

Ámbito temático 3. Uso de restricciones en entornos de cuidado institucional y propuestas de alternativas desde un marco de derechos humanos

Personas en Situación de Sinhogarismo

Agostina Carla Hernández Bologna
Universidad Carlos III de Madrid

ÍNDICE

1.- MARCO CONCEPTUAL DEL CONCEPTO DE RESTRICCIONES	3
2.- PREVALENCIA Y TIPOLOGÍA DE USO DE RESTRICCIONES EN RECURSOS DE CUIDADO INSTITUCIONAL (ESPECIALMENTE ENTORNOS RESIDENCIALES).....	13
2.1.- CARACTERIZACIÓN GENERAL.....	13
2.2.- RESTRICCIONES SOCIALES O INDIRECTAS	17
2.2.1.- <i>Falta de participación en la toma de decisiones</i>	17
2.2.1.1.- Restricciones de comportamiento y falta de autonomía personal.....	17
2.2.1.2.- Restricciones vinculares y falta de perspectiva de género.....	21
2.2.2.- <i>Culturales y organizativas</i>	26
2.2.2.1.- Restricciones de acceso y movimiento.....	26
2.2.2.2.- Restricciones de pertenencias y mascotas	28
3.- ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS AL USO DE RESTRICCIONES EN OTROS PAÍSES	30
4.- RECOMENDACIONES DE ALTERNATIVAS AL USO DE RESTRICCIONES	32
5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35
6.- BIBLIOGRAFÍA.....	39

1.- Marco conceptual del concepto de restricciones

En este estudio, abordaremos el concepto amplio de restricciones en el contexto del cuidado o asistencia de una persona en situación de sinhogarismo. Este, refiere a una variedad de actos, prácticas, dinámicas u omisiones que tienen el propósito o el efecto de limitar el movimiento y la libertad de decidir y actuar de forma independiente. Estas restricciones afectan el libre desarrollo de la personalidad de la persona, lo cual alude a su capacidad de desarrollarse plenamente como individuo, expresando su identidad, intereses, preferencias y potencialidades según su voluntad, sin sufrir discriminación, coacción, violencia o limitaciones indebidas en la toma de decisiones que afectan su vida.

Las restricciones pueden manifestarse de diversas formas: como restricciones físicas, farmacológicas, normativas y pautas que limitan los derechos de las personas. Algunas prácticas restrictivas son fácilmente identificables, como el uso de sujeciones físicas, el aislamiento y la medicación. Sin embargo, también existen aspectos más sutiles en la experiencia residencial de las personas en situación de sinhogarismo que afectan el desarrollo libre de la personalidad, como el control externo de la comunicación, el espacio personal, las pertenencias y la alimentación, etcétera¹.

De acuerdo con la definición de Plena Inclusión “las prácticas restrictivas corresponden a acciones por parte de otras personas que limitan el movimiento de parte o de todo el cuerpo de una persona, o su libertad decidir o de actuar de forma independiente. Estas prácticas pueden tener lugar en las diversas actividades del día a día de la persona, por ejemplo, en actividades de aseo, alimentación, ocio, sexualidad, así como en las prácticas sutiles que forman parte de la cultura de las familias, organizaciones, instituciones y servicios que prestan apoyos. Estas prácticas pueden ser físicas o mecánicas (contacto físico, uso de barreras físicas, contención con dispositivos), químicas, estructurales organizativas o familiares (tiempos y actividades, manejo de información y posibilidades de decidir, manejo del dinero y recursos, normas establecidas), relacionales, o pueden estar presentes en los contextos y apoyos”².

La cultura institucional, es decir, presenta características que promueven estas restricciones, como el aislamiento de las personas, la falta de participación en la toma de decisiones sobre sus propias vidas, la priorización de los intereses de la organización sobre las necesidades individuales y el uso injustificado de restricciones en las prácticas profesionales. Esta cultura institucional no se basa en los postulados asociados a promover la vida en comunidad y obstaculiza el respeto y promoción de los derechos humanos.

Según la Observación General N° 5 (2017) del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, para determinar si existe un entorno institucionalizado, se deben considerar ciertos elementos. Estos incluyen obligar a las personas usuarias a convivir con personas no elegidas por ellas, la falta de influencia de las personas usuarias en las decisiones cotidianas, el aislamiento y la segregación de la comunidad, la rigidez

¹ DEVEAU, Roy, LEITCH, Sarah, *Reducción de las prácticas restrictivas centradas en cada persona. Planificación y acciones. Desarrollo de planes individuales para la reducción de prácticas restrictivas: una guía para el liderazgo práctico*, traducido y adaptado por: GARRIDO MARIJUAN, Laura, BILD, Plena Inclusión, Birmingham, 2018, p. 17.

² Plena inclusión e Inico (Universidad de Salamanca), documento en elaboración titulado “Metodologías preventivas – Plena inclusión España”.

y supervisión excesiva de rutinas y actividades, el sometimiento a una autoridad determinada, el enfoque paternalista del servicio y, en general, el número desproporcionado de personas que viven en el mismo entorno³.

También podemos identificar tres elementos clave de las instituciones y su cultura que servirán de base para este estudio. Estos elementos clave son:

i) La falta de control de las personas sobre sus vidas y las decisiones que les afectan, fundamentada en la desigualdad de poder y una profunda desconfianza hacia sus capacidades por parte del personal del servicio.

ii) La falta de atención a sus diversas necesidades personales (priorizando solo las más básicas) y a su condición de sujeto de derechos.

iii) El efecto segregador que tienen en la comunidad.

En términos generales, una institución solo es aceptable si ofrece apoyo personalizado y adaptado a las necesidades, facilita la participación y la inclusión, garantiza la privacidad, y permite a las personas con las que interactúa tomar decisiones y tener control sobre su vida. Por el contrario, una institución no es aceptable si sus recursos se centran únicamente en atender algunas necesidades de las personas, sin promover su autonomía, la vida en comunidad y sus derechos. Además, si están diseñadas y organizadas de manera masiva, sin personalización ni una visión holística, abordando los problemas de forma fragmentada, y si el ejercicio de ciertos derechos humanos se condiciona a que la persona alcance ciertos logros o demuestre determinadas capacidades.

Uno de los principales servicios desarrollados por los países de la Unión Europea para abordar el sinhogarismo ha sido el establecimiento de albergues, los cuales históricamente han desempeñado un papel predominante en la respuesta inicial al sinhogarismo⁴. Existen diferentes tipos de albergues o centros de acogida⁵ y cada uno con

³ Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, *Observación general N° 5 sobre el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad*, de 27 de octubre de 2017, p. 16 letra c). En un sentido similar, en sus Directrices del 2022 menciona los mismos elementos, aunque los cataloga como “característicos” en lugar de “definitorios”, lo que puede vincularse con la intención de extender el concepto de institución a cualquier contexto de internamiento. Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, *Directrices sobre la desinstitucionalización, incluso en situaciones de emergencia*, 10 de octubre de 2022, CRPD/C/5, p. 15.

⁴ MARBÁN GALLEGO, Vicente y RODRÍGUEZ CABRERO, Gregorio, “Las políticas sociales de lucha contra el sinhogarismo en la Unión Europea y España: alcance, efectividad y principales limitaciones y prioridades”, en *Zerbitzuan*, n°72, 2020, pp. 5-18, pp. 7-8.

⁵ De acuerdo con la categoría ETHOS: **Categoría operativa 2)** Personas en alojamiento de emergencia. Situación residencial: Albergue nocturno. Definición genérica: Personas sin un lugar habitual donde residir que hacen uso de albergues o centros de alojamiento de muy baja exigencia. **Categoría operativa 3)** Personas que viven en albergues y centros para gente sin hogar/alojamiento temporal. Situación residencial: Albergues para sinhogar, alojamiento temporal, alojamiento transitorio asistido. Definición genérica: estancias limitadas y de transición (Nota: la estancia a corto plazo se define normalmente como menor a un año; a largo plazo más de un año). **Categoría operativa 4)** Personas en albergues para mujeres. Situación residencial: Alojamiento en albergue para mujeres. Definición genérica: Mujeres alojadas por violencia de género y donde se intenta que la estancia sea a corto plazo. **Categoría operativa 5)** Personas en alojamiento para inmigrantes. Situación residencial: Alojamiento temporal/Centro de acogida, alojamiento para trabajadores inmigrantes. Definición genérica: Inmigrantes en estancia a corto plazo. **Categoría operativa 6)** Personas en proceso de salida de instituciones. Situación residencial: Instituciones penales, instituciones médicas, instituciones infantiles/hogares. Definición genérica: Personas que se quedan en las instituciones más tiempo del necesario por no tener vivienda. **Categoría operativa 7)** Personas que reciben soporte de larga duración (por haber estado sin hogar). Situación residencial: Residencias para personas mayores que han pasado por situación de sin hogar, centros residenciales con soporte para personas que han pasado por situaciones de sin hogar. Definición genérica: Alojamientos a largo plazo. Dentro de la categoría ETHOS,

objetivos específicos en función de su propósito, residentes y estado general. Sin embargo, todos comparten características comunes, como la falta de privacidad, la carencia de servicios de apoyo y la rigidez de sus reglamentos internos, lo cual hace que estos establecimientos sean inadecuados para la recuperación y promoción de la vida independiente de las personas en situación de sinhogarismo. Además, la escasez de alternativas de alojamiento viables para las personas en situación de sinhogarismo ha llevado, en muchos casos, a que los albergues temporales se conviertan en lugares de alojamiento a largo plazo.

En España, los albergues y centros de acogida han sido los dispositivos más comunes para atender a las personas en situación sin hogar. Estos macrocentros han tenido un mayor número de plazas en comparación con otras alternativas centradas en la vivienda⁶. Esta política de centros residenciales no es algo casual, ya que se ha implementado para otros grupos, como personas con discapacidad psicosocial, niños, niñas y adolescentes en riesgo de exclusión y los centros de atención a menores extranjeros no acompañados (MENA). Esto refleja una forma de entender la exclusión social y la integración relacionada con el paradigma de la "especialización".

En el caso de las personas en situación de sinhogarismo, en España, la atención se lleva a cabo principalmente a través del sistema de servicios sociales. Sin embargo, su visibilidad dentro de dicho sistema es limitada y, según los datos disponibles, su importancia en comparación con otros grupos, situaciones o necesidades es relativamente residual⁷.

Dicha atención se basa, principalmente, en la combinación de respuestas de emergencia, generalmente de baja intensidad y de corta duración, y en la satisfacción de las necesidades básicas para la subsistencia, como alojamiento de emergencia, comedores, roperos, etc⁸. Solo el 12% de los centros de alojamiento existentes se consideran pisos de inserción social⁹, mientras que el resto son centros de acogida nocturna o albergues, residencias, centros de acogida, pisos de acogida inmediata y pisos de acogida temporal¹⁰.

también se incluyen las conceptualizaciones de vivienda insegura y vivienda inadecuada, aunque estas no son representativas para describir los distintos tipos de albergues.

⁶ AGULLES MARTOS, Juan Manuel, "La codificación institucional de las personas sin hogar. Un estudio de caso", *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, nº180, 2022, pp. 3-18, p.5.

⁷ DIRECCIÓN GENERAL DE DIVERSIDAD FAMILIAR Y SERVICIOS SOCIALES, MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2023, GOBIERNO DE ESPAÑA, *Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030*, 2023, pp.35-36, disponible en <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/ENPSH2023-2030.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

⁸ CARO, Gonzalo, FUENTES, Clara, y GARCÍA, Alicia, "Alternativas a la institucionalización", ponencia escrita presentada en el I Seminario de Trabajo del Estudio EDI, celebrado el día 7 de junio de 2023 en la Universidad Carlos III de Madrid, pp. 1-8, p. 2.

⁹ Los pisos de inserción social son recursos de alojamiento temporal orientados al trabajo con las personas, con el propósito de garantizar su inserción socio-laboral y alcanzar la plena autonomía personal y social. Los objetivos de este servicio son promover la autonomía y la inclusión social de los residentes, estableciendo una relación de ayuda que facilite su inserción laboral, social y comunitaria. Asimismo, se brindan herramientas para desarrollar sus capacidades y habilidades, adquirir recursos y competencias en las relaciones personales, y fomentar la convivencia, la vida familiar y la participación comunitaria. Las condiciones de uso de la vivienda se adaptan a la realidad de cada persona, acompañándolas en todo el proceso con apoyo social y un seguimiento acordado con el equipo de intervención.

¹⁰ DIRECCIÓN GENERAL DE DIVERSIDAD FAMILIAR Y SERVICIOS SOCIALES, MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2023, GOBIERNO DE ESPAÑA, *Estrategia Nacional para la*

Al igual que en España, en la gran mayoría de los países europeos la provisión de servicios recae casi exclusivamente en el ámbito local, con un papel muy relevante de las ONGs, organizaciones de la sociedad civil y autoridades locales. La responsabilidad de brindar servicios descansa en la administración local, pudiendo hacerlo de manera directa o a través de la colaboración con ONGs, las cuales generalmente se enfocan únicamente en ofrecer servicios directos¹¹ y rara vez se ocupan de tareas como el seguimiento o la evaluación. En ciertos países¹², los municipios no solo proporcionan servicios, sino que también desempeñan un papel importante en la planificación, coordinación, regulación, seguimiento y financiamiento de los mismos¹³.

Según diversas entrevistas realizadas tanto a responsables del tercer sector como a personas académicas, es posible afirmar que, por un lado, (...) *“los distintos recursos tienen normativas y protocolos propios que, según el tipo de recurso, pues pueden ser más permisivos, más restrictivos, menos restrictivos”* (EPSH16-27.04- Científica)¹⁴. Además, estos protocolos, normativas o reglamentos internos no están publicados ni registrados en ningún sitio, salvo algunas memorias de las instituciones publicadas en sus páginas webs o solicitando dicha información a través de un pedido de información pública (EPSH4-30.03- Nacional; EPSH8-28.03- Científico). Por otro lado, es importante señalar que estos reglamentos internos carecen de un marco ético común. En su lugar, se centran en detallar los deberes de los/las profesionales y los derechos y obligaciones de las personas usuarias, a quienes, en muchas ocasiones, se les refiere como "clientes" según lo manifestado por varios de los y las profesionales entrevistadas (EPSH6-24.03- Tercer Sector). En este sentido, una de las propuestas sugeridas por una persona

lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030, 2023, p. 60, disponible en <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/ENPSH2023-2030.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

¹¹ De los 1.175 centros de atención a personas sin hogar, 914 ofrecieron servicios de alojamiento, 494 servicios de restauración, 400 servicios ocupacionales y/o educativos y 127 realizaron intervenciones en calle. Atendiendo a la titularidad de los centros, el 23,7% eran públicos y el 76,3% privados. Las principales prestaciones que ofrecieron los centros fueron Información y acogida (82,8% de ellos), Alojamiento (76,8%) y Atención y acompañamiento social (76,5%). Las prestaciones orientadas a la inserción social de las personas usuarias, como Taller de inserción (16,4%), Taller ocupacional (16,8%), Atención jurídica (33,7%) o Atención psicológica (41,7%), tuvieron una presencia menor en la oferta de los centros. Por su parte, el número de centros que ofrecieron servicios de restauración (desayunos, comidas, cenas, bocadillos, bebidas calientes) fue de 494 en el año 2022, lo que supuso el 55,2% de los centros, y un aumento del 4,0% respecto a 2020. INE, Nota de prensa. Encuesta sobre centros y servicios de atención a personas sin hogar. Últimos datos. Año 2022, Instituto Nacional de Estadísticas, 2023, pp. 1-2, disponible en https://www.ine.es/prensa/ecapsh_2022.pdf (última consulta 10 de noviembre de 2023).

¹² Por ejemplo, en Dinamarca, Alemania, Italia, Letonia, Lituania, Países Bajos, Portugal, Rumanía y Suecia.

¹³ DIRECCIÓN GENERAL DE DIVERSIDAD FAMILIAR Y SERVICIOS SOCIALES, MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2023, GOBIERNO DE ESPAÑA, *Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030*, 2023, p. 49, disponible en <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/ENPSH2023-2030.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

¹⁴ *Las líneas rojas yo creo que... en todo sitio está el tema de la agresividad, eh... y... la limitación eh... fundamental en los espacios donde hay convivencia es: vale, tú libertad acaba donde empieza la del otro ¿no? Y cómo conciliar eso (...) por un lado, protocolos para... asegurar un trato igualitario, pero por otro lado atender también a las especificidades ¿no? Que... entonces yo creo que para eso trabajamos profesionales y no robots en los recursos, para que un protocolo tú lo puedas interpretar y le puedas dar juego* (EPSH16-27.04- Científica).

entrevistada sería apostar por *una carta de derechos de la ciudadanía* (EPSH15-10.05-Tercer Sector)¹⁵.

