



ITINERARIOS DE LAS PERSONAS SIN HOGAR

Trabajo de Fin de Grado



Judith Luis Chávez
4º de Grado en Trabajo Social

Tutor: D. Juan Octavio Hernández Cabrera
Departamento Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social
Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación
Universidad de La Laguna

Julio 2016



Índice

Resumen	1
Introducción	2
1. Marco Teórico y Conceptual	3
1.1 La Exclusión Social	4
1.1.1 Definición	4
1.1.2 Pobreza vs. Exclusión Social	4
1.1.3 Factores de exclusión	6
1.2 El Sinhogarismo	8
1.2.1 Definición	8
1.2.2 Tipología del Sinhogarismo	10
1.2.3 Fenómeno del Sinhogarismo	10
1.2.4 Perfil de las personas sin hogar	12
1.2.5 Itinerarios de las personas sin hogar	13
1.3 La Empleabilidad	13
1.3.1 Dificultades para la inserción social y laboral	14
1.3.2 Pautas para desarrollar la empleabilidad	15
1.4 Papel del trabajador social	16
2. Objetivos	18
3. Metodología	19
3.1 Participantes	19
3.2 Instrumento	19
3.3 Procedimiento	20
4. Análisis y discusión	21
4.1 Análisis de los resultados	21
4.1.1 Perfil Socio-demográfico	21
4.1.2 Formación	26

4.1.3 Empleo	28
4.1.4 Situación Económica	33
4.1.5 Frecuentación de servicios	35
4.1.6 Alimentación e higiene	39
4.1.7 Salud	42
4.1.8 Comunicaciones.....	44
4.1.9 Enseres.....	46
4.1.10 Satisfacción con los Servicios Sociales.....	46
4.2 Discusión	53
5. Conclusiones y propuestas	58
5.1 Conclusiones.....	58
5.2 Propuestas de mejora.....	59
Referencias bibliográficas	61
Anexos.....	63

Resumen

El presente estudio trata sobre los itinerarios de las personas sin hogar del municipio de S/Cruz de Tenerife. En él se analiza la eficacia en el atendimento a las PSH y el grado de satisfacción de las mismas en el uso de los diferentes recursos a los que tienen acceso, además de cuestiones básicas para poder contrastar los objetivos de la investigación.

Con esto se pretende confirmar diversas hipótesis planteadas previamente a la realización de la investigación y servir de referencia para lograr un atendimento eficaz y cubrir las necesidades de las PSH, gracias a las propuestas de mejora elaboradas tras el análisis de los resultados obtenidos.

Palabras clave: Personas sin hogar, exclusión social, itinerarios de inserción, atención eficaz.

Abstract

The present study treats on the itineraries of the persons without home of S/Cruz's municipality of Tenerife. In him the efficiency is analyzed in the attention to the PSH and the degree of satisfaction of the same ones in the use of the different resources to those who have access, besides basic questions to be able to confirm the aims of the investigation.

With this one tries to confirm diverse hypotheses raised before to the accomplishment of the investigation and to use as reference to achieve an effective attention and to cover the needs of the PSH, thanks to the offers of improvement elaborated after the analysis of the obtained results.

Key word: Homelessness, social exclusion, pathways to integration, effective attention.

Introducción

Este estudio es un trabajo de fin de grado elaborado por una alumna de 4º de Trabajo Social de la Universidad de La Laguna llamado *“El Itinerario de las Personas Sin Hogar”*.

El motivo de su realización surge por las inquietudes adquiridas por la alumna durante el desarrollo de sus prácticas universitarias en el campo de la exclusión social, concretamente en un recurso de inserción para las personas sin hogar llamado *“Piso Supervisado Ciprés”* perteneciente a Cáritas y ubicado en el municipio de S/Cruz de Tenerife, en el barrio de La Salud Bajo.

Durante el desarrollo de las prácticas, la participación en el recurso, la colaboración con el equipo profesional y, sobre todo, el trato directo con las personas sin hogar que llegaban al piso, surgen distintas preguntas que jamás tuvieron respuesta, ya que son escasos los estudios que traten de primera mano a las PSH del municipio de S/Cruz de Tenerife e indaguen en los tres itinerarios de inserción por los que pasan éstas personas.

Con esta investigación se pretende mejorar el atendimento de las PSH y dar a conocer las necesidades que siguen sin tener cubiertas gracias a los resultados obtenidos y a las propuestas de mejora.

1. Marco Teórico y conceptual

Para fundamentar y contextualizar la investigación, el marco teórico se centrará en aspectos y conceptos básicos como:

1. La exclusión social, ya que las personas sin hogar se encuentran en esta situación y es necesario hacer hincapié en cuestiones como el concepto, las diferencias entre la pobreza y la exclusión social y los factores de exclusión.
2. El Sinhogarismo, ya que representa a la población más afectada por la exclusión social. Analizaremos el concepto, los diferentes tipos de Sinhogarismo que hay, el fenómeno, el perfil de las personas sin hogar y los itinerarios de inserción por los que pasan las PSH hasta lograr la inserción social y laboral.
3. La empleabilidad, puesto que es un factor relevante para una persona que se encuentra en situación de sin hogar o en situación de exclusión social, además de ser de vital importancia fomentar la empleabilidad de las personas para poder superar su actual situación y lograr una eficaz inserción tanto social como laboral.
4. El papel de el/la Trabajador/a Social cobra importancia en todo el proceso de inserción socio-laboral de las personas que se encuentran viviendo en la calle o haciendo uso de recursos alojativos.

1.1 La Exclusión Social

La exclusión social no es únicamente un tema de discusión teórica, es probablemente el problema social por excelencia dentro de las coordenadas modernas de la lucha por los derechos humanos y los valores democráticos.

1.1.1 Definición

Desde los años 80, el término exclusión social tiende a sustituir al de pobreza, incorporando los emergentes procesos que en la nueva modernidad impiden la integración social de un gran número de colectivos sociales, y no solo por una cuestión de desigualdades económicas. Se trata de los cambios acaecidos tras la superación de la sociedad industrial y el advenimiento de una sociedad postindustrial.

Aunque es usual dar un papel central a los cambios del mercado de trabajo, y la consecuente segmentación y precarización laboral, como ámbito inicial de la exclusión, lo cierto es que son muchas las áreas donde las amenazas de exclusión afloran. Además del ámbito laboral, se deben incluir el económico, el educativo, el relacional, el residencial y los relacionados con la salud y el acceso a las nuevas tecnologías. (Hernández, 2008, p.16)

En los diccionarios especializados la exclusión social se define como ``proceso social de separación de un individuo o grupo respecto a las posibilidades laborales, económicas, políticas y culturales a las que otros sí tienen acceso y disfrutan´´. (Villa, 2002, p.21)

1.1.2 Pobreza vs. Exclusión Social

La pobreza y la exclusión social tienen elementos comunes a la vez que otros que las diferencian.

La pobreza es la causa de algunas de las exclusiones más graves y no tiene principio ni fin. Miles de personas mueren cada día a causa de la pobreza, sin que los

medios de comunicación ni nuestra conciencia hagan de ello un drama. La pobreza presenta en Europa Occidental características diferentes a las que observamos en otras regiones. Se basa en el aumento del contraste entre ricos y pobres. Evidentemente, la pobreza se concentra en ciertos grupos como los inmigrantes, los cuales han aumentado en varios países europeos. (Villa, 2002, p.35)

Como señalan los autores del informe FOESSA sobre *Las Condiciones de Vida de la Población Pobre de España* (1998), la pobreza se centrará más en:

- Mujeres, especialmente las que tienen un hogar a cargo, menos de 30 años o más de 65.
- Jóvenes.
- Familias numerosas.
- Hogares monoparentales.
- Familias con el cabeza de familia desempleado.
- Residentes en las Comunidades Autónomas de Extremadura, Andalucía y Canarias. Además de residentes en la banda fronteriza con Portugal.

Una de las más referidas diferenciaciones entre pobreza y exclusión social es la realizada por Tezanos (1999) reflejada en el siguiente cuadro:

Rasgo diferenciador	Pobreza	Exclusión social
Situación	Es un estado	Es un proceso
Carácter básico	Personal	Estructural
Sujetos afectados	Individuos	Grupos sociales
Dimensiones	Básicamente unidimensional (carencia económica)	Multidimensional (aspectos laborales, económicos, sociales, culturales)
Ámbito histórico	Sociedades industriales (o en su caso tradicionales)	Sociedades postindustriales y/o tecnológicas avanzadas
Enfoque analítico aplicable	Sociología de la desviación	Sociología del conflicto

Variables fundamentales	Culturales y económicas	Laborales
Tendencias sociales asociadas	Pauperización	Dualización social
Riesgos añadidos	Marginación social	Crisis de los nexos sociales
Dimensiones personales	Fracaso, pasividad	Desafiliación, resentimiento
Evolución	Residual. Estática	En expansión. Dinámica
Distancias sociales	Arriba-abajo	Dentro-fuera
Variables ideológico-políticas que influyen	Liberalismo no asistencial	Neoliberalismo desregulador

Fuente: Tezanos, J.F. (1999). *Tendencias en desigualdad y exclusión social*. Madrid: Sistema. p.32.

1.1.3 Factores de exclusión

Subirats et al. (2004) establecieron los factores de exclusión que más predominan en la sociedad por orden de relevancia:

1. Desempleo desprotegido
2. Enfermedad o discapacidad
3. Nivel formativo muy bajo
4. Pobreza severa
5. Falta de experiencia laboral por trabajo doméstico
6. Precariedad laboral
7. Analfabetismo
8. Aislamiento relacional
9. Precariedad económica asistida en el hogar
10. Dificultades económicas en el hogar

Además de las citadas, López-Aranguren (2005) destaca la educación, pues si uno ha tenido la oportunidad de obtener una buena educación y adquirir cualificaciones valoradas en el mercado, terminará encontrando empleo y vivienda, es decir, acabará logrando una integración económica y social.

Por otro lado, menciona la vivienda como factor, ya que el no tener satisfechas las necesidades de alojamiento coloca al individuo o familia en riesgo de exclusión. En los casos más extremos encontramos a las ``personas sin hogar`` que carecen de refugio, de recursos y de lazos comunitarios para salir de dicha situación. La exclusión por motivo de vivienda es un problema complejo de cuatro componentes:

1. *Accesibilidad*: posibilidad de disponer de una vivienda cuyo precio no suponga un porcentaje excesivo de los ingresos con los que cuenta el individuo o familia.
2. *Habitabilidad*: Tiene que ver con el cumplimiento de ciertos niveles mínimos de calidad y equipamiento estructural que permita calificar a la vivienda de ``digna``.
3. *Adecuación*: Implica que las condiciones de la vivienda han de estar en relación con las condiciones y necesidades de las personas que viven en ellas.
4. *Estabilidad*: Se define como la posibilidad de mantener el uso y disfrute de la vivienda frente al ejercicio de los derechos de propiedad. La exclusión se materializa en procesos de desahucios, expulsión y expedientes en ruinas.

También cita la salud, mencionando la evidente relación entre mala salud y exclusión social. El riesgo de exclusión social por motivo de salud no es alto en España, sin embargo, hay acciones pendientes para eliminarlo totalmente como: el desarrollo y difusión de programas de prevención de la enfermedad y accidentalidad, farmacia gratuita para aquellos que tengan recursos escasos, y servicios específicos para los inmigrantes de lengua no española que faciliten la mayor eficacia y eficiencia de los servicios sanitarios que utilizan estos grupos.

Además de los factores de exclusión citados por Subirats et al. (2004) y por López-Aranguren (2005), también se debe mencionar el factor del género, pues el colectivo de mujeres no solo cuenta con discriminación por razón de género, sino que también cuenta con unas circunstancias personales, sociales y culturales que determinan su marginación. Arribas (2006) afirma:

``Las mujeres se presentan como un sector social vulnerable, y no existe ninguna sociedad donde las mujeres dispongan de las mismas oportunidades que los hombres. Dentro del colectivo de mujeres existen unos grupos que están claramente desfavorecidos y a los que la pobreza y exclusión afecta con mayor intensidad. De hecho se está utilizando el concepto de feminización de la pobreza para señalar uno de los fenómenos que más está creciendo en todas las ciudades``. (p.4)

1.2 El Sinhogarismo

El fenómeno del ``Sinhogarismo`` representa a la población más afectada por la exclusión social, es por ello por lo que vamos a hacer un análisis profundo de este concepto.

1.2.1 Definición

Se entiende por persona sin hogar a aquellas que no pueden acceder o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por razones económicas y otras barreras sociales, o bien porque presentan dificultades para llevar una vida autónoma. (FEANTSA, 2005)

En nuestro país no existe un problema de escasez de techo que explique la existencia de personas sin hogar, sin embargo la situación es de hiperabundancia.

Cuando una persona joven se queda sin hogar (ya sea porque tienen que salir de su casa o su familia entera se queda sin alojamiento) podrá permanecer temporalmente con los amigos, la familia, etc. Esto es a menudo llamado 'couchsurfing'. Otros encuentran alojamientos de emergencia en refugios, viviendas de transición financiado por el gobierno, casas de huéspedes, albergues o moteles. Algunos jóvenes que se quedan sin hogar podrían tener que dormir a la intemperie en cucullas, coches o espacios públicos por un período de tiempo. (Council to Homeless Persons, 2012)

Las personas en situación de sin hogar además de no tener cubiertas sus necesidades básicas, tienen vulnerados los siguientes derechos reconocidos en la Constitución Española (1978):

- Derecho a la vivienda, recogido en el artículo 47 de la Constitución Española: ``Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada (...)´´. Este derecho, junto con el derecho al trabajo, es uno de los más criticados, puesto que a pesar de ser un derecho reconocido y de las ayudas para favorecer el acceso a la vivienda impulsado por el gobierno, los porcentajes de personas sin hogar siguen sin disminuir.
- Derecho al trabajo, recogido en el artículo 35 de la Constitución Española: ``Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo´´. Este derecho se ha visto vulnerado con la crisis económica que afronta España. Debido a la misma, las personas no tienen opción a elegir la profesión que desean, emergen empleos con condiciones precarias, sueldos muy bajos que no permiten hacer frente a pagos como la vivienda o a satisfacer necesidades básicas como la alimentación y la explotación laboral.
- Derecho al honor y a la propia imagen, detallado en el artículo 18 de la Constitución Española: ``Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen´´. Las personas en exclusión y sin hogar han visto atacado su honor e imagen, debido a los estereotipos de la sociedad respecto a este colectivo y al rechazo de la misma.
- Derecho a la protección de la salud, recogido en el artículo 43 de la Constitución Española: ``1. Se reconoce el derecho a la protección de la salud. 2. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios (...)´´.

1.2.2 Tipología del Sinhogarismo

En el año 2005 se formuló la tipología Europea del Sinhogarismo y la exclusión residencial llevado a cabo por ETHOS (European Typology on Homelessness) el cuál estableció cuatro categorías:

- Sin techo: Viven en un espacio público, duermen en un refugio nocturno y/o se ven obligados a pasar varias horas del día en un espacio público.
- Sin vivienda: Personas que viven en albergues y centros para personas sin hogar. Vivir en refugios para mujeres, alojamientos temporales reservados a inmigrantes y a los demandantes de asilo, vivir en instituciones y vivir en alojamiento de apoyo.
- Vivienda insegura: Vivir en una vivienda sin título legal (sin pagar alquiler), vivir bajo amenaza de desahucio y personas que viven bajo amenaza de violencia por parte de la pareja o familia.
- Vivienda inadecuada: Vivir en estructuras temporales o no convencionales, alojamiento impropio y hacinamiento extremo.

1.2.3 Fenómeno del Sinhogarismo

El fenómeno del Sinhogarismo es un problema que sigue creciendo a pesar de las medidas que toman los estados y que afecta cada vez más a colectivos como las mujeres, niños, inmigrantes, jóvenes y personas recién salidas de alguna institución. Tomando como referencia el conflicto sirio y la crisis de los refugiados, la cifra de personas en exclusión y sin hogar aumenta.

El Instituto Nacional de Estadística publicó en 2012 una encuesta de Personas Sin Hogar que refleja que un total de 22.938 personas han sido usuarias de centros

asistenciales de alojamientos y/o restauración durante el año 2012, de los cuáles 815 son de Canarias.

Las personas entrevistadas destacaron como principales motivos por los que se quedaron sin hogar la pérdida del trabajo (el 45,0%), no poder hacer frente al pago del alojamiento (26,0%) y la separación de su pareja (20,9%).

Respecto al alojamiento de las personas encuestadas, el 89,0% de las personas sin hogar pernocta todas las noches en el mismo lugar. El 43,9% ha dormido en alojamientos colectivos (el 43,2% en un albergue o residencia, el 0,5% en centros de acogida a mujeres maltratadas y el 0,2% en centros de ayuda al refugiado). Otro 20,8% ha pernoctado en pisos o pensiones facilitados por una ONG u organismo y el 35,3% restante se ha alojado al margen de la red asistencial existente, bien en espacios públicos (14,9%), alojamientos de fortuna (12,8%) o en pisos ocupados (7,6%). Entre los que duermen en lugares no previstos para el alojamiento (espacios públicos y alojamientos de fortuna), el 62,7% se asea en el centro donde acuden a comer, el 61,5% en baños públicos, el 54,6% en los servicios de bares y restaurantes, el 34,7% en parques y descampados, el 29,5% en la calle y el 22,5% en la casa de un familiar y/o amigo.

En cuanto a las fuentes de ingresos de las personas sin hogar, las principales son las prestaciones públicas (Renta mínima de inserción, prestaciones por desempleo, pensiones contributivas y no contributivas y otros tipos de prestaciones públicas) que son percibidas por el 32,0% de las personas; el dinero que les da la gente de la calle (9,5%); los amigos o conocidos (8,3%) y las ONG (7,5%). La Renta Mínima de Inserción (RMI), prestación pública más específica para personas con problemas de integración, es percibida por el 11,4% de las personas. Otro 6,5% recibe pensiones no contributivas.

En lo que concierne a los servicios sociales dirigidos a PSH, especialmente vulnerables y excluidas o en riesgo de exclusión social, las personas sin hogar solicitan principalmente, además de los servicios de alojamiento (60,2% de las personas) y comedor (67,3%), incluidos en la definición de persona sin hogar a efectos de esta encuesta, otros servicios sociales como los de información, orientación y acogida (56,7%) y los servicios de higiene (53,6%).

Los servicios más concedidos a las personas sin hogar son los de comedor (64,2%), el de orientación, información y acogida (55,2%) y el alojamiento (49,5%).

En cuanto a la opinión que tienen las PSH sobre las ayudas que han recibido, el 55,6% opina que le ayudaron bastante o mucho, mientras que el 44,4% opina que le ayudaron poco o nada.

1.2.4 Perfil de las personas sin hogar

El perfil de las personas sin hogar se ha ido modificando con el paso de los años. Sánchez y Tezanos (2004), establecían que las PSH eran hambres de edad media o elevada, soltero, proveniente de un medio social desfavorecido, con bajo nivel formativo y con evidentes problemas de alcoholismo.

Sin embargo, la encuesta realizada por el INE (2012) sobre personas sin hogar, muestra un perfil evolucionado. Los datos revelan que los nuevos perfiles de persona sin hogar corresponde a personas menores de 45 años (57.7%), de procedencia española (54.2%), de género masculino (80.3%), solteros (51.7%) o separados de sus parejas (28.2%). Podemos destacar que el 45.0% de ellas se quedaron sin hogar por la pérdida del empleo y que la mitad de las personas sin hogar tienen hijos.

Así mismo, en el libro de Cáritas ``Volver a ser'' (1996), se distinguen tres grandes grupos para tratar de comprender la situación de los transeúntes, atendiendo al tiempo de permanencia en la calle, al grado de desarraigo y a las posibilidades de inserción social:

- Los incipientes: Los que han comenzado a ``rodar'' y no llevan más de seis mees. Se caracterizan por una relación familiar deteriorada, por la escasez de recursos y por la utilización esporádica de servicios de acogida.
- Los habituales: Llevan más de seis meses, utilizan habitualmente los servicios y tienen dificultades para afrontar su situación y salir de ella.
- Los crónicos: Llevan muchos años como transeúntes, tienen un gran deterioro personal, apenas utilizan los servicios (no quieren acomodarse a las normas) y les resulta imposible afrontar su situación por sí solos.

1.2.5 Itinerarios de las personas sin hogar

Las personas sin hogar las podemos enmarcar en tres grandes fases o itinerarios de inserción:

- Fase de pre-atención: Es la fase más consolidada de exclusión social y a la vez la menos visible. Comprende a aquellas personas que se encuentran durmiendo en la calle y las que pernoctan en asentamientos no haciendo uso de ningún recurso alojativo.
- Fase de atención: Abarca a aquellas personas que hacen uso de un alojamiento temporal o del albergue municipal, el cual es el único de titularidad pública y cuenta con una ocupación media del 99,3% (INE, 2014).
- Fase de inserción: Es la fase en la que se encuentran las personas sin hogar que hacen uso de un recurso alojativo privado, como pueden ser los diferentes centros, pisos o casas con los que cuentan entidades como Cáritas o Cruz Roja. En esta fase los sin techo tienen cubiertas sus necesidades básicas, reciben un seguimiento personalizado e individualizado de un equipo de profesionales y tienen como finalidad la integración socio-laboral de la persona.

