y las dos de Tenerife con el tema

de la insistencia de dar importancia a este tipo de investigación social y al mismo tiempo de atención en calle, en 2020 con todo el contexto del COVID, la exposición del colectivo y demás, se defendió el tema de un proyecto específico para ampliar los equipos y darle forma. El proyecto surgió en junio de 2020 y tiene dos objetivos principales: uno es de investigación social, que es recopilar información, no hacer un censo, sino recopilar información tanto del número de personas del colectivo, pero también de una serie de informaciones vinculadas tanto con los datos generales sociodemográficos como sobre las vivencias de las personas en situación de sin hogar: relación con las administraciones, vivencias discriminatorias y de violencia, etc., acceso a recursos y sobre todo acceso a derechos fundamentales desde un enfoque de derechos. Entonces muchas veces, nos vinculan, que es el segundo objetivo del proyecto, con la parte de vinculación a las administraciones públicas, pero realmente nosotros hacemos una atención en calle con un equipo técnico por parejas profesionales, de trabajador o trabajadora social y educador o educadora social, donde parte de nuestros objetivos iniciales es vincular a la persona con las administraciones locales en principio que son las preferentes y a partir de ahí, intentamos hacer una línea de trabajo de intervención. Ahí si habéis estado haciendo prácticas sabéis que hay todo tipo de perfiles, por lo tanto hay campos amplios donde hay que trabajar distintas maneras con las personas, de acuerdo, entonces hay entra la capacidad que tenga el equipo, y al mismo tiempo la vinculación con los Servicios Sociales de la zona, la capacidad que tenemos de mover esas situaciones y luego la predisposición de la propia persona, que también es un colectivo bastante difícil por estar muy cronificados en un porcentaje, no todos, y están muy quemados por parte del sistema por la ausencia de respuesta por una falta de red brutales y demás, vale.

1. ¿Qué tipo de ayuda o respuesta ofrece la UMAC?

Aparte de los elementos vinculados al tema de vinculación con los Servicios Sociales y las administraciones que correspondan, porque no solo trabajamos con Servicios Sociales, sino también con Servicio Canario de Salud si hay problemáticas de salud. Si hay temas de migraciones nos unimos a recursos o que acompañen o administraciones vinculadas al tema de migraciones, etc. Entonces aparte del trabajo de vincular y crear redes con la persona, tenemos una serie de ayudas básicas que, pero es muy limitada, que la dedicamos solo en aquellos casos que quieran iniciar un proceso de intervención, es decir, si encontramos una

persona que entra en una dinámica de trabajo, donde quiere empezar a hacer derivado a un recurso de empleo, nosotros empezamos, a lo mejor, a cubrir lo que es el transporte o necesidades de alimentación, tarjetas de alimentación para que puedan ir resolviéndose mientras se empiezan ellos a crear su propia red o empiezan a vincularse con las administraciones, que empiezan a apoyar con otro tipo de ayudas y demás. A veces hay muchos tipos de respuesta, como puede ser una persona con una problemática de salud mental o de salud física que intentamos acompañarla vinculándola con el Servicio Canario de Salud, los especialistas que puedan cubrir la medicación, arreglar la tarjeta sanitaria, porque inicialmente no puedes hacer eso, a luego incluso derivación solicitudes de una plaza socio sanitaria o búsqueda de alternativas de recursos específicos para ese colectivo, pisos de convalecencia, pisos de salud mental y demás. Ese es un perfil ¿no?, pero depende mucho de la persona y de las necesidades que tiene y de los recursos que existen también, a veces llegamos a un bloqueo donde no hay recursos y simplemente es un acompañar a la persona dentro de su situación, vinculándola y mejorando su red de apoyo hasta conseguir que, por ejemplo, le llegue el Ingreso Mínimo Vital o que se le apruebe la Paga no Contributiva, porque está en un proceso de valoración de discapacidad, a veces le llega con carácter retroactivo 20.000 euros y no saben qué hacer o gestionarse con ello, este tipo de situaciones, vale?. Pero hay que todo, pero al final siempre tenemos un bloqueo que es el acceso a vivienda, aunque estas personas lleguen a cobrar el máximo que puede darle el sistema que es una paga o una pensión mínima o un ingreso mínimo vital no le da para incorporarte a vivienda.

- Eso mismo lo estábamos hablando ayer con la de MUVISA que después el problema es que, si tengo las ayudas económicas pero después no puedo hacer frente ni a un alquiler ni... hay muchos usuarios que cumplen todos los criterios que proponen pero siempre tienen ese impedimento.

Ellos han cumplido, al final es la estructura que no le permite, pero esto no es de ahora, esto aunque se está hablando de vivienda ahora de la ley de vivienda y demás, esto viene históricamente, desde el año 2000, estas situaciones del acceso a la vivienda y demás, y es un problema al nivel europeo se habla de la desconfianza por ejemplo hacia las vinculadas con la situación de sin hogar, FEANTSA, es como la federación de atención a personas sin hogar a

nivel europeo, y al mismo tiempo cumple una función de observatorio europeo del colectivo, si os interesa entrar porque os puede proporcionar más información, vale?. FEATNSA ahora mismo todas las dinámicas de dentro de la gama amplia de atención de sin hogar que están focalizándolas con el acceso de jóvenes a viviendas porque no llegan y cada vez hay más casos de gente más jóvenes en situación de calle y te encuentras personas muy mayores en situación de calle que pierden el alquiler y no pueden encontrar uno con las mismas condiciones o los crónicos de toda la vida, problemática de salud mental, porque no hay un acceso real, o sea todo lo que no sea esquizofrenia o bipolar en el sistema canario de salud no va a ser atendido adecuadamente, no le dan una respuesta en condiciones, o sea es una atención externa como mínimo, una regulación en el hospital, alta y a la calle. Todos los recursos de atención, centros de día, centros alojativos para personas con problemas de salud mental, incluso los de patologías duales y los de trastorno límite solo van hacer para dolencias de esquizofrenia y bipolar.

- Con lo cual hay mucha gente que se queda fuera, en un limbo. Claro.

2. ¿Con qué perfil trabajas?

Con todos, al final cualquier persona que trabaja en el colectivo sabe que va a atender a cualquier tipo de persona en esa situación, porque al final no es un colectivo con una dolencia o especificidad, es una situación, es situación de sin hogar. Nosotros recalcamos mucho que es una situación y no es una problemática vital de la persona, es una situación y como tal podría transformarse si se le atendiera con las condiciones necesarias dentro de su problemática real.

3. ¿Cómo se accede a este proyecto?

O por iniciativa propia, contactan con nosotros directamente, derivación de los servicios sociales, entidades que contactan con nosotros, cualquier tipo de formato, parroquias también nos llaman. Muchas veces la conexión es a través de parroquias.

4. ¿Cuáles son los requisitos para acceder a este proyecto?

En principio se hace una llamada inicial por teléfono, si se puede contactar con la persona, intentamos averiguar un poco sobre la situación, si realmente es una situación de sin hogar o no, y dependiendo de la tipología ETHOS de la persona, porque al final la situación sin hogar hay múltiples pero al final el proyecto sobre todo a personas en situación de calle, las ETHOs principales iniciales, situación de calle o infraviviendas. Es verdad que contactamos también con perfiles de ocupación, pero muchas veces evaluamos simplemente y contabilizamos, es decir, a nivel de investigación social recogemos la información, hacemos un asesoramiento básico, pero luego no hacemos seguimiento como equipo de calle, porque entendemos que ahí entramos en otra línea de trabajo que no puede asumir un equipo de calle, porque en esos domicilios realmente te puedes encontrar de todo. Si el domicilio no cumple unas condiciones de habitabilidad, es decir, si no tienes recursos básicos como agua, luz y demás, si entendemos que nosotros es como cumplir las condiciones de infravivienda y sí hacemos un trabajo con ellos. Pero si es una ocupación de edificio donde tienen acceso a agua y luz, donde la mitad están trabajando, las condiciones están muy bien vinculados con servicios sociales, ahí no nos metemos, los contabilizamos porque cumplen un ETHOS específico, para la investigación no intervenimos.