Del mismo modo, una persona de la Administración pública nacional, remarca la prevalencia de centros privados y, en consecuencia, la discrecionalidad que tienen para imponer sus propias normas de funcionamiento. En esta línea de pensamiento, critica la falta de normas públicas y que los centros habilitados en las comunidades autónomas sean tan generales y estándares:

“(...) no se ha desarrollado un sistema público de atención, ya te digo, más de un 60% de los centros son privados. Entonces, claro, en la medida que son privados, todas las normas de funcionamiento las ponen las entidades privadas, salvo que hubiera algo muy... cómo te diría... muy... que fuera contrario a derecho o que fuera discriminatorio, que incluso yo creo que, en algún caso, seguro que hay alguno por ahí pululando que puede serlo (...) normalmente no se ha hecho un seguimiento, ni hay unas normas públicas específicas más allá de las que dan derecho a la autorización de centros sociales, que eso depende de las comunidades autónomas. Las comunidades autónomas tienen legislación para autorizar la apertura de centros, pero que normalmente suelen ser... bueno suelen tener, por supuesto, tienen que tener unas normas de funcionamiento, pero esas normas de funcionamiento suelen ser muy generales (...) son estándar, se copian de unas a otras y son... es una cuestión que a veces es más un requisito que algo que realmente regula el sistema de funcionamiento” (EPSH4-30.03- Nacional).

Además, gran parte de la atención a las personas en situación sin hogar se ha basado tradicionalmente en el “voluntariado”¹⁶, careciendo de regulación y estandarización en las condiciones de prestación de servicios. No es deseable asumir que cualquier forma de ayuda es mejor que nada, especialmente dada la gravedad y urgencia de la situación de exclusión social que enfrentan las personas en situación sin hogar. De hecho, en muchas ocasiones, se culpa a estas personas por rechazar una oferta que no se adapta a sus necesidades. Se entiende que, dada su situación de precariedad material, no pueden permitirse rechazar ninguna forma de ayuda¹⁷. Por lo tanto, es fundamental analizar y mejorar aspectos básicos relacionados con la densidad de ocupación de los

¹⁵ Por ejemplo, en Madrid sí hay una carta de deberes y derechos de los usuarios de servicios sociales que de hecho es un decálogo y que tenemos que tener colgados en todos los centros, si hay una norma (EPSH15-10.05-Tercer Sector).

¹⁶ En lo que se refiere al personal que trabaja en el conjunto de los centros para personas en situación de sinhogarismo, el 44% prestan sus servicios de forma voluntaria y el 52%, mediante un contrato laboral. DIRECCIÓN GENERAL DE DIVERSIDAD FAMILIAR Y SERVICIOS SOCIALES, MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030, GOBIERNO DE ESPAÑA, *Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030*, 2023, p. 35, disponible en <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/ENPSH2023-2030.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023). Además, de acuerdo con la Encuesta de centros y servicios de atención a las personas sin hogar, Año 2022: “atendiendo a su vinculación laboral, el 49,5% de los trabajadores era asalariado, el 44,6% voluntario y el 5,9% tenía otro tipo de vinculación (personal subcontratado, estudiante en prácticas, religioso...). Considerando simultáneamente el tipo de vinculación laboral y la dedicación, la mayor parte de los recursos humanos de los centros estuvo constituida por personal voluntario a tiempo parcial (41,2% del total) y por asalariados a tiempo completo (36,3%)”. INE, Nota de prensa. Encuesta sobre centros y servicios de atención a personas sin hogar. Últimos datos. Año 2022, Instituto Nacional de Estadísticas, 2023, pp. 2-3, disponible en https://www.ine.es/prensa/ecapsh_2022.pdf (última consulta 10 de noviembre de 2023).

¹⁷ CARO, Gonzalo, FUENTES, Clara, y GARCÍA, Alicia, “Alternativas a la institucionalización”, ponencia escrita presentada en el I Seminario de Trabajo del Estudio EDI, celebrado el día 7 de junio de 2023 en la Universidad Carlos III de Madrid, pp. 1-8, p. 2.

servicios de alojamiento, así como el número adecuado de personal necesario para gestionar adecuadamente un servicio y su correspondiente capacitación. Estos factores tienen un impacto significativo en los procesos personales de los ciudadanos atendidos¹⁸.

En el caso de las instituciones que acogen a personas en situación sin hogar, se observa que la mayoría de las restricciones están relacionadas con normas y pautas que limitan los derechos de estas personas. Estas restricciones suelen justificarse como medidas de seguridad para salvaguardar a los residentes ante posibles “comportamientos desafiantes”, así como para cumplir con regulaciones institucionales de convivencia y orden. Estos centros “*están muy basados en mantener la paz y el orden, con lo cual a veces se pierde completamente la atención a necesidades específicas y hace que algunas situaciones que requerirían de atención flexible pues no la tengan*” (EPSH4-30.03-Nacional). En consecuencia, estas restricciones se convierten en obstáculos y limitaciones que dificultan el acceso a los centros de alojamiento temporal, una medida que puede ser considerada paliativa¹⁹ para esta problemática.

Las personas en situación sin hogar toman decisiones en distintas direcciones, considerando las alternativas disponibles. Si en determinado momento deciden no recurrir a las opciones ofrecidas por la red de atención, o, en su caso, deciden abandonar las instituciones, es probable que estén señalando deficiencias en la misma. Por ello, “*en esos entornos normativos lo malo es eso, que hay gente que directamente las excluye, las excluye porque no son capaces de gestionar esas normas*” (EPSH12-19.04- Tercer Sector) y, por lo tanto, las restricciones a menudo funcionan como barreras de acceso a las instituciones o como elementos disuasorios para su uso. De hecho, la experiencia de las personas en situación de sinhogarismo debería generar aprendizajes institucionales sobre las condiciones, ventajas e inconvenientes de acudir a los distintos recursos institucionales.

Por consiguiente, entre las principales razones por las cuales algunas personas en situación de calle evitan utilizar estos servicios se encuentran:

- Los horarios
- La rigidez de las normas, que pueden ser consideradas una limitación a su libertad personal, lo que incluye las condiciones de acceso
- La temporalidad de la estancia, es decir, la imposibilidad de permanecer en el albergue durante el tiempo necesario
- La desconfianza hacia otros residentes de los centros o simplemente la incomodidad por el comportamiento de las demás personas usuarias
- Las limitaciones para mantener sus vínculos o relaciones sociales fuera de los albergues o centros de acogida²⁰

¹⁸ SALES I CAMPOS, Albert, *Crisis, empobrecimiento y personas sin hogar*, Dossier Catalunya Social. Propostes des del Tercer Sector, n° 34, 2014, p. 26.

¹⁹ Cabe destacar que los albergues y centros de acogida se han considerado como medidas paliativas, ya que no garantizan el efectivo derecho a una vivienda digna y representan una respuesta de emergencia. En este contexto, resulta interesante leer el relato de una persona usuaria de uno de estos recursos, quien considera que el recurso es "paliativo" debido a su corta duración: (...) *es como un sitio de paso para que se vayan moviendo y otras personas puedan tener la oportunidad. Pero... pero se me hace corto. Cuando vienes aquí se te hace corto porque, porqué claro, no es porque las comodidades y quieras quedarte aquí, no, es porque, bueno, pues según las circunstancias, como te vayan tocando, pues así mismo tú te vas amoldando. Entonces no es tan fácil en un año, pues salir adelante y conseguirlo todo, ¿sabes? Un año es poco tiempo. Bueno, yo lo considero así* (EPSH32-12.06-Usuaría Institución).

²⁰ Solo en el 50,2% de los centros de alojamiento se pueden recibir visitas. INE, Nota de prensa. Encuesta sobre centros y servicios de atención a personas sin hogar. Últimos datos. Año 2022, Instituto Nacional de

- La imposibilidad de acceder con mascotas²¹, bienes personales o elementos de trabajo
 - La escasez de servicios recreativos, terapéuticos y de ocio
 - La falta de intimidad y la naturaleza ruidosa de los espacios compartidos
 - Problemas con el personal de los albergues o centros de acogida
 - Por la estigmatización y criminalización y la dificultad de enlace con el resto de la sociedad
- El desconocimiento de los recursos disponibles

Las situaciones que enfrentan las personas en situación de sinhogarismo limitan sus capacidades fundamentales y se manifiestan principalmente en el escaso control que tienen sobre su entorno inmediato cuando utilizan algún recurso disponible de cuidado institucional.

Es posible identificar al menos dos tipos de falta de control sobre el entorno inmediato. En primer lugar, la incapacidad para dar forma a ese entorno de manera tranquila o libre de interferencias. Y, en segundo lugar, la restricción para hacer lo que deseen en ese entorno, como cocinar en el momento que deseen, socializar con amigos o disfrutar de un tiempo tranquilo a solas. Está claro que estas restricciones tienen un impacto negativo en el bienestar de las personas y afectan negativamente muchas de sus capacidades.

Una capacidad fundamental es poder disfrutar de un nivel de vida confortable, con especial énfasis en la elección y el control sobre dónde y cómo vivir. Por lo tanto, es importante considerar la creación de espacios confiables donde las personas se sientan dueñas del lugar, puedan participar en la organización del hogar y, en su caso, identificarse con las normas que rigen el lugar.

Los aspectos de la normativa interna y las limitaciones en el uso de los espacios más íntimos a menudo chocan con la noción de “autonomía” que se plantea en los planes de inserción social. Como resultado, las discrepancias entre algunos discursos profesionales que responsabiliza constantemente a la persona por su proceso de inserción y la escasa posibilidad que tienen esas mismas personas de influir en su entorno más inmediato generan constantemente un proceso de atribuciones sociales problemático, en el que términos como “adaptación” o “conflictividad” acaban por centrar el debate en torno a las capacidades y conductas personales, en lugar de abordar la adecuación o no del espacio a los fines que teóricamente se persiguen²².

En los albergues y centros de acogida para personas en situación sin hogar, el acceso está institucionalmente controlado y la ocupación está sujeta al cumplimiento de varias reglas (por ejemplo, respecto al uso de drogas/alcohol o el acceso de visitantes). Por lo tanto, los albergues están inherentemente sujetos a normas y supervisión, lo cual refleja principalmente la necesidad de gestionar las restricciones a las que pueden estar sujetas las personas que utilizan estos espacios.

Estadísticas, 2023, p. 4, disponible en https://www.ine.es/prensa/ecapsh_2022.pdf (última consulta 10 de noviembre de 2023).

²¹ Solo en el 14,0% de los centros de alojamiento se puede acudir acompañado de alguna mascota. INE, Nota de prensa. Encuesta sobre centros y servicios de atención a personas sin hogar. Últimos datos. Año 2022, Instituto Nacional de Estadísticas, 2023, p. 4, disponible en https://www.ine.es/prensa/ecapsh_2022.pdf (última consulta 10 de noviembre de 2023).

²² AGULLES MARTOS, Juan Manuel, “La codificación institucional de las personas sin hogar. Un estudio de caso”, *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, n°180, 2022, pp. 3-18, p. 11.

Durante el desarrollo de las entrevistas, se observó que en varias de ellas surgió de manera recurrente el tema de la aceptación de las normas y su implicancia en forma de impedimento o restricción. Específicamente, algunas de las entrevistas mencionaron la cuestión del consumo: *“si no está cómodo, se puede ir. Entonces, si se institucionaliza, una vez que están dentro claro, eso es obvio porque la institución tiene sus reglas, tiene sus puntos de vista de lo que está bien y lo que está mal. Entonces hay sitios (...) sitios donde llegar con un litro de vino en el cuerpo es un problema. (...) La decisión muchas veces la toma el propio individuo; que hay individuos que no quieren entrar en instituciones porque se sienten controlados, porque no pueden llegar bebidos de más, o porque no pueden consumir, o porque no se sienten cómodos porque su estructura cognitiva les conlleva dificultad diaria de tener que estar en un espacio que él considera que no es adecuado porque él lo vive así. Eso es un impedimento”* (EPSH1-21.02- Tercer Sector). En este sentido, aunque una norma puede estar justificada en términos organizacionales, de convivencia y seguridad para los residentes de la institución, también puede significar una restricción para una persona usuaria particular.

En muchos casos la estructura arquitectónica y distribución del centro crean una situación en la que, al entrar al edificio, las personas quedan confinadas en un espacio con escasa oportunidad de interactuar, modificar o ajustar dicho entorno según sus propias necesidades. Las actividades y las interacciones suelen ser altamente rígidas, programadas y controladas, impuestas por la autoridad y diseñadas principalmente para cumplir los objetivos institucionales, es decir que, *“los recursos se suelen organizar más desde el punto de vista de las normas”* (EPSH6-24.03- Tercer Sector) en lugar de promover el bienestar y el desarrollo individual de las personas²³.

En relación con las normas, una de las personas científicas entrevistadas resaltó la importancia de los protocolos y reglamentos en las instituciones. No obstante, también enfatizó la necesidad de tener en cuenta la individualidad de las personas y abordar los casos de manera especializada: *“está bien tener protocolos, está bien tener pautas, pero luego hay que atender a la individualidad. Y yo creo que eso te lo permite también los espacios pequeños, o al menos nuestro caso, que son 10 plazas, eso sí que lo permite, trabajar mucho la individualidad. Entonces entender por qué una persona ha reaccionado en un momento determinado, y a lo mejor con esa persona nosotras tenemos acuerdos de: a ver, tú cuando bebes ¿te pones agresivo? Sí. Pues lo que vamos a hacer es que tú cuando vengas con un consumo elevado, no te vamos a dejar entrar. Porque si entras, la vas a liar y vas a quemar el recurso. Entonces vamos a llegar a acuerdos ¿no? Desde la madurez también, vamos a hablar de eso”* (EPSH16-27.04- Científica).

Cuando se indaga acerca de perfiles que no tienen acceso a los recursos para las personas en situación de sinhogarismo, las razones suelen estar relacionadas con las restricciones impuestas en estos recursos y la falta de una atención centrada en las personas. En lugar de ofrecer una atención individualizada, se aplican estructuras rígidas a las que se ven obligados a adaptarse para satisfacer sus necesidades básicas y, finalmente, disfrutar de sus derechos.

La organización del espacio no solo refleja presupuestos teóricos que equiparan a las personas en situación sin hogar con carencias de habilidades, conductas desviadas y patologías psicosociales, sino que también prescribe y prohíbe activamente ciertas conductas, regulando de manera restrictiva la interacción entre el sujeto y el entorno, lo

²³ GOFFMAN, Erving, *Internados. Ensayos sobre la situación de los enfermos mentales*, segunda edición, traducido por: OYUELA DE GRANT, María Antonia, Amorrortu Editores, Buenos Aires, 2019, p. 20-26.

que dificulta la resolución libre de problemas de adaptación al entorno y limita el pleno desarrollo de la personalidad²⁴.

A menudo, estas prácticas restrictivas son aceptadas y justificadas dentro del servicio, incluso algunas pueden ser consideradas necesarias para garantizar la salud o seguridad de las personas. Otras veces se presentan como medidas proactivas para evitar situaciones complejas o suplir carencias de personal. E incluso pueden ser parte de la cultura del servicio y manifestarse en dinámicas relacionales, como malos tratos y desatención, limitando su libertad²⁵.

No importa cuál sea su finalidad o si tienen una intención claramente identificable, las restricciones pueden resultar intimidantes, potencialmente dañinas y contrarias a la dignidad humana. Por lo tanto, deben utilizarse como último recurso y solo durante el tiempo estrictamente necesario. Es fundamental mantener una mirada crítica y someterlas a cuestionamiento constante para valorar cómo se pueden reducir.

Las restricciones pueden clasificarse por las **razones** en las que pretenden justificarse. Estas son:

- **Razones médicas/sanitarias**
- **Razones disciplinarias:** En este caso, se refiere a medidas punitivas para mantener el orden y la disciplina
- **Razones organizacionales:** Se utilizan para asegurar el funcionamiento adecuado de la institución. Esto incluye la *falta de formación*, tanto en el ámbito jurídico como en el uso de herramientas alternativas; también la *logística institucional*, que abarca aspectos de organización, seguridad y comodidad; y, finalmente, la *falta de accesibilidad*, tratando de eliminar barreras arquitectónicas, comunicacionales o actitudinales que puedan dar lugar a prácticas restrictivas.

El uso de restricciones puede tener consecuencias peligrosas para los derechos humanos y dar lugar a riesgos de violencia y maltrato, al crear una asimetría en la relación de cuidados. Esta asimetría se refiere a la diferencia entre alguien que, al parecer, carece y necesita, y alguien que, al parecer, tiene las posibilidades de satisfacer esa necesidad.

Sin embargo, esto no significa que no debemos considerar la posibilidad de que algunas situaciones justifiquen el uso de restricciones. Es crucial distinguir entre restricciones que están justificadas y aquellas que no lo están.

En este sentido, otra de las clasificaciones posibles es la relacionada con la **posición sobre su uso**. En resumen, hay tres posturas principales respecto a esta clasificación: *la permisión total*, *la consideración de que solo son el último recurso* y *la prohibición completa*.