1.3 La Empleabilidad

Según Cáritas Española (1999), la empleabilidad es “la capacidad de una persona para adaptarse a la oferta de empleo que viene dada por una adecuada gestión de los factores que inciden en ella, así como la conjunción de actitudes, intereses, motivaciones, conocimientos, formación y aptitudes que la posicionan favorablemente ante el mercado de trabajo”(p.20).

La empleabilidad es una barrera más de discriminación social y tiene su origen en la pobreza o en la exclusión social. La falta de empleabilidad es una cara nueva de la marginación social, al igual que lo es la educación, la cultura, la vivienda, el hábitat social y urbano. El conjunto de estas carencias se interrelacionan y aprisionan a las personas en círculos de marginación y exclusión social. (Cáritas, 1999, p.15)

El carecer de empleabilidad hace que las personas realicen trabajos no formales, también llamados ``cáncamos'', que ocasionan que no tenga derechos laborales ni perspectivas profesionales, además de la inseguridad que esto acarrea. La iniciativa de acciones de inserción laboral se hace urgente para este colectivo ya que es una vía de integración de la persona en la sociedad. Esta es una necesidad compartida para el colectivo de personas sin hogar, aunque habitualmente las instituciones y administraciones limiten sus carencias al ámbito de la vivienda. (Fundación San Martín de Porres, 2007, pág. 13)

1.3.1 Dificultades para la inserción social y laboral

Que una persona tenga dificultades para la inserción social y laboral afecta a su empleabilidad. En este caso, Arribas (2006) menciona las siguientes dificultades comunes en el colectivo de personas en exclusión social y sin hogar:

- Falta de habilidades sociales y personales.
- Una escasa formación y cualificación profesional.
- Alta desinformación sobre la situación del mercado laboral y de los mecanismos favorecedores para el acceso al mercado de trabajo.
- Alto déficit - y en algunos casos crónico - en la búsqueda de empleo.
- Cierta desarraigo familiar, educativo y social.
- Ausencia y/o escasa experiencia laboral.
- Falta de autonomía personal y baja motivación.
- Autopercepción negativa, lo cual genera inseguridad y conciencia de fracaso.
- Carencia y pérdida de hábitos laborales.
- Muestran ciertas dificultades para afrontar los niveles de productividad dentro de las empresas, baja disciplina laboral, escasa constancia y bajo interés por la producción.

- Tienen una visión distorsionada del mundo laboral e igualmente, del entorno social en el que deberían estar inscritos.
- Autoimagen distorsionada y autoestima devaluada.
- Muestran ciertos grados de pasividad y de debilidad ante las reivindicaciones y derechos socio-laborales. Diferencias muy marcadas en cuanto al género en los procesos de inserción, afectando gravemente a las mujeres.
- La desinformación y el desconocimiento social, y dentro del ámbito empresarial de los colectivos y sus capacidades.
- En el caso de las mujeres, dificultad para la conciliación de la vida familiar y laboral. Inexistentes o escasas ayudas a las madres trabajadoras.

Además de las dificultades citadas por Arribas (2006), un estudio realizado por Tsai, J., & Rosenheck, R. A. (2016) muestra que la mayoría de personas sin hogar han tenido ocupaciones manuales no especializadas y que el empleo en las PSH no se ve impedido por los antecedentes penales que éste pueda tener, pero sí por problemas psiquiátricos y la dependencia de ingresos públicos de apoyo, por lo que podemos añadir la dificultad de la realización de trabajos ocupacionales y enfermedades mentales.

Por otro lado, Cobb Clark & Zhu (2015) definen que una de las consecuencias para la empleabilidad en la edad adulta es que se haya sufrido una interrupción de la educación en la niñez, lo cual coincide con las dificultades establecidas por Arribas (2006).

1.3.2 Pautas para desarrollar la empleabilidad

Para desarrollar la empleabilidad de las personas, Caritas (1999) establece:

- Hay que cambiar las **actitudes**, puesto que el grado de aproximación de una persona a la realidad laboral depende, entre otras causas, de la actitud que tenga ante esa realidad. Una actitud negativa proporciona información sobre su posicionamiento ante el empleo que va a incidir negativamente en el proceso de inserción. (p.44)

- Hay que desarrollar las **competencias personales**: Las habilidades, destrezas y conocimientos de los que dispone van a influir en la capacidad de posicionarse ante el empleo. Cuanta más competencias personales tenga y más relacionadas estén con el mercado de trabajo, en mejores condiciones se estará para acceder y permanecer en el empleo. (p.45)
- Se debe adquirir y/o mejorar las **competencias profesionales**, ya que la relación entre las competencias profesionales de una persona y los requerimientos del mercado de trabajo determinan un mayor o menor acercamiento a las posibilidades de acceder a un empleo. (p.45)
- Y, por último, hay que entrenar para la **búsqueda activa de empleo**, ya que la capacidad para desenvolverse en la búsqueda de empleo es fundamental para acceder a un puesto de trabajo. Entrenar esta capacidad supone desarrollar parte de la empleabilidad de una persona. (p. 46)

1.4 Papel del Trabajador Social

El/la Trabajador/a Social es el profesional que asesora al equipo acerca de la situación social del paciente, de las necesidades sociales que presenta y de los recursos de apoyo más adecuados a utilizar para conseguir los objetivos fijados en el Plan Personalizado Individual. Entre los recursos de apoyo que pueden resultar necesarios a lo largo de la intervención, existen algunos para cuya coordinación, el papel de el/la Trabajador/a Social resulta de vital importancia (recursos sociales, de empleo, formativos, convivenciales, etc.). El/la Trabajador/a Social acompaña a la persona en el proceso de inserción social y laboral y garantiza la continuidad de los itinerarios de inserción.

La Escuela Universitaria de Trabajo Social (1999), establece las siguientes funciones de el/la Trabajador Social en el área de personas sin hogar, específicamente en los centros ocupacionales y recursos alojativos:

- Servicio de admisión.
- Entrevista de valoración.
- Orientación y derivación.

- Tratamiento social individualizado y seguimiento de caso.
- Información de recursos.
- Coordinación en el resto de profesionales del Centro.
- Programación interna de las actividades del Centro.
- Programación de actividades de ocio y tiempo libre junto con el equipo de monitores.
- Información, orientación y tratamiento de la Incapacitación y Tutela en los casos que sea necesario.
- Intercambio de Información y Coordinación con los profesionales del mismo centro, así como organismos oficiales y profesionales de otros servicios que dentro del entramado social puede ayudar al desarrollo de los usuarios.
- Realización de evaluaciones anuales. (p.258)

Para trabajar con personas sin hogar no solo hay que disponer de las herramientas adecuadas, sino de los conocimientos, actitudes y habilidades propicias. En el Informe de Conclusiones de la I Jornada Técnica Sobre Intervención Social Con Personas Sin Hogar (2011), se menciona que el profesional deberá poseer:

- **Conocimientos:** Lo que caracteriza un perfil profesional es un conjunto de conocimientos específicos con una base teórica que los fundamente. Debe tener información sobre la persona y sobre el entorno; sobre el comportamiento humano y sobre los recursos sociales.
- **Habilidades:** Para intervenir con eficacia en procesos que se propongan conseguir cambios en la autonomía personal y en la convivencia es necesario tener ciertas habilidades:
 - Habilidades de comunicación.
 - Habilidades para trabajar en equipo.
- **Actitudes:** Se consideran imprescindibles:
 - Mentalidad estratégica.
 - Paciencia y perseverancia.
 - Sensibilidad.
 - Sentido del humor.
 - Resiliencia y motivación.

2. Objetivos

Este trabajo tiene como objetivo general, conocer la eficacia de los servicios de atención a las personas sin hogar en las distintas fases o itinerarios.

Para abordar este objetivo general, se debe atender a una serie de objetivos específicos que permitirán un correcto desarrollo de la investigación y facilitarán el proceso metodológico.

Objetivos específicos:

- Conocer el nivel de satisfacción de las personas sin hogar con los Servicios Sociales.
- Conocer qué necesidades no tienen cubiertas.
- Analizar qué aspectos están fallando y se pueden mejorar en la atención y acompañamiento de las personas sin hogar.

Antes de comenzar a elaborar el presente estudio, se plantearon una serie de hipótesis:

- Las personas sin hogar en Fase de Pre-atención y de Atención, no están satisfechas con el atendimiento y acompañamiento de los Servicios Sociales.
- Las personas en Fase de Pre-atención prefieren dormir en la calle o en algún asentamiento antes que en el CMA.
- Las PSH creen que el motivo principal por el que están en esta situación es la falta de empleo más que la falta de vivienda.
- Las personas sin hogar no poseen estudios superiores o universitarios.
- Las personas en Fase de Atención no tienen cubiertas muchas de sus necesidades básicas.

3. Metodología

3.1 Participantes

En esta investigación participaron 30 personas en situación de sin hogar seleccionadas aleatoriamente, de las cuales 10 se encontraban en la fase de pre-atención, otras 10 en la fase de atención, y las 10 restantes en la fase de inserción.

El número de participantes de la investigación se ha visto afectado por las dificultades que conlleva realizar entrevistas a personas que están en la fase de pre-atención y en la fase de atención, ya que éstas no se encontraban en un lugar determinado, algunas personas se encontraban bajo los efectos del alcohol u otras sustancias, otras tenían problemas mentales y otras tantas se mostraban reacias a realizar una entrevista. A todo esto hay que sumarle el tiempo invertido en realizar las entrevistas, lo cual variaba dependiendo de la persona entrevistada.

En relación con la muestra, el 90% de los entrevistados eran hombres y el 10% mujeres, con edades comprendidas entre los 31 y 67 años ($M= 46,3$). Respecto a su lugar de nacimiento, el 43% de los/as entrevistados/as son de Tenerife, el 3% proceden de otra isla, el 17% de la Península y el 37% proceden de otro país.

3.2 Instrumento

El instrumento empleado para llevar a cabo esta investigación ha sido la entrevista, en la cual se tratan cuestiones sociodemográficas, de formación, de empleo, de situación económica, de frecuentación de servicios, de alimentación e higiene, de salud, de comunicaciones, de enseres y de satisfacción con los Servicios Sociales con el fin de llegar al objetivo principal de la investigación.

El motivo por el que se ha elegido la entrevista como instrumento, ha sido la dificultad y frialdad que conlleva pasar cuestionarios a las personas que se encuentran en la fase de pre-atención, ya que muchas presentan problemas de lectura y/o comprensión

lectora, además de que la entrevista como instrumento favorece la comunicación entre el/la entrevistado/a y el/la entrevistador/a, las respuestas abiertas y posibilita indagar mejor en la problemática.

Se han realizado tres modelos de entrevistas con bloques de preguntas comunes y otras específicas para cada fase o itinerario, ofreciendo la posibilidad de respuestas abiertas.

Las preguntas de las entrevistas son de elaboración propia, pero se ha tomado como base algunas cuestiones tratadas por el Instituto Nacional de Estadística (2012), además de contar con recomendaciones de un equipo de profesionales con trato directo con PSH.

3.3 Procedimiento

Una vez elaborado los tres modelos de entrevistas acorde a cada itinerario, se ha procedido a realizarle las mismas a los participantes.

Se ha comenzado haciendo las entrevistas a las personas que se encuentran en la primera fase, es decir, en la de pre-atención. Para ello, se ha llevado a cabo una búsqueda exhaustiva de personas que estuvieran dispuestas a realizarlas.

Obtenidas las entrevistas a las personas pertenecientes a la primera fase, se ha procedido al desarrollo de las mismas en la fase de atención. El primer paso fue llamar al Centro Municipal de Acogida de Santa Cruz de Tenerife informando del objetivo de esta investigación con el fin de realizar las entrevistas a los/as participantes de dicho recurso dentro del recinto, a lo que se obtuvo una respuesta negativa, por lo que se tomó como alternativa acudir a los alrededores del CMA en horas clave, por ejemplo, a primera hora de la mañana o después del almuerzo, para así encontrar a los/as usuarios/as saliendo del centro y poderles realizar las entrevistas.

Finalmente, se llamó al Piso Supervisado ``Ciprés´´, ubicado en el Barrio de La Salud Bajo en S/Cruz de Tenerife y perteneciente a Cáritas, y se le informó a la dirección del centro de los objetivos de la investigación solicitando permiso para llevar a cabo las entrevistas a las personas en Fase de Inserción que se encuentran en dicho recurso, a lo que se obtuvo una respuesta positiva y se acordó un día para la realización de las mismas.

4. Análisis y discusión de los resultados

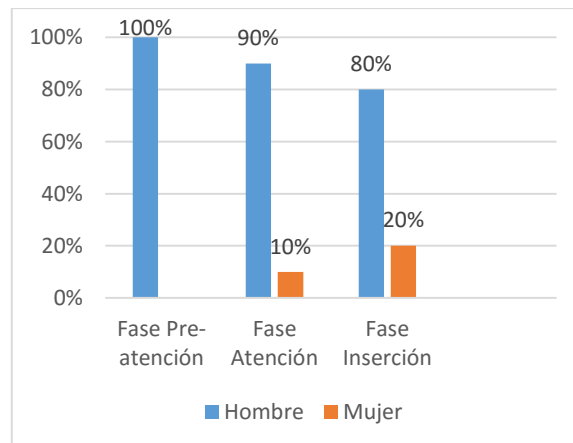
4.1 Análisis de los resultados

En este apartado se muestran los resultados obtenidos tras la realización de las entrevistas en las distintas fases y su posterior análisis. Los resultados se presentan en gráficas de elaboración propia y están divididos en los siguientes bloques: perfil socio-demográfico, formación, empleo, situación económica, frecuentación de servicios, alimentación e higiene, salud, comunicaciones, enseres y satisfacción con los Servicios Sociales.

4.1.1 Perfil Socio-demográfico

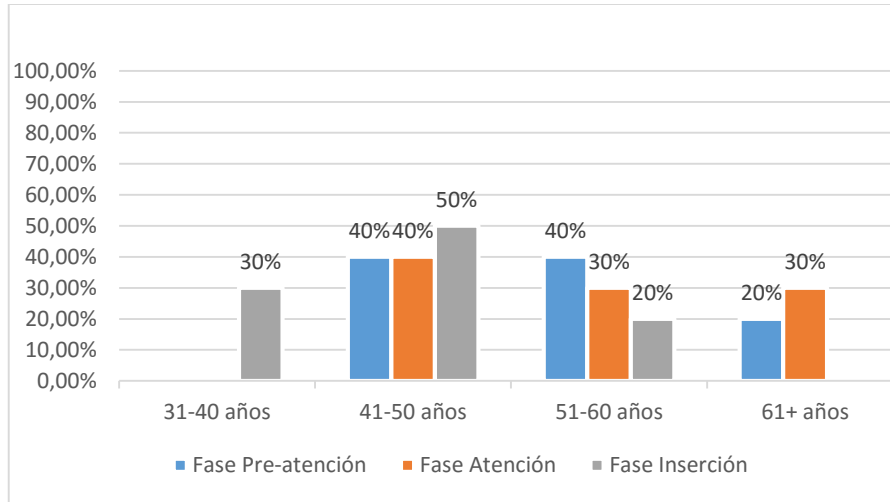
A continuación se exponen los resultados obtenidos en el perfil socio-demográfico de las personas entrevistadas en las fases de pre-atención, de atención y de inserción:

Grafica 1: Sexo



Atendiendo a la muestra total, el 90% de los entrevistados eran hombres y el 10% mujeres. Según los itinerarios, el 100% de los entrevistados de la Fase de Pre-atención eran hombres, en la Fase de Atención el 90% eran hombres y el 10% eran mujeres, y en la Fase de Inserción el 80% de los entrevistados eran hombres y el 20% mujeres.

Grafica 2: Edad



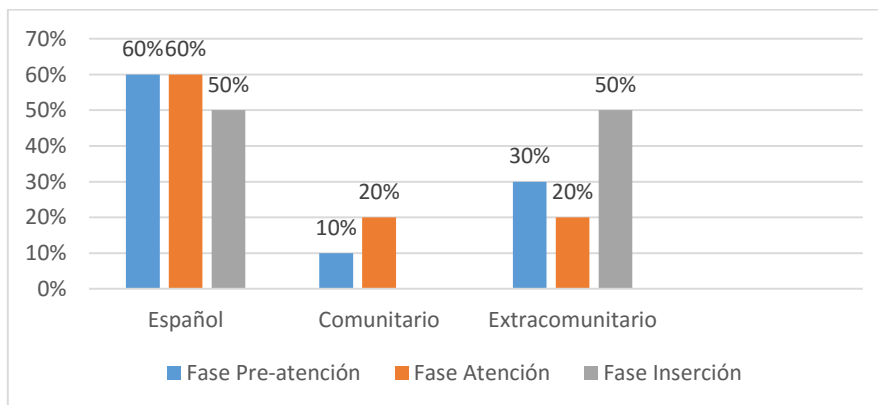
La edad media del total de muestra es 46,3 años.

En la Fase de Pre-atención el 40% de los/as entrevistados/as tenían entre 41-50 años, otro 40% tenían entre 51-60 años y el 20% tenían más de 61 años.

En la Fase de Atención, el 40% tenían entre 41-50 años, el 30% entre 51-60 años y el 30% restante más de 61 años.

En la Fase de Inserción, el 30% de los/as entrevistados/as tenían entre 31-40 años, el 50% tenían entre 41-50 años y un 20% entre 51-60 años.

Grafica 3: Nacionalidad



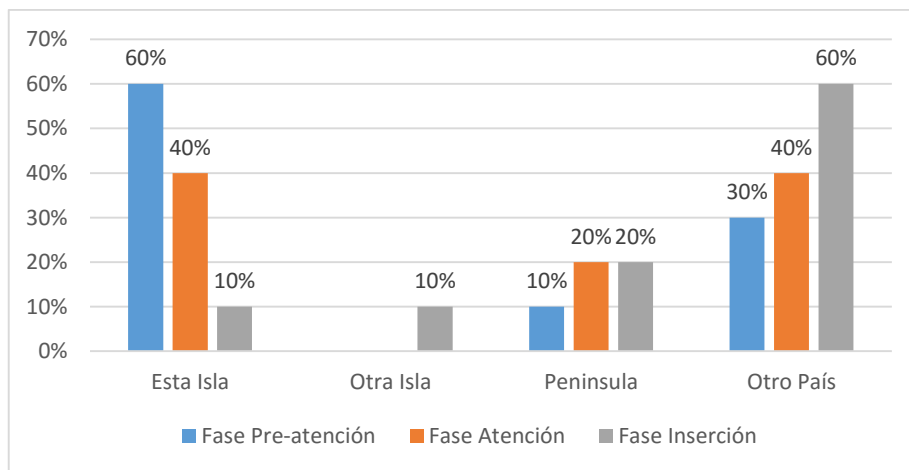
Según la nacionalidad, el 67% de la muestra son españoles, un 7% son comunitarios y el 26% extracomunitarios.

En la Fase de Pre-atención el 60% de los/as entrevistados/as son españoles, el 10% son comunitarios y el 30% extracomunitarios.

En la Fase de Atención, el 60% son españoles, el 20% comunitarios y el 20% restante son extracomunitarios.

En la Fase de Inserción el 50% son españoles y el 50% son extracomunitarios.

Gráfica 4: Lugar de nacimiento

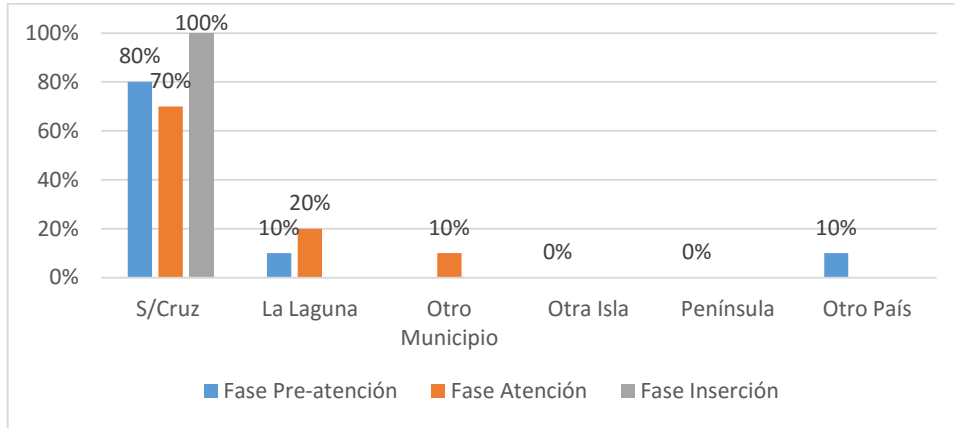


Respecto al lugar de nacimiento, en la Fase de Pre-atención, un 60% son de Tenerife, un 10% son de la Península y el 30% restante son de otro país.