5. ¿Procedimiento llevado a cabo con una persona en situación de calle?

- O sea que podemos decir que no hay un procedimiento que se lleve a cabo con las personas en situación de calle.

El procedimiento es realmente, nosotros nos acercamos a espacios, contactamos con ellos, si es en calle directamente, realmente no es un proyecto de servicio, es decir, nosotros somos los que nos acercamos a los contextos donde podemos. Esa es la iniciativa inicial del proyecto, eso significa que trabajamos a la inversa que cualquier otro proyecto social, normalmente son las personas que acuden a la ayuda, nosotros no ofrecemos ayuda realmente, nosotros nos acercamos a los espacios intentamos conocer a las personas y su situación y les ofrecemos la posibilidad de acompañarlos, nosotros lo llamamos acompañamiento, es verdad que, como les decía antes, que a veces se vira la situación, se gira y te viene la gente directamente, pero al final el enfoque es el mismo, nosotros no realmente, no tenemos capacidad de ser un servicio asistencial, tenemos recursos limitados, pero siempre vinculamos el tema de acompañarte aunque no estés en una situación de proceso, es decir,

puede ser un control de daños, simplemente saber que estás ahí, que al menos estás yendo al centro de día a comer, que al menos sigues con tus visitas a servicios sociales o la persona se niega totalmente a tener intervención, pero al menos nosotros nos vinculamos desde la preocupación y la humanidad de saber si sigues durmiendo allí, cómo estás, es un poco el estar, y luego conectar a la gente, vincularla.

6. ¿Cómo se gestiona los casos que necesita un recurso alojativo?

Entra dentro de la gestión de acompañamiento. No es la primera opción que ofrecemos porque muchas veces las personas ya han tenido la opción o alternativa de acudir a centros alojativos, pero ellos mismos te dicen que no les interesa. Ya sea o porque no les gusta el contexto de convivencia con personas que no han aceptado o porque tienen animales de compañía que significaría abandonarlos o por vivencias que han tenido anteriormente, personas institucionalizadas o en prisión, que no quieren estar en contextos otra vez alojativos, como estos, sobre todo pasa con los chicos del sistema de protección cuando salen no quieren volver a un centro, entonces al final no es una de las posibilidades que ofrecemos pero también sabemos que hay un porcentaje alto que no quieren este tipo de alternativa. Y generalmente, las alternativas a centros alojativos no son en un caso inmediato, sino después de una valoración, y cuando vemos que se inicia un proceso. Si se inicia un proceso y vemos que la persona podría funcionar o serle favorable un centro alojativo lo apoyamos en ese sentido y se deriva al recurso alojativo.

7. ¿Se realiza algún seguimiento posteriormente a la salida del piso/recurso?

Se hace solo un seguimiento posterior, en situaciones de infravivienda y de calle. En aquellas situaciones que sean de ocupación, donde no es infravivienda y tengan recursos, hacemos un asesoramiento y una derivación a Servicios Sociales, pero no hacemos seguimiento en ese caso, se contabiliza pero no se hace un seguimiento.

8. Valoración Personal sobre cómo se afronta dicha esta situación/realidad social.

Al final, yo sigo defendiendo que, a nivel municipal, sobre todo ahora con las modificaciones de la ley de Servicios Sociales y demás, las competencias van a derivar mucho en los municipios. Es verdad que todos los municipios tienen que ser conscientes del colectivo, de la

atención y tienen que crear estructuras para dar una atención inmediata, unos protocolos que prioricen esa situación y empezar a valorar los casos con urgencia porque carecen de vivienda y de red de apoyos. Entonces no puedes tener a una persona 30 años que acaba de quedarse en calle pendiente de una plaza en un centro sociosanitario de IASS, como si fuera una persona que está en su casa familiar esperando por esa plaza, por ejemplo, o chicos que salen del sistema que no tengan una alternativa adecuada y lo metan en el sistema de sin hogar. Hay que definir bien el colectivo y crear estructuras de apoyo, en ese sentido, esto por una parte. Para la atención inmediata, tener una respuesta, pero también hay que ser consciente de que al final hay un problema con la vivienda, es decir, podemos crear toda la estructura que quieras, pero la gente va a llenar enseguida los recursos de atención y se van a quedar en un círculo vicioso de entrada y salida de los servicios, si no acceden a vivienda. Las personas con pensiones mínimas o la renta canaria futura que viene ahora si no tienen acceso a vivienda siguen en la misma situación.

- Al final es un bucle.

Claro y muchas veces se carga muchísimo a los sistemas de atención y a los Servicios Sociales a buscar soluciones que le corresponde a la sociedad en general.

-Y que por mucho que uno quiera se va a tropezar siempre con ese muro y al final no puedes hacer más, si no seguir dando asistencia a la persona y hasta un punto, porque también los recursos son limitados y al final dices, contra, lo que necesita la persona es una vivienda y eso por mucho que yo quiera o que los Servicios Sociales quieran no puede ser.

- Por mucho que se prometa ahora mismo, que estamos en campaña, la creación de vivienda social y el acceso a los ayuntamientos a esas viviendas sociales, la demanda siempre va a ser superior a la oferta, y vas a tener un problema si no regulas la vivienda en este sentido. Ya está afectando a otros núcleos de población, a los jóvenes, a mayores que pierden el alquiler y no tienen alternativa.

- Sí que hay otros perfiles nuevos.

- Claro, que empiezan a tocar calle y que tendrían que valorarse. Pero al final, yo siempre he visto la situación del colectivo sin hogar como un semáforo en rojo de cómo se va dando

respuesta realmente a la sociedad. Porque cuando tu quitas el término “sin hogar” y analizas la problemática del fondo de la persona, ves un problema de salud mental o una falta de red de apoyos brutal donde el sistema de protección no ha sabido dar una respuesta adecuada desde el principio. O jóvenes institucionalizados del sistema de protección que acaban en calle porque al final, a los 18 años no se les ofrece una alternativa real y no se ha hecho un trabajo real de emancipación con ellos, al final es un reflejo de lo que no estamos haciendo bien.

Entrevista 2. Juan Carlos Dugo Fuentes

(Responsable del Proyecto Centro de Día/Cruz Roja.)

Trabajador social.

1. ¿Con qué perfil trabajas?

Pues aquí vienen personas que están en vulnerabilidad. Cuando hablamos de vulnerabilidad son personas tanto que están en una situación de un hogar en malas infraestructuras o suministros, es decir, no tienen agua, no tienen luz o ninguna de las dos cosas, o están de ocupas ¿vale?, y personas que viven en la calle o albergues municipales.

2. ¿Cómo se accede a este recurso?

Pues aquí hay 3 maneras de acceder al recurso, más o menos, por lo general. O porque entre ellos mismos se comunican, por el boca a boca, o bien por derivaciones por parte de la entidad o bien por derivaciones por Servicios Sociales del Ayuntamiento o, incluso, otras fundaciones que conocen este servicio. Es decir, se entra tanto por dentro de la misma entidad, por derivaciones de otros recursos o por el boca a boca.

3. ¿Cuáles son los requisitos para el acceso?