Asimismo, es posible distinguir otra clasificación que se basa en el alcance o nivel de las restricciones, estas se dividen en dos categorías: *directas e indirectas*. Las primeras implican una restricción directa a la libertad, mientras que las segundas representan restricciones más sutiles, como prácticas o dinámicas que restringen la independencia y el libre desarrollo de la personalidad de una persona.

²⁴ AGULLES MARTOS, Juan Manuel, “La codificación institucional de las personas sin hogar. Un estudio de caso”, *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, n°180, 2022, pp. 3-18, p. 11.

²⁵ DEVEAU, Roy, LEITCH, Sarah, *Reducción de las prácticas restrictivas centradas en cada persona. Planificación y acciones. Desarrollo de planes individuales para la reducción de prácticas restrictivas: una guía para el liderazgo práctico*, traducido y adaptado por: GARRIDO MARIJUAN, Laura, BILD, Plena Inclusión, Birmingham, 2018, p. 12-17.

Las restricciones directas son aquellas que afectan al cuerpo o a las emociones de una persona y pueden ser identificadas como "contenciones". Estas restricciones pueden causar dolor, traumas y miedo, y hacer que las personas se sientan deshumanizadas.

Por otro lado, las restricciones indirectas, también conocidas como "restricciones manta", son actos, prácticas, dinámicas u omisiones que parecen ser neutrales pero que, en realidad, restringen el movimiento, la libertad de decisión y la independencia de una persona, así como el libre desarrollo de su personalidad. Estas restricciones suelen ser impuestas por razones organizativas, sin considerar adecuadamente su impacto en los derechos de las personas.

En términos generales, podemos distinguir dos tipos de restricciones indirectas: aquellas con apoyo jurídico justificado, que son necesarias para cumplir con orientaciones o legislación nacional que no contradice los derechos humanos (por ejemplo, prohibiciones de fumar, portar armas o consumir drogas y alcohol); y aquellas sin apoyo jurídico justificado, que son implementadas en entornos individuales y pueden incluir horarios rígidos para comidas o para acostarse, acceso restringido al aire libre o a ciertas áreas como la cocina o los dormitorios.

De las entrevistas realizadas surgieron ejemplos de restricciones indirectas, las cuales se justifican en razones organizativas y de convivencia, pero que afectan la autonomía de la persona. Por ejemplo, se observó que "(...) *el hecho de que haya centros con habitaciones colectivas, donde conviven muchas personas, eso requiere unas normas de convivencia muy estrictas (...) a ver se les puede dar un poco de laxitud pero siguen siendo estrictas, convivir con gente es seguir normas entonces se imponen las normas del acuartelamiento "tienes unos horarios, los tienes que cumplir, para acceder a tus cosas tienes que pedir permiso, en las habitaciones no se puede entrar durante el día"* (EPSH11-17.04- Científico).

Después de una entrevista con el responsable de una entidad del tercer sector que coordina un centro de acogida, se han obtenido las normas de convivencia de dicho recurso. En estas normas, se destaca la presencia de restricciones indirectas, como horarios rígidos para las comidas (con sanciones por incumplimiento) y un control sobre las actividades de las personas usuarias. La norma establece lo siguiente: "*Es importante respetar el horario de las comidas: Desayuno: 7:00, Almuerzo: 11:00, Comida: 13:30 horas (Mujeres) 14:00 horas (Hombres), Merienda: 17:30 y Cena 21:30. Si te vas a retrasar, por una causa justificada, o no vas a venir, por favor, avisa a cualquier persona voluntaria o trabajadora sólo cuando no vengas a comer. Una suma de tres ausencias en el comedor sin justificar tendrá como consecuencia la pérdida de derecho a comedor*"²⁶.

Como se ha señalado anteriormente, es posible adoptar diversas posturas en relación con las restricciones, y esto también puede variar según el nivel de restricción que se implemente. Así, en línea de principio y desde el enfoque de derechos parece justificado: (i) las restricciones directas e indirectas con apoyo jurídico justificado en derechos (la permisión de las restricciones para la libertad y la igualdad y también la de las restricciones manta necesarias para cumplir con orientaciones o legislación nacional, siempre y cuando no estén en contra del enfoque de derechos); (ii) la prohibición de las restricciones directas sin apoyo jurídico justificado (con carácter general, las contenciones); (iii) la consideración de las restricciones indirectas sin apoyo jurídico justificado (las restricciones manta implementadas dentro de entornos individuales) como excepciones.

²⁶ Normas de convivencia de un centro de acogida.

2.- Prevalencia y tipología de uso de restricciones en recursos de cuidado institucional (especialmente entornos residenciales)

2.1.- Caracterización general

La prevalencia del uso de restricciones en recursos de cuidado institucional para personas en situación sin hogar en España puede variar según la organización y el tipo de recursos disponibles, dificultando su estimación precisa debido a la inexistencia de una base de datos centralizada que recopile información detallada sobre este tema.

Es importante destacar que uno de los principales obstáculos al analizar las restricciones en instituciones que atienden a personas en situación de sinhogarismo es la escasez de información relevante y documentada sobre esas situaciones particulares.

La mayoría de los estudios sobre personas en situación de sinhogarismo se centran en los diversos factores sociales y personales que pueden desencadenar esta situación. Sin embargo, hay escasos estudios bibliográficos que se enfoquen en conocer la experiencia y opinión de estas personas acerca de los recursos y servicios destinados a esta población.

Como bien señala Cabrera, no existe una sistematización y/o coordinación de los recursos nacionales y locales destinados a la población sin hogar, y por ello, la naturaleza de los distintos servicios, sus orientaciones profesionales y los recursos que ofrecen, y los puntos de partida teóricos e ideológicos que sustentan su actuación social, hacen que estos centros sean un conglomerado muy heterogéneo²⁷.

Actualmente, no se disponen de investigaciones que exploren la calidad de los centros y recursos que atienden a las personas sin hogar, sus fuentes de financiación y las condiciones laborales del personal que los atiende. De igual manera, la falta de continuidad en las series de datos oficiales sobre el sinhogarismo y la exclusión residencial en España impide realizar estudios a largo plazo que analicen en conjunto dichos datos con la evolución del desempleo, el precio de la vivienda, los desalojos y ejecuciones hipotecarias, así como el número de solicitantes de rentas mínimas, entre otros factores. Estas limitaciones evidencian que aún estamos lejos de alcanzar una comprensión amplia del sinhogarismo, donde se integren aspectos personales, relacionales, institucionales y estructurales. Esto dificulta la posibilidad de establecer un seguimiento empírico y constante que pueda respaldar una política pública transformadora, crítica y orientada hacia objetivos a largo plazo²⁸.

Además, una gran parte de estudios descriptivos analizados a nivel estatal (encuestas del INE) y local (informes y memorias de entidades públicas y privadas)

²⁷ CABRERA CABRERA, Pedro José, “La acción social con personas sin hogar en la España del siglo XXI” en LAPARRA NAVARRO, Miguel y PÉREZ ERANSUS, Begoña, *Exclusión social en España: un espacio diverso y disperso en intensa transformación*, FUNDACIÓN FOESSA y Cáritas Española Editores, España, 2008, pp. 173-219, p. 212.

²⁸ DIRECCIÓN GENERAL DE DIVERSIDAD FAMILIAR Y SERVICIOS SOCIALES, MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2023, GOBIERNO DE ESPAÑA, *Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030*, 2023, p. 64, disponible en <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/ENPSH2023-2030.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

señalan la dificultad de obtención de datos debido a las características del grupo y a su alta movilidad geográfica²⁹.

Sin embargo, con base en la información disponible, es posible inferir que existen diversas razones que explican por qué un porcentaje de personas en situación sin hogar no acude a los dispositivos destinados para ellos. Estas razones incluyen, por un lado, la restricción de su libertad debido a horarios rígidos que dificultan su acceso. Por otro lado, muchas personas usuarias consideran que estos lugares son poco seguros, lo que genera temor y desconfianza. Además, la utilización de estos recursos puede ocasionar algún grado de humillación o estigmatización, lo que disuade a algunas personas de buscar ayuda en ellos³⁰. También es relevante mencionar la falta de información o las dificultades para acceder a dichos recursos, lo que contribuye a la situación de desatención en la que se encuentran. En relación con esto último, una de las personas usuarias entrevistadas dio cuenta de ello, al comentar que “no sabía ni que había un albergue. No sabía ni que existía eso, porque en mi vida no lo he necesitado (...) Me tiré dos años durmiendo en un cajero sin saber nada” (EPSH27-08.06-Usuaría Piloto). De modo que estas razones y factores, entre otros problemas, se interrelacionan y afectan la capacidad de estas personas para aprovechar los recursos disponibles y mejorar su situación.

Uno de los principales motivos por los que algunas personas en situación sin hogar desconfían de los albergues de primera acogida es que suelen estar masificados, con estancias limitadas en el tiempo y condiciones inadecuadas que atentan contra su dignidad. Estos espacios no crean un ambiente de confianza e integración, sino que, por el contrario, refuerzan el estigma y la estigmatización asociada a la situación de personas en situación sin hogar. En este sentido, la violencia directa contra las personas en situación sin hogar suele ser solo la manifestación visible de una violencia estructural y cultural más amplia que padecen. Muchas veces, el 20,5% de las personas en situación sin hogar siente que son discriminadas, especialmente las mujeres (21,7%) y las personas de nacionalidad española (23,6%)³¹.

En el caso de los jóvenes, muchos de ellos evitan utilizar los recursos disponibles para este grupo debido al estigma asociado con la falta de hogar, lo que los lleva a evitar lugares que consideran estigmatizados y desconectados del resto de la sociedad. Además, diversos factores influyen en esta decisión, como su desarrollo social, las restricciones en su libertad de movimiento, la falta de sentido de pertenencia al espacio que frecuentan, las diferencias de edad con otros convivientes y el acceso limitado o nulo a nuevas tecnologías. Como resultado, los jóvenes sin hogar se encuentran en situaciones ocultas, ya que prefieren no ser identificados como personas en situación sin hogar y, por tanto, no acuden a albergues, comedores, roperos o incluso servicios de emergencia. Esta

²⁹ BENITO HERRÁEZ, Eva María, *La planificación centrada en la persona aplicada al colectivo de las personas sin hogar: el caso de la ciudad de Lleida*, Tesis doctoral, UNED, 2017, p. 50.

³⁰ CABRERA CABRERA, Pedro José, *Huéspedes del aire. Sociología de las personas sin hogar en Madrid*, Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, 1998, p. 189.

³¹ DIRECCIÓN GENERAL DE DIVERSIDAD FAMILIAR Y SERVICIOS SOCIALES, MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2023, GOBIERNO DE ESPAÑA, *Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030*, 2023, p. 46, disponible en <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/ENPSH2023-2030.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

situación dificulta enormemente su detección y el conteo preciso de la cantidad de jóvenes en esta situación vulnerable ³².

En la red de instituciones para personas en situación sin hogar, predominan los albergues colectivos en los que deben compartir dormitorio con otras personas, siendo muy escasos los que disponen de dormitorios individuales. Además, en muchos de estos centros, las personas no pueden permanecer durante el día, recibir correo, hacer llamadas telefónicas o utilizar internet, lo que dificulta mantener vínculos y relaciones sociales³³.

Es fundamental analizar estos motivos para mejorar la calidad de los servicios y recursos destinados a las personas en situación sin hogar, garantizando así sus derechos. Para ello, es necesario establecer un reglamento interno basado en la garantía y protección de los derechos que evite la inseguridad jurídica y la arbitrariedad en la aplicación de las normas, protegiendo a las personas en situación de vulnerabilidad.

Es posible diferenciar, apoyándonos en Plena Inclusión, tres grandes tipos de restricciones: **biológicas, psicológicas y sociales**³⁴. En principio, las restricciones biológicas y psicológicas son directas, mientras que las sociales son indirectas.

Las restricciones biológicas se pueden clasificar en varios tipos:

- Físicas: Se aplican límites al cuerpo de una persona, como sujetarla para evitar que realice ciertas acciones o restringir su ingesta de alimentos.
- Mecánicas: Se utilizan objetos para inmovilizar a la persona, como barandillas en la cama o cinturones para sujetarla a una silla.

³² MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD, GOBIERNO DE ESPAÑA, *Estrategia Nacional Integral para Personas sin Hogar 2015-2020. Aprobada por Acuerdo de Consejo de Ministros de 6 de noviembre 2015*, 2016, p. 20, disponible en <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/EstrategiaPSH20152020.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

³³ CABRERA CABRERA, Pedro José y RUBIO, María José, "Las personas sin hogar hoy", *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 75, 2008, pp. 51-74, p. 63.

³⁴ PLENA INCLUSIÓN, *¿Qué son las prácticas restrictivas?* Madrid, 2022, disponible en <https://www.plenainclusion.org/wp-content/uploads/2022/11/Plena-inclusion.-Que-son-las-practicas-restrictivas.-Lectura-facil.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023). En esta línea, Plena Inclusión e Inico (Universidad de Salamanca) están trabajando en la elaboración de un documento titulado "Metodologías Preventivas – Plena Inclusión España," en el que proponen una clasificación alternativa para reconsiderar las restricciones. Esta clasificación organiza estas prácticas en cinco áreas según su naturaleza: físicas o mecánicas, químicas o farmacológicas, estructurales, relacionales y prácticas relacionadas con los contextos y los apoyos. Algunas de estas áreas incluyen sub-áreas, y a continuación, se detallan cada área, sub-área y sus definiciones correspondientes. **Áreas y sub-áreas:** 1) Prácticas físicas o mecánicas: 1.1) Contacto físico; 1.2) Uso de barreras físicas; 1.3) Contención con dispositivos. **Definición:** Uso del contacto físico directo o de cualquier dispositivo físico o mecánico que privan a la(s) persona(s) de su libertad de movimiento, de parte o la totalidad de su cuerpo, incluyendo limitaciones en el acceso o permanencia en determinados espacios. **Áreas y sub-áreas:** 2) Prácticas químicas o farmacológicas. **Definición:** Uso de fármacos o medicamentos (no justificados por un diagnóstico de enfermedad) y que privan a la(s) persona(s) de su libertad de movimiento, de parte o la totalidad de su cuerpo, o restringe determinados comportamientos. **Áreas y sub-áreas:** 3) Prácticas estructurales: organizativas o familiares: 3.1) Organización de los tiempos y las actividades; 3.2) Manejo de información y posibilidades para la toma de decisiones; 3.3) Manejo del dinero y disposición de recursos; 3.4) Normas establecidas. **Definición:** Uso o aplicación de las normas con el fin de mantener una forma establecida de hacer las cosas por parte de una institución o espacio. **Áreas y sub-áreas:** 4) Prácticas relacionales. **Definición:** Uso o aplicación de formas de relación restrictivas que los profesionales o familia establecen con la(s) persona(s). **Áreas y sub-áreas:** 5) Prácticas referidas a los contextos y los apoyos. **Definición:** Restricciones derivadas de la falta de accesibilidad de un contexto en el que se desenvuelve(n) la(s) persona(s) y a la falta de los apoyos necesarios para participar de ese contexto.

- **Químicas (medicación):** Se recurre a fármacos o medicamentos para limitar el movimiento o el comportamiento de la persona, como usar sedantes para mantenerla tranquila.

- **Sexuales o afectivas:** Se impide que la persona tenga acceso a su propio cuerpo y a su sexualidad, como restringir el uso de ropa que limite su autonomía corporal.

Las restricciones psicológicas, y que se refieren a las cosas que no hacemos y mejorarían el bienestar emocional y la salud mental de la persona. Por ejemplo, no hacemos acompañamiento y seguimiento médico periódico de su salud mental, o no ponemos en marcha programas que tengan como objetivo principal el bienestar emocional.

- **De salud:** La falta de acompañamiento y seguimiento de la salud y el bienestar emocional puede generar situaciones problemáticas. Un ejemplo de esto es cuando una persona pierde a un familiar y no recibe el apoyo adecuado para transitar el proceso de duelo.

- **Comunicación y comprensión:** Es importante garantizar que las personas tengan todas las posibilidades de expresarse y ser comprendidas. Por ejemplo, cuando alguien no sabe leer y no se le proporciona un menú semanal adaptado, o cuando no se le brinda el apoyo necesario para comunicar sus necesidades de manera efectiva.

- **Abordaje de la conducta:** Un plan de apoyo adecuado es esencial para ayudar a la persona a desenvolverse en su entorno. Forzar a alguien a permanecer en un taller con mucho ruido, sin tener en cuenta que esto puede molestarle, demuestra la falta de un enfoque adecuado hacia su comportamiento.

- **Formación personalizada:** Considerar las inquietudes y motivaciones de cada individuo al proporcionar oportunidades de formación es crucial. Obligar a una persona a realizar tareas rutinarias y poco enriquecedoras en un centro ocupacional es un ejemplo claro de cómo no tener en cuenta sus intereses y limitar su desarrollo.