En la Fase de Atención, un 40% de los/as entrevistados/as son de Tenerife, un 20% son de la Península y un 40% son de Otro país.

En la Fase de Inserción, un 10% de los/as entrevistados/as son de Tenerife, un 10% son de otra isla, un 20% son de la Península y un 60% son de otro país.

Gráfica 5: Lugar de empadronamiento

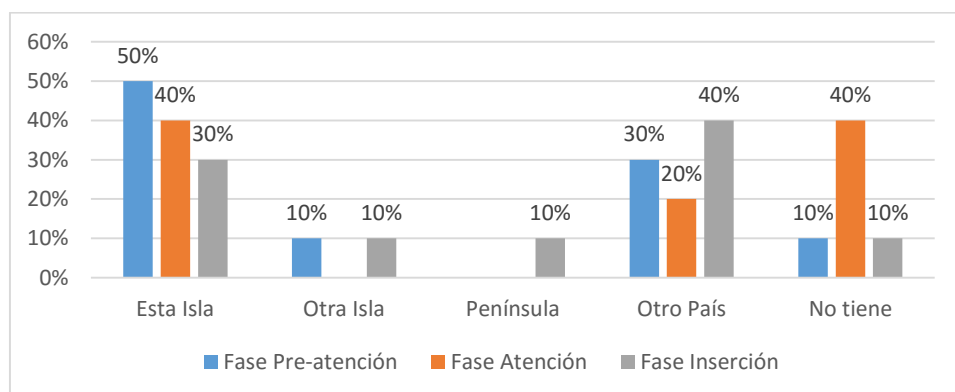


En la Fase de Pre-atención, el 80% de los/as entrevistados/as están empadronados en S/Cruz de Tenerife, un 10% en La Laguna y un 10% en otro país.

En la Fase de Atención, un 70% de los/as entrevistados/as están empadronados en S/Cruz de Tenerife, un 20% en La Laguna y un 10% en otro municipio de la isla.

En la Fase de Inserción, el 100% de los/as entrevistados/as están empadronados en S/Cruz de Tenerife.

Gráfica 6: Si tiene familia, dónde

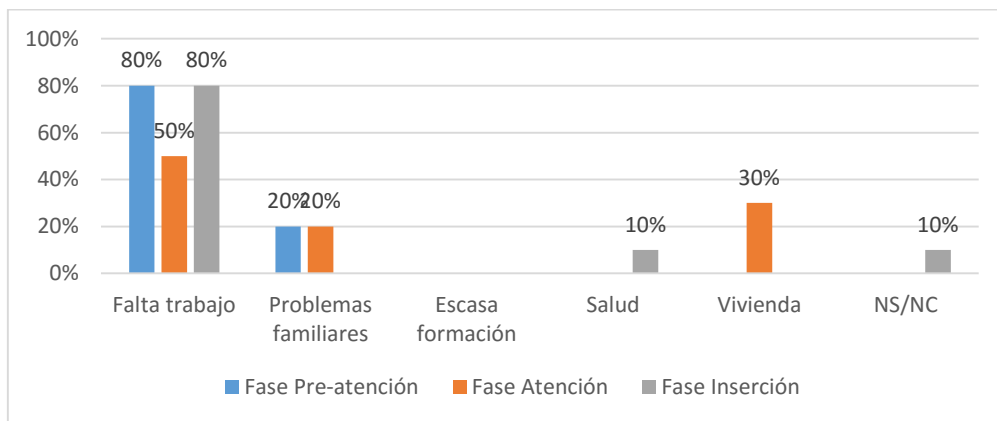


En cuanto a si tiene familia y dónde la tiene, el 50% de los/as entrevistados/as en la Fase de Pre-Atención tienen familia en Tenerife, el 10% la tiene en otra isla, un 30% la tiene en otro país y el 10% restante no tiene familia.

En la Fase de Atención, el 40% de los/as entrevistados/as tienen familia en Tenerife, el 20% la tiene en otro país, y un 40% no tienen familia.

En la Fase de Inserción, un 30% tiene familia en Tenerife, un 10% tiene familia en otra isla, un 10% tiene familia en la Península, un 40% tiene familia en otro país y otro 10% no tiene familia.

Grafica 7: Motivo de su situación de sin hogar



En la Fase de Pre-atención, el 80% de los/as entrevistados/as acusan como motivo de su situación de sin hogar a la falta de trabajo y el otro 20% a problemas familiares.

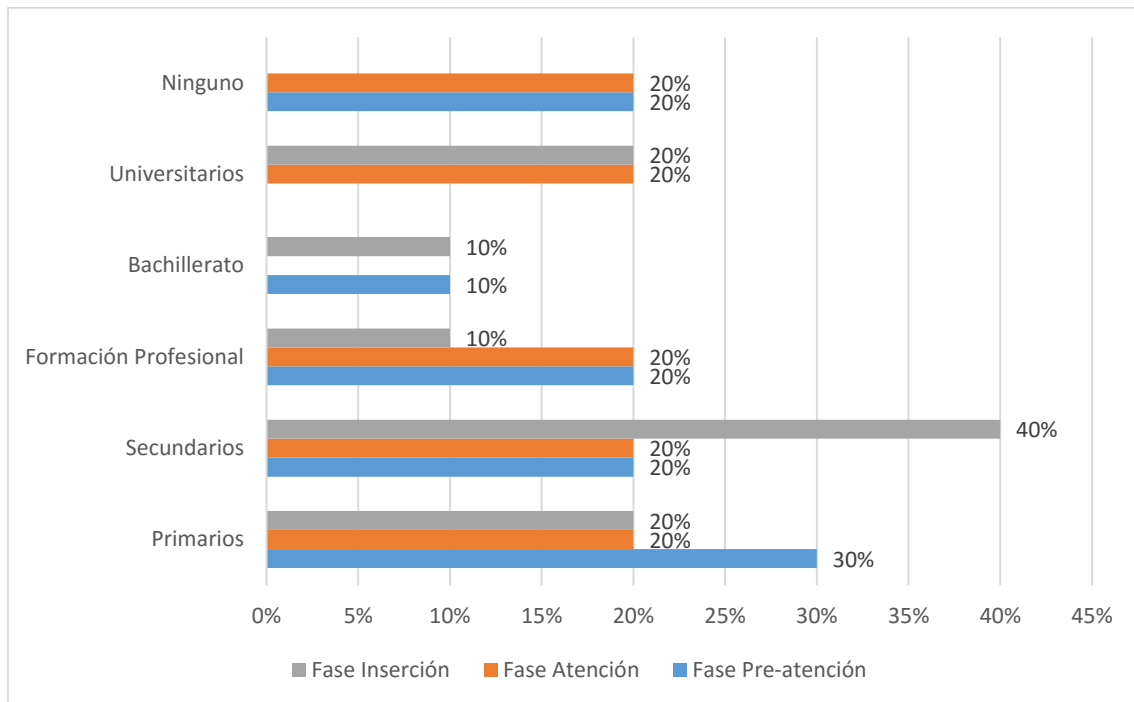
En la Fase de Atención, el 50% de los/as entrevistados/as creen que su principal motivo por el que se encuentran sin hogar es la falta de trabajo, un 20% a problemas familiares y el 30% restante a la falta de una vivienda.

En la Fase de Inserción, el 80% de los/as entrevistados/as consideran que el principal motivo es la falta de trabajo, un 10% a problemas de salud y otro 10% no sabe/no contesta.

4.1.2 Formación

En este apartado se mostrarán los resultados obtenidos respecto a la formación de las personas entrevistadas en las distintas fases.

Grafica 8: Estudios que tiene

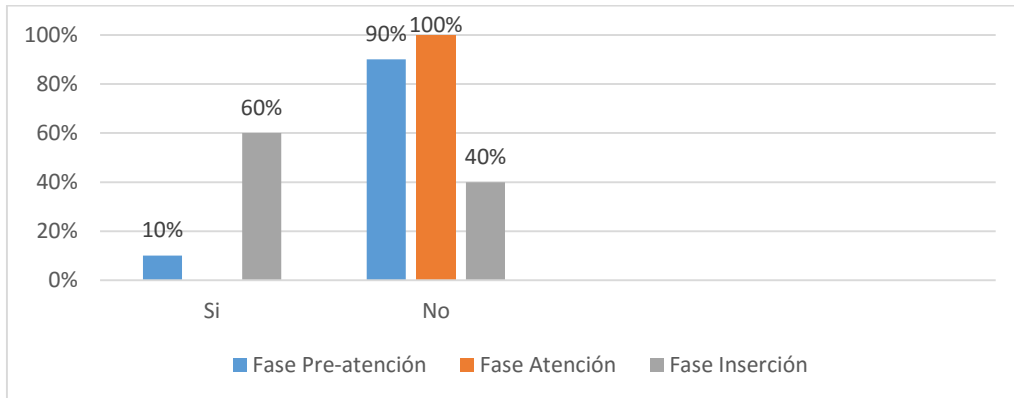


Según los estudios que tiene, en la Fase de Pre-atención un 30% de los/as entrevistados/as tienen estudios primarios, un 20% ha realizado estudios secundarios, un 20% posee formación profesional, un 10% tiene bachillerato y un 20% no tiene estudios.

En la Fase de Atención, el 20% de los/as entrevistados/as tiene estudios primarios, otro 20% posee estudios secundarios, un 20% ha realizado formación profesional, un 20% tiene estudios universitarios y otro 20% no tiene estudios.

En la Fase de Inserción, un 20% de los/as entrevistados/as tiene estudios primarios, un 40% tiene estudios secundarios, un 10% posee formación profesional, un 10% ha realizado bachillerato y un 20% ha cursado estudios universitarios.

Gráfica 9: Realiza algún curso

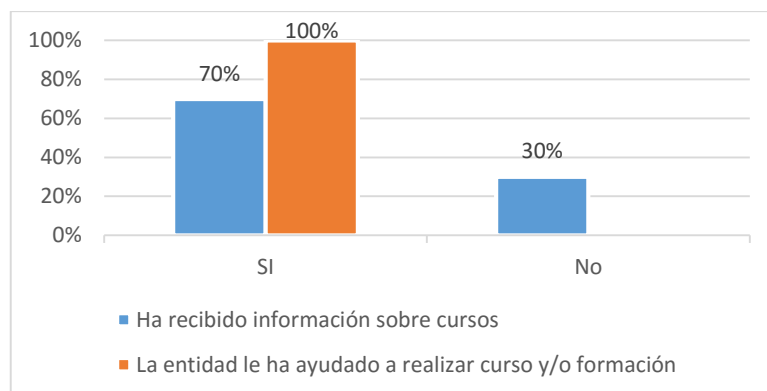


En cuanto a si está realizando algún curso, en la Fase de Pre-atención el 10% de los/as entrevistados/as si realizan algún curso y un 90% no.

En la Fase de Atención, el 100% de los/as entrevistados/as han respondido que no están realizando ningún curso.

En la Fase de Inserción, el 60% de los/as entrevistados/as están realizando algún curso y el otro 40% no.

Gráfica 10: Han recibido información sobre cursos y/o formación, y la entidad le ha ayudado a realizarlos.



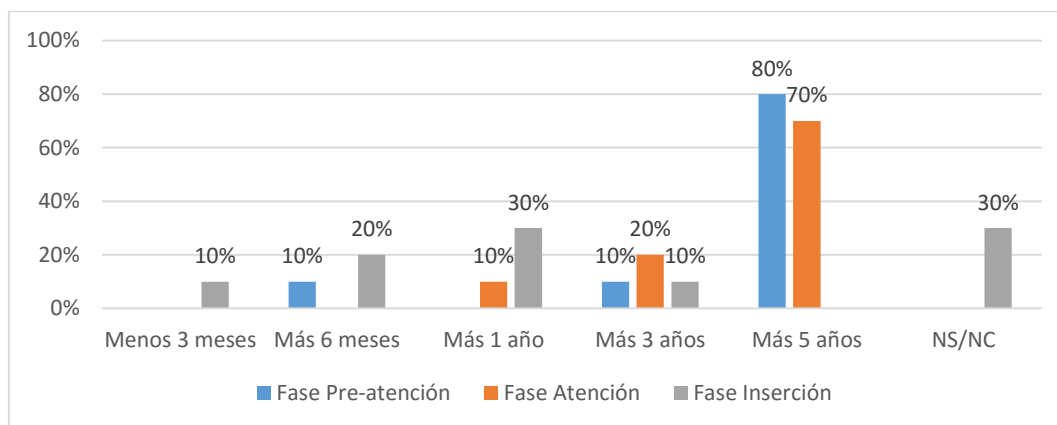
Esta pregunta es específica para las personas que se encuentran en la Fase de Inserción. El 70% de las personas entrevistadas si han recibido información sobre los cursos que

pueden hacer, el otro 30% afirman no haber recibido dicha información. El 100% de los entrevistados responden que la entidad si les ha ayudado a realizar cursos y/o formación.

4.1.3 Empleo

En este apartado se mostrarán los resultados obtenidos en cuestiones referentes al empleo.

Gráfica 11: Cuándo fue su último empleo

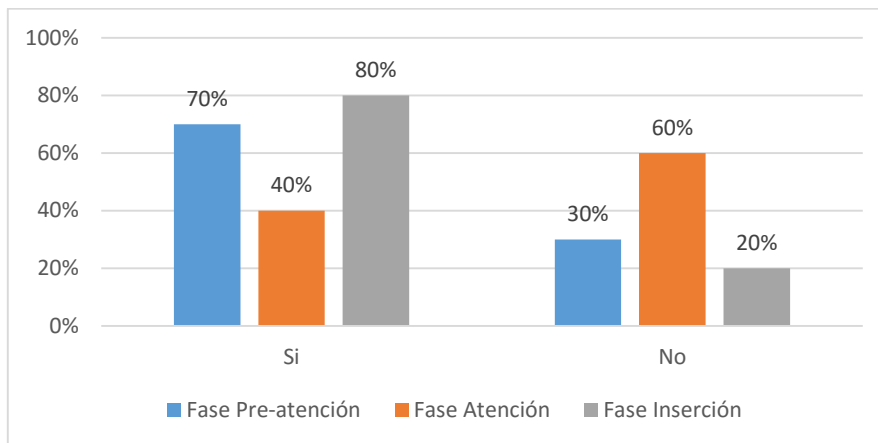


En la Fase de Pre-atención el 10% de las personas entrevistadas han respondido que su último empleo fue hace más de 6 meses, otro 10% hace más de 3 años y el 80% hace más de 5 años.

En la Fase de Atención el 10% de las personas entrevistadas han respondido que su último empleo fue hace más de 1 año, un 20% hace más de 3 años y un 70% hace más de 5 años.

Por último, en la Fase de Inserción el 10% de las personas entrevistadas han respondido que su último empleo fue hace menos de 3 meses, un 20% hace más de 6 meses, un 30% hace más de 1 años, un 10% hace más de 3 años y un 30% no sabe/no contesta.

Gráfica 12: Inscrito en la Oficina de Empleo

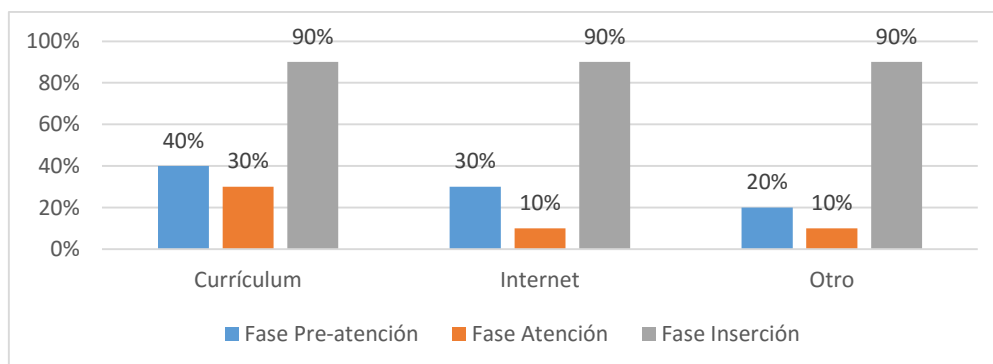


En la Fase de Pre-atención el 70% de las personas entrevistadas han respondido que si están inscritas en las Oficina de Empleo frente al 30% que no lo están.

En la Fase de Atención el 40% de los/as entrevistados/as han respondido que si están inscritas en la Oficina de Empleo y el otro 60% no.

En la Fase de Inserción el 80% de las personas entrevistadas han respondido que si están inscritas en la Oficina de empleo y el 20% restante no lo están.

Gráfica 13: Formas en las que buscan empleo



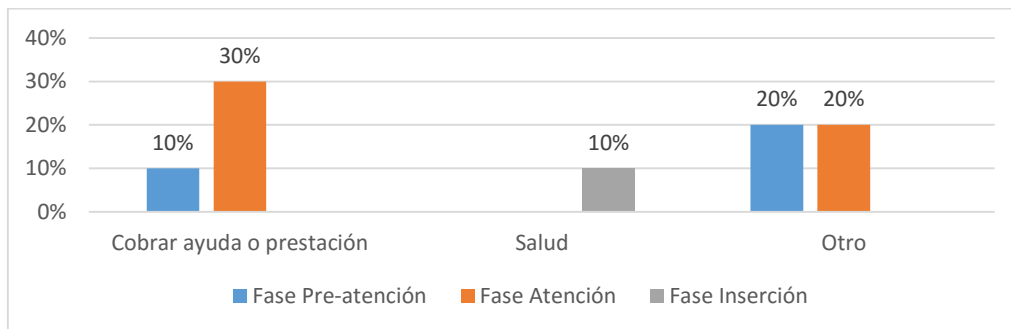
En esta pregunta de respuesta múltiple hubieron muchas personas que no la contestaron debido a que no están buscando empleo actualmente por diferentes motivos detallados en la gráfica 14.

Las personas que se encuentran en Fase de Pre-atención y que buscan empleo lo hacen principalmente mediante la entrega de Currículum (40%), inscribiéndose en ofertas de empleo por internet (30%) y de otras formas (20%).

Las personas entrevistadas que se encuentran en la Fase de Atención buscan empleo entregando Currículum (30%), inscribiéndose a ofertas por internet (10%) y de otras formas (10%).

En la Fase de Inserción, el 90% de las personas entrevistadas buscan empleo de todas las formas, entregando Currículum, inscribiéndose a ofertas por internet y otras formas posibles.

Gráfica 14: Motivos por los que no buscan empleo

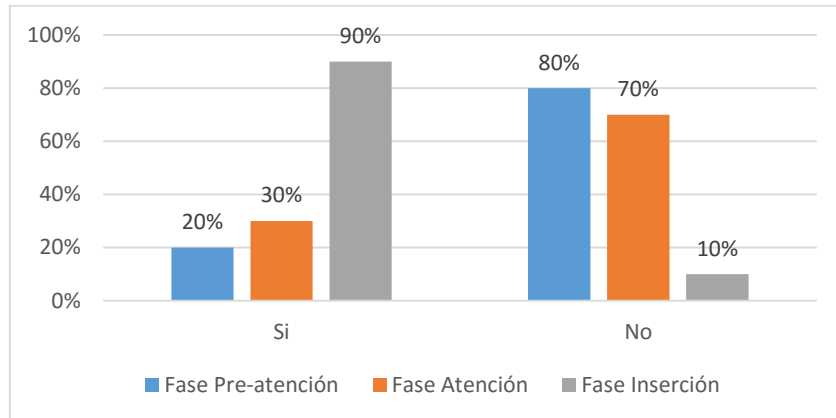


Las personas que se encuentran en Fase de Pre-atención y que no buscan empleo acusan como principales motivos el estar cobrando una ayuda o prestación (10%) y otros motivos (20%).

En cuanto a las personas entrevistadas en la Fase de Atención, un 30% no busca empleo por estar cobrando una ayuda o prestación y un 20% por otros motivos.

Sólo un 10% de las personas que no buscan empleo en la Fase de Inserción es por motivos de salud.

Gráfica 15: Le han ofrecido ayuda para encontrar empleo

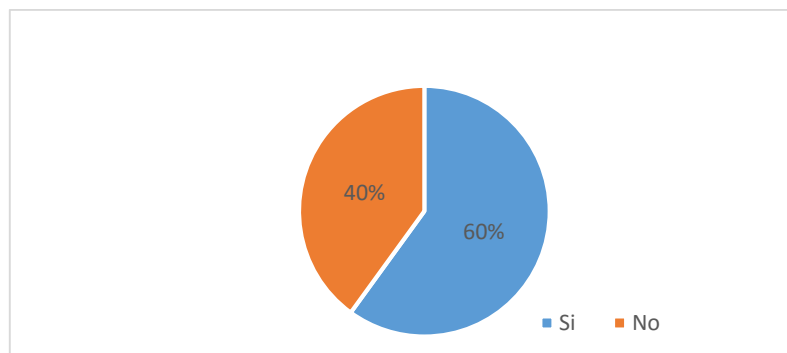


El 20% de las personas entrevistadas de la Fase de Pre-atención han respondido que sí les han ofrecido ayuda para encontrar empleo. El 80% restante han respondido que no le han ofrecido ayuda.