Requisitos principales: estar en situación de vulnerabilidad. También, luego, pues se miran también los ingresos que tiene, que hay personas que tienen bajos ingresos que pagan la luz, pagan el agua y no tienen para comer o se lo gastan en comer y no tienen para la luz y el agua, siempre suele ser los ingresos. Los ingresos, hoy en día, es lo que te hace que una

persona corresponda a una clase social u otra. No es necesario que la persona esté empadronada en el municipio de San Cristóbal de La Laguna, a este centro vienen personas desde Candelaria, desde Santa Cruz, Tegueste, Tejina, La Laguna, luego ya los otros recursos que da Cruz Roja que son como el comedor social, ayudas económicas. Ahí sí piden estar empadronados, yo principalmente no pido el padrón para acceder a los servicios, sí que es verdad que luego hago unas indagaciones, intento contactar con los Servicios Sociales o con los profesionales de esa zona para que me verifiquen que esa persona se encuentra en esa situación. Luego, si ellos ya quieren algo más que este recurso, quieren comedor, quieren tal, si ya les acabo ayudando a empadronarse aquí en La Laguna, pero la experiencia es que aquí venga una persona que no se encuentre en esta situación, ten en cuenta que tu vienes aquí a ducharte en un cuarto de baño donde se ducha todo el mundo, vienes a lavar la ropa donde la lava todo el mundo, gente que no conoces de nada, o sea que si tu vienes desde 20-30 kilómetros, vienes de Candelaria a ducharte, se entiende que obviamente tienes esa necesidad. Tú no te desplazas a este tipo de recurso donde te puedes encontrar con personas de todo tipo.

4. ¿Procedimiento llevado a cabo?

Lo primero es la entrevista social, cogerle sus datos, verificar que es esa persona, luego se busca en la base de datos, muchos han estado alguna vez en Cruz Roja, entonces tú ya miras la demanda y la situación, qué han hecho otros compañeros, otros profesionales. Una vez que tienes esa información pues se indaga un poco en la situación de la persona, se le recoge sus datos, siempre se intenta tener datos de contacto y una vez que ya tienes toda esa información haces como un núcleo, lo encabezas en un tipo de persona, aquí vienen personas que tú dices: vale esta persona está en esta situación y corresponde a personas que tienen drogadicción, otras personas que vienen y dices vale esta persona la encuadro en la personas que han sufrido un maltrato de género o han sufrido presiones o son expenitenciarios. En fin, tú ya vas creando ese tipo de perfil donde la encabezas, tú ya a esa persona sabes más o menos qué tipo de necesidad o porqué está aquí y a raíz de ahí. No puedes tratar a una persona que tiene unos problemas a los que tiene otro, de comunicación, no puedo hablar lo mismo con una persona que viene que se ha quedado parada, que no tienen trabajo, a una persona que es consumidora, entonces el lenguaje, la gesticulación la forma del tú a tú ahí

cambia. Y ya, una vez que ya tienes las causas, lo conoces, lo trabajas, pues ya le explicas cómo va el servicio, los horarios, las normas, una vez que eso pues ya se le pregunta si quiere, si no quiere y en el caso de que quiera acceder pues se le da de alta, se pasa a la lista del centro, y si no está dado de alta se le da de alta y ya puede empezar a usar el servicio.

-¿Y cuáles son más o menos las normas?

Lo principal que yo llevo muy a raja tabla es el comportamiento aquí. Yo no permito ni tonos de voz alto, ni peleas, ni insultos, aquí el comportamiento es lo principal. Luego aquí ellos no pueden tocar los aparatos electrodomésticos, yo les permito que ellos pongan su ropa, la metan en la secadora, saquen su ropa y la guarden, pero nunca jamás pueden echarle el líquido a la lavadora ni echarla a funcionar ni abrir el microondas, ni darle los minutos al microondas, ni tocar el frigorífico. Luego los horarios: soy muy estricto con los horarios porque, por ejemplo, aquí la lavadora y la secadora va por horas, si el primero tiene la lavadora a las 7:30 y el segundo la tiene a las 9:00 la lavadora está de 7:30 a 8:30 o 8 y pico lavándose y luego de 8 y pico a 9 está secándose, si tú no pones la lavadora a las 7:30 y la traes a las 8:00, la persona que viene a las 9 a poner su lavadora está ocupada, que pasa luego a las 9, el otro la pone a las 9:30, entonces ya se atrasa todo el día de manera que no acaba la lavadora a las 11:30, acaba a las 12 y pico y aquí a las 12:12 y poco me llega la chica de la limpieza. A esa hora eso no puede estar en funcionamiento, cuando la chica de la limpieza esté haciendo su trabajo no pueden estar los usuarios recogiendo ropa, igual para las duchas, yo dejo que la última ducha sea a las 12:12 y poco, porque si tú estás en la ducha y la chica viene a limpiar, qué sentido tiene que esté la chica limpiando. Luego más normas, ahora mismo: que miren su ropa antes de echarla a lavar, porque me han pasado casos que me he encontrado unas gafas de vista metida en la ropa, un ventolín, que a lo mejor un ventolín no pasa nada, unas gafas al fin y al cabo, si se rompe los cristales pueden romper el aparato, hasta ramos de flores, entonces una de las normas es antes de que echen la ropa que la revisen. Luego pueden desayunar aquí, pero pueden desayunar y en el momento que terminen tienen que abandonar el centro, no pueden estar aquí como si esto fuera un pasatiempo. Aquí hay libros, realizo talleres, a mí no me importa que una persona esté leyendo un libro, pero no veo bien que una persona esté leyendo un libro y otro que esté aburrido, ya ha desayunado y hecho todo, esté aquí de jiji jaja, como si esto fuera la plaza del pueblo, aquí se viene a unas

necesidades, en tal caso a dedicarte tu tiempo a un estudio o nutrirte a ti pero no a pasar el tiempo, entonces ésta es otra norma que yo llevo muy a raja tabla.

5. ¿Qué tipo de ayuda o respuesta ofrece este proyecto?

El centro tiene:

- La estancia sociosanitaria entra el desayuno, la ducha y la lavadora. También abarca el tema de las taquillas, aquí tienen un servicio de taquillas para chicos que están en la calle que van con un macutón, pues cuando ellos me cuentan y realmente lo necesitan pues le asigno una taquilla. ¿Cuántas tienen? Tengo 26 y ahora mismo sin uso tengo 2. Siempre tengo dos por si acaso, por situaciones de emergencia. A veces vienen casos que son emergentes, que son de una chica que va a estar 3 días ahí enfrente durmiendo y aquí entre ellos se roban, entonces siempre tengo dos taquillas para casos de emergencia. Y las otras están llenas.

- Seguimientos sociales: es cuando una persona viene con un problema, lo intenta, le damos un primer paso a dar, lo que tiene que hacer, a donde tiene que ir y luego le vuelves a citar para otra entrevista, vuelves a tratar el caso para ver cómo le está yendo para ver si está mejor, si está peor, todo eso que forma parte del seguimiento social.

- Asistencia social de trámites y gestiones: que es todo lo relacionado con citas o una gestión que yo pueda hacer aquí, como pedirle un DARDE, o sacarle una cita para el DNI o pedirle una cita para el médico. Todo eso forma parte de trámites y gestión.

- Orientaciones sociales a recursos sociales: eso son todo derivaciones, eso es te mando el Servicios Sociales a que hagas esto, te mando a la compañera Miriam para el comedor, hablo con Cáritas para un chico que está en calle, que ellos tienen la UMAC , que es la unidad de emergencia y asistencia, y ellos van al sitio donde está esa persona para ver si le hace falta algo, cada vez que se lo mando a una persona eso es una derivación y eso son la orientación social a recursos sociales.