Las restricciones sociales son limitaciones que impiden que las personas participen activamente en su propia vida. Es fundamental considerar la accesibilidad, lo que significa que cada individuo debe tener acceso a la información adaptada a sus necesidades para poder tomar decisiones informadas. La falta de acceso a esta información adaptada en sí misma se convierte en una restricción.

Las restricciones sociales pueden manifestarse de diversas formas:

- **Falta de participación en la toma de decisiones:** Cuando no brindamos oportunidades para que las personas tomen decisiones sobre aspectos importantes de sus vidas, como su tiempo, dinero, apoyos, relaciones o actividades que deseen realizar.

- **Restricciones culturales y organizativas:** Cuando imponemos normas que afectan la vida de una persona, como horarios rígidos para comer, dormir o salir, sin permitirles flexibilidad.

- **Limitación de oportunidades:** Cuando no ofrecemos suficientes oportunidades para que las personas desarrollen sus vidas y contribuyan en su entorno. Por ejemplo, esto puede suceder al brindar pocas opciones para realizar actividades cotidianas en su comunidad, elegir sus relaciones sociales o conocer nuevas personas.

- **Segregación o aislamiento:**

- **Segregación con respecto a la propia persona:** Cuando generamos una imagen negativa de alguien que condiciona sus relaciones con los demás y provoca el miedo de interactuar con esa persona.

- **Segregación dentro de la propia organización:** Cuando excluimos deliberadamente a alguien de las actividades grupales o comunitarias.

○ Aislamiento con respecto al entorno: Cuando impedimos a una persona salir del lugar donde vive o trabaja y la mantenemos aislada del mundo exterior, como cuando se requiere permiso para salir de un centro.

En el caso de las personas en situación de sinhogarismo en albergues o centros de acogida predominan las restricciones sociales o indirectas, que son aquellas limitaciones que hacen que la persona no participe activamente en su propia vida.

En relación a las restricciones físicas, también conocidas como contenciones o sujeciones, es relevante mencionar lo destacado por una persona entrevistada responsable de la gestión de la Administración Pública Nacional relacionada con el sinhogarismo quien enfatizó que las *contenciones físicas no son algo que sea muy habitual ni sea generalizado. Puede ser que haya alguna contención farmacológica que tenga que ver con situaciones de salud mental, pero para eso el centro tiene que tener un médico y esto no es habitual tampoco. O sea, que los propios centros no tienen la capacidad como para poder atender estas situaciones. Hay algunas ciudades como, por ejemplo, Madrid que tiene o tenía, hasta hace muy poco, un servicio de atención psiquiátrica en calle para personas sin hogar. Entonces, ahí sí que hay un médico y ahí sí que se puede prescribir, pero claro, tú no puedes, tú no puedes dar una medicación a alguien así porque sí, porque tenga una crisis. ¿Qué pasa? ¿Qué se hace con esto? Se llama el SAMUR PC, digo en Madrid, por ejemplo, y se lo llevan a un hospital y es ahí donde se les atiende. Y, en línea con el desarrollo previo acerca de las principales restricciones que enfrentan las personas en situación sin hogar, la persona entrevistada sostiene que si hay “(...) reglamentos muy estrictos en cuanto a las normas de comportamiento y en cuanto a alguien se lo pasa, sale y se le sanciona, ¿Eso es una contención física o farmacológica? No. ¿Puede conculcar sus derechos? Sí, creo que sí, pero vamos, no es una contención como, por ejemplo, pasa en mayores en las residencias. No tiene nada que ver” (EPSH4-30.03-Nacional).*

En resumen, se han mencionado las principales restricciones relacionadas con los recursos de cuidado institucional. A continuación, estas restricciones serán desarrolladas dentro de la categoría establecida por Plena Inclusión. Es fundamental resaltar que dichas restricciones presentan particularidades respecto a otros grupos institucionalizados, y en este sentido la mayoría de las restricciones están relacionadas con las sociales. Además, las restricciones que se enmarcarán dentro de una clasificación específica pueden estar relacionadas con otras categorías, ya que estas no son estáticas ni definitivas.

2.2.- Restricciones sociales o indirectas

2.2.1.- Falta de participación en la toma de decisiones

2.2.1.1.- Restricciones de comportamiento y falta de autonomía personal

Este tipo de restricciones pueden incluir la imposición de reglas o normas de conducta dentro de la institución, así como la prohibición de ciertas actividades o comportamientos. En este sentido, se cuestiona la vigilancia y el exceso de normas en general, y esto es asimilado, en muchos casos, a las instituciones de reclusión³⁵. Sumado

³⁵ Al escuchar los relatos de las entrevistas con profesionales involucrados en el tema del sinhogarismo y personas que viven en situación de sinhogarismo, se puede constatar la sensación de reclusión que algunos albergues generan. Uno de los profesionales entrevistados expresó que: *los reglamentos de régimen interno*

a ello, pueden existir, además, sanciones por mala conducta o normativa valorada como muy rígida.

Es, en definitiva, en muchos casos, un diseño de recurso más orientado hacia la reclusión y la asistencia que hacia la inclusión y la autonomía. Esto no significa que los comportamientos están totalmente determinados por el diseño arquitectónico, sino que la combinación de la organización del espacio, las normativas, las pautas de comportamiento del personal y los residentes, así como la separación del entorno exterior, imponen límites significativos a lo que es posible dentro de la institución.

Tanto el marco normativo como la disposición del espacio en el centro y las herramientas de intervención social y codificación profesional destinadas a las personas en situación sin hogar, se enfocan más en una lógica de reclusión que en la perspectiva centrada en los derechos colectivos y el acceso a la vivienda que se requiere.

Por otro lado, es importante reconocer que las normas pueden ser entendidas y justificadas como parte de la regulación del comportamiento de un grupo de personas, con el objetivo de proteger la seguridad y el bienestar de todos los alojados en el centro.

Sin embargo, algunos ejemplos demuestran cómo estas normas de convivencia pueden suponer restricciones para las personas en situación sin hogar. En particular, exigir a alguien con un historial problemático de consumo que no haya consumido drogas y/o alcohol para ingresar al centro, puede ser una restricción difícil de cumplir para esa persona.

Otra demostración es la exigencia de higiene como requisito para el ingreso y permanencia en las instituciones para personas en situación sin hogar. Las personas que han vivido en la calle durante mucho tiempo pueden haber perdido sus hábitos de higiene y el acceso a las instalaciones para asearse puede ser complicado o incluso una gran exigencia para ellos. En relación con eso, una de las personas usuarias entrevistadas destaca este tema expresando que: *“hay poca higiene allí (...) allí todos los días limpian (...) sino por la gente que... no iban a lavarse, ducharse... ¿sabes?”* (EPSH23-25.05-Usuaría Piloto).

En la ordenanza reguladora del programa municipal de alta exclusión de la ciudad de Pamplona, se destaca la importancia de la higiene personal como un requisito fundamental para acceder a los recursos destinados a las personas en situación sin hogar:

*“Servicio de higiene: al igual que en el programa anterior, se pretende posibilitar las condiciones mínimas de higiene personal de los usuarios/as a través de duchas (su utilización puede ser exigida, como requisito indispensable para el uso del resto de recursos), artículos necesarios para la correcta higiene personal (jabón, cuchillas y espuma de afeitar, cepillo de dientes, etc.), ropero de urgencia (para cubrir necesidades inmediatas de ropa y calzado) y lavandería (para que los usuarios puedan lavar su ropa de manera gratuita)”*³⁶.

que tienen los pisos de otro tipo de recursos y aquello era una cárcel sin rejas (EPSH9-20.03-Autónómico). Mientras una de las personas usuarias compartía su experiencia, mencionó que había revisiones en las habitaciones que le hacían sentir como si estuviera en una cárcel. De manera particular, expresó: *Ahora están haciendo, que yo no lo entiendo, revisión de habitaciones. ¿Esto qué es? ¿Guantánamo? ¿Esto es Guantánamo?* (EPSH34-13.06-Usuaría Institución).

³⁶ ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL E IGUALDAD. AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA IRUÑEKO UDALA, *Ordenanza reguladora del programa municipal de alta exclusión de la ciudad de Pamplona*, disponible en <https://www.pamplona.es/sites/default/files/2022-01/Ordenanza%20de%20alta%20exclusi%C3%B3n%20.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023). El destacado nos pertenece.

También es importante destacar la falta de participación en la toma de decisiones y el escaso control que tienen las personas usuarias sobre su entorno, especialmente en lo referente al uso y equipamiento de las instalaciones. Por ejemplo, se observa la ausencia de facilidades para lavar y cocinar, incluyendo frigoríficos, así como de restricciones en el uso del agua y los baños. Además, se evidencia la incapacidad de las personas para regular la temperatura de sus habitaciones y llevar alimentos a las mismas (EPSH23-25.05- Usuaria Piloto). Todas estas condiciones dificultan la sensación de autonomía y bienestar de los/las residentes, ya que se ven limitados en su capacidad para tomar decisiones que afectan directamente su calidad de vida³⁷.

Una de las personas entrevistadas del tercer sector enfatizó que *“en las residencias importa más el reglamento del régimen interno que las personas (...) Aquí no se puede consumir, aquí tienes que bajar, aquí te tienes que tomar la medicación, te tienes que duchar, no sé qué, si no, no te doy la asignación”* (EPSH15-10.05- Tercer Sector). Según la persona entrevistada, aparte de la falta de participación en la toma de decisiones, lo que explica su relato es que el incumplimiento de las normas de comportamiento conlleva una sanción como consecuencia. En otro ejemplo surgido en las entrevistas, se menciona que, si una persona usuaria acumula tres faltas, ya no se le brindaría la atención de la trabajadora social. Sin embargo, lo adecuado sería que, en caso de presentar tres faltas adicionales, se le recomendaría que consulte con la trabajadora social para entender las razones detrás de su ausentismo en lugar de aplicar una sanción (EPSH12-19.04- Tercer Sector).

Otras de las exigencias de conducta para ingresar o permanecer en los recursos incluyen condiciones tales como no tener antecedentes de violencia física ni verbal en el centro de acogida, tener autonomía física y psíquica, haber estado poco tiempo en situación de calle y poseer posibilidades realistas de conseguir inserción sociolaboral y vida autónoma.

Las restricciones de comportamiento implican que es probable que la persona usuaria del servicio se encuentre con controles, y que su acceso y salida del mismo esté limitado a horarios específicos. En base a las entrevistas realizadas, ha surgido una clara disconformidad respecto a esta práctica: *“(...) una de las reglas que más les puede conllevar el rechazo es el tener que dar explicaciones de su día a día. Validar sus acciones. Seguir las indicaciones que le ha dado el educador o que le ha dado el trabajador social”* (EPSH1-21.02- Tercer Sector).

Además, la rigidez y falta de empatía al enfrentar situaciones particulares puede generar una sensación de distanciamiento con respecto al uso de los albergues tradicionales. Esta situación se manifiesta especialmente en personas que han estado en una situación de sinhogarismo de manera prolongada, lo que puede dificultar aún más el cumplimiento de las normas establecidas por estos albergues.

Asimismo, como contracara de la rigidez en la normativa, el rechazo a los conflictos propios de la convivencia en una institución es otra de las restricciones que podría asociarse al sinhogarismo. Es decir, los conflictos con otras personas en situación de sinhogarismo se convierten en una de las quejas que podrían suscitarse, y si bien, la flexibilidad en la normativa es lo que permite ampliar el espectro de la población atendida, a la vez, la permisividad respecto de ciertas conductas puede convertirse en

³⁷ WATTS, Beth & BLENKINSOPP, Janice, “Valuing Control over One’s Immediate Living Environment: How Homelessness Responses Corrode Capabilities”, *Housing, Theory and Society*, vol. 39, nº1, 2022, pp. 98-115, p. 109.

motivo de rechazo para algunas personas. De ahí la necesidad de mantener el equilibrio entre flexibilidad y seguridad, entre adaptación a la persona y pautas mínimas de convivencia.

La evitación de conflictos y búsqueda de intimidad conllevan a que haya quienes rechazan el uso de los albergues, ya que evaden el contacto intenso y la vinculación respecto a otras personas en situación sin hogar³⁸. Muchas personas “no se fían de los que suelen estar allí” y les molestan los demás residentes³⁹. Para esta situación, es relevante mencionar que en una de las entrevistas surgió el tema de la molestia por compartir espacio con un gran número de personas (en algunos casos entre 13 o 10 personas)⁴⁰. Algunos entrevistados expresaron sentir desconfianza, mientras que otros destacaron la falta de libertad y dignidad en esta situación. En este sentido, la persona del tercer sector entrevistada resaltó que “(...) *una parte de una pérdida de libertad individual, lo primero. También, probablemente, una pérdida de dignidad. Porque, muchas veces, pues dormir con seis personas en una habitación no es lo ideal*” (EPSH1-21.02- Tercer Sector).

A pesar de estar intrínsecamente sujetos a reglas, los albergues también presentan entornos inherentemente impredecibles y estresantes debido a la naturaleza congregada de sus residentes y las diversas necesidades que estos tienen. La naturaleza colectiva de estos lugares puede resultar en la falta de control sobre el ruido y los encuentros con otros residentes, lo que puede afectar la capacidad de protegerse contra riesgos para la integridad corporal, exposición a la violencia y conflictos, y dificultades para sentirse seguros⁴¹.

En muchos albergues, la falta de intimidad y la sensación de hacinamiento son factores que pueden aumentar la aparición de conflictos interpersonales, a veces incluso ante situaciones insignificantes. Lamentablemente, algunos conflictos pueden llevar a la expulsión de los residentes, convirtiéndola en la última "solución" en situaciones de alta conflictividad o incluso violencia.

En varias de las entrevistas realizadas sobre este tema, ha surgido una importante cuestión: ¿cómo abordar el comportamiento de una persona que perturba la convivencia o el respeto hacia los demás? La respuesta más común ha sido la expulsión; sin embargo, es relevante enfatizar que, según las personas entrevistadas, estos casos se dan en situaciones límites. Por lo general, no se llega a ese extremo. No obstante, uno de los profesionales comentó que su enfoque para proteger a las personas usuarias del recurso, ante una situación agresiva, suele ser una sanción que, de acuerdo con la gravedad, podría llevar a la finalización del alojamiento. Sin embargo, esto plantea un dilema moral, ya que el castigo o la penalización termina privando del alojamiento a una persona en

³⁸ La experiencia de una de las personas usuarias entrevistadas fue sumamente desfavorable. Compartía habitación con otras cinco mujeres y relata que la convivencia resultó ser extremadamente difícil y complicada. Ella comenta que: *hay que estar pendiente de todo porque te pueden robar. Y es muy difícil comunicarse con las otras personas porque la gente está como muy deteriorada* (EPSH32-12.06-Usuaría Institución).

³⁹ COMUNIDAD DE MADRID, *Plan de inclusión de personas sin hogar de la comunidad de Madrid, 2016-2021*, Comunidad de Madrid, p. 34 y 98, disponible en https://www.comunidad.madrid/transparencia/sites/default/files/plan/document/302_387_guia_personas_sin_hogar_0.pdf (última consulta 10 de noviembre de 2023).

⁴⁰ EPSH34-13.06- Usuaría Institución.

⁴¹ WATTS, Beth & BLENKINSOPP, Janice, “Valuing Control over One’s Immediate Living Environment: How Homelessness Responses Corrode Capabilities”, *Housing, Theory and Society*, vol. 39, n°1, 2022, pp. 98-115, p. 105.

situación de sinhogarismo, lo cual contradice el objetivo inicial de trabajar por su mejora y bienestar⁴².

Es importante gestionar alternativas en caso de que se considere la expulsión como medida en el recurso. De esta manera, se asegura que cortar el alojamiento no implique la interrupción de la atención en los demás recursos. Siempre debe existir una puerta abierta para aquellas personas que estén solicitando un mínimo indispensable, proporcionándoles un lugar donde puedan alojarse. Lo que se debe tener en cuenta es cómo integrar a cada individuo dentro de sus características particulares y adaptarse a sus circunstancias y trayectoria vital⁴³. De este modo, se debe reflexionar sobre el destino de las personas que son expulsadas de estos albergues y considerar si sus derechos están condicionados por su buen comportamiento.

2.2.1.2.- Restricciones vinculares y falta de perspectiva de género

La falta de intimidad tiene, además, una arista relacionada con la posible separación de familias, por un lado, y por el otro lado, la imposibilidad de llevar una vida relacional, sexual y de contacto. Por ejemplo, habrá casos donde una pareja tiene que separarse para entrar en un albergue debido a que no pueden entrar juntos, y habrá casos de instituciones que restrinjan la posibilidad de recibir correo, recibir o hacer llamadas y de utilizar internet, por lo cual se vería limitado el derecho de mantener los vínculos y relaciones sociales de las personas en situación sin hogar. Esta situación demuestra que las clasificaciones no son estáticas y cerradas y que se interrelacionan. En este caso, la restricción a tener una vida sexual activa es una restricción encuadrada en la falta de participación en la toma de decisiones de una persona y, además una restricción sexual y/o afectiva encuadrada en las restricciones biológicas.