En la Fase de Atención, un 30% de los entrevistados han respondido que sí, frente a un 70% que han respondido que no.

Por último, en la Fase de Inserción, el 90% de los/as entrevistados/as han respondido que sí les han ofrecido ayuda para encontrar empleo y el 10% restante afirman que no.

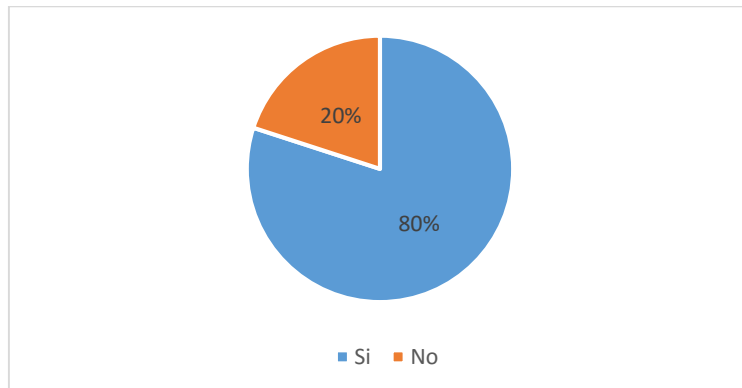
Gráfica 16: Han tenido entrevistas



Esta pregunta es específica para las personas que se encuentran en Fase de Inserción. El 40% de los/as entrevistados/as han respondido que no han tenido ninguna

entrevista desde que se encuentran en proceso de inserción. El 60% restante si han tenido entrevistas.

Gráfica 17: Le han facilitado ofertas acorde a su perfil profesional

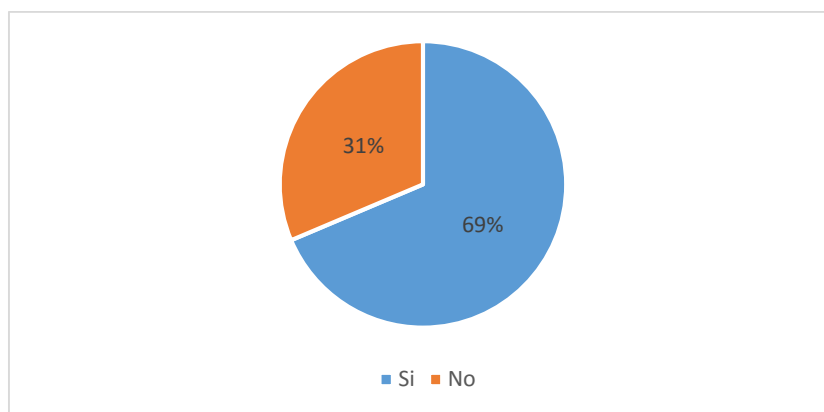


Esta es otra pregunta específica para las personas en Fase de Inserción. El 20% de los/as entrevistados/as han respondido que la entidad donde están llevando a cabo su proceso de inserción socio-laboral no les ha facilitado ofertas de empleo acorde a su perfil profesional frente al 80% que han respondido que sí.

4.1.4 Situación Económica

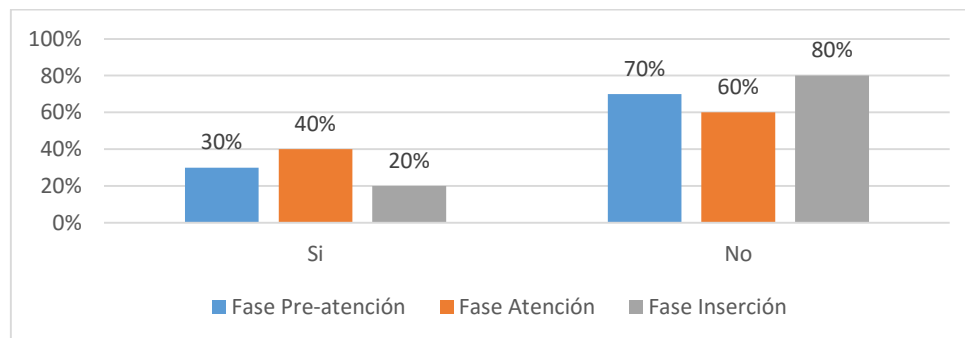
En el siguiente apartado se mostrarán los resultados a las preguntas sobre la situación económica de las personas sin hogar.

Gráfica 18: Le han informado sobre las ayudas y prestaciones a las que podría acceder si tuviera derecho.



En esta pregunta, la cual es específica para las personas que se encuentran en Fase de Inserción, el 31% de los/as entrevistados/as han respondido que no han sido informados sobre las diferentes ayudas y prestaciones a las que pudiesen acceder si tuvieran derecho. El otro 69% de los/as entrevistados/as si han sido informados.

Gráfica 19: Cobran alguna ayuda o prestación

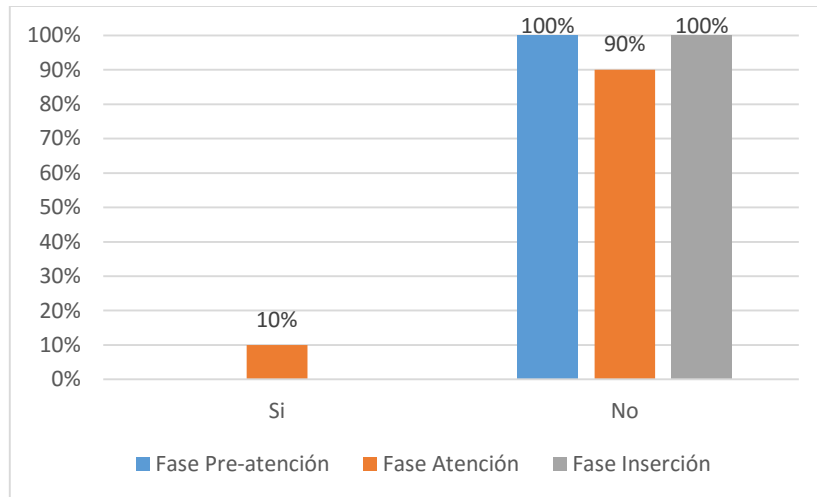


El 30% de las personas entrevistadas que se encontraban en Fase de Pre-atención están cobrando alguna ayuda o prestación y el 70% restante no.

En la Fase de Atención, el 40% de los/as entrevistados/as están cobrando alguna ayuda o prestación y el otro 60% no.

Por último, en la Fase de Inserción, el 20% de los/as entrevistados/as si están cobrando alguna ayuda o prestación frente al 80% que no están cobrando nada.

Gráfica 20: Ha recibido ayuda económica el último mes de alguien

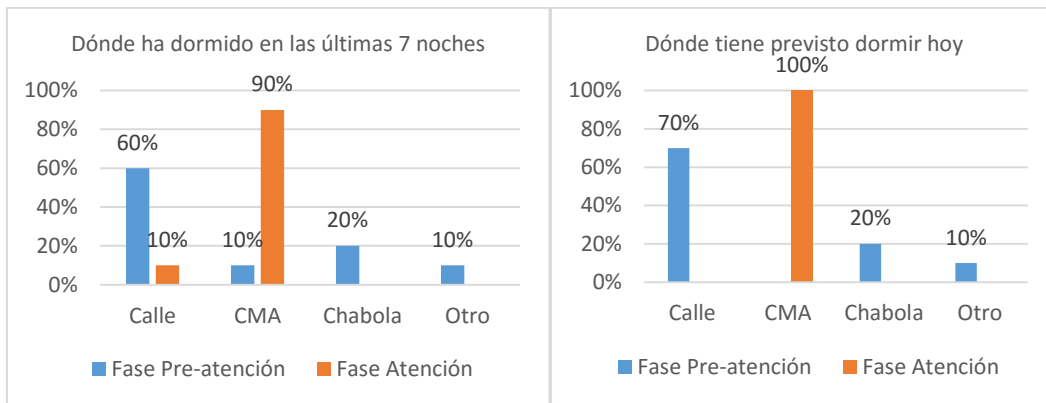


A la pregunta de si ha recibido ayuda económica en el último mes de alguien, el 100% de los/as entrevistados/as en la Fase de Pre-atención y en la Fase de Inserción han respondido que no, frente a un 10% de personas que se encuentran en la Fase de Atención que han respondido que sí han recibido ayuda económica y el otro 90% restante que no.

4.1.5 Frecuentación de servicios

En este bloque se presentan los datos obtenidos con las respuestas a preguntas sobre frecuentación de servicios y recursos alojativos.

Gráfica 21 y 22: Dónde ha dormido en las últimas 7 noches y dónde tiene previsto dormir hoy.

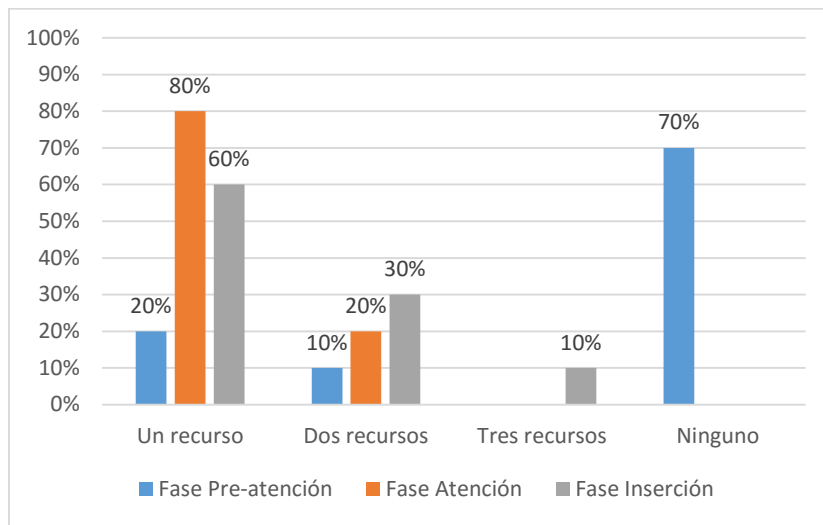


Estas preguntas son específicas para la Fase de Pre-atención y la Fase de Atención. Por su relación, ambas gráficas se van a comentar juntas.

Las personas que se encuentran en la Fase de Pre-atención han respondido que en las últimas 7 noches han dormido en la calle (60%), en el Centro Municipal de Acogida (10%), en una chabola (20%) y en otros sitios (10%). Estas personas hoy tienen previsto dormir en la calle (70%), en la chabola (20%) y en otros sitios (10%).

Respecto a las personas que se encuentran en Fase de Atención, han respondido que en las últimas 7 noches han dormido en la calle (10%) y en el CMA (90%). Estas últimas afirman que hoy dormirán en el CMA (100%).

Gráfica 23: Cuántos recursos ha visitado en el último año.

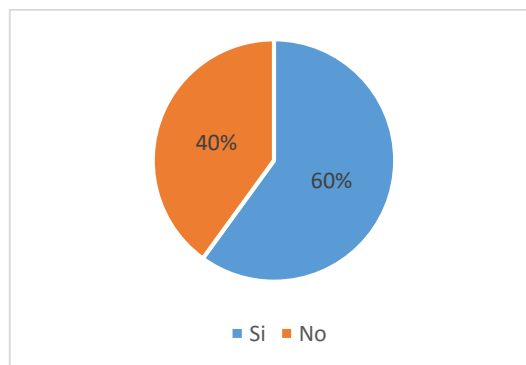


Las personas entrevistadas en Fase de Pre-atención, han respondido que en el último año han visitado un recurso (20%), dos recursos (10%) y ningún recurso (70%).

En la Fase de Atención, las personas entrevistadas han respondido que han visitado un recurso (70%) y dos recursos (20%).

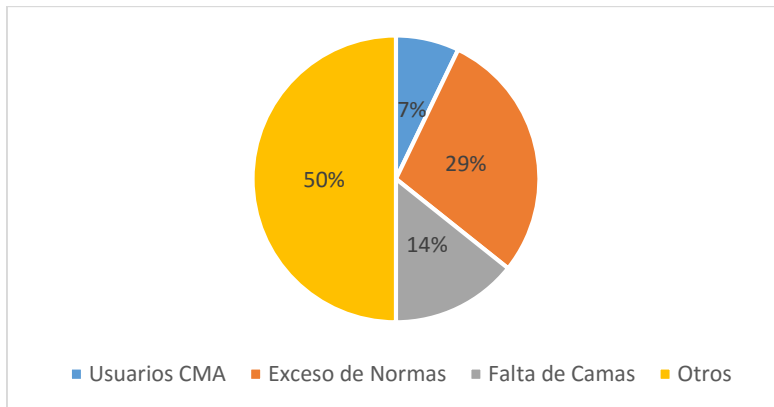
En cuanto a las personas en Fase de Inserción, han contestado que han estado en un recurso (60%), dos recursos (30%) y tres recursos (10%).

Gráfica 24: Ha estado alguna vez en el Centro Municipal de Acogida



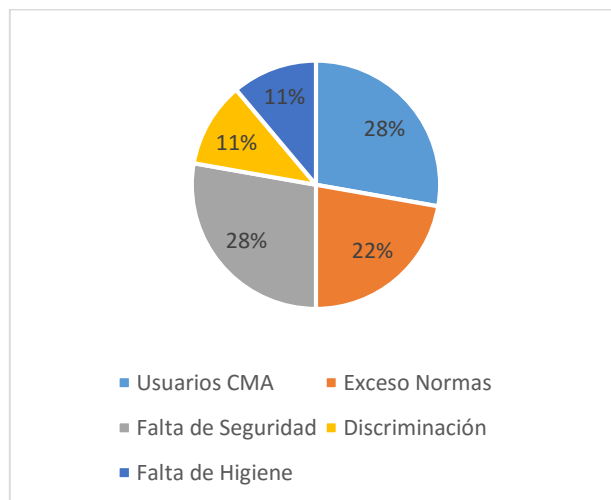
Esta pregunta es específica para la Fase de Pre-atención. El 40% de los entrevistados nunca han estado en el Centro Municipal de Acogida, el otro 60% alguna vez han dormido en él.

Gráfica 25: Motivos por los que anoche no fue al Centro Municipal de Acogida



Esta pregunta ha sido elaborada específicamente para las personas entrevistadas en la Fase de Pre-atención. Estas personas han respondido que no han visitado el CMA la última noche por los usuarios del mismo (7%), por el exceso de normas (29%), por falta de camas (14%) y por otros motivos (50%).

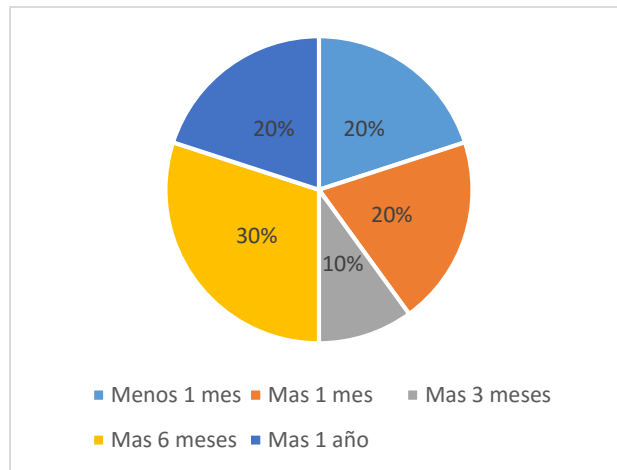
Gráfica 26: Motivos por los que no quiere ir al Centro Municipal de Acogida



Esta pregunta es específica para los/as entrevistados/as de la Fase de Pre-atención. Éstos alegan que los principales motivos por los que no quieren acudir al CMA son los

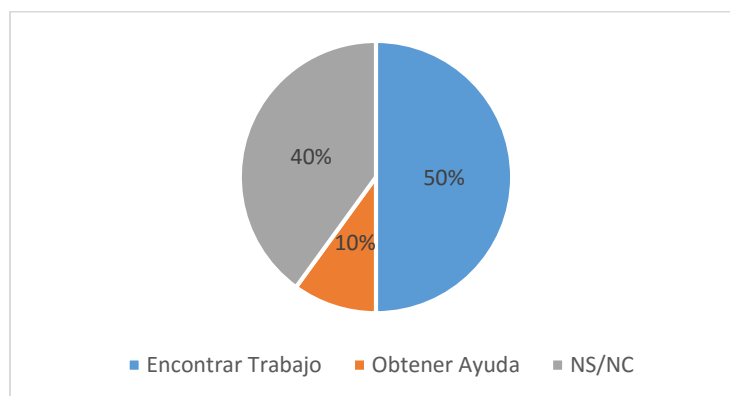
usuarios del centro (28%), la falta de seguridad (28%), la falta de higiene del recurso (11%), el exceso de normas (22%) y por motivos de discriminación (11%).

Gráfica 27: Desde cuándo vive en el Piso de Inserción



Esta pregunta es específica para los usuarios del Piso de Inserción. El 20% de los/as entrevistados/as llevan menos de 1 mes en el recurso, el 20% lleva más de 1 mes, el 10% lleva más de 3 meses, el 30% lleva más de 6 meses y el 20% lleva más de 1 año en el Piso de Inserción.

Gráfica 28: Hasta cuándo tiene previsto estar en el Piso de Inserción



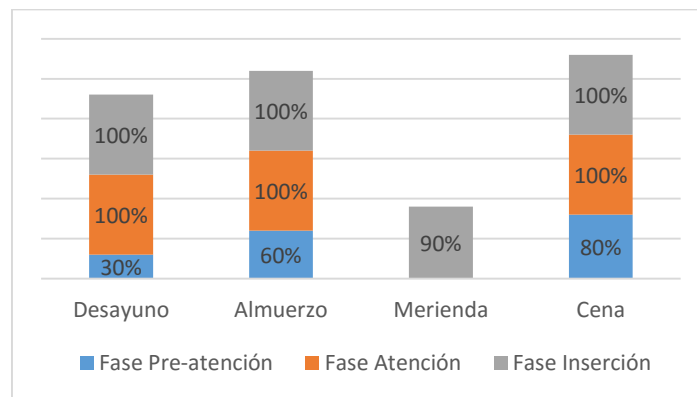
Esta pregunta ha sido elaborada específicamente para las personas que se encuentran en Fase de Inserción. Los/as entrevistados/as han respondido que tienen previsto estar en

el Piso de Inserción hasta que encuentren trabajo (50%), hasta obtener una ayuda o prestación (10%) y no sabe/no contesta (40%).

4.1.6 Alimentación e higiene

En este apartado se muestran los resultados obtenidos en cuestiones de alimentación e higiene.

Gráfica 29: Comidas realizadas los últimos 7 días.

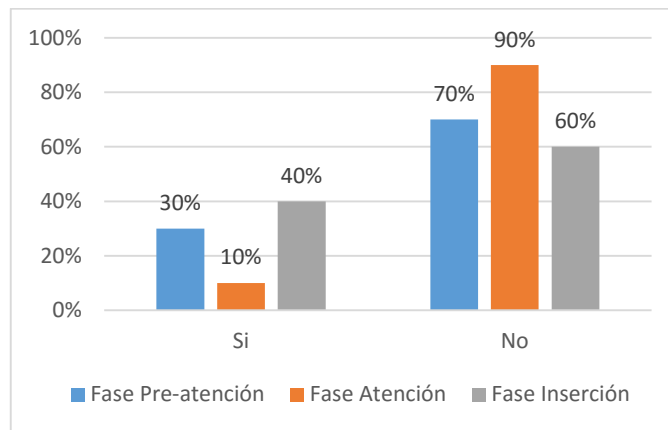


Las personas en Fase de Pre-atención en los últimos 7 días han realizado el desayuno (30%), el almuerzo (60%) y la cena (80%).

En la Fase de Atención han realizado el desayuno (100%), el almuerzo (100%) y la cena (100%).

Los/as entrevistados/as en la Fase de Inserción han desayunado los últimos 7 días (100%), almorzado (100%), merendado (90%) y cenado (100%).

Gráfica 30: Recibe ayuda de alimentos

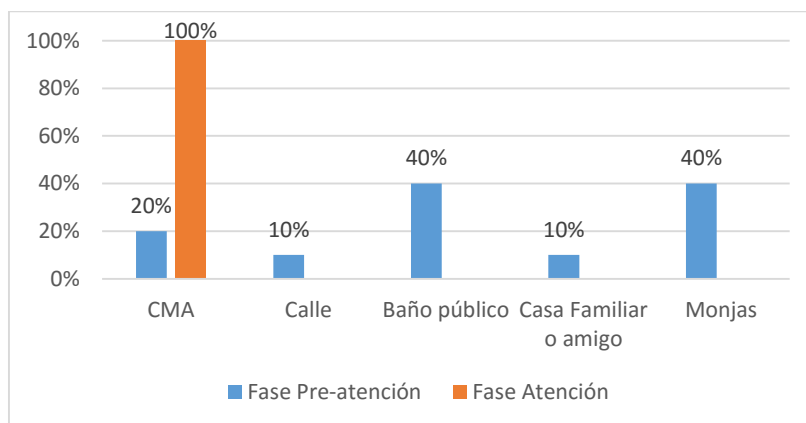


El 30% de las personas entrevistadas en la Fase de Pre-atención afirman que sí reciben ayuda de alimentos, el otro 70% no tiene ninguna ayuda.