- Capacitación de talleres: son talleres que ahora te los enseño, que me los mandó la compañera. Que van a abrir un recurso como este en el Puerto de la Cruz. Estos son los talleres que contempla mi proyecto ¿Y los impartes tú? Los he impartido yo, depende

también si tengo algún voluntario que se le da bien algo, por ejemplo, en habilidades sociales, que ahí entra desde comportamiento a formas de cuidarte. Tengo una chica voluntaria que es la peluquera que a ella se la da bien y lo hace ella. Luego, el año pasado tenía otra chica que trabajaba en un centro de menores que era muy buena para talleres, le gustaba el tema de lo laboral y sabía bastante de ello, y vino a dar un taller de orientación laboral. Yo también los he dado, la semana que viene me viene Radio ECCA, con el tema relacionado con comportamiento, actitudes, formas de vestir enfocado a la entrevista de trabajo.

- ¿Y la gente viene a estos cursos? La gente el motivo yo a que vengan a esos cursos, la gente si no, no viene. Yo de cuidado personal e higiene, a ver les preparo un kit de higiene, con sus botecitos de gel, champú, su cortaúñas, su lima, y me salgo ahí a prepáralos y ellos viene ¿y esto que es? Esto si vienes el viernes lo ves. Entonces ya indirectamente están accediendo a venir a por un kit de higiene pero tú le estas metiendo en la cabeza lo que tú verdaderamente quieres.

(La compañera le cuenta su experiencia de los cursos en el Recurso Alojativo)

Lo importante es la forma de enfocarlo. Yo hice uno de orientación laboral, yo no les digo la palabra taller, ni la palabra charla, yo les digo venir mañana a esta hora que quiero hablar con ustedes, para hablar unas cosas, para conocernos, para tal... les entro, por un lado, les hago hablar, se va creando un grupo de discusión, van entrando y cuando te das cuenta los tienes metido, pero tú les dices que vengan mañana a las 9 que hay una charla y no vienen. Es la manera de pintárselo.

- Ropero: que es la entrega de vestuario o ropa. Entonces eso es lunes, miércoles y viernes de 9:00-11:00, aquí también soy estricto con ellos. Si le das ropa un día que no hay, o le das dos veces camiseta en la misma semana, ellos se acostumbran, se piensan que son pañuelos de usar y tirar. Yo no me preocupo de lavar mi ropa, yo no me preocupo de pedir la cita para la lavandería, voy para allá que allí me dan. La lavadora va con cita, para el ropero tienen que pasar antes por aquí, tengo unos tickets donde apunto el nombre, las prendas y el día. Cuando me viene una persona que me suena que ya le di ropa, se comprueba cuando se le dio la última vez, si le di 3 calzoncillos la semana pasada no me vayas a pedir de nuevo, porque el problema es que no lo cuidas. Caso extremo, por supuesto, una persona que se haya hecho

sus necesidades encima o que se ha caído y viene con la camiseta rota, o le han robado las cosas, por supuesto que aquí la ropa la tienen, pero todo lo que vienes porque tú no lo cuidas o porque dices allí me lo dan en plan self service, entonces ahí sí intento ser más estricto.

El centro también tenía otra función, de entrega de bonos de transporte, que este año todavía no lo tenemos por el tema de que el transporte es gratuito. Nos van a hacer la entrega de bonos, va a ser minoritaria a la del año pasado, van a ser muchos menos, para casos verdaderos, pero de momento todavía no nos han venido.

6. ¿Aproximadamente a cuántas personas se atiende en el proyecto? ¿Diariamente?

Ahora mismo en lista tengo 78 personas. Lo que pasa es que esta lista es muy variante, he llegado a tener 93, he llegado a tener 60. Ten en cuenta que son usuarios que, al no tener hogar, no tener un sitio fijo, igual los tienes aquí viniendo 3 meses todos los días y después te desaparecen un año. Entonces cuando aquí te pones a final de mes para hacer la lista del mes que viene y ves que una persona lleva sin venir 3 meses, se saca de la lista, y si hay una persona que durante ese mes que tú has hecho la entrevista social que le has dado de alta y lo has visto se mete en lista, entonces hay veces, meses que sacas de la lista a 5 personas y añades 1, y a veces que añades a 5 y no sacas a ninguna, entonces esta lista va variando. Creo que en la memoria de 2022, salieron unas 113 personas que habían sido atendidas ¿Ustedes tienen plazas máximas? No, aquí todo va por citas y aquí es muy difícil que se te junten más de 10 personas, cada uno tiene sus horas, es difícil que se junten muchas personas como para poner un límite de personas que accedan al centro y luego que no vienen todos los días. Hay una chica que solo viene los lunes, uno que solo viene los viernes. Luego sí tengo algunos que vienen fijos todos los días, un día te fallan, entonces es muy variante.

¿Y diariamente cuántas personas se atienden? Haz tú misma la comprobación, pues el día 3 de abril, 27 personas. Y esta es la lista que yo previamente he elaborado, donde se apuntan los usuarios cuando vienen, ya pueden venir a poner una lavadora, hablar conmigo, a desayunar o a ducharse, aquí se apuntan las personas que entran al centro. Hay días que vienen más y días que vienen menos. Hoy que es día de cobro, es viva la pepa, vámonos de fiesta, aquí no aparece ni el tato. De media vienen 20 personas al día, y después hay días que te sorprende y todas las toallas están para lavar de la cantidad de gente que ha venido, en

torno a unos 40-50 han tenido que venir. Y luego hay días que están solo los voluntarios, porque es día de cobro, no te puedo decir un número.

7. Valoración personal sobre cómo se afronta dicha situación/ realidad social.

Pues, sinceramente, lo que digo muchas veces: es que la sociedad tanto la canaria, como políticos, como concejales, llega un punto que miran para otro lado. Yo pienso que esto es una realidad, los datos no engañan, las estadísticas no engañan y aquí tienes que darte un paseo por la calle, bajarte a Santa Cruz o subirte para La Laguna, te das un paseo y ves la cantidad de gente tirada en la calle, y esto es una realidad en el siglo en el que estamos. Entonces qué pasa, nosotros somos los pequeños brazos de las personas que deciden, esto los que deciden lo saben, pero no lo quieren dar como una realidad. Es una pena, pero cada día, cada vez, hay más gente quedándose en la calle, personas que no llegan a poder pagar los suministros, que no tienen para comer, no sé si ustedes tendrán coche la subida de la gasolina, la subida de los precios del supermercado, todo sube menos los sueldos. Entonces el que esté cobrando 1000-1200 euros, pues bueno, se irá cortando de otras cosas, cada día más. Quién sabe si esto sigue así, dentro de 20 años se va a encontrar esta situación, pero el que tenga 600 euros, le pegan una subida de cualquier cosa, esa persona y no llega a final de mes, ni puede costearse un alquiler, ni pagar agua ni luz. Y eso es lo que hay en España: sueldos que no son acordes, situaciones laborales que no son acordes, luego también, está habiendo un aumento de inmigración impresionante. Sale en televisión una patera que llega, pero no llega una, llegan 10 todos los días y aquí lo importante es que la sociedad no sepa, porque el mayor control social que hay es el desconocimiento por parte de la sociedad. Cuanto menos sepa la sociedad y menos conozca mayor control social tenemos nosotros.

Entrevista 3. Miriam Perdigón Martín.

Trabajadora Social del Proyecto Comedor Social y UES.

1. ¿Con qué perfil trabajas?

El perfil de personas sinhogarismo es bastante heterogéneo. Aquí acuden al comedor y a la UES, que son los usuarios que atendemos con este perfil, que son situación de sinhogarismo, es bastante heterogéneo. Tenemos desde gente muy cronificadas en el tiempo, donde llevan viniendo hace muchos años y luego tenemos gente que está en periodos temporales, pues está un par de meses, mejora su situación por las herramientas que nosotros le facilitamos desde aquí o no, y salen del proyecto. Esas personas están etapas más temporales.