Como se ha dicho, muchos albergues se organizan según una división de género (*está la zona de hombres y la zona de mujeres. Y entonces las mujeres duermen todas con mujeres y los hombres duermen todos con hombres. Y eso está separado*)⁴⁴ y en la cual no hay cabida para las parejas o las relaciones sexuales. Esta situación se acentúa en unos servicios que mayormente son administrados por diversas confesiones religiosas. Negar el derecho a la intimidad, a disfrutar de la sexualidad, es otro síntoma de cómo los recursos apuntan a lo más básico, a la alimentación y al cobijo. Más de una pareja sin hogar se decanta por la calle pues acudir a los albergues significa perder lo más valioso que poseen: la compañía mutua⁴⁵.

En este sentido, además, es importante pensar desde una perspectiva de la diversidad como, en la oferta de alojamientos tipo albergues, se emplea una segmentación binaria (hombre-mujer) que no se adecua a la diversidad de las personas, lo cual ha generado problemas para aquellos que se identifican dentro del colectivo LGTTBIAQ+ (lesbianas, gays, travestis, transgénero, bisexuales, intersexuales, asexuales, queer y más).

⁴² EPSH16-27.04- Científica; EPSH2-27.02- Tercer Sector.

⁴³ EPSH16-27.04- Científica; EPSH2-27.02- Tercer Sector.

⁴⁴ EPSH32-12.06- Usuaría Institución.

⁴⁵ BACHILLER, Santiago, *Exclusión Social, Desafiliación y Usos del Espacio. Una etnografía con Personas Sin Hogar en Madrid*, Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid, 2008, p. 300.

Estos individuos han enfrentado dificultades para encontrar alojamientos específicos que satisfagan sus necesidades⁴⁶.

Las personas LGTTBIAQ+ experimentan discriminación y rechazo en los albergues, lo que los lleva a evitar acudir a ellos. Por lo tanto, pueden sentir la presión de ocultar su orientación sexual e identidad de género si deciden acudir a alguno de los recursos disponibles. Esto se agrava en ambientes heteronormativos, donde temen ser juzgados por otras personas usuarias no LGTTBIAQ+, y especialmente las personas pertenecientes al colectivo trans. La doble vulnerabilidad de estar sin hogar y enfrentar discriminación afecta negativamente su bienestar emocional y social⁴⁷.

Las entidades LGTTBIAQ+ se ven limitadas al no tener plazas residenciales y se ven obligadas a buscar alternativas de alojamiento, lo que impide dar una respuesta inmediata a las demandas de las personas a las que atienden. Esta falta de atención residencial específica para personas LGTTBIAQ+ también conlleva riesgos adicionales. Las elevadas solicitudes de alojamiento sobrepasan la capacidad de los recursos disponibles, lo que lleva a alojar a estas personas en la red normalizada de recursos para personas en situación sin hogar. Esta situación obliga a muchos de ellos a ocultar su identidad para evitar problemas y estrés adicionales⁴⁸.

Así como la oferta de alojamientos no ha sido suficientemente inclusiva y diversa para atender las necesidades de las personas LGTTBIAQ+ sin hogar, también sucede lo mismo con las particularidades de las mujeres en situación de sinhogarismo. Es crucial abordar estas problemáticas con enfoque inclusivo y sensible a la diversidad para garantizar que todas las personas en situación sin hogar tengan acceso a la intimidad, el respeto y el apoyo que merecen.

Las mujeres y personas diversas sexualmente necesitan especialmente espacios seguros y sensibles al género que aseguren su seguridad y bienestar mental y físico. Es crucial tener en cuenta que muchas de estas personas provienen de contextos de riesgo,

⁴⁶ APOYO+, ASOCIACIÓN ARCÓPILI, COGAM, FUNDACIÓN 26 DE DICIEMBRE, FUNDACIÓN EDDY-G, FUNDACIÓN SAN MARTÍN DE PORRES, IMAGINA MÁS, PROGRAMA MADRILEÑO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN LGTBI, *Informe ejecutivo: Mesa técnica de atención a personas LGTBIAQ+ en riesgo de exclusión residencial en Madrid (MAPER LGTBIAAQ+)*, 2023, p. 5, disponible en <https://fundacion26d.org/wp-content/uploads/2023/05/Informe-MAPER-2022.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023) y GIMÉNEZ RODRÍGUEZ, Silvia, CARBONERO MUÑOZ, Domingo, UGALDE GALERA, Juan Daniel, RODRÍGUEZ PÉREZ, José Gabriel, BENLLOCH SANZ, Pablo, *Estudio sociológico de las personas LGTBI sin hogar en la Comunidad de Madrid*, Madrid, 2019, p. 4, disponible en <https://faciam.org/wp-content/uploads/2020/06/Informe-LGTBI-sin-hogar-18-junio-ok.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

⁴⁷ APOYO+, ASOCIACIÓN ARCÓPILI, COGAM, FUNDACIÓN 26 DE DICIEMBRE, FUNDACIÓN EDDY-G, FUNDACIÓN SAN MARTÍN DE PORRES, IMAGINA MÁS, PROGRAMA MADRILEÑO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN LGTBI, *Informe ejecutivo: Mesa técnica de atención a personas LGTBIAQ+ en riesgo de exclusión residencial en Madrid (MAPER LGTBIAAQ+)*, 2023, p. 6, disponible en <https://fundacion26d.org/wp-content/uploads/2023/05/Informe-MAPER-2022.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

⁴⁸ APOYO+, ASOCIACIÓN ARCÓPILI, COGAM, FUNDACIÓN 26 DE DICIEMBRE, FUNDACIÓN EDDY-G, FUNDACIÓN SAN MARTÍN DE PORRES, IMAGINA MÁS, PROGRAMA MADRILEÑO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN LGTBI, *Informe ejecutivo: Mesa técnica de atención a personas LGTBIAQ+ en riesgo de exclusión residencial en Madrid (MAPER LGTBIAAQ+)*, 2023, p. 12, disponible en <https://fundacion26d.org/wp-content/uploads/2023/05/Informe-MAPER-2022.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

violencia de género y situaciones estresantes, lo que exige un enfoque especializado para ayudarles a recuperar la confianza y acceder a los recursos de la red⁴⁹.

La perspectiva de género es fundamental para abordar de manera adecuada el tema del sinhogarismo. Existe una clara disparidad de género en las razones que llevan a las personas a quedarse sin hogar. Entre las mujeres, un preocupante 22% se encuentra en esta situación debido a haber sufrido violencia, tanto hacia ellas mismas como hacia sus hijos/as. En contraste, este porcentaje disminuye significativamente al 8,5% en el caso de los hombres. Estos datos sugieren que el fenómeno del sinhogarismo en mujeres está estrechamente vinculado a la violencia de género⁵⁰.

Incluso, aunque este problema afecta principalmente a hombres, no se debe pasar por alto que las mujeres también están expuestas a procesos de exclusión social. Históricamente, la exclusión social femenina ha sido ignorada, lo que ha resultado en que las dificultades que enfrentan se manifiesten principalmente en áreas como las estructuras familiares, comedores sociales y el acceso a alimentos, en lugar de ser más visibles en el espacio público o en los centros de atención para personas en situación sin hogar, que son las formas más notorias de esta problemática. Es esencial reconocer y abordar todas las dimensiones de la precariedad que afectan a las mujeres en situación de sinhogarismo, a fin de promover soluciones más integrales y equitativas⁵¹.

Como, principalmente, los recursos de emergencia (albergues, centros de acogida, etc.) tienen un diseño generalista, y pueden ser percibidos como espacios masculinizados, esta situación podría desincentivar que las mujeres recurran a ellos. Las mujeres que viven en la calle tienden a ocultar su género, para disminuir el riesgo de sufrir agresiones. Es posible que, por motivos similares, dejen también de acudir a recursos de emergencia cuando éstos no son específicos para mujeres⁵².

La problemática del sinhogarismo femenino, aunque menos visible, representa un extenso desafío de exclusión residencial que, en gran medida, permanece oculto. Las mujeres que enfrentan esta situación tienen necesidades más complejas en comparación con los hombres en circunstancias similares, y su camino hacia la exclusión a menudo se ve influenciado por factores distintos, especialmente aquellos de índole relacional. Es evidente que los recursos actualmente destinados a personas en situación sin hogar no están adecuadamente adaptados para abordar las necesidades específicas de las mujeres en esta situación. Es crucial promover una mayor comprensión de esta problemática y

⁴⁹ AREA DE FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL, AYUNTAMIENTO DE MADRID, *Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las personas en situación de Sinhogarismo 2022-2027*, 2022, p. 29, disponible en https://transparencia.madrid.es/FWProjects/transparencia/PlanesYMemorias/Planes/ServiciosSociales/Ficheros/EstrategiaSinhogarismo2022_2027.pdf (última consulta 10 de noviembre de 2023).

⁵⁰ DIRECCIÓN GENERAL DE DIVERSIDAD FAMILIAR Y SERVICIOS SOCIALES, MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030, GOBIERNO DE ESPAÑA, *Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030*, 2023, p. 45, disponible en <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/ENPSH2023-2030.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

⁵¹ DE LA FUENTE-ROLDÁN Iria Noa, “La realidad conceptual del sinhogarismo. Reflexiones para un abordaje comprensivo”, *Cuadernos de Trabajo Social*, nº1, vol. 36, 2023, pp. 61-71, p. 62-63.

⁵² GOBIERNO DE CANTABRIA, *Estrategia de inclusión para las personas sin hogar*, 2022, p. 15, disponible en <https://www.serviciosocialescantabria.org/uploads/documentos%20e%20informes/Estrategia%20de%20Inclusi%C3%B3n%20para%20las%20Personas%20Sin%20Hogar.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

trabajar en soluciones que contemplen las particularidades de género para garantizar una atención adecuada a todas las personas en esta situación de vulnerabilidad⁵³.

Las mujeres que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad en sus hogares, suelen buscar diferentes alternativas de alojamiento en comparación con los hombres. Estas estrategias suelen mantenerse en secreto y ocultas dentro de la esfera privada. De esta manera, existe una forma de falta de vivienda que no es fácilmente visible y se experimenta en la intimidad de los hogares, alejada de las calles. Esta situación se presenta con el objetivo de evitar espacios que las mujeres perciben como hostiles, como las calles o ciertos refugios nocturnos⁵⁴.

En este sentido, las mujeres evitan los refugios de emergencia para personas en situación sin hogar, ya sea por miedo o porque estos servicios no satisfacen sus necesidades específicas relacionadas con el género. Aquellas mujeres que se encuentran sin hogar intentan ocultar su género y tienden a confiar en acuerdos informales, como quedarse con amigos, familiares o conocidos, a menudo en viviendas inseguras, lo que hace que su situación de falta de hogar pase desapercibida. Esto da lugar a una falta de visibilidad y un compromiso insuficiente de los servicios destinados a las personas en situación sin hogar, lo que conlleva a que las mujeres en situación de vulnerabilidad reciban una atención menos efectiva, dejándolas sin el apoyo necesario⁵⁵.

Es fundamental analizar y comprender las dimensiones específicas que impulsan el sinhogarismo femenino. Es necesario cuestionar los enfoques predominantemente masculinos utilizados para abordar esta realidad y adoptar perspectivas más amplias que consideren diferentes formas y contextos de falta de vivienda, alejándose de la imagen estereotipada que históricamente se ha centrado en los hombres.

Durante una entrevista realizada a una persona académica experta en el ámbito del sinhogarismo, reafirmó un tema ampliamente debatido sobre la masculinización de los recursos. En sus palabras, expresó lo siguiente: “*lo que vemos en la red es que fundamentalmente está diseñada para los hombres. Y atiende, fundamentalmente, hombres. Una masculinización de ese modelo*” (EPSH8-28.03-Científico).

Una visión negativa y estereotipada de las personas en situación sin hogar se basa en la idea de que son principalmente hombres adultos con problemas de salud mental, adicciones y dificultades familiares que viven en espacios públicos. Esta perspectiva tiende a ignorar otras realidades, como la situación de las personas jóvenes y, especialmente, las mujeres sin hogar. A pesar de que el sinhogarismo femenino es cada vez más común, suele ser invisibilizado en el debate público⁵⁶.

La perspectiva de género es esencial en esta discusión, ya que influye en la distribución desigual de recursos y en cómo cada persona participa en las dinámicas

⁵³ DIRECCIÓN GENERAL DE DIVERSIDAD FAMILIAR Y SERVICIOS SOCIALES, MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2023, GOBIERNO DE ESPAÑA, *Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030*, 2023, p. 63, disponible en <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/ENPSH2023-2030.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

⁵⁴ MATULIC DOMANDZIC, María Virginia, DE VICENTE ZUERAS, Irene, BOIXADÓS PORQUET, Adela y CAÏS FONTANELLA, Jordi, “Las mujeres sin hogar: realidades ocultas de la exclusión social”, *Trabajo Social Global – Global Social Work*, vol. 9, nº 16, 2019, pp. 49-68, pp. 53-54.

⁵⁵ BRETHERTON, Joanne y PLEACE, Nicholas, “Women and Rough Sleeping: A Critical Review of Current Research and Methodology”, *University of York*, 2018, pp.1-46, pp. 13-15.

⁵⁶ DE LA FUENTE-ROLDÁN, Iria Noa, “La realidad conceptual del sinhogarismo. Reflexiones para un abordaje comprensivo”, *Cuadernos de Trabajo Social*, nº1/vol. 36, 2023, pp. 61-71, pp. 62-63.

políticas, económicas y sociales. La exclusión social que afecta a las mujeres sin hogar no es aleatoria, sino que es el resultado de la intersección de diversas desigualdades que las llevan a espacios distintos de los tradicionalmente asociados con el sinhogarismo masculino. En este caso, “*si hablamos de forma diferencial, muy probablemente hay algo que tiene un papel muy importante en la llegada a la situación de las mujeres en situación sin hogar, que es de forma genérica la violencia de género. De forma más específica, la violencia ejercida en el ámbito de la pareja*” (EPSH8-28.03-Científico).

Para comprender plenamente esta problemática, se debe adoptar un enfoque interseccional que incluya, además, aspectos como la etnia, raza y migración, en lugar de reducir el sinhogarismo a una imagen estática y masculinizada. Esto permitirá tener una comprensión más completa y justa del fenómeno.

Finalmente, resulta relevante destacar la situación de las mujeres en situación de sinhogarismo que son madres de hijos e hijas menores de edad. En general, entre el 50% y el 80% de las mujeres en situación de falta de vivienda, que se encontraban alojadas en refugios o albergues, fueron clasificadas erróneamente como mujeres sin hijos, a pesar de tenerlos y vivir separadas de ellos en otro lugar⁵⁷. Y, se ha observado que, en muchos casos, estas mujeres han experimentado sentimientos negativos debido al excesivo control impuesto por las reglas en algunos recursos, lo que ha limitado sus movimientos e interacciones con sus hijos e hijas, generándoles una sensación de falta de control sobre sus vidas. Además, algunas de ellas han expresado su descontento con los recursos de alojamiento mixtos, sobre todo aquellas que han vivido situaciones de violencia de género⁵⁸.

Por lo tanto, es crucial que las intervenciones sociales y psicológicas en los centros de alojamiento tengan en cuenta no solo las características individuales de estas mujeres, sino también su condición de madres. La relación, separación o ausencia de contacto con sus hijos/as puede haber sido otro factor estresante en sus vidas, lo cual puede influir en sus procesos de recuperación y mejora⁵⁹.

La organización del espacio de los recursos impone limitaciones en la toma de decisiones de las personas que los utilizan, ya que no tienen la posibilidad de influir en su disposición. Es decir, al ingresar al edificio, la persona se ve condicionada por el espacio, con escasa capacidad para interactuar, transformarlo o adaptarlo según sus necesidades. En este sentido, la falta de perspectiva de género respecto a la disposición del espacio y las medidas implementadas también pueden considerarse como restricciones organizativas.

⁵⁷ PIQUERAS LAPUENTE, Susana, *Maternidad en situación de sin hogar: características de mujeres en situación sin hogar madres de hijos/as menores en Madrid*, Tesis doctoral, Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares, 2020, p. 128.

⁵⁸ PIQUERAS LAPUENTE, Susana, *Maternidad en situación de sin hogar: características de mujeres en situación sin hogar madres de hijos/as menores en Madrid*, Tesis doctoral, Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares, 2020, pp. 86-87.

⁵⁹ PIQUERAS LAPUENTE, Susana; PANADERO HERRERO, Sonia y VÁZQUEZ CABRERA, José Juan, “Maternidad y situación sin hogar: Diferencias entre mujeres madres y no madres en situación sin hogar”, *en Revista de Investigaciones Feministas*, 11(1), 2020, pp. 113-124, p. 122.