En la fase de Atención, un 10% ha respondido que sí tiene ayuda de alimentos y un 90% que no.

El 40% de los/as entrevistados/as en la Fase de Inserción sí reciben ayuda de alimentos y el otro 60% no tiene dicha ayuda.

Gráfica 31: Dónde suele asearse y hacer sus necesidades.

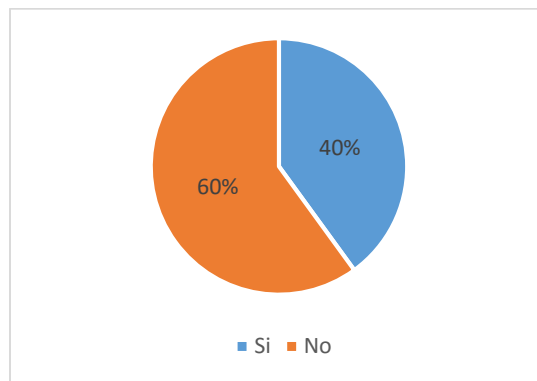


Esta pregunta específica para las personas en Fase de Pre-atención y en Fase de Atención ha permitido respuestas múltiples.

Los/as entrevistados/as de la Fase de Pre-atención han respondido que suelen asearse y hacer sus necesidades en el CMA (20%), en la calle (10%), en un baño público (40%), en la casa de algún familiar o amigo (10%) y en el recurso de las monjas (40%).

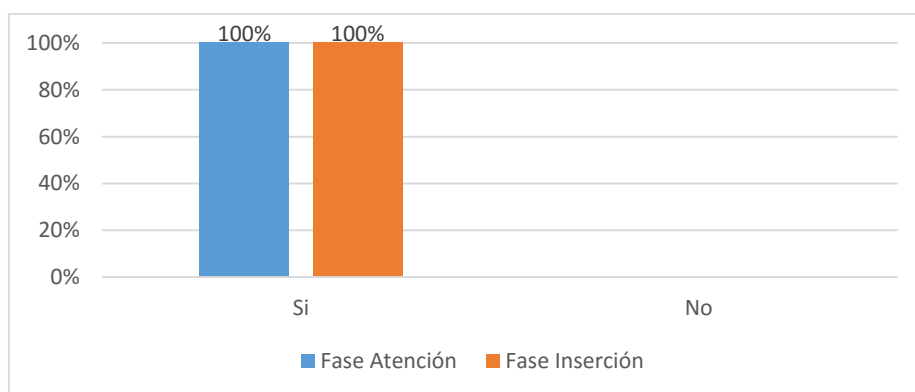
El 100% de los/as entrevistados/as de la Fase de Atención se asean y hacen sus necesidades en el Centro Municipal de Acogida.

Gráfica 32: Cerca de donde durmió ayer le dejan usar el váter y/o la ducha



Esta pregunta es específica para las personas en Fase de Pre-atención. El 60% afirman que cerca de donde durmió anoche no tiene disponibilidad para usar el váter y/o la ducha, el otro 40% afirma que sí.

Gráfica 33: Tiene total disponibilidad para usar la ducha y/o el váter



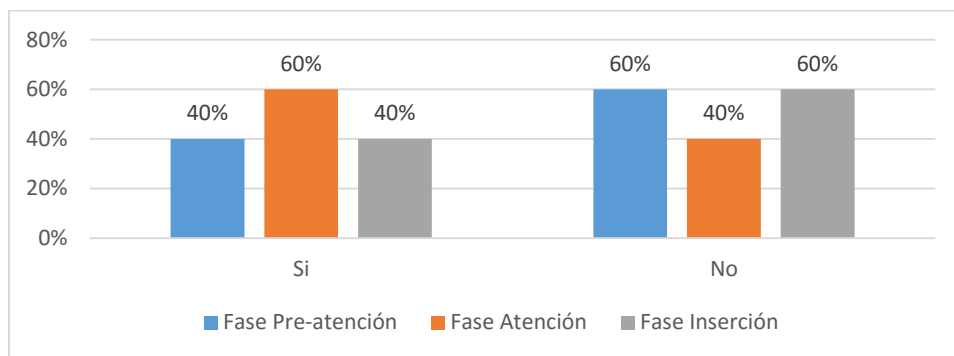
Esta pregunta es específica para los/as entrevistados/as de las Fases de Atención e Inserción. El 100% de las personas entrevistadas en ambas fases han respondido que sí.

tienen total disponibilidad para usar la ducha y el váter en el CMA y en el Piso de Inserción.

4.1.7 Salud

En este apartado se presentan los resultados obtenidos en las cuestiones relacionadas con aspectos de salud de las personas sin hogar entrevistadas.

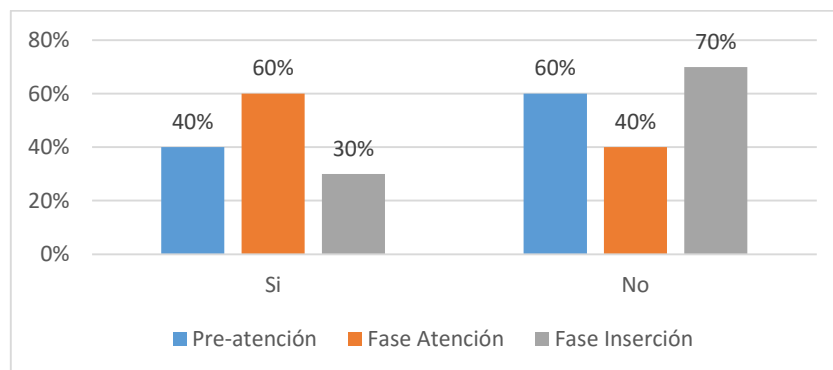
Gráfica 34: Tienen problemas de salud



El 40% de los/as entrevistados/as en las Fases de Pre-atención y de Inserción tienen problemas de salud, el otro 60% no tienen ningún problema.

En la Fase de Atención, el 60% de las personas entrevistadas tienen problemas de salud, el otro 40% no tiene ninguno.

Gráfica 35: Necesita medicación

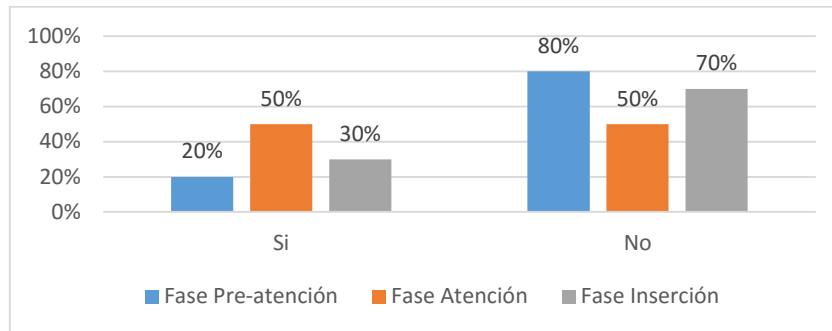


Las personas entrevistadas en la Fase de Pre-atención han respondido que sí necesitan medicación (40%) y el otro 60% no.

En la Fase de Atención, el 60% de los/as entrevistados/as necesitan medicación y el otro 40% no.

En la Fase de Inserción, el 30% de los/as entrevistados/as necesitan medicación, y el otro 70% no la necesita.

Gráfica 36: Recibe ayuda para obtener la medicación

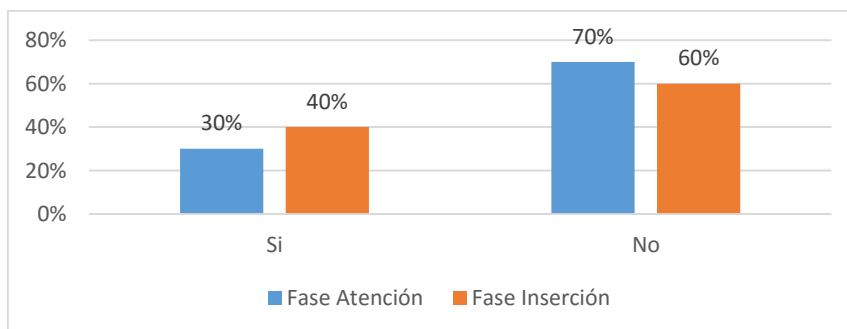


En la Fase de Pre-atención un 20% de los/as entrevistados/as sí reciben ayuda para obtener la medicación frente a un 80% que no tiene ayuda.

En la Fase de Atención, el 50% de las personas entrevistadas si tiene ayuda para obtener la medicación y el otro 50% no tiene ayuda.

En la Fase de Inserción, un 30% de los/as entrevistados/as si tiene ayuda para obtener medicación, el otro 70% no tiene ayuda.

Gráfica 37: Ha mejorado su salud desde que se encuentra en el centro



Esta pregunta es específica para las personas que se encuentran en Fase de Atención y en Fase de Inserción.

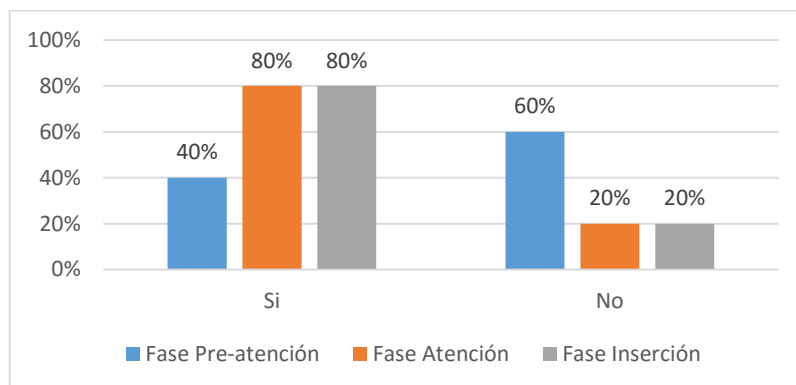
Las personas entrevistadas en la Fase de Atención han respondido que sí ha mejorado su salud desde que están en el CMA (30%) y el resto no han notado cambios (70%).

En la Fase de Inserción, los/as entrevistados/as han notado mejoría en su salud desde que se encuentran en el piso de inserción (40%) y el resto dicen que están igual de salud (60%).

4.1.8 Comunicaciones

En este bloque se presentan los resultados obtenidos en relación con las posibilidades de comunicación que tiene las personas sin hogar.

Gráfica 38: Puede recibir correo postal en algún lugar

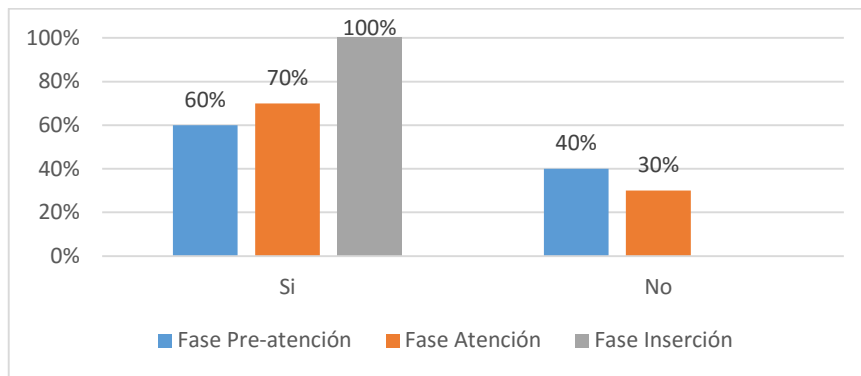


Las personas entrevistadas en la Fase de Pre-atención han respondido que si pueden recibir correo postal en algún lugar (40%) y otras no tienen ningún lugar donde poder recibirlo (60%).

En la Fase de Atención, el 80% han respondido que sí y el 20% que no pueden recibir correo postal.

En la Fase de Inserción, el 80% de los/as entrevistados/as han contestado que si pueden recibir correo postal y el 20% restante que no.

Gráfico 39: Puede recibir llamadas de teléfono

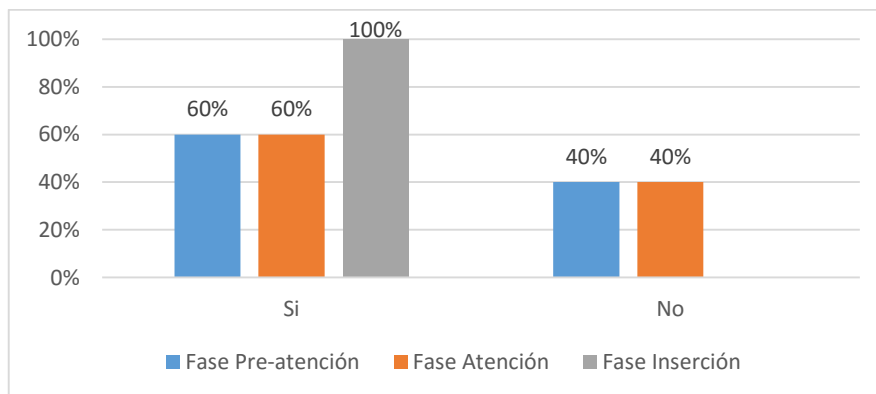


En la Fase de Pre-atención, el 60% de los/as entrevistados/as si pueden recibir llamadas de teléfono, el otro 40% no.

En la Fase de Atención, el 70% de las personas entrevistadas si pueden recibir llamadas de teléfono frente a un 30% que no.

En la Fase de Inserción, el 100% de los entrevistados si pueden responder llamadas telefónica.

Gráfica 40: Puede acceder a internet y a su correo electrónico



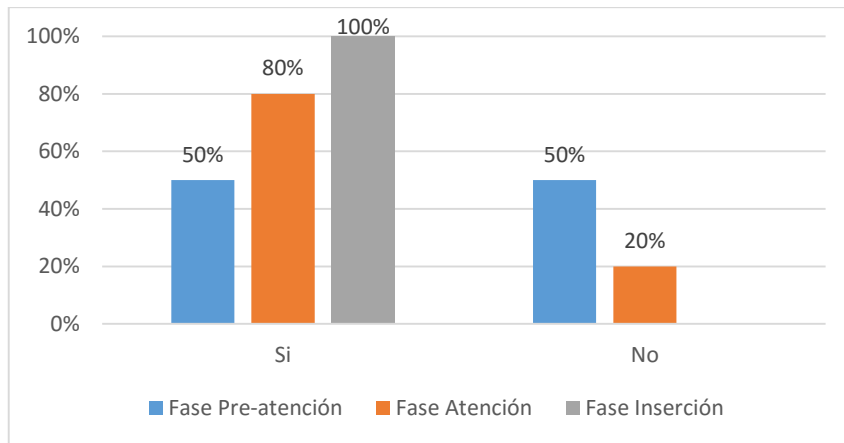
En la Fase de Pre-atención, el 60% de los/as entrevistados/as pueden acceder a internet y a su correo electrónico, el otro 40% no.

En la Fase de Atención, el 60% de las personas entrevistadas si pueden acceder a internet y a su correo electrónico, el otro 40% no pueden.

En la Fase de Inserción, el 100% de los/as entrevistados/as pueden acceder a internet y a su correo electrónico desde algún lugar.

4.1.9 Enseres

Gráfica 41: Puede dejar sus pertenencias en algún lugar



En la Fase de Pre-atención, las personas entrevistadas han respondido que pueden dejar sus pertenencias en algún lugar el 50%, y el otro 50% no tienen donde dejarlas.

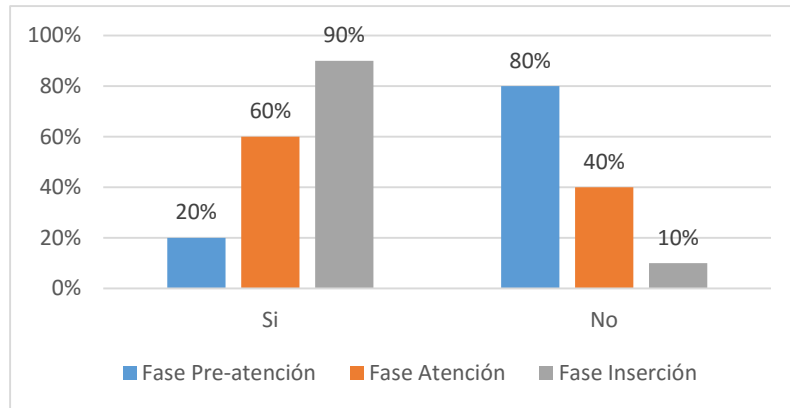
En la Fase de Atención, el 80% de los/as encuestados/as si tiene un lugar donde dejar sus pertenencias, el otro 20% no tienen lugar donde dejarlas.

En la Fase de Inserción, el 100% de los/as entrevistados/as pueden dejar sus pertenencias en algún lugar.

4.1.10 Satisfacción con los Servicios Sociales

En este apartado se muestran las gráficas con los resultados obtenidos en cuestiones referidas a la satisfacción con los Servicios Sociales de las personas sin hogar.

Gráfica 42: Se siente apoyado por los Servicios Sociales

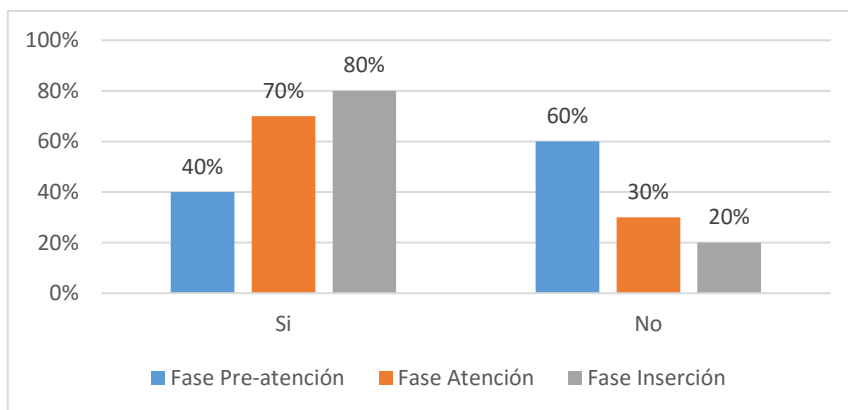


En la Fase de Pre-atención, el 20% de los/as entrevistados/as han respondido que sí se sienten apoyados por los Servicios Sociales y el 80% han respondido que no.

En la Fase de Atención, el 60% de los/as entrevistados/as si se sienten apoyados por los Servicios Sociales, el otro 40% no.

En la Fase de Inserción, el 90% de las personas entrevistadas si se sienten apoyados por los Servicios Sociales y un 10% no.

Gráfico 43: Mantiene contacto frecuente con el/la Trabajador/a Social

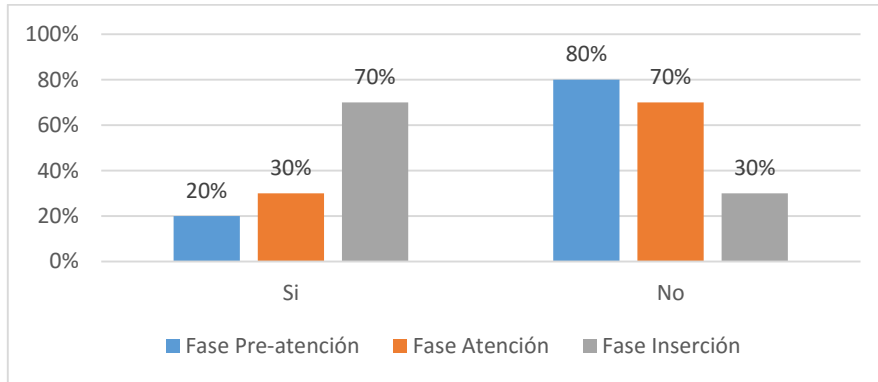


En la Fase de Pre-atención, el 40% de las personas entrevistadas han respondido que sí mantienen un contacto frecuente con el/la Trabajador/a Social, el otro 60% han respondido que no mantienen un contacto frecuente.

En la Fase de Atención, el 70% de los/as entrevistados/as han respondido que sí mantienen un contacto frecuente con el/la Trabajador/a Social, el otro 30% no.

En la Fase de Inserción, el 80% han respondido que sí mantienen contacto frecuente con el/la Trabajador/a Social, el otro 20% no tienen contacto frecuente.