Entendemos por persona en sinhogarismo no solo la persona que vive en calle sino en infraviviendas, en casas okupas, en viviendas donde no tienen agua y luz por eso les impide llegar a cubrir sus necesidades más básicas, desde la alimentación por ejemplo.

2. ¿Cómo se accede a este recurso?

Hay varias formas. Puede ser una de ellas por puerta, entrando por puerta y pidiendo x ayudas, ya sea pidiendo alimentos llegan hasta mí o si algún otro compañero que detecta la necesidad de cubrir las necesidades básicas de alimentos o de higiene o de abrigo pues se hace derivación de otros proyectos al mío o derivaciones externas. Pueden ser a través de las Administraciones públicas, entidades del tercer sector y demás.

- No es necesario que vengan derivados sí o sí de los servicios sociales.

- No, pueden ser derivados o porque ellos acudan aquí porque asimilan que Cruz Roja les va a ayudar y entonces ellos vienen aquí y preguntan. No sólo que le atienda yo si no cualquier otro compañero, ya que se intenta dar una respuesta conjunta. Normalmente no tienen una única problemática, sino que son varias problemáticas y cuánto mayor cobertura se les dé a sus necesidades se le estará dando una respuesta más completa.

3. ¿Cuáles son los requisitos para el acceso?

Los principales requisitos son: estar en situación de sinhogarismo, no tener una vivienda en la que puedan tener una cocina, cocinar, pero es verdad que hay algunas excepciones, donde se les activa tanto el comedor o la UES, pues por x situación. Una persona mayor que esté en situación de soledad o aislamiento, que no pueda valerse por sí misma para cocinar, que esté incapacitada físicamente o lo que sea, pues se puede valorar activarle la UES, como es el caso de varios usuarios que tenemos en esas condiciones.

- ¿Y es necesario estar empadronado en el municipio?

Para nuestro proyecto del comedor no. Es verdad que nosotros, aunque ellos estén empadronados en otro municipio, realmente su residencia efectiva siempre suele ser el municipio. Hay muchos de ellos, que ni siquiera saben dónde están empadronados y es un trabajo de investigación que nosotros hacemos.

4. ¿Procedimiento llevado a cabo?

El procedimiento que llevamos a cabo consta de varias fases. Ellos entran por aquí, ya sea por una derivación o porque nosotros detectamos que hay una persona en calle e intervenimos o por x motivos, que son los principales métodos de acceder al proyecto.

Lo primero que hacemos es cubrir las necesidades básicas, aportarle la comida, si por ejemplo estamos en invierno pues proporcionarle elementos de abrigo y demás. Porque es verdad que aunque nosotros le demos hoy, si ellos están en situación de calle viviendo un poco a la intemperie, esa ropa no se va a conservar en buen estado, entonces repetidas veces le hacemos uso de un ropero que tenemos aquí en la Asamblea. Después se le da de higiene, les ofrecemos varios de los recursos que tenemos nosotros aquí en Cruz Roja, pues ya no solo las necesidades básicas de alimentación sino el Centro de Día que está en La Cuesta, que también pueden acceder a la lavandería, al aseo. Y después hacemos un plan de seguimiento individual con cada persona, pues vemos si puede ser un buen perfil para un proyecto de empleo, vemos si necesita ayuda con algún tipo de gestión con la Administración Pública, ya sea algún tema de DNIE, que estén inscritos como demandantes de empleo, que tengan asignado un centro de salud. Aparte de todo lo que ellos nos exponen, las necesidades que nosotros identificamos y que ellos no manifiestan.

5. ¿Se realiza un seguimiento posterior?

Sí, una vez ellos entran en el proyecto diariamente hacemos seguimiento con ellos, porque como ellos acuden al comedor pues los voluntarios que están en el comedor diariamente tienen contacto directo con ellos, aparte de realizar una escucha activa, porque muchos de ellos están en aislamiento, lo que necesitan es ser escuchados. Entonces, aparte de con los voluntarios, yo normalmente pues ya sea, no a lo mejor de forma tan protocolaria quedando con ellos a través de una entrevista, sino interviniendo en el espacio directo con ellos, en calle, cuando los veo por aquí, cuando estoy en la plaza, muchos de ellos me ven y es cuando tienen la oportunidad de hablar conmigo, un contacto más directo.

- O sea que cuando salen del proyecto, ¿ustedes le hacen seguimiento?

No, una vez que salen es porque ha mejorado su situación. En algunos casos mejoran su situación, entonces ellos me dicen: mira que he conseguido un trabajo, pues ya sea por medio del proyecto o por sus medios propios, entonces ya nosotros perdemos un poco el contacto. Es verdad, que muchos de ellos, al crearse tan buena relación vienen por aquí de vez en cuando, te vienen a saludar y a decirte las cosas que han mejorado en su vida y demás. Pero hay veces que a lo mejor se van de aquí del municipio de La Laguna, pues ya sea por la climatología, muchos de ellos en invierno suelen ir a zonas como, abajo, a Santa Cruz, que hace menos frío, entonces pues perdemos un poco el contacto. Sabemos un poco en que márgenes se mueve pero no les hacemos un seguimiento después de que ellos no vengán regularmente al comedor o la UES.

6. ¿Aproximadamente a cuántas personas se atiende en el proyecto? ¿Diariamente?

Pues diariamente apuntadas al comedor hay entre 20 y 25 personas, lo que varía. Depende del día del mes, normalmente cuando ellos cobran hay más ausencias en el comedor. Y en la UES si se atiende siempre a los mismos, porque como nosotros vamos directamente a las viviendas entonces si recogen. Es verdad que tenemos entre 8-12, a veces hay más, pero normalmente recogen todos o casi todos.

7. Valoración personal sobre cómo se afronta dicha situación/ realidad social.

A ver, mi experiencia personal al trabajar con ellos es que muchas veces catalogamos a las personas sinhogarismo como la persona que está en calle, en calle refiriéndonos a la puerta de un cajero, en la puerta de un banco, en la puerta de un supermercado, en una plaza... y hay mucha gente que por diferentes factores, ya sean sociales o personales, se ve atravesando esta situación y no es esa persona que nos imaginamos con un cartón en la calle. Hay muchas personas que nosotros estamos atendiendo que, ya sea por su situación económica, por bajos ingresos, porque han perdido las redes de apoyo familiares, porque se combinan mucho salud mental y consumo y demás, entonces han perdido esas redes familiares y se ven en situación de calle, pero no es perfil de la persona que imaginamos de sinhogarismo. Entonces, es verdad que es estas personas con las que tenemos que trabajar, porque dándoles herramientas para que ellos prosperen se puede mejorar su situación , porque es verdad que el lado antagónico a esta situación es las personas cronificadas en el tiempo, vienen por una necesidad de la alimentación pero al no haber unos sitios o unos recursos alojativos donde se le dé respuesta a su salud mental , al consumo, a las necesidades básicas... al no haber un sitio que englobe toda esa problemática se va a demostrar el fenómeno de las puertas giratorias. Empiezan en un sentido, van mejorando pero al no darle una respuesta conjunta, vuelven al lugar de inicio. Entonces es una situación complicada y heterogénea, pero que todo el mundo se puede ver envuelta en esta situación y por eso el trabajo del profesional que interviene con ellos es de darle herramientas para que puedan mejorar.

Entrevista 4. Cristofer David Pérez Hernández

Trabajador Social. Responsable del proyecto “Unidad de Respuesta Social”

1. ¿Con qué perfil trabajas?

En este proyecto trabajamos con diversos perfiles, pero la mayoría de las veces son perfiles en extrema vulnerabilidad, enfocados a personas en situación de sinhogarismo.

2. ¿Cómo se accede a este proyecto?