2.2.2.- Culturales y organizativas

2.2.2.1.- Restricciones de acceso y movimiento

Se justifican en pro del orden, supuesta seguridad y necesidad de gestión en los albergues o centros de acogida. Estas limitaciones pueden incluir el acceso restringido a ciertas áreas dentro de la institución, la imposición de horarios estrictos para entrar o salir del lugar, así como la regulación de ciertos servicios o actividades como alimentación, uso de espacios comunes, limpieza y orden de las áreas. Incluso se pueden restringir las actividades de ocio.

Entre los motivos registrados, los principales argumentos que explican las reticencias de las personas respecto al uso de los albergues son los horarios y las limitaciones en el tiempo de estancia en estos recursos de alojamiento. Los horarios marcan tanto la salida como la entrada al albergue⁶⁰ y el escaso margen de flexibilidad en su implementación parece estar más relacionado con las necesidades organizativas de los albergues que con las necesidades reales de las personas alojadas.

Es interesante cómo, durante una entrevista con una persona responsable del tercer sector, se enfatiza que efectivamente en que *“las instituciones son sistemas que en cierto sentido velan por sí mismos”*. Es decir, que *“en los contextos institucionales por lo general pues eso, si a las 9 cierra la puerta, pues a las 9 cierra la puerta, y si intentas flexibilizar esto te van a dar 8000 razones por lo que no se puede, porque (...) una institución vela por su mantenimiento (...). Entonces las personas acaban relegándose y acaban pues eso, o te adaptas o no. Y no queda más. Y si te adaptas demasiado pues te institucionalizas, o sea que eso está ahí”* (EPSH12-19.04-Tercer Sector).

Como se ha estado diciendo, el horario no es una elección personal, sino que está regulado por la institución, priorizando el funcionamiento y control social por encima de la adaptación a las necesidades individuales. Esto puede limitar la promoción de la autonomía, ya que en ocasiones la institución busca albergar a las personas según sus propias reglas, imponiendo un control sobre su tiempo y, en muchos casos, sancionando a quienes lo incumplen. Esto queda demostrado mediante la respuesta de una de las personas usuarias, quien expresó que, según la norma te debes *“levantar a las 7 de la mañana, a las 7 y media, a las 9 te tomas la medicación, desayunan, a las 1 tienes que estar dentro, comes, a las 4 puedes salir, y a las 8 tienes que estar allí, a las 8 de la noche. Ya no puedes salir hasta el día siguiente. Una vez que falles un día, pues se ha acabado el CAM -centro de acogida municipal-”* (EPSH26-05.06-Usuario Piloto). Asimismo, existen personas que no logran adaptarse a estas medidas tan rigurosas, lo que las lleva a entrar y salir de los centros repetidamente en diferentes momentos.

En muchos casos, los albergues presentan restricciones en sus horarios y días de uso, lo que lleva a que algunas personas prefieran evitarlos por temor a perder su lugar en la calle. Por ejemplo, aquellos que encuentran un sitio en un cajero o en un banco de la plaza y luego acuden al albergue, podrían perder su espacio en la calle al finalizar su estancia en el albergue, por lo que optan por dormir en la calle. Esta situación está relacionada con la temporalidad de los servicios normalizados, ya que, para algunas personas, acceder a un recurso temporal implicaría renunciar a otro espacio en la ciudad,

⁶⁰ En ciertos casos, las personas se ven obligadas a esperar en la puerta hasta que esta sea abierta, y una vez adentro, ya no les está permitido salir nuevamente (EPSH12-19.04- Tercer Sector).

la calle o el barrio, donde ya han establecido una red vecinal y conocen a las personas de la zona⁶¹.

Por tanto, la oferta de un recurso temporal no se ajusta a sus estrategias de supervivencia, lo que los lleva a rechazar dichos servicios y optar por permanecer en la calle, a pesar de las dificultades y riesgos que esto pueda implicar. Como prueba, del resultado de una de las entrevistas se destacó que *“si la estancia no va a ser prolongada y es temporal puedes perder un lugar de pernocta que es, bueno desde la perspectiva de la seguridad, a lo mejor tú estás pernoctando en un lugar que dentro de la hostilidad que supone pernoctar en calle pues a lo mejor es un lugar que es seguro, que además la trama vecinal te hacen ciertos soportes, te da comida, te da alguna manta, hablan contigo y claro si tú te vas a ir para una estancia temporal limitada pues a lo mejor piensas que no te va a valer la pena porque te va a quitar otro ese sitio, yo creo que eso es un tema que nos cuesta mucho pero es que eso de alguna manera su espacio, es el que han podido hacer”* (EPSH10-20.04-Municipal).

La temporalidad de los albergues genera una falta de apropiación del espacio, convirtiéndolos en lugares de paso, habitaciones inseguras que no ofrecen certeza de ser permanentes o constituir una vivienda. Esto crea una excepcionalidad en su uso y, además, la configuración misma de los albergues no permite que las personas dispongan de un espacio privado que promueva su individualización, lo que aumenta la despersonalización y disminuye el sentido de pertenencia.

Otra restricción justificada desde una perspectiva organizativa está relacionada con ciertos servicios sociales dirigidos a personas en situación sin hogar, quienes intentan evitar que las personas usuarias circulen entre diferentes recursos y, por lo tanto, buscan retenerlos en una institución específica de referencia, generalmente la primera donde fueron registrados. Esto puede representar un obstáculo para acceder a un centro de acogida si una persona ha visitado varios albergues y es rechazada por "pertener" al primer centro donde fue inscrita⁶². Sin embargo, a diferencia de lo mencionado anteriormente, existe otro obstáculo para que las personas en situación de calle puedan acceder a los recursos destinados a este grupo. Se trata de la obligación de transitar por diversos servicios, instituciones y redes de atención, a los cuales deben adaptarse y responder para poder hacer uso y disfrute de sus derechos. La entrevista con una de las personas usuarias refuerza esta observación al comentar que, en ciertos albergues, se les permite quedarse solo por una semana antes de tener que partir, mientras que en otros solo les dan 3 días. Es evidente que las políticas varían de un albergue a otro. De hecho, mencionó que, en algunas ocasiones, cuando no encontraba alojamiento en un albergue, se veía obligada a pasar la noche en la calle (EPSH43-23.06- Usuario Piloto).

Es relevante destacar la existencia de distintos tipos de albergues, cada uno con su propia normativa y, por lo tanto, con diferente grado de flexibilidad en cuanto a horarios.

⁶¹ *Si te digo la verdad, tengo más familia en la calle que en mi propia familia* (EPSH34-13.06- Usuaría Institución).

⁶² BACHILLER, Santiago, *Exclusión Social, Desafiliación y Usos del Espacio. Una etnografía con Personas Sin Hogar en Madrid*, Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid, 2008, p. 109.

2.2.2.2.- Restricciones de pertenencias y mascotas

En cuanto a las restricciones de pertenencia, estas hacen referencia a la limitación de la cantidad o tipo de pertenencias personales que las personas pueden tener en la institución. Para aquellos que se encuentran en situación de sinhogarismo, la exposición constante a los recursos pone en riesgo sus bienes esenciales⁶³. Por tanto, es imperativo asegurar que sus posesiones personales fundamentales no sean confiscadas mientras están en la calle o en centros de ayuda. Para mitigar este problema, se debería implementar la disponibilidad de consignas en ciertos centros, donde las personas en situación sin hogar puedan almacenar de forma segura su documentación, objetos esenciales y herramientas de trabajo. De esta manera, se eliminarían obstáculos innecesarios y se proporcionaría un espacio seguro para preservar sus pertenencias más valiosas.

Otro aspecto importante es permitir el acceso a los albergues con mascotas. Cuando una persona tiene una mascota y no se le permite ingresar con ella a la institución, esta limitación se convierte en una restricción significativa. Los perros o gatos pueden ser una fuente emocional vital para las personas, y prohibirle el acceso a un centro de acogida implica forzar a las personas a elegir entre un techo o un afecto. Si los recursos cuentan con un lugar donde puedan ingresar con sus animales, es probable que más personas acepten acceder a los servicios sociales.

El tema de las mascotas ha surgido en varias de las entrevistas, y diferentes sectores han compartido sus perspectivas al respecto. A continuación, dos relatos que ejemplifican las posturas respecto al tema. Por un lado, se hace mención a la importancia de garantizar la compañía de una mascota, pero remarcando su complejidad: “(...) *son pocas las viviendas que permitimos poder acceder con animal de compañía, ¿vale?. Pero en las pocas que lo hemos hecho eso ha sido un problema de convivencia, sobre todo el tema de perros. Esto sí que provoca y además a nosotros nos cuesta abrirnos a facilitar ese acceso, y también es verdad que esto está siendo un problema para algunas personas que se quedan sin hogar. El no estar dispuestos a desprenderse de su animal y no encontrar acceso en nuestros programas de alojamiento, nuestros y de muchísimas más entidades y ayuntamientos, pero la experiencia nuestra es que provocan dificultades de convivencia estas situaciones*” (EPSH3-13.03- Tercer Sector).

Y, por otro lado, se remarca la dificultad que conlleva asistir a uno de los recursos con mascotas. No se trata simplemente de obtener el permiso para ingresar, sino también de asegurar los cuidados adecuados para el animal. Durante la entrevista, la persona responsable de la gestión de la Administración pública local en el tema de personas en situación sin hogar destacó lo siguiente: “*El tema clásico de los animales de compañía, que además es un tema que nosotros aquí en algunos servicios tú puedes ir con tu animal de compañía pero claro no de cualquier manera, y esto también hay que trabajarlo, porque claro, en el momento que en un servicio concertado con el ayuntamiento o del propio Ayuntamiento de Barcelona entra alguien con su mascota y nosotros tenemos que velar que el vínculo con la mascota sea correcto, que esa mascota esté desparasitada, que además siga una vacunación, y nosotros tenemos un convenio con el Colegio de veterinarios (...) intentamos transmitirle que además de ese vínculo afectivo pues esta*

⁶³ Una de las personas entrevistadas enfatizó que aquellos en situación de calle también poseen pertenencias personales, y sugirió que los albergues deberían considerar la posibilidad de proporcionar espacios de almacenamiento o trasteros para estas pertenencias. Esta perspectiva pone de relieve que, a pesar de encontrarse en una situación de vulnerabilidad, las personas sin hogar también tienen posesiones que merecen ser tomadas en cuenta y respetadas (EPSH27-08.06- Usuaría Piloto).

*mascota necesita también unas revisiones, y eso está cubierto no les implica para ellos ningún coste. Pero bueno eso es algo que también lo hemos de acompañar, tenemos que acompañarlo dentro de la gestión del centro, luego hay alguna persona del centro que también que es alérgica o que tiene una fobia al perro (...)*⁶⁴.

Sin embargo, durante la entrevista con uno de los centros de acogida, surgió un ejemplo destacable de buena medida. Este centro se enorgullece de ser pionero en España al permitir la entrada de animales, lo que significa que las personas usuarias pueden acudir al centro de día junto con sus mascotas. Esta medida ha demostrado ser de gran utilidad, ya que, si no pueden llevar a sus perros al centro, se ven impedidos de acudir a citas importantes como visitas al psiquiatra, al psicólogo, entrevistas de trabajo, entre otros. Al cuidar de los animales en el centro, se les brinda la posibilidad de atender sus responsabilidades personales sin preocupaciones adicionales (EPSH2-27-02- Tercer Sector).

En resumen, los albergues pueden ser mal valorados por las personas en situación sin hogar debido a ciertos aspectos relacionados con la convivencia entre los residentes, la falta de privacidad y los horarios inadecuados. Además, las estrictas normas impuestas en estos lugares, aunque quieran justificarse en el mantenimiento del orden pueden dar lugar a un trato paternalista hacia quienes los ocupan. Es una relación que se da en parámetros de dominación, de verticalidad, de yo mando, yo tengo los criterios, si no los cumples vas a la calle, es parte de una lógica disciplinaria, donde muchas veces prima más que haya orden en el establecimiento que las necesidades de las personas.

Una propuesta consistiría en dotar a los alojamientos y servicios destinados a personas en situación sin hogar de un sistema de reclamaciones y quejas, que permita a las personas usuarias expresar sus inquietudes y que se tomen medidas adecuadas en respuesta a ellas.

Igualmente, es importante reconocer la agencia de las personas en situación de sin hogar y comprender que, a pesar de las limitadas opciones que enfrentan, se toman decisiones racionales dentro del contexto de su situación de vulnerabilidad. Sin embargo, es fundamental ser conscientes de que esta “voluntariedad” o “agencia” puede surgir en un entorno donde las alternativas son escasas debido a la exclusión y la falta de oportunidades que han enfrentado. Es decir, aunque aparentemente estas decisiones pueden parecer fruto de una voluntad propia, en realidad, resulta paradójico pensar en términos de capacidad de elección cuando no cuentan con opciones viables.

El sistema los ha expulsado y los ha forzado a vivir en la calle, por lo que si lo que se les ofrece no es adecuado o no es lo que necesitan, es comprensible que lo rechacen. En lugar de simplemente asumir que "no quieren" aceptar ayuda, debe considerarse la falta de alternativas viables a las que se enfrentan y las dificultades que esto conlleva. Debe abordarse la problemática desde una perspectiva más comprensiva y empática, teniendo en cuenta las complejidades que enfrentan las personas en situación sin hogar en su día a día.

“Es como el que dice: ‘no, es que está en la calle porque quiere’, no. Yo no he conocido a gente que esté en la calle porque quiere, yo he conocido a la gente que ha decidido estar en la calle frente a la otra alternativa, que es: me voy a campaña de frío, ahí, allí, a hacinarme con 200 o 100 personas” (EPSH8-28.03-Científico). (...) *también hay que respetar los procesos de la gente y que quien no quiere vivir en la calle no tiene porqué querer vivir en un recurso residencial* (EPSH5-08.05-Tercer Sector).

⁶⁴ EPSH10-20.04- Municipal.

La “voluntariedad” o “agencia” en la decisión de institucionalización debe ser cuidadosamente comprendida, ya que es un aspecto distintivo en el caso de las personas en situación sin hogar. En este sentido, las decisiones tomadas por estas personas juegan un papel central. Esto implica que, por lo general, la elección de acceder a instituciones proviene de la propia persona sin hogar, a menos que otras circunstancias intervengan en el proceso.

Sin embargo, no significa que estas decisiones no se vean afectadas por restricciones significativas. En la mayoría de los casos, estas elecciones se enmarcan en contextos de escasas alternativas y en un sistema de respuesta al sinhogarismo insuficiente, lo cual condiciona el entorno en el que se toman estas decisiones.

En conclusión, resulta relevante analizar la situación de las personas en situación sin hogar desde una perspectiva más amplia y considerar las limitaciones y restricciones que enfrentan al tomar decisiones sobre su alojamiento. No conviene asumir que la elección de rechazar ciertos lugares se debe únicamente a una falta de voluntad, sino que podría estar influenciada por la falta de opciones y oportunidades a las que se enfrentan debido a las circunstancias que han llevado a su situación de sinhogarismo.

3.- Análisis de alternativas al uso de restricciones en otros países

Hace unos veinticinco años, en EE. UU., se comenzó a desarrollar un modelo de intervención social con personas en situación sin hogar que se diferenciaba del tradicional albergue o refugio para transeúntes. Este nuevo enfoque, conocido como *Housing First*, se basaba en la experiencia de estos centros y en la aparente ineficacia de asignar recursos principalmente a albergues como respuesta. Se tomó en cuenta la investigación sobre las condiciones, necesidades y demandas de las personas en situación sin hogar, y se puso en marcha una forma de acción social que abordaba radicalmente el sinhogarismo: se buscaba primero cubrir la necesidad de vivienda de la manera más rápida y estable posible y luego ofrecer el apoyo social necesario en el propio domicilio de la persona. Esto reducía el tiempo en la calle de las personas sin alojamiento, mejoraba la asistencia social, dignificaba sus vidas y prevenía futuras situaciones de falta de vivienda.

El enfoque *Housing First* opta por proporcionar directamente alojamiento permanente en pisos individuales en lugar de tratamientos que involucren viviendas de transición. Algunos países europeos, como Suecia, el Reino Unido, Dinamarca y Finlandia, han implementado un modelo de alojamiento en habitaciones individuales en todos los equipamientos para personas en situación sin hogar, buscando brindar un cierto nivel de intimidad y privacidad a los atendidos.

Algunas políticas públicas, como la Estrategia Nacional de Noruega para prevenir y combatir el sinhogarismo, ya han hecho sustantiva esta forma de entender el problema. La perspectiva que prioriza el acceso o mantenimiento de la vivienda en la intervención con las personas en situación sin hogar, sin el menoscabo de los servicios adicionales que cada persona precise, *the housing first approach*, se encuentra en la base de estas intervenciones en el marco europeo⁶⁵.

⁶⁵ CABRERA CABRERA, Pedro José y RUBIO, María José, “Las personas sin hogar hoy”, *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 75, 2008, pp. 51-74, p. 70.