Gráfico 44: Los servicios y recursos a los que tienen acceso se ajustan a sus necesidades

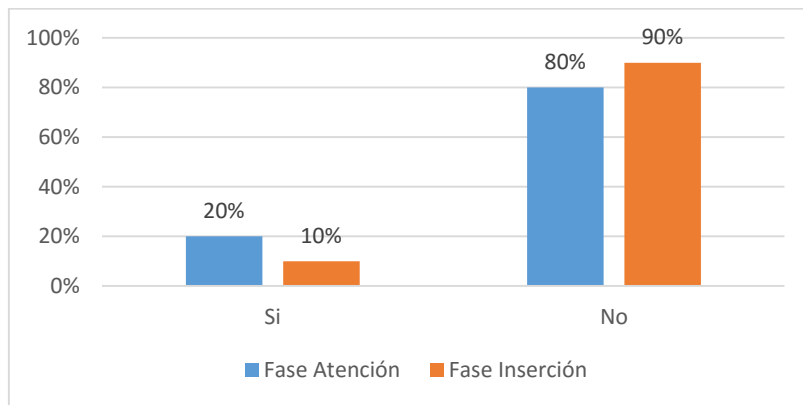


El 20% de las personas entrevistadas en la Fase de Pre-atención han respondido que los servicios y recursos a los que tienen acceso si se ajustan a sus necesidades, el otro 80% han contestado que no.

El 30% de las personas entrevistadas en la Fase de Atención han respondido que los servicios y recursos a los que tienen acceso si se ajustan a sus necesidades, el otro 70% contestaron que no.

El 70% de las personas entrevistadas en la Fase de Inserción han respondido que los servicios y recursos a los que tienen acceso si se ajustan a sus necesidades, el otro 30% contestaron que no se ajustan.

Gráfica 45: Encuentra dificultades para acceder a los centros para personas sin hogar

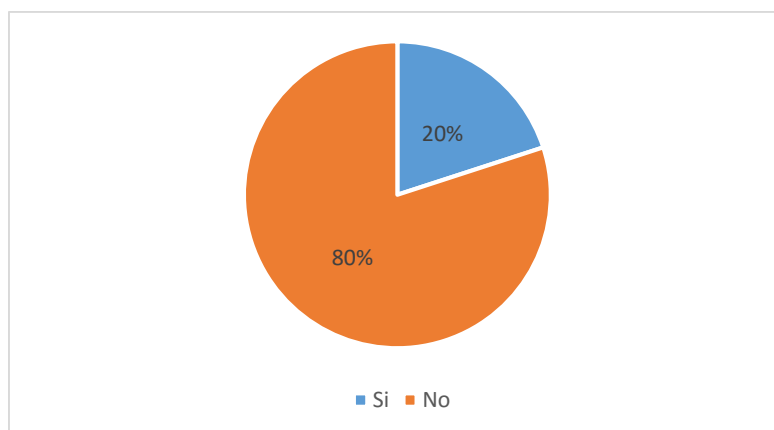


Esta pregunta es específica para las personas que se encuentran en algún centro o recurso para personas sin hogar, es decir, para la Fase de Atención y la Fase de Inserción.

El 20% de las personas entrevistadas en la Fase de Atención han respondido que si encuentran dificultades para acceder a los centros o recursos para personas sin hogar, el otro 80% han respondido que no.

El 10% de las personas entrevistadas en la Fase de Inserción han respondido que si encuentran dificultades para acceder a los centros o recursos para personas sin hogar, el otro 90% de los/as entrevistados/as han respondido que no.

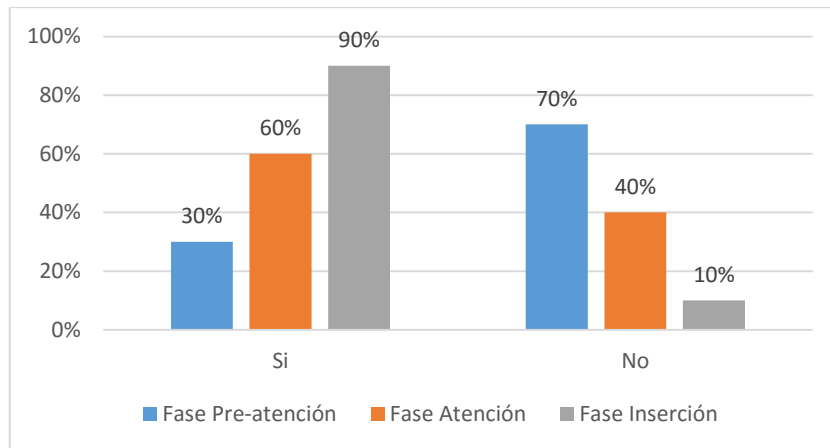
Gráfica 46: Le ha resultado difícil y largo el proceso para acceder a los pisos de inserción para personas sin hogar



Esta pregunta es específica para las personas que se encuentran en la Fase de Inserción. El 20% de los/as entrevistados/as han respondido que si les ha resultado difícil

y largo el proceso para acceder a los pisos de inserción para personas sin hogar, el otro 80% han contestado que no.

Gráfica 47: Considera la ayuda de los Servicios Sociales y de las ONG de vital importancia para salir de su situación de sin hogar.

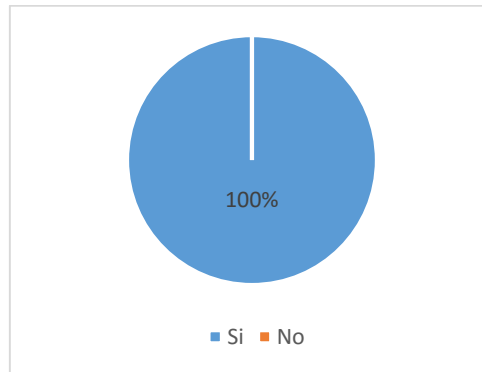


En la Fase de Pre-atención, el 30% de las personas entrevistadas consideran la ayuda de los Servicios Sociales y ONG de vital importancia para salir de su situación de sin hogar, el otro 70% no.

En la Fase de Atención, el 60% de los/as entrevistados/as consideran la ayuda de los Servicios Sociales y ONG de vital importancia para salir de su situación de sin hogar y un 40% no la consideran necesaria.

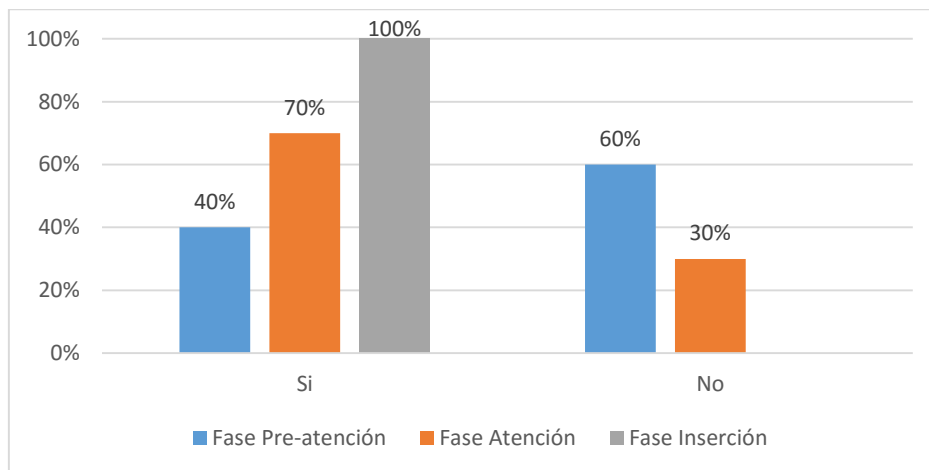
En la Fase de Inserción, el 90% de los/as entrevistados/as consideran la ayuda de los Servicios Sociales y ONG de vital importancia para salir de su situación de sin hogar, el 10% restante no.

Gráfica 48: Considera el estar en un piso de inserción una oportunidad para mejorar su formación y obtener un empleo.



Esta pregunta es específica para las personas que se encuentran en la Fase de Inserción, las cuales el 100% de los/as entrevistados/as han respondido que consideran el estar en un piso de inserción una oportunidad para mejorar su formación y obtener un empleo .

Gráfica 49: Se siente satisfecho con los servicios a los que tiene acceso

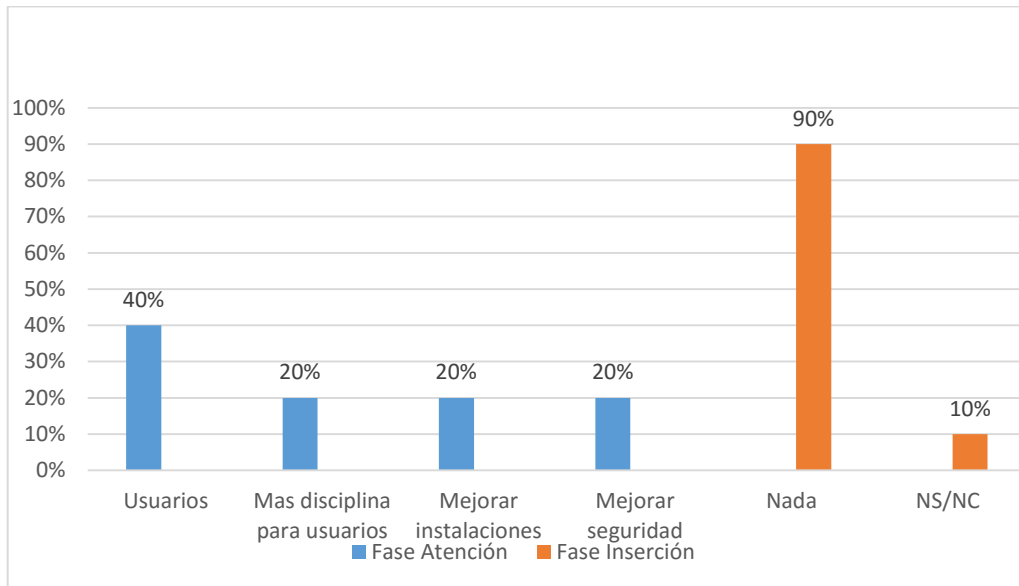


En la Fase de Pre-atención, el 40% de las personas entrevistadas han respondido que si están satisfechas con los servicios a los que tienen acceso, el otro 60% no lo está.

En la Fase de Atención, el 705 de los/as entrevistados/as si están satisfechos/as con los servicios a los que tienen acceso, el otro 30% no lo está.

En la Fase de Inserción, el 100% de los/as entrevistados/as están satisfechos/as con los servicios a los que tienen acceso.

Gráfica 50: Qué cambiaría para mejorar el recurso

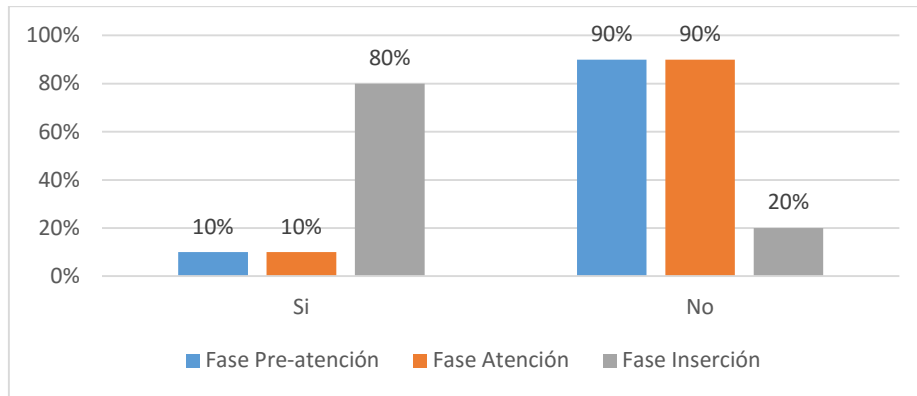


Esta pregunta es específica para las personas que se encuentran en la Fase de Atención y en la Fase de Inserción.

En la Fase de Atención las personas entrevistadas han respondido que del Centro Municipal de Acogida cambiarían los usuarios (40%), pondrían más disciplina para los usuarios (20%), mejorarían las instalaciones (20%) y mejorarían la seguridad del centro (20%).

En la Fase de Inserción, los/as entrevistados/as han respondido que no cambiarían nada (90%) y no sabe/no contesta (10%).

Gráfica 51: Recibe ayuda para realizar tramitaciones básicas



En la Fase de Pre-atención el 10% de los/as entrevistados/as han respondido que sí reciben ayuda para realizar tramitaciones básicas, el 90% restante no.

En la Fase de Atención el 10% de las personas entrevistadas han respondido que sí reciben ayuda para realizar tramitaciones básicas, el otro 90% no.

En la Fase de Inserción el 80% de los/as entrevistados/as han contestado que si reciben ayuda para realizar tramitaciones básicas, el otro 20% no recibe ayuda.

4.2 Discusión

Son muchos los estudios que analizan la situación de las personas sin hogar, pero escasas las investigaciones que pretendan conocer la satisfacción, eficacia y opinión de este colectivo sobre los Servicios Sociales y sobre los recursos a los que tienen acceso, siendo esto un aspecto novedoso y que diferencia esta investigación de las ya existentes.

Para lograr el principal objetivo de la investigación se ha tomado una muestra de 30 entrevistados/as en situación de sin hogar, seleccionando a 10 personas por itinerarios para así poder contrastar los resultados obtenidos. El colectivo de PSH es complejo de entrevistar, por lo que con una muestra de 30 personas los resultados obtenidos son orientativos.

Según los resultados obtenidos en el ámbito socio-demográfico, el perfil de las personas sin hogar coincide en su mayoría con los datos revelados en la encuesta realizada a personas sin hogar por el INE (2012).

En este ámbito, se destaca que el 90% de las personas entrevistadas eran hombres y solo un 10% eran mujeres. Además, de esto un aspecto relevante es que en la Fase de Pre-atención no hubo presencia de ninguna mujer, concentrándose éstas en las Fases de Atención y de Inserción.

La edad media de los/as entrevistados/as es de 46 años y cabe mencionar la ausencia de personas con edades comprendidas entre 18 y 30 años y la presencia de PSH con más de 61 años en las Fases de Pre-atención y de Atención. Además de esto, el 67% de la muestra total son españoles y nacidos en esta isla (43%).

Se destaca que el 60% de los usuarios del piso de inserción son personas nacidas en otro país. El 84% de la muestra total está empadronada en S/Cruz de Tenerife y el 100% de las personas entrevistadas en la Fase de Inserción lo están en el mismo municipio donde se encuentra el piso de inserción. Respecto a si tiene familia, el 50% de los/as entrevistados en la Fase de Pre-atención, el 40% de la Fase de Atención y el 30% de la Fase de Inserción la tienen en Tenerife.

En cuanto al motivo de su situación de sin hogar, el 65% de la muestra total relacionan su problemática con la falta de trabajo y sólo un 30% de los/as entrevistados/as en la Fase de Atención lo asocia a la falta de una vivienda.

Referente a la formación el aspecto relevante a destacar es que tanto el 20% de los/as entrevistados/as en la Fase de Atención como en la Fase de Inserción tienen estudios universitarios y que el 90% de las personas entrevistadas en la Fase de Pre-atención, el 100% de los/as entrevistados/as en la Fase de Atención no se encuentran realizando ningún curso. El 100% de los/as entrevistados en la Fase de Inserción han recibido ayuda de la entidad para realizar algún curso o formación.

En el bloque de empleo un aspecto relevante es que el 80% de las personas entrevistadas en la Fase de Pre-atención y el 70% en la Fase de Atención tuvieron su último empleo hace más de 5 años. La forma más usada para la búsqueda de empleo es la entrega de currículos, excepto para las personas que se encuentran en Fase de Inserción, de las cuales el 90% de los/as entrevistados/as utilizan la entrega de currículum, internet

y otros medios para encontrar empleo. Cabe destacar que el 30% de las personas que se encuentran en la Fase de Atención y que no buscan empleo es por estar cobrando una ayuda o prestación.

Otro aspecto relevante es que al 54% de la muestra total no le han ofrecido ayuda para encontrar empleo y que el 90% de las personas en Fase de Inserción si han recibido ayuda para ello por parte de la entidad a la que pertenece el piso de inserción, de las cuáles un 60% ha tenido alguna entrevista en el tiempo que lleva en el recurso, y al 80% les están facilitando ofertas de empleo acorde a su perfil profesional.

En el bloque de situación económica, el 69% de los/as entrevistados/as en Fase de Inserción han sido informados sobre las diferentes ayudas y prestaciones a las que pueden acceder si tienen derecho, el 70% de la muestra total no está cobrando ninguna ayuda ni prestación, y el 97% de la muestra no ha recibido ayuda económica de ninguna persona en el último mes.

Del bloque de preguntas referidas a la frecuentación de servicios se destaca un hábito en la frecuentación del sitio donde pernoctan, ya que el 90% de los/as entrevistados/as en la Fase de Pre-atención van a dormir esta noche en el mismo sitio en el que han dormido en las últimas 7 noches, lo cual también ocurre con las personas que se encuentran en Fase de Atención y en Fase de Inserción.

El 54% de la muestra han respondido que en el último año sólo han hecho uso de un recurso, el 20% de las personas entrevistadas en la Fase de Pre-atención, el 80% de la Fase de Atención, y el 60% de la Fase de Inserción. De esta cuestión hay que resaltar que el 70% de los/as entrevistados/as en la Fase de Pre-atención no han visitado ningún recurso en el último año, y un 40% de los mismos jamás a visitado el Centro Municipal de acogida. Estas mismas personas destacan que no quieren ir al CMA por los usuarios del centro (28%), seguido de la falta de seguridad del mismo (28%) y por el exceso de normas (22%).

En el bloque de alimentación e higiene se destaca que el 100% de las personas en Fase de Atención, como los personas en Fase de Inserción en los últimos 7 días han desayunado, almorzado y cenado. La merienda solo la han realizado el 90% de los/as entrevistados/as de la Fase de Inserción. Las personas entrevistadas en la Fase de Pre-atención la comida que más realizan es la cena (80%) gracias al servicio ofrecido por

Cruz Roja, el desayuno es ocasional (30%) y el almuerzo más habitual (60%). El 74% de la muestra no reciben ningún tipo de ayuda para alimentos.

En relación con la higiene y realización de sus necesidades, el 100% de los usuarios del CMA las hacen en el centro, y las personas que se encuentran en Fase de Pre-atención se suelen asear y hacer sus necesidades en baños públicos (40%) o en la parroquia de las monjas (40%), destacando que el 60% de las personas en Fase de Pre-atención no pueden usar la ducha o el váter cerca de donde durmió anoche. Las personas que duermen en el CMA o que viven en el piso de inserción tienen total disponibilidad para usar la ducha o el váter (100%).

En cuanto a la salud, se destaca que el 60% de los usuarios del CMA tienen problemas de salud y necesitan medicación, de éstos sólo el 50% recibe ayuda para obtener la medicación. Un dato relevante es que el 67% del total de la muestra no reciben ayuda para medicación.

El 40% de las personas que se encuentran en Fase de Inserción alegan que su salud ha mejorado desde que viven ahí.

Referente al bloque de comunicaciones, el 60% de las personas en Fase de Pre-atención no pueden recibir correo postal por no disponer de una dirección frente a un 80% de personas en las Fases de Atención e Inserción que sí pueden recibir cartas. En cuanto a la posibilidad de recibir llamadas telefónicas los datos cambian ya que la gran mayoría de entrevistados/as disponen de un teléfono personal para recibirlas, concretamente un 60% de las personas en Fase de Pre-atención, un 70% de Fase de Atención y un 100% de los/as entrevistados en Fase de Inserción. Lo mismo ocurre con la cuestión de si tienen acceso a internet y a su correo electrónico, ya que la mayoría de las personas que disponen teléfono propio también disponen de internet en el mismo.

Un aspecto a destacar en el bloque de enseres es que tan solo el 50% de las personas que se encuentran en la Fase de Pre-atención disponen de un lugar donde poder dejar sus pertenencias y en la Fase de Atención sólo un 80%.

El último bloque hace referencia a la satisfacción con los Servicios Sociales de las PSH. Se destaca la relevancia de que el 57% de la muestra total se siente apoyado por los Servicios Sociales, 20% en la Fase de Pre-atención, 60% en la Fase de Atención y 90% en la Fase de Inserción, por lo cual se puede sacar la relación de que a medida que se va

aumentando el nivel de atención a la PSH, su percepción sobre los SS.SS va cambiando a favor.

El itinerario que menos contacto tiene con el/la Trabajador/a Social es el de Pre-atención (40%) y en el resto de itinerarios las personas tienen un contacto frecuente con el profesional.

En cuanto a si los servicios y recursos a los que tienen acceso se ajustan a sus necesidades, el 60% de la muestra ha respondido que no se ajustan a sus necesidades. Se puede destacar a las personas que se encuentran en Fase de Pre-atención como las más disconformes (80%) con los servicios y recursos a los que tienen acceso, seguidas por las personas en Fase de Atención (70%).

De los resultados obtenidos se destaca que el 80% de las personas entrevistadas en Fase de Atención y el 90% en Fase de Inserción, no han encontrado dificultades para acceder a los centros para PSH. Al 80% de los/as entrevistados/as en Fase de Inserción no les ha resultado difícil y largo el proceso para acceder a los pisos de inserción social.