A este proyecto en concreto sólo se puede acceder si estás empadronado en el municipio de San Cristóbal de La Laguna y por vía derivación de los Servicios Sociales

Municipales o de la Concejalía del municipio o por la policía local. Cuando acceden a Cruz Roja, aquí por puerta, nosotros los podemos atender pero tenemos que derivarlos o informarlos de los Servicios Sociales para que vayan y ellos nos lo deriven a nosotros para poder atenderlos con los recursos que están financiados por el proyecto, que paga el Ayuntamiento.

3. ¿Procedimiento llevado a cabo con una persona en situación de calle?

Cuando viene una persona en situación de calle o no situación de calle, en general, si es una derivación se hace una entrevista para realizarle una ficha social y conocer el perfil de la persona, lo que necesita. Se tramitan las ayudas que necesite la persona y, si nosotros la tenemos, y se cubre esa primera necesidad de la persona usuaria y luego se deriva a otros recursos de Cruz Roja o externos si cumple el perfil la persona usuaria.

5. ¿Cómo se gestionan los casos que necesitan un recurso alojativo?

Los casos que necesitan un recurso alojativo se gestionan de la siguiente forma. Cómo son derivados de los Servicios Sociales hay varios casos. A veces, dependiendo del perfil de la persona usuaria, si cumplen el perfil de pensión, que ese perfil es familias o personas que no tengan enfermedades de salud mental o alcoholismo y cosas así, se activa el programa de pensiones de tránsito, que ahí entra también MUVISA y Cruz Roja activa el programa de pensiones de tránsito que son 10 días. Entonces Cruz Roja paga 10 días en una pensión, que son pensiones concertadas, que a su vez también las tiene MUVISA, y en esos 10 días realizamos nosotros un informe social para que MUVISA a los 10 días coja ese caso y ya ellos sean los que decidan si esa persona sigue en pensión o pasa a piso, o ellos ya deciden si los derivan a otros recursos externos o se quedan en un piso de MUVISA o pasa al Recurso Alojativo Municipal. Luego, cuando la persona no cumple los requisitos de pensión, porque a lo mejor el Ayuntamiento dice: pues mira a esta persona para pensión, si no directamente vamos a meterla en piso porque hay plaza, entonces nosotros hacemos directamente la derivación a los pisos de MUVISA. O te dicen mira hay plazas, esta persona tiene un perfil que lleva en situación de calle toda la vida o tiene problemas de alcoholismo o de drogadicción o problemas de salud mental y tiene el perfil para entrar en el centro de baja exigencia como es el RAM, pues hacemos la derivación al RAM.

6. ¿Se realiza algún seguimiento posteriormente a la salida del piso/recurso?

No, nosotros no hacemos seguimiento. Bueno, nosotros como tal no tenemos que hacer el seguimiento porque al ser un proyecto de emergencia, nosotros lo que tenemos que cubrir es la emergencia. Como nosotros nos encargamos de derivar, el seguimiento se encarga de hacerlo, por ejemplo, si derivamos a otro proyecto pues ellos se encargarían o los Servicios Sociales municipales. Nosotros activamos el programa de pensiones de tránsito el seguimiento por ejemplo, se encarga de hacerlo MUVISA, porque son usuarios después suyos. Nosotros nos encargamos, somos como el puente para cubrir la necesidad o la emergencia inicial.

6. ¿Aproximadamente a cuántas personas se atiende en el proyecto? ¿Diariamente?

Bueno, diariamente, depende de las derivaciones que nos lleguen o de las personas que vengan directamente por puerta. Lo que sí puedo darte es el dato de personas que atendimos en el año 2022 y en lo que llevamos de este año 2023. En 2022, se atendió a un total de 957 personas, de las cuales hombres eran 348 y mujeres 608. Y en lo que llevamos de 2023 hemos atendido a 345 personas, de las cuales 127 son hombres y 218 mujeres.

7. Valoración personal sobre cómo se afronta dicha situación/ realidad social.

Bueno, yo creo que en el municipio de San Cristóbal de La Laguna es un municipio que tiene muchísima población y cada vez hay muchos proyectos que se destinan a personas sin hogar. Cuando empezaron con Cruz Roja había mucha más demanda que ahora, pero eso no quiere decir que los proyectos no sean necesarios. Se ha visto que cada vez la demanda del sinhogarismo es un poco menor porque los casos se van repitiendo un poco en el tiempo. Pero se ha dado otros casos, por ejemplo, muchas personas en situación administrativa irregular que están llegando a las islas y llegan al municipio, y también necesitan. O sea otros perfiles que también necesitan de vivienda y demás, pero no tanto el perfil de sinhogarismo que estamos habituados, si no personas que llegan aquí sin ingresos ni nada, que no pueden acceder a un trabajo y se quedan en situación de calle y que por ser población del municipio tenemos que darle una respuesta desde Cruz Roja y desde los Servicios Sociales Municipales. Creo que los proyectos, en especial éste, es súper importante, porque los Servicios Sociales

Municipales están súper saturados y aquí pueden, gracias a los procesos de Cruz Roja, se puede dar una respuesta súper rápida y entonces eso hace que se pueda facilitar a la persona usuaria una respuesta bastante rápida. Los recursos son limitados, por la subida de los precios y demás, la financiación del proyecto sigue siendo la misma pero cada vez podemos acceder a menos recursos porque suben los precios, pero el presupuesto sigue siendo el mismo, pero bueno aquí estamos ayudando en lo que podemos.

Entrevista 5. Dolores Quintana Viñoly

Coordinadora/ Servicio de Alojamiento Alternativo Municipal y Dispositivo de Atención Integral a la Mujer (MUVISA)

1. ¿Con qué perfil trabajan? Ya nos estuviste contando los perfiles, entiendo que ahora el perfil mayoritario con el que trabajan son hombres de mediana edad, aunque no se si también se puede generalizar un perfil, a lo mejor no.

Eh... si hombre de mediana edad podría generalizarse, pero... date cuenta de que si mezclamos pisos de acogidas y pisos de transición la cosa está igualitaria entre hombres y mujeres. Entonces no puedo decir que sea mayoría, puedo decir que el perfil de hombres mayoritario es de mediana edad, pero que ahora mismo tenemos a hombre y mujeres, más o menos a la par.

2. ¿Cómo se accede al recurso? Lo del acceso a recursos ya nos lo has contado un poco, que es sobre todo, entiendo, que es por derivación. Raro es el caso que viene una persona aquí ¿no? y te diga “necesito un recurso alojativo”.

- Pasa, pero no es menos

- Claro, porque entiendo que tiene que existir un diagnóstico, una valoración previa ¿no? para que tú puedas llegar hasta aquí.

- Sí, o simplemente en la parte de atención integral, la persona viene directamente, pidiendo... “Es que me he quedado tirado en la calle” porque, como les expliqué, hay una trabajadora social aquí.

- Yo creo que poco se conoce ¿no? que puedan venir directamente, porque yo no tenía ni idea.

- Lo normal es que vengan a través de los Servicios Sociales, pero también nos ha pasado que vengan algunas o que ya estemos trabajando con esa persona dentro del dispositivo y le surja de pronto una situación de que se va a quedar en la calle y entonces entra por ahí. Nosotros hacemos conocedor al ayuntamiento de que tenemos este caso para que lo tenga en cuenta, porque es una persona más, lo que pasa que ha llegado a través de nosotros directamente.

3. ¿Procedimiento llevado a cabo para el acceso? El otro procedimiento llevado a cabo para acceder aquí entiendo que es también a través de las derivaciones del ayuntamiento y ustedes le hacen como el diagnóstico previo ¿no? Para ver lo que tú nos estás contando, para ver donde es más adecuado ubicarlo.