En Francia, existen las *Résidences Sociales* que ofrecen alojamiento inicialmente por hasta dos años, pero renovable. La atención y la modalidad de la estancia son más individualizadas, proporcionando una habitación amueblada para cada persona usuaria, pero con servicios y áreas comunes disponibles. Estas residencias sociales representan un paso más avanzado hacia la vivienda independiente y están dirigidas principalmente a personas en situación sin hogar con problemas de acceso a la vivienda pero con un nivel considerable de autonomía⁶⁶.

En el Reino Unido, existen los *Floating Support Services* o servicios ambulatorios, que trabajan en conexión con los centros de alojamiento para personas en situación sin hogar y buscan encontrar viviendas dignas donde puedan vivir⁶⁷.

Dentro de las alternativas a los albergues o centros de acogida, que buscan garantizar el derecho a la vivienda, se encuentran:

- a) Viviendas de transición: programas que ofrecen alojamiento temporal a personas en situación sin hogar mientras buscan una vivienda permanente.
- b) Viviendas compartidas: programas donde personas en situación sin hogar comparten vivienda con otros en una situación similar, generando un sentido de comunidad.
- c) Enfoques de vivienda primero: proporcionar viviendas permanentes a personas en situación sin hogar de manera inmediata, sin restricciones previas, y luego brindar servicios de apoyo según sus necesidades.
- d) Viviendas de bajo costo: construcción de viviendas asequibles para personas de bajos ingresos, incluyendo personas en situación sin hogar.

La importancia de la vivienda en los procesos de desinstitucionalización es indiscutible. Satisfacer el derecho a una vivienda adecuada es clave para evitar la institucionalización alejada de los derechos y evitar consecuencias indeseadas de la desinstitucionalización. La falta de hogar no solo es una cuestión de carencia material de vivienda, sino también de carencia del aspecto social de la vivienda, que incluye establecer una familia, relaciones sociales y participar en la vida comunitaria.

Esta situación no solo dificulta el acceso a servicios, sino que también paraliza la participación de las personas en situación de sinhogarismo, limitando su capacidad de tomar decisiones, proponer mejoras en los servicios, asociarse o colaborar en el ciclo de las políticas públicas⁶⁸.

La posesión de una vivienda es necesaria, pero no suficiente para tener un hogar. Debe ir acompañada de otras medidas que requieren una voluntad política y social, como trabajo digno, asistencia personal y accesibilidad en la comunidad. La vida en la comunidad implica un uso normalizado de recursos y servicios de atención, por lo que es importante que la transición hacia otros modelos incluya una capacitación y sensibilización de la sociedad en su conjunto.

En conclusión, el enfoque *Housing First* y otras alternativas a los albergues han demostrado ser valiosos en el abordaje del sinhogarismo, priorizando el acceso a una

⁶⁶ CABRERA CABRERA, Pedro José y RUBIO, María José, “Las personas sin hogar hoy”, *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 75, 2008, pp. 51-74, p. 71.

⁶⁷ CABRERA CABRERA, Pedro José y RUBIO, María José, “Las personas sin hogar hoy”, *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 75, 2008, pp. 51-74, p. 71.

⁶⁸ DIRECCIÓN GENERAL DE DIVERSIDAD FAMILIAR Y SERVICIOS SOCIALES, MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2023, GOBIERNO DE ESPAÑA, *Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030*, 2023, p.83, disponible en <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/ENPSH2023-2030.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

vivienda adecuada y ofreciendo el apoyo necesario para ayudar a las personas a reconstruir sus vidas. La vivienda es un derecho fundamental que debe garantizarse para evitar la exclusión social y fomentar la participación activa en la comunidad.

4.- Recomendaciones de alternativas al uso de restricciones

Como alternativas y propuestas a las restricciones analizadas en los albergues y centros de acogida, resulta fundamental contar con un sistema de alojamiento flexible y diverso que se adapte a las diversas necesidades y preferencias de las personas en situación sin hogar. Esto podría incluir viviendas unipersonales o para pequeños grupos y familias, así como otros centros residenciales de diferentes tamaños.

La idea clave es apostar por un modelo de alojamiento que replique las condiciones de un hogar, con el objetivo de evitar la estigmatización y promover una mayor normalidad social para las personas en situación sin hogar⁶⁹. Es esencial garantizar el derecho a la intimidad, proporcionando habitaciones individuales siempre que sea posible y espacios comunes que no estén superpoblados.

Los alojamientos deben asegurar que las personas en situación sin hogar que conviven con su pareja tengan la intimidad necesaria, sin discriminación de género. También es importante considerar la privacidad para momentos delicados, como el final de la vida.

Asimismo, se propone aplicar el criterio de especialización, de manera que los recursos disponibles se ajusten a las diferentes necesidades de las personas en situación sin hogar, tomando en cuenta la diversidad cultural y religiosa. Esto podría implicar establecer recursos especializados de atención para diferentes perfiles, como jóvenes y personas con discapacidad psicosocial.

Para lograr una mayor calidad de atención, es esencial disponer de más residencias especializadas con un menor número de personas por habitación, especialmente para aquellos que requieren condiciones específicas debido a la edad, dependencia, tratamientos especializados o protección contra la violencia.

En cuanto a la atención en instituciones, esta debe basarse en principios universalistas y orientarse hacia un servicio transparente, profesional, digno y técnicamente orientado. Para lograrlo, se sugiere:

- Facilitar el acceso directo a los centros de alojamiento sin limitaciones horarias ni requisitos adicionales.
- Crear residencias de pequeñas dimensiones diseñadas para atender necesidades específicas, como adicciones, alcoholismo y salud mental.
- Fomentar la autonomía y flexibilidad de las personas usuarias, por ejemplo, mediante comedores de autoservicio o albergues de horario y acceso abierto sin restricciones. En este sentido, durante una de las entrevistas llevada a cabo con una persona representante del tercer sector, surgió una alternativa a las restricciones tan rigurosas de los horarios. Una de las propuestas mencionadas consiste en ampliar dichos horarios, permitiendo así una mayor flexibilidad para las actividades y servicios que

⁶⁹ Durante las entrevistas, una de las personas usuarias destacó la cuestión de la estigmatización y expresó su fuerte deseo de integrarse plenamente y alcanzar autonomía. De acuerdo con su relato: (...) *la gente te mira raro, porque vas con un saco o con una mochila, entonces... Y claro, a eso me refiero, a integrarte en una vida, ¿sabes? Que tengas tu vivienda, que cuando quieres sale, cuando no quieres no sale* (EPSH43-23.06- Usuario Piloto).

se brindan, por ejemplo: “*el desayuno, se pone a las seis de la mañana y se retira a las diez y media de la mañana y cada uno desayuna cuando quiere*” (EPSH15-10.05-Tercer Sector).

- Desarrollar y poner en marcha un protocolo que permita a las personas usuarias de los alojamientos acceder con sus mascotas, dado el significativo vínculo afectivo entre las personas en situación sin hogar y sus animales de compañía. Un ejemplo destacado de esta iniciativa es el nuevo Servicio Integral Sarrià. En consonancia con la Medida de Gobierno para prevenir el sinhogarismo femenino, aprobada en enero de 2020, se ha habilitado la posibilidad de que las mujeres usuarias cuenten con la compañía de un animal⁷⁰.
- Establecer un nuevo Servicio de Perreras para brindar asistencia sanitaria a las mascotas de las personas en situación sin hogar y garantizar que estén en condiciones adecuadas para ser admitidas.
- Ser flexibles en la aceptación de pertenencias para favorecer la incorporación social de las personas en situación sin hogar a entornos que los alejen de la calle.
- Facilitar que las personas en situación sin hogar puedan disponer de consignas en algunos centros para la custodia de su documentación y objetos esenciales.
- Promover actividades de ocio y expresión artística, literaria o social para generar iniciativas cargadas de sentido y sabiduría práctica.
- Fomentar el establecimiento de centros activos de día como espacios en los que las personas reconstruyen una red de relaciones que aumenten sus habilidades y disposiciones sociales realizando actividades de mejora y participación social.
- Establecer estándares mínimos de calidad que dignifiquen la atención a las personas en situación de sinhogarismo, incluyendo las condiciones físicas del local, el equipamiento, el mobiliario y el número de profesionales involucrados.
- Incentivar la salida de la calle de forma personal e individualizada. Es decir, generar alternativas realistas y adaptadas a las situaciones personales de quienes han hecho de la calle su medio de vida habitual.
- Favorecer la implicación de las administraciones con competencia en materia de vivienda para facilitar el acceso de las personas en situación sin hogar a la vivienda pública o privada.
- Procurar, en el menor tiempo posible, alojamiento a las familias con menores a su cargo en viviendas autónomas semituteladas.
- Mejorar la atención que se presta a determinados perfiles de personas en situación sin hogar: migrantes, personas con discapacidad o enfermedad mental, jóvenes, mujeres, personas LGTBI, etc. Impulsar el establecimiento de recursos especialmente dirigidos a mujeres.
- Elaborar una guía de recursos con información integral, accesible y comprensible de la red de recursos existentes en cada localidad.
- Promover el establecimiento de Reglamentos de funcionamiento para centros públicos o dependientes de entidades sociales como instrumento para garantizar los derechos y deberes de las personas usuarias.
- Mejorar la capacidad de adaptación y proporcionar la suficiente flexibilidad en los apoyos y servicios ofrecidos en el sistema de atención a personas en situación sin

⁷⁰ Ajuntament de Barcelona, Servei de Premsa <https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/2023/03/24/barcelona-ultima-les-obres-per-duplicar-la-capacitat-dallotjament-i-sumar-nous-serveis-diurns-que-atendran-exclusivament-a-dones-al-cpa-sant-gervasi/> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

hogar, a fin de poder dar respuesta de manera efectiva a las necesidades cambiantes o emergentes.

- Además de los recursos de alojamiento, es fundamental proporcionarles otros servicios especializados para apoyar su activación diurna y brindarles atención en la calle.
- Reforzar, diversificar y actualizar la red de servicios para personas en situación sin hogar.

Por otro lado, existen diversas alternativas al uso de albergues y centros de acogida para abordar la problemática de las personas en situación sin hogar. Estas alternativas incluyen:

- Programas de vivienda con apoyo: En lugar de optar por albergues temporales, se pueden implementar programas de vivienda con apoyo que ofrecen alojamiento a largo plazo a personas en situación sin hogar, junto con servicios integrales como asesoramiento, capacitación laboral, atención médica y servicios de salud mental. Estos programas ayudan a las personas en situación sin hogar a obtener y mantener viviendas permanentes, permitiéndoles reconstruir sus vidas de manera estable y sostenible.
- Viviendas de transición: Estas viviendas proporcionan una alternativa intermedia entre la falta de vivienda y una vivienda permanente. Las personas en situación sin hogar pueden residir en estos lugares durante períodos más prolongados, generalmente de varios meses a varios años, mientras reciben apoyo para encontrar empleo, ahorrar dinero y establecer una base más sólida para una vivienda a largo plazo.
- Enfoque de "Housing First": Basado en la premisa de que brindar vivienda estable y de calidad es la intervención más fundamental, el enfoque de "Housing First" proporciona a las personas en situación sin hogar un lugar para vivir de manera inmediata, junto con servicios integrales de apoyo para abordar sus necesidades de salud, empleo y bienestar emocional, sin requerir condiciones previas para acceder a la vivienda.
- Programas de alojamiento en hogares de familia: Estos programas conectan a personas en situación sin hogar con familias o individuos dispuestos a ofrecer alojamiento temporal en sus hogares. Esto proporciona un ambiente más familiar y estable para las personas en situación sin hogar, al tiempo que ayuda a establecer relaciones positivas y construir una red de apoyo.
- Modelos de cooperativas de vivienda: Las cooperativas de vivienda permiten a los residentes participar en la gestión y operación de la vivienda de forma comunitaria. Las personas en situación sin hogar pueden unirse a estas cooperativas, formando parte de una comunidad que brinda apoyo mutuo, vivienda asequible y estable.
- Programas de prevención de la falta de vivienda: En lugar de esperar a que las personas se queden sin hogar, los programas de prevención de la falta de vivienda se centran en intervenir antes de que ocurra la pérdida de vivienda. Estos programas pueden incluir asesoramiento financiero, asistencia para el pago de alquileres o hipotecas, y mediación con propietarios o bancos para evitar el desalojo.

Al considerar estas alternativas, se puede abordar de manera más efectiva las necesidades de las personas en situación sin hogar, brindándoles la oportunidad de recuperarse y reintegrarse a la sociedad de manera más estable y digna.

En particular, el enfoque *Housing First* utiliza la vivienda autónoma como punto de partida para la creación de confianza, aceptabilidad en la red de recursos,

descubrimiento y activación de capacidades, así como la normalización. Este método se dirige principalmente a personas en situación sin hogar que enfrentan una situación crónica y presentan graves deterioros físicos o psíquicos.

La clave para que una persona supere de manera sostenible la falta de hogar es la restauración de su proyecto de vida. Esto implica no solo proporcionar los recursos materiales necesarios, sino también requerir un esfuerzo personal y social profundo para que puedan reintegrarse a la comunidad y recuperar su autonomía.

Al restaurar su proyecto de vida, se les brinda la oportunidad de reconstruir sus lazos con la sociedad y retomar el control sobre su propia existencia. Este proceso demanda un trabajo tanto interno como externo, donde la persona debe enfrentar sus desafíos personales y, al mismo tiempo, establecer conexiones significativas con otros miembros de la comunidad.

La provisión de recursos materiales es solo el primer paso en este camino hacia la estabilidad. Es fundamental brindarles un apoyo continuo y adecuado para que puedan desarrollar habilidades que les permitan reintegrarse de manera independiente en la sociedad.

Asimismo, es necesario sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de la inclusión y el apoyo a aquellos que atraviesan la falta de vivienda. La restauración del proyecto de vida de estas personas no solo beneficia a ellos directamente, sino que también contribuye a la construcción de una sociedad más solidaria y justa.

5.- Conclusiones y recomendaciones

1. La vivienda es un derecho humano que se relaciona estrechamente con otros derechos fundamentales, como la intimidad, la familia, la libertad y la salud. Garantizar una vivienda adecuada permite la recuperación de proyectos de vida y el control del entorno inmediato.
2. La importancia de la vivienda en los procesos de desinstitucionalización es innegable. Garantizar el derecho a una vivienda adecuada resulta fundamental para prevenir la institucionalización que aleja a las personas de sus derechos, así como para evitar las consecuencias no deseadas de la desinstitucionalización. De hecho, la falta de una vivienda adecuada y el apoyo comunitario pueden dar lugar a consecuencias fatales durante este proceso.
3. La vivienda desempeña un papel central en las políticas destinadas a prevenir o erradicar el sinhogarismo, ya que se enfocan en asegurar el acceso y el mantenimiento de una vivienda estable.
4. Asimismo, la lucha contra el sinhogarismo en España continúa enfocándose en la gestión de las emergencias y el desarrollo de centros colectivos de alojamiento. Si bien este modelo ofrece respuestas inmediatas a situaciones de crisis, sin una solución de vivienda las personas tienden a cronificarse en los sistemas de atención, retornando a distintos recursos de alojamiento o incluso a situaciones de calle. Las personas que pasan largos períodos de tiempo en centros de alojamiento o en la calle pierden su autonomía, dificultando aún más las posibilidades de retomar su proyecto vital y los procesos de inclusión social.
5. Los recursos de la red deben evolucionar hacia modelos que promuevan la autonomía, la vida independiente y el empoderamiento de las personas usuarias, con el objetivo de prevenir posibles reingresos a centros, albergues u otros recursos residenciales.