El 60% de la muestra total considera la ayuda de los Servicios Sociales y de las ONG de vital importancia para salir de su situacional de sin hogar. El itinerario en el que menos importancia se le da a la ayuda de los SS.SS. y de las ONG es en la Fase de Pre-atención (30%) y en el que más es en las personas entrevistadas en la Fase de Inserción (90%).

Por otro lado, destaca que el 100% de los/as entrevistados/as en la Fase de Inserción están satisfechos con los servicios a los que tienen acceso, mientras el 60% de las personas entrevistadas en Fase de Pre-atención y el 30% en Fase de Atención, no se sienten satisfechos con los recursos y servicios a los que tienen acceso.

Para concluir, el 90% de los/as entrevistados/as de la Fase de Inserción no cambiarían nada del recurso para mejorarlo, sin embargo, el 40% de las personas entrevistadas en la Fase de Atención cambiarían el perfil de usuarios que acceden al recurso.

5. Conclusiones y propuestas

5.1 Conclusiones

Tras el análisis de los resultados obtenidos en el presente estudio, se puede determinar las siguientes conclusiones en base a los objetivos de la investigación:

En primer lugar, dada la escasa presencia de mujeres en los distintos itinerarios, se puede afirmar que éstas cuentan con redes de apoyo más amplias por lo que son pocas las que llegan a estar en situación de sin hogar.

En segundo lugar, más de la mitad de entrevistados/as son concedores del motivo por el cual están en la calle alegando la falta de empleo como antecedente.

En tercer lugar, las personas que se encuentran en Fase de Inserción tienen todas sus necesidades cubiertas y reciben un atendimento eficaz, lo cual se justifica con las entrevistas que muchos de ellos han tenido en el tiempo que se encuentran viviendo en el piso, que todos son informados sobre ayudas y prestaciones, que el equipo profesional les ayuda y motiva a que adquieran formación y que no cambiarían nada del piso de inserción.

En cuarto lugar, que un motivo fundamental por el que las personas que se encuentran en Fase de Pre-atención y en Fase de Atención no buscan empleo es por estar cobrando una ayuda o prestación, lo cual ocasiona que la persona no adquiera una vivienda, y por ende, siga estando en exclusión social.

En quinto lugar, que las personas sin hogar en su mayoría, salvo los pensionistas, no reciben ninguna ayuda para obtener medicamentos, lo que ocasiona un agravamiento de su salud y de exclusión.

En sexto lugar, que hay que reforzar recursos que cubran las necesidades alimenticias de las personas en fase de Pre-atención, ya que la mayoría de los/as encuestados solo tenían garantizada la comida de la cena.

En séptimo lugar, que las personas que menos apoyadas se sienten por los Servicios Sociales son las que pernoctan en las calles, y las que más son las que se encuentran en Fase de Inserción.

Y, en último lugar, que los servicios y recursos a los que las PSH tienen acceso no se ajustan a sus necesidades y que sólo son eficaces en el proceso de Inserción.

Dadas estas conclusiones y con los resultados obtenidos, podemos afirmar que se cumplen en su mayoría todas las hipótesis establecidas previamente a la realización del estudio:

- Las personas sin hogar en Fase de Pre-atención y de Atención, no están satisfechas con el atendimento y acompañamiento de los Servicios Sociales.
- Las personas en Fase de Pre-atención prefieren dormir en la calle o en algún asentamiento antes que en el CMA.
- Las PSH creen que el motivo principal por el que están en esta situación es la falta de empleo más que la falta de vivienda.
- Las personas en Fase de Atención no tienen cubiertas muchas de sus necesidades básicas.

La única hipótesis que no se ha cumplido es la que afirma que las PSH no poseen estudios superiores o universitarios, pues tras el análisis de los resultados se ha obtenido que el 14% de la muestra total tienen estudios universitarios.

5.2 Propuestas de mejora

Una vez analizados los resultados, extraídas las conclusiones y corroborado las hipótesis, se han planteado las siguientes propuestas para mejorar la atención de las PSH, satisfacer las necesidades en las que tienen carencias, y así lograr una satisfacción de este colectivo son los Servicios Sociales y con los recursos a los que tienen acceso:

Se plantea crear una ayuda a las personas que se encuentren en situación de sin hogar para poder acceder a los medicamentos que necesiten.

Además de esto, se debería de ampliar los servicios de comedores sociales, de modo que éstos no solo den el servicio de almuerzo, sino también el de desayuno y cena.

Dados los resultados obtenidos, existe la necesidad de mejorar el servicio de taquillas, de modo que las personas que se encuentren pernoctando en las calles dispongan de un servicio seguro para poder dejar sus pertenencias más queridas sin miedo a que se las roben. Esta propuesta también incluye al Centro Municipal de Acogida, ya que las

taquillas con las que cuentan no disponen de cierre de seguridad, solo un recinto con cámaras.

También se debe mejorar el servicio de ropero para las PSH, ya que muchas alegaban que nunca encontraban ropa de su talla.

Por último, es necesario realizar un seguimiento personalizado con cada persona que se encuentra en las Fases de Pre-atención o de Atención, pues son éstos los que menor contacto tienen con el/la Trabajador/a Social, los que menos formación tienen, los que presentan problemáticas de adicciones, los que menos informados están sobre los recursos, prestaciones y ayudas a las que pueden acceder y los que están más acentuados en la exclusión social.

Referencias bibliográficas

- Arribas, F. J. (2006). La exclusión sociolaboral de colectivos con dificultades en su acceso al mercado laboral. *Nómadas*, 1-8.
- Ayuntamiento Santa Cruz de Tenerife. (2016). *Atención Social*. Obtenido de <http://www.santacruzdetenerife.es/servicios-municipales/atencion-social/servicios/acogida/>
- Benito Martínez, J., Ayala Cañon, L., Cabrera Cabrera, P. J., Del Pueblo Bernabé, M. L., Caselles Pérez, J. F., Esteban Yago, M. A., . . . Antonio Zamora, J. (2008). *Exclusión social y desigualdad*. Murcia: Edit.um.
- Cáritas. (1996). *Volver a ser: Modelo de intervención social con transeúntes*. Madrid: Cáritas Española.
- Cáritas. (1999). *Cuadernos para la inserción laboral. ¿Cómo desarrollar la empleabilidad?* Madrid: Cáritas Española.
- Cáritas. (2016). *Cáritas Diocesana de Tenerife*. Obtenido de <http://www.caritastenerife.org/proyectos/sinhogar.html>
- Cobb Clark, D. A., & Zhu, A. (2015). *Childhood Homelessness and Adult Employment: The Role of Education, Incarceration, Mental Health and Welfare Use* (No. 2015-22). The University of Queensland Institute for Social Science Research.
- Council to Homeless Persons. (2012). *Council to Homeless Persons*. Obtenido de <http://chp.org.au/homelessness/youth-homelessness/>
- Cruz Roja. (2013). *Cruz Roja Española*. Obtenido de http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=564,43856769&_dad=portal30&_schema=PORTAL30
- Edis-Cáritas. (1998). *Las condiciones de vida de la población pobre en España*. Madrid: FOESSA.
- Escuela Universitaria de Trabajo Social. (1999). *Acciones contra la exclusión social*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Española, C. (1978). Constitución Española de 27 de diciembre de 1978. *Boletín Oficial del Estado*, 311, 29313-29424.
- FEANTSA. (2005). *European Typology of Homelessness and housing exclusion (ETHOS)*. European Federation of National Organisations Working with the Homeless. Obtenido de www.feantsa.org
- Fernández, F. V. (2009). *Pan y rosas. Fundamentos de exclusión social y empoderamiento*. Madrid: Cáritas Española Editores.

- Fundación Anar. (2013). *Fundación Anar*. Obtenido de www.anar.org
- Fundación San Martín de Porres. (2007). *Actividad y empleo con personas sin hogar. Propuestas desde experiencias europeas*. Madrid: Editorial Popular.
- Instituto Nacional de Estadística . (2012). *Encuesta a personas sin hogar*. Obtenido de <http://www.ine.es/prensa/np761.pdf>
- López-Aranguren, E. (2005). *Problemas sociales. Desigualdad, pobreza, exclusión social*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. (2011). *I Jornada técnica sobre intervención social con personas sin hogar*. Madrid.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2013). *Catálogo de Referencia de Servicios Sociales*. Obtenido de http://www.msssi.gob.es//ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/serviciosSociales/Catalogo_Servicios_Sociales/docs/CatalogoServiciosSociales.pdf
- Subirats, J., Riba, C., Giménez, L., Obradors, A., Giménez, M., Queralt, D., . . . Rapoport, A. (2004). Pobreza y exclusión social. Un análisis a la realidad española y europea, (16). *Colección Estudios Sociales*, 1-189.
- Tsai, J., & Rosenheck, R. A. (2016). Psychosis, Lack of Job Skills, and Criminal History: Associations With Employment in Two Samples of Homeless Men. *Psychiatric Services*.
- Tezanos, J. F. (1999). *Tendencias en desigualdad y exclusión social*. Madrid: Sistema.
- Tezanos, J. F. (2001). *La Sociedad dividida. Estructuras de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Villa, F. G. (2002). *La Exclusión Social*. Barcelona: Ariel.

Anexos

1. Entrevistas realizadas en los distintos itinerarios

1.1. Entrevista a personas en Fase de Pre-atención

1. Características sociodemográficas

Sexo: _____ Edad: _____ Nacionalidad: _____

1. ¿Dónde nació? _____
2. En el caso de ser de otro país, ¿cuánto lleva viviendo en España?, ¿y en Tenerife? _____
3. ¿Dónde está empadronado/a? _____
4. ¿Habla algún otro idioma aparte de su lengua materna? _____
5. ¿Tiene familia? ¿dónde? _____
6. ¿Cuál cree que es el motivo por el que sigue en esta situación? _____
7. ¿Cuál cree que es su mayor problemática? _____

2. Formación

1. ¿Qué estudios tiene?: _____
2. ¿Actualmente está realizando algún curso?: _____

3. Empleo

1. ¿Cuándo fue su último empleo?: _____
2. ¿Está inscrito en la Oficina de Empleo? _____
3. ¿Actualmente busca trabajo? (SI, cómo; No, por qué): _____
4. ¿Le han ofrecido ayuda para encontrar trabajo? ¿Quién?: _____

4. Situación económica

1. ¿Actualmente está recibiendo algún tipo de prestación económica?, ¿Cuál?: _____
2. ¿En el último mes ha recibido alguna ayuda económica?, ¿De quién?: _____

5. Frecuentación de servicios

1. ¿Dónde ha dormido en las últimas 7 noches? _____
2. ¿Dónde tiene previsto dormir esta noche? _____
3. ¿Con qué frecuencia duerme en dicho lugar? _____
4. ¿Desde cuándo duerme allí? _____
5. ¿Ha estado alguna vez en el Centro Municipal de Acogida o en algún recurso alojativo? _____
6. ¿Por qué no fue la última noche a un centro para dormir en él? _____
7. ¿Hay algún motivo por el que no quiera ir a el Centro Municipal de Acogida? _____

6. Alimentación e higiene

1. ¿Ha realizado alguna de las siguientes comidas en los últimos 7 días?

Comida	Si/No	Dónde/por qué
Desayuno		
Almuerzo		
Merienda		
Cena		

2. ¿Dónde suele asearse y hacer sus necesidades? _____
3. ¿Cerca de donde durmió ayer le dejan usar o dispone de un váter y una ducha? _____
4. ¿Recibe algún tipo de ayuda para alimentos? ¿de quién? _____

7. Salud

1. ¿Tiene algún problema de salud? ¿cuál? _____
2. ¿Toma o necesita alguna medicación? _____
3. Recibe ayuda para adquirir los medicamentos? ¿de quién? _____

8. Comunicaciones

1. ¿Puede recibir correo postal en algún lugar?, ¿Dónde? _____
2. ¿Puede recibir llamadas o avisos por teléfono en algún lugar?, ¿Dónde? _____
3. ¿Tiene acceso a internet y a su correo electrónico?, Dónde? _____

9. Enseres

1. ¿Hay algún lugar donde pueda dejar sus pertenencias?, ¿Dónde?_____

10. Satisfacción Servicios Sociales

1. ¿Desde que se encuentra viviendo en la calle se ha sentido apoyado y ayudado por los Servicios Sociales?_____
 2. ¿Mantiene un contacto frecuente con la Trabajadora Social de los SS.SS u alguna ONG?_____
 3. De los servicios y recursos a los que puedes acceder (albergue, comedores sociales, roperos, etc), ¿crees que se ajustan a tus necesidades?_____
 4. ¿Qué necesidades no tiene cubiertas? (Alimentación, higiene, ropa y calzado, taquilla, etc)_____
 5. ¿Crees que la ayuda de los Servicios Sociales y de las ONG´s es de vital importancia para salir de la calle?_____
 6. ¿Se siente satisfecho con los servicios a los que tiene acceso? ¿Por qué?_____
 7. ¿Recibe ayuda profesional para realizar tramitaciones básicas como la renovación del DNI, coger cita para el médico, gestión de ayudas, elaboración de CV, etc.?¿de qué?_____
 8. Aportaciones, información relevante, etc.
-

1.2 Entrevista a personas en Fase de Atención

1. Características sociodemográficas

Sexo:_____ Edad:_____ Nacionalidad:_____

1. ¿Dónde nació? _____
2. En el caso de ser de otro país, ¿cuánto lleva viviendo en España?, ¿y en Tenerife?_____
3. ¿Dónde está empadronado/a?_____
4. ¿Habla algún otro idioma aparte de su lengua materna?_____
5. ¿Tiene familia?¿dónde?_____
6. ¿Cuál cree que es el motivo por el que sigue en esta situación?_____
7. ¿Cuál cree que es su mayor problemática?_____

2. Formación

1. ¿Qué estudios tiene?: _____
2. ¿Actualmente está realizando algún curso?: _____

3. Empleo

1. ¿Cuándo fue su último empleo?: _____
2. ¿Está inscrito en la Oficina de Empleo? _____
3. ¿Actualmente busca trabajo? (SI, cómo; No, por qué): _____
4. ¿Le han ofrecido ayuda para encontrar trabajo? ¿Quién?: _____

4. Situación económica

1. ¿Actualmente está recibiendo algún tipo de prestación económica?, ¿Cuál?: _____
2. ¿En el último mes ha recibido alguna ayuda económica?, ¿De quién?: _____

5. Frecuentación de servicios

1. ¿Dónde ha dormido en las últimas 7 noches? _____
2. ¿Dónde tiene previsto dormir esta noche? _____
3. ¿Con qué frecuencia duerme en dicho lugar? _____
4. ¿Desde cuándo duerme allí? _____
5. ¿Ha estado alguna vez en el Centro Municipal de Acogida o en algún recurso alojativo? _____
6. ¿Por qué no fue la última noche a un centro para dormir en él? _____
7. ¿Hay algún motivo por el que no quiera ir a el Centro Municipal de Acogida? _____

6. Alimentación e higiene

1. ¿Ha realizado alguna de las siguientes comidas en los últimos 7 días?

Comida	Si/No	Dónde/por qué
Desayuno		
Almuerzo		
Merienda		
Cena		

2. ¿Dónde suele asearse y hacer sus necesidades? _____

3. ¿Cerca de donde durmió ayer le dejan usar o dispone de un váter y una ducha? _____
4. ¿Recibe algún tipo de ayuda para alimentos? ¿de quién? _____

7. Salud

1. ¿Tiene algún problema de salud? ¿cuál? _____
2. ¿Toma o necesita alguna medicación? _____
3. Recibe ayuda para adquirir los medicamentos? ¿de quién? _____

8. Comunicaciones

1. ¿Puede recibir correo postal en algún lugar?, ¿Dónde? _____
2. ¿Puede recibir llamadas o avisos por teléfono en algún lugar?, ¿Dónde? _____
3. ¿Tiene acceso a internet y a su correo electrónico?, Dónde? _____

9. Enseres

1. ¿Hay algún lugar donde pueda dejar sus pertenencias?, ¿Dónde? _____

10. Satisfacción Servicios Sociales

1. ¿Desde que se encuentra viviendo en la calle se ha sentido apoyado y ayudado por los Servicios Sociales? _____
2. ¿Mantiene un contacto frecuente con la Trabajadora Social de los SS.SS u alguna ONG? _____
3. De los servicios y recursos a los que puedes acceder (albergue, comedores sociales, roperos, etc), ¿crees que se ajustan a tus necesidades? _____
4. ¿Qué necesidades no tiene cubiertas? (Alimentación, higiene, ropa y calzado, taquilla, etc) _____
5. ¿Crees que la ayuda de los Servicios Sociales y de las ONG´s es de vital importancia para salir de la calle? _____
6. ¿Se siente satisfecho con los servicios a los que tiene acceso? ¿Por qué? _____
7. ¿Recibe ayuda profesional para realizar tramitaciones básicas como la renovación del DNI, coger cita para el médico, gestión de ayudas, elaboración de CV, etc.? ¿de qué? _____
8. Aportaciones, información relevante, etc. _____

1.3 Entrevista a personas en Fase de Inserción

1. Características sociodemográficas

Sexo: _____ Edad: _____ Nacionalidad: _____

1. ¿Dónde nació? _____
2. En el caso de ser de otro país, ¿cuánto lleva viviendo en España?, ¿y en Tenerife? _____
3. ¿Dónde está empadronado/a? _____
4. ¿Habla usted algún otro idioma aparte de su lengua materna? _____
5. ¿Tiene familia? ¿dónde? _____
6. ¿Cuál cree que es el motivo por el que sigue en esta situación? _____
7. ¿Cuál cree que es su mayor problemática? _____

2. Formación

1. ¿Qué estudios tiene?: _____
2. ¿Actualmente está realizando algún curso?, ¿cuál?: _____
3. ¿Ha recibido información sobre los diferentes cursos o estudios a los que puede acceder? _____
4. ¿Esta entidad le ha ayudado a realizar algún curso y/o formación?, ¿cuál? _____

3. Empleo

1. ¿Cuándo fue su último empleo? _____
2. ¿Actualmente se encuentra inscrito en la Oficina de Empleo? _____
3. ¿Actualmente busca trabajo? (SI, cómo; No, por qué) _____
4. ¿Le han ofrecido ayuda para encontrar trabajo? ¿Quién? _____
5. ¿Desde que se encuentra en esta entidad, ha tenido alguna entrevista de empleo?, ¿Cuántas? _____
6. ¿Esta entidad le esta facilitando ofertas de empleo acorde a su perfil profesional? _____

4. Situación económica

1. ¿Ha sido informado de las ayudas y prestaciones económicas a las que podría acceder si le correspondiera? _____
2. ¿Actualmente está recibiendo algún tipo de prestación económica?, ¿Cuál? _____
3. ¿En el último mes ha recibido alguna ayuda económica? ¿De quién? _____

5. Frecuentación de servicios

1. ¿Desde cuándo vive aquí? _____
2. ¿Hasta cuándo tiene previsto estar aquí? _____
3. ¿Cuántos centros ha visitado en el último año? _____

6. Alimentación e higiene

1. ¿Ha realizado alguna de las siguientes comidas en los últimos 7 días?

Comida	Si/No	Dónde/por qué
Desayuno		
Almuerzo		
Merienda		
Cena		

2. ¿Tienes total disponibilidad para usar la ducha o el váter?

3. ¿Recibe algún tipo de ayuda para alimentos? ¿de quién? _____

7. Salud

1. ¿Tiene algún problema de salud? ¿cuál? _____
2. ¿Toma o necesita alguna medicación? _____
3. ¿Recibe ayuda para adquirir los medicamentos? ¿de quién? _____
4. ¿Ha mejorado su salud desde que se encuentra aquí? _____

8. Comunicaciones

1. ¿Puede recibir correo postal en algún lugar?, ¿Dónde? _____
2. ¿Puede recibir llamadas o avisos por teléfono en algún lugar?, ¿Dónde? _____
3. ¿Tiene acceso a internet y a su correo electrónico?, ¿Dónde? _____

9. Enseres

1. ¿Hay algún lugar donde pueda dejar sus pertenencias?, ¿Dónde?_____

10. Satisfacción Servicios Sociales

1. ¿Desde que se encuentra sin hogar se ha sentido apoyado y ayudado por los Servicios Sociales?_____

2. ¿Mantiene un contacto frecuente con la Trabajadora Social de los SS.SS u alguna ONG?_____

3. De los servicios y recursos a los que puedes acceder (albergue, comedores sociales, roperos, etc), ¿crees que se ajustan a tus necesidades?_____

4. ¿Encuentra dificultades para acceder a los centros para Personas Sin Hogar?_____

5. ¿Le ha resultado difícil y largo el proceso para acceder a este centro?_____

6. ¿Qué necesidades no tiene cubiertas? (Alimentación, higiene, ropa y calzado, taquilla, etc)_____

7. ¿Crees que la ayuda de los Servicios Sociales y de las ONG´s es de vital importancia para salir de la calle?_____

8. ¿Consideras que el estar en este centro es una oportunidad para mejorar tu formación, adquirir habilidades y obtener un empleo?_____

9. ¿Se siente satisfecho con los servicios a los que tiene acceso? ¿Por qué?_____

10. Con la experiencia que tiene de este centro, ¿qué cambiaría para mejorar el servicio?_____

11. ¿Recibe ayuda profesional para realizar tramitaciones básicas como la renovación del DNI, coger cita para el médico, gestión de ayudas, elaboración de CV, etc.?¿de qué?_____

11. Aportaciones, algo a destacar, etc:

¡Muchas gracias por tu ayuda!