A ver, te explico. La UTS en sí, cuando les llega un caso, ellas deberían de ver qué alternativas es la mejor, de las que existen de nuestros pisos de acogidas, otros pisos que existen, el de Tanitas, Filipense, no sé cuánto, si requiere de pensiones de tránsito... La mayoría de las veces lo que ocurre es que nos lo mandan directamente y nosotras lo valoramos, pero no debería de ser así, lo que debería de pasar es que UTS haga su propio diagnóstico y vea qué puede ser. Lo que pasa es que muchas veces nos llega y yo critico que no son personas sin hogar, sino que son personas que lo que tienen que hacer es, desde UTS, es tramitarle una ayuda, para que resuelva el tema sin hogar, mediar o intermediar con el dueño de esa vivienda, cuestiones que para mí no son personas sin hogar. O a lo mejor está compartiendo una vivienda con alguien, eso pasa mucho, pero claro no me puedes tener un contrato... Mira pasa montón que una persona está viviendo con otra que no la puede tener en un contrato porque también tiene un problema, esa persona no es que le esté haciendo una putada, es que a lo mejor no te puedo poner porque yo cobro una PNC y no te puedo meter en mi contrato de vivienda, yo qué sé, se me ocurre y esa persona para mí también no es una persona sin hogar, esa persona habrá que traducir esa realidad y tramitar las ayudas que corresponda, pero no es una persona sin hogar para mí ¿vale? Es una persona que ahora mismo está ahí, pero necesita solucionar una situación y a lo mejor desde UTS se puede hacer, pero qué pasa que nos derivan ese caso como persona sin hogar y ya nosotras buscamos unas alternativas, pero para mí no se ha hecho un buen filtro si me permiten.

- ¿En el caso de las derivaciones que vienen del ayuntamiento si tú las tienes aquí, tú las puedes valorar y derivarlas a otro servicio?

- Sí.

- Porque como tú has dicho que eso es como un objetivo que ellos te dan

- Si a ver, ellos hacen es... para nuestros pisos, pero nosotros. Lo que hacen es un parámetro piso, pero nosotros, cuando rechazamos plaza o porque no vemos que sea recursos específicos. Casi siempre proponemos alternativas, a veces no nos queda otra que mandarlo al RAM, pero muchas veces proponemos alternativas de otros recursos especializados o lo que sea, tratamos de no decir no y ya está.

5. ¿Cuáles son las opciones de recursos que se ofrecen? ¿Cuántos hay disponibles? ¿Para qué perfiles?

6. ¿Existe algún recurso para perfiles con discapacidad/discapacidad motora? ¿En estos casos cómo se procede?

- Vale, las opciones de recurso ya nos las has comentado de los pisos de hombres y de mujeres y cuántos hay disponibles. Pero queríamos preguntarte si hay algún recurso para perfiles con personas con discapacidad o con discapacidad motora, y si es así...

- No, nosotros no tenemos. Los recursos de discapacidad son los de siempre, los que tiene el IASS. Ahí puedo decirte por el conocimiento que tengo, pero no quiero atreverme porque yo no trabajo con esos pisos, pero nosotros hemos trabajado con personas con discapacidad motora. Tuvimos un hombre que no tenía una pierna, adaptando un poco las circunstancias, pero no... la gente tiene que ser autónoma porque vive mucho tiempo sola en esa vivienda, está supervisada 24 horas, tenemos auxiliar 24 horas pero no siempre está allí presencialmente, y no está capacitado para dar respuesta a situaciones de convalecencia/dependencia.

7. ¿Existe un tiempo máximo de estancia? Antes también nos hablaste, porque una pregunta que siempre nos surge mucho es el tiempo máximo de estancia por esta historia de “parece

que se quedan ahí, yo sé que para siempre”, cuando entendemos que hay como unos plazos ¿no?

Hay unos plazos y están supervisados. Te digo ahora mismo en mi cabeza que me venga en estos últimos tres años, solo hemos tenido dos mujeres además en situación irregular, súper complicado, que han estado dos años, el resto ha estado un año.

8. ¿Se realiza algún seguimiento para la inclusión social/laboral del usuario/a? Si, nos comentaste que sí se realiza un seguimiento para la inclusión social y laboral de las personas que tienen en el piso, con todo ese equipo multidisciplinar. ¿Quién es el responsable de la gestión de los gastos del usuario del usuario/a? ¿ellos mismos? ¿O existe también un apoyo a través de algún profesional que le enseña un poco a gestionar sus gastos?

Sus gastos para empezar, es obligatorio tener un plan de ahorro, el trabajador social desde que esa persona tenga unos ingresos, el trabajo es ahorrar para su salida, entonces el trabajador social lo que hace es maquinar un ahorro en el que esa persona pueda tener un tanto de disponibilidad para sus gastos, pero muy poco porque lo tiene todo pagado, lo tiene absolutamente todo pagado en los recursos. Y eso, en principio, si no muestra muchas dificultades se supervisa con la trabajadora social que es quien lo programa y quien lo hace cumplir y si hay problema de gestión, entonces ya se trabaja desde otras áreas a nivel educativo, a nivel psicológico, se va abordando si se detecta que esa persona tiene problemas. Si ese problema está asociado a tema de adicciones o tema de tal... pues ya se trabaja con recursos externos, trabajamos mucho con la UAD, dependen pero si no hay dificultades se trata de trabajar esa parte.

9. ¿Otra pregunta es con qué profesionales cuenta cada recurso? comentaste lo que hay en cada, en cada piso ¿no? Que es una trabajadora social y educadores sociales ¿Nos dijiste, no?

No a ver, hay una trabajadora social ubicada aquí, al piso va cuando tienen una asamblea o cualquier cosa. En el piso está solamente el educador/a de referencia de cada piso y el equipo auxiliar. En los pisos no trabaja el equipo técnico.

- Pensaba que en cada piso había una trabajadora social, educador...

- No, lo que hace la trabajadora social, va allí casi siempre, una vez a la semana por si tiene asambleas conjuntas con el educador/a, tiene que ir a supervisar alguna cuestión o tiene alguna cita concreta con alguna, pero el equipo técnico está ubicado aquí. Las educadoras son las únicas que trabajan allí y después tenemos el equipo auxiliar que son las que van de noche y la que va los fines de semana. En total, en todo el equipo son 10 y son las auxiliares, las integradoras sociales y después los educadores algunos los más antiguos muchos son pedagogos, otros son... es que tenemos varios pedagogos, ahora yo pensando. Educadores sociales no tenemos a nadie. Hemos tenido pero no tenemos ahora mismo a nadie.

10. ¿Y existen normas o pautas de convivencia para el usuario?

Sí. Hay unas normas que ellos tienen que firmar a su entrada y que si no cumple pues se les pondrá incidencia y esas incidencias pueden acabar en expulsión, pero lo que nosotros hacemos es utilizar la incidencia como indicador de trabajo, no como sanción, sino a ver si falla por aquí pues habrá que trabajarlo.

11. ¿Se realiza algún seguimiento posterior una vez que salen de los pisos?

Bueno a ver, muchas de las personas que salen se han quedado un poco enganchadas aquí, les digo, porque dense cuenta de que tenemos el dispositivo de atención, entonces muchas veces ellos continúan en terapias que no han terminado, sobre todo con la psicóloga o les surge cualquier cosa y se vuelven a enganchar. Llegamos a ser un servicio de referencia para ellos, que no por generar dependencia, porque con nosotros nos gusta trabajar desde la autonomía, es lo ideal. Por eso yo he batallado mucho en los pisos para no tener personal 24 horas lo que es presencial, pero sí es verdad que quedan un poco como su servicio de referencia antes de acudir a UTS.

12. ¿Y tú valoración personal sobre cómo afrontar esta situación o realidad social?

A ver yo creo que lo tenemos todos claro: es que es un problema estructural, problema de vivienda, lo público tiene que centrarse en esto. Yo tengo mis críticas de cómo está funcionando todo, no está bien, se está intentado poner el foco en lo privado y creo que también es un error, es decir, vale que se controle lo privado, vale que esto es un disparate lo que está sucediendo, vale todo eso bien, pero lo privado no va a solucionar este problema que

tenemos aquí, hay que implementar, el estado tiene la obligación de materializar esto. Si esa estructura se controla lo más importante de todo desde el punto de vista del sin hogar, es que cambie el paradigma por completo, es decir, aquí la intervención debe de ser de lo que necesita la persona no todo el mundo ahí...

- Generalizar

- Para nada, yo creo, no soy de las personas que cree que hay que abolir un albergue, porque tampoco lo veo así, pero considero que tiene que haber, porque un albergue puede ser para personas que realmente quieran pasar una noche... no lo sé, pero que pueda haber opciones para las necesidades que plantea cada persona, eso yo creo que vamos, porque si no las personas no van a encajar y va a seguir existiendo la famosa puerta giratoria, se seguirá cronificando los casos y tal. Aquí se tiene que implicar las instituciones de vivienda. En este caso el Instituto Nacional de La Vivienda a saco y después pasa otra cosa, los servicios especializados concretamente y resaltó salud mental, salud mental es fundamental, esta es mi conclusión, hasta que eso no suceda, y los servicios muy especializados. Si yo necesito mujeres, mujeres con sus problemáticas y sus dificultades de mujeres, discapacidad con discapacidad, mayores con mayores, más viviendas, menos centros, menos masificaciones, que creo que es una demanda que yo no lo digo porque lo he estudiado, lo he leído mucho, porque voy a mesas de expertos, lo digo porque yo lo vivo, porque en estos 13 años lo vas viviendo y te vas dando cuenta de que tu no le puedes ir a la persona con este servicio, tendrá que buscar la manera de adaptarte a lo que la persona necesite, si quiere hacer una intervención social real, si quiere hacer esconder a la gente pues es otro tema diferente. Nosotros por lo menos lo que trabajamos aquí, ya para terminar, saben qué pasa, que este servicio se ha desvirtuado porque los servicios de acogida que ahora mismo estamos teniendo están supliendo la falta de vivienda, entonces tenemos a personas aquí con las que no hace falta intervenir con ellas porque a nivel social son persona normales con sus dificultades normales, entiendan... perdonen por la falta de tecnicismos, pero como tú y como yo, que han tenido su mala suerte y lo que sea, y después hay otras personas que requieren un trabajo de intervención y aquí estamos metiendo a todos en el mismo sitio y no, el problema no es un problema que requiera intervención, es que lo que hace falta es estructura y se te va ir colando gente donde no van.

Entrevista 6. Ordalina Sánchez Acosta

Trabajadora Social/ Recurso de Acogida Municipal “Clemencia Hardisson” Cruz Roja- La Laguna

1. ¿Ustedes con qué perfil trabajan?

- Con diferentes perfiles, es decir tenemos diferentes colectivos, personas mayores, familias, personas con salud mental, jóvenes.

- Personas en extrema exclusión social

- Sí.

2. ¿Cómo se accede a este recurso?

A través de los servicios sociales, es decir, a ellos le envían la derivación y de los servicios sociales, nos lo envían a nosotros, a través también puede ser por parte de Cruz Roja, la UES o el proyecto de Christopher, también se tiene que poner en lo servicios sociales y nosotros informar a los Servicios Sociales de que esa derivación nos va a llegar, entonces se le envía normalmente a ellos y nosotros ya a través de ellos lo ponemos en lista de espera.

3. ¿Cuáles son los requisitos para el acceso?

Lo fundamental es estar empadronado en La Laguna. Porque el resto es a cuento a exigencias.

- Depende del criterio de ti.

- Sí, que se adapte más no a sus expectativas sino...

- Al recurso y a la convivencia.

- Exacto.

4. ¿El procedimiento que llevas a cabo para el acceso?

Se llama a la persona mediante el número de teléfono, se concreta una cita para hacer una valoración, en esa cita esa persona y nosotros valoramos si quiere acceder al recurso. Por ejemplo, el otro día vino una chica que estaba derivada y ella misma decidió que no porque ella no se adaptaría a la normativa siendo esto de baja exigencia pero como ella no tenía donde estar, no quiso acceder, porque no se adaptaría a las normas y horarios establecidos, ella misma dijo que seguiría consumiendo y que la expulsarían.

5. ¿Cuántas habitaciones hay disponibles en el recurso?

Vale, te cuento, hay 5 viviendas, 1 es de familias, 1 de mujeres, 2 de hombre y el despacho. Plazas en total hay 8 de mujeres, de hombres hay 26 de hombres.

-¿Y para las familias?

- Para las dos familias hay 4 y 4. Si por ejemplo hay una familia de 5 aun asá... se buscaría la forma ¿no? Se buscaría la forma pero, en realidad, sería por litera, salvo la vivienda en la que está actualmente que, a lo mejor, habría un hueco pero en teoría...o sea se podría habilitar una litera y uno arriba y otro abajo, básicamente si puede entrar una familia de cinco.

6. ¿En este recurso existe alguna habitación preparada para una persona con discapacidad motora?

No la tenemos, no está habilitada como se querría, pero actualmente se ha intentado habilitar una habitación para una persona que lo necesita.

7. ¿Existe un tiempo máximo de estancia?

Teníamos, pero es verdad que con el tiempo... como hay muchos recursos que tardan o no están disponibles, pues se ha alargado la estancia de muchos de los usuarios. Pero el tiempo máximo depende del caso, no hay uno concreto, antes se decía que no se podía estar más de uno año pero actualmente hay gente con más de esa duración.

8. ¿Se realiza algún seguimiento para la inclusión social y laboral del usuario?

Para la inserción laboral se intenta contactar con el 012, con el Servicio Canario de Empleo, ya sea para inscribirlo como demandante de empleo. Si necesitan alguna ayuda o lo derivamos al proyecto de Cruz Roja de empleo, y a través de allí.

- ¿Todos nada más llegar tienen que acudir?

- No todos porque, uno no todos tienen la edad para trabajar y dos no tienen la capacidad.

9. ¿Existe algún responsable de la gestión de los gastos?

¿El dinero de ellos? No, nosotros no nos quedamos con el dinero de nadie, ellos mismo se tienen que hacer responsables de gestionar ese dinero.

10. ¿Con qué profesionales cuenta el recurso?

El equipo técnico son 4, dos educadoras, 1 coordinador, la trabajadora social y 3 monitores.

11. ¿Existen pautas o normas de convivencia?

Sí, no traer comida de fuera, no consumir alcohol ni fumar en el centro, respetar los horarios y turnos, buena convivencia, cumplir con su itinerario social, cumplir con el tratamiento médico.

12. Cuando ellos salen de aquí, ¿se realiza un seguimiento posterior?

Depende, hay muchos que durante un tiempo se les realiza, y hay algunos que cambian de teléfono y ya se pierde el contacto.

- O también es verdad que ellos mismos vienen, a veces.

- Es verdad, muchas veces algunos vienen, porque están empadronados aquí y les llegan las cartas aquí... es intermedio el seguimiento por así decirlo.

13. Por último una valoración personal sobre cómo afrontar esta situación o cómo ves tú esta realidad...

Creo que se puede mejorar, pero creo que muchas veces lo que nos dificulta es que no tenemos los recursos necesarios para afrontar la realidad que tenemos aquí, porque si tuviéramos más recursos.

- Ya... es lo que nos han comentado todos los profesionales que hemos entrevistado y recursos especializados también.

- Sería una mejor intervención.