2. Recursos y servicios para las personas sin hogar

Cabe recordar que muchas personas que se encuentran viviendo en la calle o que hacen uso de algún recurso alojativo tienen problemas mentales o de drogadicción, por lo cual deberían ser derivadas a otro tipo de instancia, pero esto no se lleva a cabo en la mayoría de casos por la escasez de centros especializados, por los perfiles de ingreso, porque no solicitan la ayuda, o por que al estar en la calle, no tienen trato con los servicios sociales, por lo que su problemática no es tratada.

Las personas sin hogar cuentan con diferentes tipos de recursos que cubren necesidades básicas como la alimentación, el aseo, la vivienda, etc. Estos recursos son ofrecidos por entidades públicas, como los servicios municipales de S/Cruz de Tenerife, o por entidades privadas como Cáritas o Cruz Roja.

Asimismo, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en el Catálogo de Referencia de Servicios Sociales (2013), menciona todos los servicios y recursos a los que tienen acceso las personas sin hogar como son:

En información, orientación, asesoramiento y diagnóstico:

- **Servicios sociales de atención primaria:**

Definición	Es una prestación de acceso, al configurarse como puerta de entrada para los diferentes recursos del propio Sistema Público de Servicios Sociales y para la orientación y derivación, en su caso, hacia otras prestaciones y recursos de otros sistemas de protección social.
Población destinataria	Población en general, profesionales del Sistema de Servicios Sociales y de otros sistemas de protección social.
Forma de acceso a la prestación	Directo o derivado.

- **Servicios sociales especializados:**

Definición	<p>Servicio de información, orientación, asesoramiento y diagnóstico dirigido a los siguientes grupos de población que, por sus singulares características o su situación de vulnerabilidad, son susceptibles de una atención diferenciada:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Personas con discapacidad (física u orgánica, sensorial, intelectual, o por enfermedad mental) — Personas mayores — Personas en situación de dependencia — Víctimas de violencia de género — Víctimas de violencia doméstica — Personas sin hogar — Menores en situación de riesgo o desprotección — Mujeres en situación o riesgo de exclusión social — Jóvenes en situación o riesgo de exclusión social — Personas inmigrantes — Minorías étnicas — Personas con adicciones
Población destinataria	<p>Toda la población susceptible de atención por los servicios sociales que pertenezcan a los grupos de población indicados en el apartado anterior. Profesionales del Sistema de Servicios Sociales y de otros sistemas de protección social.</p>
Forma de acceso a la prestación	<p>Directo o derivado.</p>

En atención telefónica:

- **Otros servicios telefónicos:**

Definición	Conjunto de servicios telefónicos que ofrecen información y orientación en relación con cualquier tipo de demanda vinculada con los servicios sociales: visita al centro de servicios sociales, información sobre prestaciones sociales, sobre el sistema para la autonomía y atención a la dependencia, personas mayores, drogodependencias, etc. Asimismo, puede atender situaciones de emergencia social fuera de los horarios de cobertura de los servicios sociales presenciales pudiendo disponer de unidades móviles.
Población destinataria	Población en general.
Forma de acceso a la prestación	Directo (llamada telefónica).

En valoración social específica:

- **Valoración de inmigración**

Definición	Servicio que efectúa la valoración social de la situación de las personas y/o familias inmigrantes, y que tiene por objeto la emisión de los siguientes informes necesarios para obtener la autorización inicial o renovación de la autorización de residencia: <ul style="list-style-type: none"> — Informe de arraigo, para obtener la autorización de residencia temporal por arraigo social. — Informe de esfuerzo de integración, para renovar la autorización de residencia temporal.
-------------------	---

	— Informe sobre vivienda adecuada, para obtener la autorización inicial o renovación de residencia temporal por reagrupación familiar.
Población destinataria	Personas y familias inmigrantes.
Forma de acceso a la prestación	Directo o derivado

En Autonomía personal, atención en el domicilio y respiro familiar:

- **Atención diurna y/o nocturna para personas sin hogar:**

Definición	Espacio de acogimiento diurno y/o nocturno a las personas sin hogar. Se ofrecen diferentes servicios como: espacios de encuentro y relación, talleres formativos y de ocio, talleres de hábitos laborales, e igualmente se ofrecen servicios de higiene personal y de comedor. Ocasionalmente se presta a través de centros de baja exigencia. Se incluyen también las denominadas “Campañas de frío”
Población destinataria	Personas sin hogar y personas en riesgo de exclusión social.
Forma de acceso a la prestación	Directo o derivado

En atención residencial:

- **Alojamiento de urgencia:**

Definición	Alojamiento no permanente destinado a cubrir una necesidad sobrevenida y de urgencia de alojamiento. Dirigido a las personas y familias que ante la pérdida
-------------------	---

	<p>repentina o ausencia de alojamiento o la imposibilidad de permanecer en su domicilio por diversos motivos, ya sean económicos, sociales, sanitarios o derivados de la ausencia de familiares u otras redes de apoyo, requieran el acceso a otras formas alternativas de convivencia. Usualmente se utilizan los siguientes equipamientos: viviendas para emergencia o urgencia social, plazas hoteleras concertadas y acogimiento familiar de urgencia entre otros. Puede constituir una forma de acceso al resto de servicios de atención residencial</p>
Población destinataria	<p>Personas o familias en situación de urgencia social y de pobreza y/o exclusión social.</p>
Forma de acceso a la prestación	<p>Derivación. Decisión técnica.</p>

- **Alojamiento para personas sin hogar:**

Definición	<p>Alojamiento no permanente, organizado en distintos niveles de exigencia (alojamientos de baja exigencia, centros de acogida, viviendas tuteladas y pisos supervisados), destinado a acoger a personas en situación de sin hogar. Incluye la intervención técnica necesaria en cada caso para alcanzar el máximo grado de inclusión social. El programa de intervención comprende un itinerario personalizado de recorrido entre los diversos recursos en función de los progresos de cada persona por su situación personal y de autonomía.</p>
Población destinataria	<p>Personas y familias sin hogar, en riesgo de exclusión social.</p>

Forma de acceso a la prestación	Directa, derivación y decisión técnica.
--	---

En prevención e inclusión social:

- **Atención a necesidades básicas:**

Definición	Conjunto de actuaciones destinadas a cubrir las necesidades básicas a personas y familias que lo requieran. Comprende la atención alimentaria, vestido y la higiene y aseo personal.
Población destinataria	Población en general y personas en situación o riesgo de exclusión social.
Forma de acceso a la prestación	Directo o decisión técnica.

En prestaciones económicas:

- **Renta mínima de inserción:**

Definición	Prestación económica de carácter periódico para personas y familias que carezcan de recursos económicos suficientes para cubrir las necesidades sociales básicas y que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social, acompañada de un proceso de intervención social destinado a conseguir la inclusión social. Reciben diversas denominaciones tales como renta básica, ingreso mínimo de solidaridad, renta garantizada de ciudadanía, renta de integración social, etc. En su caso, y como medidas complementarias se pueden
-------------------	--

	establecer planes o convenios de inserción que incluyen medidas sociolaborales, de salud y educación con la persona y/o familia que percibe la prestación. Estos planes individuales se han de adaptar a las necesidades y capacidades reales de las personas.
Población destinataria	Población en general.
Forma de acceso a la prestación	Resolución administrativa, decisión técnica

- **Otras prestaciones económicas:**

Definición	Conjunto de prestaciones económicas, bien de carácter periódico o de pago único, destinadas a apoyar económicamente a las personas, familias o unidades de convivencia, para la superación de diferentes coyunturas como pueden ser, entre otras, ayudas de emergencia social, para el acogimiento familiar, de movilidad y para la eliminación de barreras y promoción de la autonomía personal. Se ajustarán a las necesidades concretas derivadas de las condiciones socioeconómicas de cada comunidad autónoma y dependerán de las disponibilidades presupuestarias de las mismas.
Población destinataria	En función de cada ayuda económica.
Forma de acceso a la prestación	Resolución administrativa y/o decisión técnica

Respecto a los servicios municipales de S/Cruz de Tenerife, estos ofrecen:

- Alojamiento temporal en el Albergue Municipal.
- Oferta de servicios auxiliares y complementarios al alojamiento temporal.
- Atención socio-educativa a personas sin hogar.
- Mejora de las condiciones de seguridad del Albergue Municipal.
- Proyecto ``Caracol``, para personas sin hogar en situación de exclusión extrema.
- Atención socio-sanitaria a inmigrantes.
- Atenciones de reducción de riesgos a personas que ejercen la prostitución y/o consumidoras de drogas inyectables.

Recursos ofrecidos por Cruz Roja:

- Centros de acogida de inmigrantes (Güímar y Tacoronte).
- Servicio de aseo, lavandería, consigna, reparto de ropa, alimentos y recursos de primera necesidad.
- Proyectos Fondo de Solidaridad: proporciona ayudas básicas en alimentos, productos de higiene, alquiler, etc.
- UMES (Unidad Móvil de Emergencia Social): Servicio en el que se reparte en horario de mañana bocadillos y jugos en distintos barrios del municipio de S/Cruz de Tenerife. Además de eso, persigue conocer la realidad del barrio en el que habita, detectar situaciones de riesgo socioeconómicos, movilizar recursos, ofrecer orientación, asesoramiento y promover la adopción de políticas integradoras.
- Carro solidario: Busca satisfacer las necesidades básicas de alimentación de los ciudadanos/as más desfavorecidos, repartiendo alimentos donados por grandes superficies de la alimentación.
- Roperos: Cubren la necesidad de vestimenta y abrigo que tienen las personas sin hogar.

Por último cabe mencionar los recursos y/o proyectos llevados a cabo por Cáritas Diocesana de Tenerife. A la mayoría de recursos alojativos se accede previa derivación y cuentan con perfiles de acceso:

➤ **PROGRAMA DE EMPLEO**

1.- **OBJETIVO:** Fomentar la mejora de la empleabilidad de las personas para lograr la inserción laboral y mantenimiento del empleo.

2.- **ACTIVIDADES/ SERVICIOS:**

- Servicios de Orientación e Intermediación Laboral.
- Taller de Formación de Serigrafía y Artes Gráficas.
- Taller de Formación de Agricultura Ecológica y Jardinería. Proyecto “La Morera II”.
- Taller de Formación de Peluquería. Proyecto “El Trenzado”.
- Curso de Electricidad y Electrónica.
- Curso de Servicios Estéticos de Peluquería.
- Cursos de Atención Sociosanitaria a personas dependientes en Instituciones Sociales.

3.- **DESTINATARIOS:** Personas en desempleo.

4.- **REQUISITOS PARA EL ACCESO:** Personas sin empleo

5.- **CRITERIOS PARA LA PERMANENCIA:** Como criterios de permanencia se tendrán en cuenta que cumplan con los acuerdos establecidos según cada proyecto.

6.- **OTROS ASPECTOS DE INTERÉS:**

- **Horario de servicio:** El horario de servicio comprende de 8.00 de la mañana a 15.00 de la tarde, de lunes a viernes.
- **Horario de atención:** El horario de atención comprende de 8.00 de la mañana a 15.00 de la tarde, de lunes a viernes.
- **Plazas:** Sin límite.

➤ **PROYECTO BEN**

1.- **OBJETIVOS:** El principal objetivo del proyecto es favorecer la integración socio-laboral del colectivo inmigrante que acude al proyecto, facilitándole las herramientas necesarias para desenvolverse de forma autónoma en la sociedad de acogida, así como promover que ésta comunidad sea sensible a la realidad de la inmigración y participe en la acogida e integración de este colectivo.

2.- **ACTIVIDADES/SERVICIOS:**

- Cobertura de necesidades básicas.
- Asesoramiento jurídico.
- Asistencia y recursos sanitarios.
- Seguimientos y acompañamientos en el proceso de promoción personal e integración social.
- Clases de Lengua y Cultura.
- Talleres de habilidades sociales y dinámicas.
- Actividades de ocio y tiempo libre.
- Orientación laboral.
- Asistencia psicológica.
- Intervención individual y grupal enfocada al desarrollo personal (habilidades sociales, comunicativas, de resolución de conflictos, etc.).

3.- **DESTINATARIOS:** Personas inmigrantes

4.- **REQUISITOS PARA EL ACCESO:** Personas inmigrantes, solicitantes de asilo y desplazados, hombres mayores de edad (entre 18 y 25 años)

5.- **CRITERIOS PARA LA PERMANENCIA:**

- Compromiso de los residentes sobre el cumplimiento de las normas y horarios del Proyecto.
- Respeto del régimen de convivencia e implicación en el plan de desarrollo personal y temporalidad acordado con el mismo usuario.

6.- **OTROS ASPECTOS DE INTERÉS:**

- Dirección: C/ Domingo Pisaca Burgada, nº 5, S/Cruz de Tenerife.

- E-mail: ben@caritastenerife.org
- Teléfono: 922-65-73-49.
- Horario de servicio: 24 horas de cobertura de recursos básicos.
- Horario de atención: No existe un horario fijo, se solicita por cita previa mediante llamada telefónica.

➤ **PROYECTO SAN ANTONIO DE PADUA**

1.- OBJETIVO: Promoción e inserción socio laboral de personas inmigrantes mayores de edad.

2.- ACTIVIDADES/SERVICIOS: Acogida, Cobertura de Necesidades Básicas, Seguimientos individualizados, orientación en el ámbito jurídico, Talleres de Habilidades Sociales, Lengua y cultura de la sociedad de acogida, orientación laboral, etc.

3.- DESTINATARIOS: Personas inmigrantes

4.- REQUISITOS PARA EL ACCESO: Hombres inmigrantes mayores de edad.

5.- CRITERIOS PARA LA PERMANENCIA: Cumplir los objetivos del PDI específicos de su proceso y la normativa de la casa.

6.- OTROS ASPECTOS DE INTERÉS:

- Dirección: C/ Las Retamas N° 29.Granadilla de Abona. CP38600.
- E-mail: sapadua@caritastenerife.org
- Teléfono: 922-77-27-88.
- Horario de servicio: El centro está abierto desde 14.00h hasta las 8.00h del día siguiente.
- Horario de atención: 16.00-20.00h de la tarde.
- Plazas: 18.

➤ **PISO SUPERVISADO CIPRES**

1.- **OBJETIVO:** La Casa de Acogida tiene como objetivo principal favorecer la acogida, información- orientación, diagnóstico e integración de las personas Sin Hogar, cubriendo en todo momento las necesidades básicas de las mismas, realizando un trabajo integral con la persona, teniendo como finalidad última su integración socio-laboral. Sin olvidar la educación en valores necesaria en la comunidad.

2.- **ACTIVIDADES/SERVICIOS:**

- Alojamiento.
- Coberturas de necesidades básicas.
- Ayudas económicas puntuales.
- Seguimiento y acompañamiento en el proceso de promoción personal e integración social.
- Orientación y apoyo en la búsqueda de empleo.
- Información y orientación sobre cursos de formación laboral.
- Orientación y apoyo en la búsqueda de vivienda.
- Actividades de ocio y tiempo libre.
- Talleres.

3.- **DESTINATARIOS:** Personas sin hogar

4.- **REQUISITOS PARA EL ACCESO:**

- Personas sin hogar.
- Hombres y mujeres.
- Transeúntes.
- Inmigrantes en situación legal.
- Mayores de 18 años y menores de 55 (en edad de trabajar).

5.- **CRITERIOS PARA LA PERMANENCIA:**

- Compromiso de realizar las tareas y cumplir las normas y horarios.
- Acudir a los talleres que se realicen.
- Acudir a entrevistas de trabajo.
- Buen comportamiento

6.- OTROS ASPECTOS DE INTERÉS

- Dirección: C/ Princesa Guajara, 20. Barrio de la Salud, S/C de Tenerife.
- E-mail: pisosupervisado@caritastenerife.org
- Teléfono: 922-581-614
- Horario de servicio: De Lunes a Domingo abierto 24 horas (atención directa a los beneficiarios).
- Horario de atención: 16:00h a 19:00h.
- Plazas: 12 mixtas.

➤ **CASA DE ACOGIDA “MARÍA BLANCA”**

1.- **OBJETIVO:** La Casa de Acogida tiene como objetivo principal favorecer la acogida, información- orientación, diagnóstico e integración de las personas Sin Hogar, cubriendo en todo momento las necesidades básicas de las mismas, realizando un trabajo integral con la persona, teniendo como finalidad última su integración socio-laboral. Sin olvidar la educación en valores necesaria en la comunidad.

2.- **ACTIVIDADES/ SERVICIOS:**

- Alojamiento.
- Coberturas de necesidades básicas.
- Ayudas económicas puntuales.
- Seguimiento y acompañamiento en el proceso de promoción personal e integración social.
- Orientación y apoyo en la búsqueda de empleo.
- Información y orientación sobre cursos de formación laboral.
- Orientación y apoyo en la búsqueda de vivienda.
- Actividades de ocio, tiempo libre y deportivas
- Visitas de Interés histórico-cultural
- Talleres de salud, empleo y habilidades sociales.

3.- **DESTINATARIOS:** Personas sin hogar

4.- **REQUISITOS PARA EL ACCESO:**

- Personas sin hogar.
- Hombres
- Transeúntes.
- Inmigrantes en situación legal.
- Mayores de 18 años y menores de 55 (en edad de trabajar).

5.- CRITERIOS PARA LA PERMANENCIA:

- Compromiso de realizar las tareas y cumplir las normas y horarios.
- Acudir a los talleres que se realicen.
- Acudir a entrevistas de trabajo.
- Buen comportamiento.

6.- OTROS ASPECTOS DE INTERÉS:

- Dirección: Carretera General de Las Arenas nº118, Puerto de La Cruz
- E-mail: mariablanca@caritastenerife.org
- Teléfono: 922-38-82-99/ 661-11-09-28
- Horario de servicio: De Lunes a Domingo abierto 24 horas (atención directa a los beneficiarios)
- Horario de atención: 16:00h a 19:00h.
- Plazas: 16.

➤ **PROYECTO CAFÉ Y CALOR**

1.- OBJETIVO: Café y Calor tiene como objetivo principal la reducción de daños de los usuarios, es decir, evitar que empeoren su situación ofreciendo alojamiento nocturno.

2.- ACTIVIDADES/ SERVICIOS:

- Alojamiento nocturno, cena y desayuno (cobertura de necesidades básicas).
- Ropero.
- Inserción social.
- Talleres.

3.- DESTINATARIOS: Personas sin hogar e inmigrantes

4.- REQUISITOS PARA EL ACCESO:

- Mayores de 18 años y menores de 65 años.
- Inmigrantes en situación legal.
- Hombres.
- No tengan recursos, ni apoyo familiar y que se encuentren sin hogar.

5.- CRITERIOS PARA LA PERMANENCIA:

- Buen comportamiento
- Cumplir las normas.

6.- OTROS ASPECTOS DE INTERÉS:

- Dirección: Avenida Bélgica, 14. Santa Cruz de Tenerife.
- E-mail: cafeycalor@caritastenerife.org
- Teléfono: 922- 20-14-95 / 697- 74-14-70
- Horario de servicio: De 20:00h a 08:00h
- Horario de atención: De 20:00h a 08:00h.
- Plazas: 25.

➤ PROYECTO “ATACAITE”

1.- OBJETIVO: Acoger a familias monoparentales o mujeres en situación de exclusión social para acompañarlas en su itinerario de inserción o reinserción social.

2.- ACTIVIDADES/SERVICIOS:

- Acogida y prestación de servicios tanto de alojamiento como apoyo social y psicológico.
- Acompañamiento en los procesos educativos de los menores.
- Orientación y apoyos formativos a través de los talleres.
- Servicio de ludotecas para los menores, con apoyo educativo a los menores en edad escolar.

3.- DESTINATARIOS: Familias monoparentales o mujeres en situación de exclusión social

4.- REQUISITOS PARA EL ACCESO: Familias monoparentales con carencia de vivienda, de trabajo y de medios de subsistencia, además de una falta de redes sociales de apoyo.

5.- CRITERIOS PARA LA PERMANENCIA:

- Buen comportamiento
- Cumplir las normas.

6.- OTROS ASPECTOS DE INTERÉS:

- Dirección: Calle Fray Junípero Serra, nº 6. Ofra, Santa Cruz de Tenerife.
- E-mail: atacaite@caritastenerife.org
- Teléfono: 922-64-79-06.
- Horario del servicio: 24 H.
- Horario de atención: Lunes a viernes 08:00-15:00 h.
- Plazas: 10.