6. Se deben diseñar y repensar políticas centradas en la atención individualizada que respondan a las necesidades particulares de cada persona y que les otorguen el control sobre sus propias vidas⁷¹.
7. Los albergues no tienen la certeza de ser una solución permanente a una vulneración de un derecho como es el acceso a la vivienda digna. La alternativa es el acceso a una vivienda digna y adecuada, incluso en espacios colectivos, pero sin el hacinamiento, falta de intimidad o control horario que implican los albergues.
8. Las condiciones estructurales, y el obligado cumplimiento de un itinerario de inserción para permanecer en los recursos de más larga estancia, pone límites evidentes a la autodeterminación y elección de la persona.
9. En los albergues y centros de acogida la intimidad es nula, la libertad está limitada, cierran sus puertas durante largas horas y no se respetan el derecho de los niños, niñas y adolescentes a la convivencia familiar dado que pueden tener que dividirse los integrantes de una misma familia en función de su género y edad. Por lo tanto, muchas familias y personas que se encuentran en situación de calle expresan que no desean ser atendidos por la red de alojamiento en albergues.
10. La mayoría, por tanto, sólo ofrecen los recursos para cubrir las necesidades más básicas, y un gran porcentaje sólo disponen de alojamiento nocturno, normalmente acompañado de un mínimo asesoramiento a la llegada⁷².
11. Los modelos de intervención tradicionales (albergues, centros de noche, comedores) se encuentran más cercanos a la caridad y la beneficencia que al enfoque basado en los derechos humanos. El carácter de la atención está mayoritariamente basado en la intervención asistencial y de urgencia. En la mayoría de los casos se trata de alojamientos de carácter temporal y centrados en la cobertura de necesidades básicas que continúan con el sistema de “puerta giratoria”. La persistencia del problema del sinhogarismo y la carencia de una vivienda estable agrava los procesos de exclusión, alimentando un círculo vicioso que mantiene a un determinado grupo de personas entrando y saliendo de los recursos para personas en situación sin hogar o viviendo en las calles.
12. Es importante dar protagonismo a las personas en situación de sinhogarismo y contar con su propia capacidad para ayudarse a sí mismos, y además contar como herramienta con el apoyo entre personas que han vivido experiencias similares, abandonando las actitudes paternalistas y de sobreprotección.
13. Se debe reconocer y fomentar la capacidad individual para gestionar los procesos de recuperación y reanudar proyectos de vida en sociedad. Se deben ofrecer los apoyos y ayudas necesarios, ampliando las opciones de servicios y proporcionando un acompañamiento personalizado que atienda a las necesidades individuales y respete los tiempos y procesos de cada persona.
14. Cada individuo tiene necesidades y preferencias únicas, por lo que es fundamental llevar a cabo una evaluación y planificación individualizada para identificarlas correctamente y desarrollar un plan de cuidado personalizado que se adapte a cada persona. Este proceso implica la evaluación minuciosa de las necesidades específicas y la identificación de los apoyos adecuados y personalizados. Es fundamental tomar

⁷¹ CARO, Gonzalo, FUENTES, Clara, y GARCÍA, Alicia, “Alternativas a la institucionalización”, ponencia escrita presentada en el I Seminario de Trabajo del Estudio EDI, celebrado el día 7 de junio de 2023 en la Universidad Carlos III de Madrid, pp. 1-8, p. 7.

⁷² AGULLES MARTOS, Juan Manuel, *La caridad y la terapia. Exclusión residencial y personas sin hogar en Alicante*. Tesis doctoral. Universidad de Alicante, 2016, p. 212.

- en cuenta la singularidad de cada individuo para brindarles el cuidado más adecuado y respetuoso de sus preferencias.
15. El cambio de paradigma está relacionado con la agenda de la personalización, también conocida como atención centrada en la persona. Esto se refiere específicamente a los principios fundamentales que guían los modelos de atención en el ámbito de los Servicios Sociales, y se traduce en la implementación de conceptos como calidad de vida, autodeterminación, incondicionalidad, vida independiente y desinstitucionalización. Aunque este cambio de paradigma es aplicable a todos los servicios sociales y ha sido ampliamente explorado en el contexto de personas con discapacidad o personas mayores, su aplicación en el ámbito de personas en situación de exclusión social severa, así como personas en situación sin hogar, representa un cambio drástico de paradigma.
 16. El reconocimiento de las desigualdades entre hombres y mujeres, así como las diversas brechas que enfrentan distintos grupos de población debido a su orientación sexual, origen étnico o nacionalidad, es de suma importancia. En este contexto, es fundamental que el sistema de atención a personas en situación sin hogar sea sensible y se adapte a las necesidades particulares de mujeres, personas LGBTIQ+, inmigrantes y otros grupos poblacionales. Estas desigualdades que enfrentan suponen barreras adicionales para su inclusión, autonomía y vida en comunidad. Por lo tanto, es imprescindible tomar en cuenta estas diferencias y garantizar una atención inclusiva que promueva la igualdad y el bienestar de todas las personas en situación sin hogar.
 17. Se deben implementar intervenciones de apoyo basadas en la evidencia y centradas en la persona para abordar las necesidades específicas de las personas en situación de sinhogarismo. Esto puede incluir el uso de terapias ocupacionales, terapias de comportamiento, apoyos emocionales y sociales, entre otros, con el objetivo de promover la independencia y la calidad de vida de las personas.
 18. Adaptar los recursos a las nuevas realidades y perfiles, lo que implica cambiar el enfoque de algunos albergues y centros de acogida, y promover su especialización para adaptarlos a las necesidades actuales. En este sentido, se requiere la contratación de trabajadores especializados en disciplinas como salud mental, enfermería, educación no formal, y por supuesto, trabajo social. Además, es esencial proporcionar una educación y capacitación adecuada al personal de cuidado institucional en temas de derechos humanos, enfoque basado en capacidades, estrategias de intervención sin restricciones y ética del cuidado.
 19. Garantizar el acceso de las personas en situación sin hogar al conjunto de los sistemas de protección y activación social (empleo, salud y garantía de ingresos), así como a su regularización administrativa.
 20. Impulsar la participación social, política y cultural de las personas en situación sin hogar.
 21. Favorecer el uso del espacio público para el ejercicio de las libertades y derechos de todas las personas, sin criminalizar las situaciones de exclusión social. Y en este sentido, garantizar la seguridad de las personas en situación sin hogar y avanzar en la prevención de su estigmatización, victimización y criminalización.
 22. A corto plazo, es necesario adoptar un modelo de alojamiento que replique las condiciones de un hogar para evitar la estigmatización y facilitar la inserción de las personas en un entorno más acorde con la normalidad social. Es fundamental garantizar el derecho a la intimidad, proporcionando, siempre que sea posible,

- habitaciones individuales y espacios comunes que no estén abarrotados. En este sentido, se debe reconocer el derecho de cada persona a la privacidad, la protección habitacional y el confort, elementos de los que han carecido durante mucho tiempo.
23. Es necesario llevar a cabo una valoración y reestructuración arquitectónica de los espacios, junto con un fortalecimiento de la metodología de trabajo en los diversos centros de acogida.
 24. A la vez que se mejoran los centros residenciales, convendría articular medidas para el crecimiento en materia de vivienda social con posibilidad de acompañamiento en distintos grados de intensidad y atendiendo a las necesidades personales. De forma que, paulatinamente, se invierta la supremacía del porcentaje de plazas en albergues temporales por el de viviendas como hogares con posibilidad de soporte. Lo cual no tiene por qué implicar la extinción de los albergues, o al menos de forma inmediata o absoluta, sino su limitación temporal (estancias cortas de primera acogida y diagnóstico inicial), mejora (habitaciones o apartamentos individuales, centros de menor capacidad, acompañamiento profesional, mayor libertad horaria, fomento de la participación en la toma de decisiones, promoción de la autonomía, etcétera) y especialización (con la consecuente implicación del sector sanitario según las necesidades del grupo a atender, y sin ser paso previo necesario para todas las personas en el acceso a una vivienda autónoma)⁷³.
 25. En ese sentido, el alojamiento de larga estancia ha pasado a ser el elemento central dentro de algunas estrategias europeas de lucha contra el sinhogarismo, que se apoyan sobre el principio del: *Housing First*, o lo que es lo mismo: alojamiento (vivienda) en primer lugar⁷⁴.
 26. El enfoque de *Housing First* es un enfoque que busca proporcionar vivienda estable a las personas en situación sin hogar de manera rápida y sin condiciones previas. Se basa en la idea de que tener una vivienda estable es un paso fundamental para abordar otras necesidades y desafíos que enfrentan las personas en situación sin hogar, como la salud mental, la adicción y la búsqueda de empleo. En lugar de imponer restricciones o condiciones para acceder a la vivienda, el enfoque de *Housing First* busca brindar un hogar como una prioridad inicial.
 27. Se requiere modificar los procedimientos de trabajo, diseñar protocolos de actuación, y establecer instancias de encuentro y coordinación regular y periódica entre todas las entidades que intervienen sobre el tema en cada ciudad. Esto es particularmente necesario de cara a poder crear un sistema de información integrado que permita coordinar las actuaciones, integrar las posibilidades que ofrece la red de recursos de alojamiento y atención, y hacer un seguimiento sostenido de la evolución de cada caso, así como proceder a una estimación de los dispositivos e instituciones que muestren ser más exitosos y eficaces a la hora de atraer y hacer salir a la gente de la calle. En este sentido, durante una entrevista, uno de los responsables de la gestión de la Administración Pública Nacional, en relación con el sinhogarismo, destacó la importancia de establecer protocolos sólidos y estructurales. Asimismo, enfatizó la necesidad de articular estos protocolos entre distintos sectores, evitando que su

⁷³ MATAMALA ZAMARRO, Elena, *Desactivar el sinhogarismo de larga duración*, Universitat de Valencia, 2022, p. 236.

⁷⁴ CABRERA CABRERA, Pedro José y RUBIO, María José, “Las personas sin hogar hoy”, *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 75, 2008, pp. 51-74, p. 70.

- efectividad dependa únicamente de la buena voluntad de las personas que trabajan en dichos sectores (EPSH4-30.03- Nacional).
28. Resulta necesario mejorar el sistema de recopilación de información sobre personas en situación sin hogar, garantizando estadísticas uniformes a nivel nacional y un seguimiento y evaluación adecuados de su situación. Asimismo, es necesario profundizar en la comprensión del fenómeno y desarrollar una política preventiva más estructural.
 29. Es fundamental establecer una coordinación efectiva entre las diversas redes de atención para garantizar una adecuada respuesta a las múltiples y diversas necesidades de las personas, especialmente cuando enfrentan más de un desafío o dificultad⁷⁵.
 30. El problema de las personas en situación sin hogar ha de ser entendido de una manera holística e integral. Es decir, los recursos básicos han de ir acompañados de una buena inserción laboral, una adecuada atención sanitaria, un acceso a la vivienda y una cobertura de prestaciones sociales que acompañen a los diversos procesos de inclusión social de las personas⁷⁶. Por ello, se deben favorecer las iniciativas destinadas a la reincorporación a la vida laboral de las personas en situación sin hogar.
 31. Es necesario el acompañamiento en la desinstitucionalización para evitar que las personas que salgan de situaciones de ruptura con la cotidianidad se conviertan en personas en situación sin hogar. Es importante destacar que una inadecuada política de desinstitucionalización puede provocar un aumento en las personas en situación sin hogar.
 32. Todo esto lleva a la conclusión de que el desafío no se encuentra precisamente en la creación de plazas, sino más bien en el fomento de salidas autónomas del sistema. En otras palabras, es indispensable centrar la intervención en ayudas y apoyos orientadas a la generación de capacidades para que las personas en situación de sinhogarismo reduzcan su dependencia al sistema, accedan y mantengan un alojamiento propio, generen ingresos estables y recuperen los vínculos comunitarios para reducir el riesgo de recaer en el sinhogarismo y el sistema de atención.

6.- Bibliografía

AGULLES MARTOS, Juan Manuel, “La codificación institucional de las personas sin hogar. Un estudio de caso”, *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, nº180, 2022, pp. 3-18.

Ajuntament de Barcelona, Servei de Premsa <https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/2023/03/24/barcelona-ultima-les-obres-per-duplicar-la-capacitat-dalotjament-i-sumar-nous-serveis-diurns-que-atendran-exclusivament-a-dones-al-cpa-sant-gervasi/> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

APOYO+, ASOCIACIÓN ARCÓPILI, COGAM, FUNDACIÓN 26 DE DICIEMBRE,

⁷⁵ PANADERO, Sonia, “Factores de riesgo y desencadenantes de procesos de institucionalización”, ponencia escrita presentada en el I Seminario de Trabajo del Estudio EDI, celebrado el día 7 de junio de 2023 en la Universidad Carlos III de Madrid, pp. 1-10, p. 5.

⁷⁶ CABRERA CABRERA, Pedro José y RUBIO, María José, “Las personas sin hogar hoy”, *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 75, 2008, pp. 51-74, p. 68; MATULIC DOMANDZIC, María Virginia, “Los procesos de exclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona”, *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención Social*, vol. 3, nº 5, 2013, pp. 3-27, p. 23.

FUNDACIÓN EDDY-G, FUNDACIÓN SAN MARTÍN DE PORRES, IMAGINA MÁS, PROGRAMA MADRILEÑO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN LGTBI, *Informe ejecutivo: Mesa técnica de atención a personas LGTBIAQ+ en riesgo de exclusión residencial en Madrid (MAPER LGTBIAAQ+)*, 2023, disponible en <https://fundacion26d.org/wp-content/uploads/2023/05/Informe-MAPER-2022.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL E IGUALDAD. AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA IRUÑEKO UDALA, *Ordenanza reguladora del programa municipal de alta exclusión de la ciudad de Pamplona*, disponible en <https://www.pamplona.es/sites/default/files/2022-01/Ordenanza%20de%20alta%20exclusi%C3%B3n%20.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

AREA DE FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL, AYUNTAMIENTO DE MADRID, *Estrategia Municipal sobre Prevención y Atención a las personas en situación de Sinhogarismo 2022-2027*, 2022, p. 29, disponible en https://transparencia.madrid.es/FWProjects/transparencia/PlanesYMemorias/Planes/ServiciosSociales/Ficheros/EstrategiaSinhogarismo2022_2027.pdf (última consulta 10 de noviembre de 2023).

BACHILLER, Santiago, *Exclusión Social, Desafiliación y Usos del Espacio. Una etnografía con Personas Sin Hogar en Madrid*, Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid, 2008.

BENITO HERRÁEZ, Eva María, *La planificación centrada en la persona aplicada al colectivo de las personas sin hogar: el caso de la ciudad de Lleida*, tesis doctoral, UNED, 2017.

BRETHERTON, Joanne y PLEACE, Nicholas, “Women and Rough Sleeping: A Critical Review of Current Research and Methodology”, *University of York*, 2018, pp.1-46.

CABRERA CABRERA, Pedro José, “La acción social con personas sin hogar en la España del siglo XXI” en LAPARRA NAVARRO, Miguel. y PÉREZ ERANSUS, Begoña, *Exclusión social en España: un espacio diverso y disperso en intensa transformación*, FUNDACIÓN FOESSA y Cáritas Española Editores, España, 2008, pp. 173-219.

CABRERA CABRERA, Pedro José, *Huéspedes del aire. Sociología de las personas sin hogar en Madrid*”, Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, 1998.

CABRERA CABRERA, Pedro José y RUBIO, María José, “Las personas sin hogar hoy”, *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 75, 2008, pp. 51-74.

CARO, Gonzalo, FUENTES, Clara, y GARCÍA, Alicia, “Alternativas a la institucionalización”, ponencia escrita presentada en el I Seminario de Trabajo del Estudio EDI, celebrado el día 7 de junio de 2023 en la Universidad Carlos III de Madrid, pp. 1-8.

Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, *Directrices sobre la desinstitucionalización, incluso en situaciones de emergencia*, 10 de octubre de 2022, CRPD/C/5.

Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, *Observación general N° 5 sobre el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad*, de 27 de octubre de 2017.

COMUNIDAD DE MADRID, *Plan de inclusión de personas sin hogar de la comunidad de Madrid, 2016-2021*, Comunidad de Madrid, disponible en https://www.comunidad.madrid/transparencia/sites/default/files/plan/document/302_387_guia_personas_sin_hogar_0.pdf (última consulta 10 de noviembre de 2023).

DE LA FUENTE-ROLDÁN, Iria Noa, “La realidad conceptual del sinhogarismo. Reflexiones para un abordaje comprehensivo”, *Cuadernos de Trabajo Social*, n°1, vol. 36, 2023, pp. 61-71.

DIRECCIÓN GENERAL DE DIVERSIDAD FAMILIAR Y SERVICIOS SOCIALES, MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030, GOBIERNO DE ESPAÑA, *Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030*, 2023, disponible en <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/ENPSH2023-2030.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

DEVEAU, Roy, LEITCH, Sarah, *Reducción de las prácticas restrictivas centradas en cada persona. Planificación y acciones. Desarrollo de planes individuales para la reducción de prácticas restrictivas: una guía para el liderazgo práctico*, traducido y adaptado por: GARRIDO MARIJUAN, Laura, BILD, Plena Inclusión, Birmingham, 2018.

GIMÉNEZ RODRÍGUEZ, Silvia, CARBONERO MUÑOZ, Domingo, UGALDE GALERA, Juan Daniel, RODRÍGUEZ PÉREZ, José Gabriel, BENLLOCH SANZ, Pablo, *Estudio sociológico de las personas LGTBI sin hogar en la Comunidad de Madrid*, Madrid, 2019, disponible en <https://faciam.org/wp-content/uploads/2020/06/Informe-LGTBI-sin-hogar-18-junio-ok.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

GOBIERNO DE CANTABRIA, *Estrategia de inclusión para las personas sin hogar*, 2022, p. 15, disponible en <https://www.serviciosocialescantabria.org/uploads/documentos%20e%20informes/Estrategia%20de%20Inclusi%C3%B3n%20para%20las%20Personas%20Sin%20Hogar.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

GOFFMAN, Erving, *Internados. Ensayos sobre la situación de los enfermos mentales*, segunda edición, traducido por: OYUELA DE GRANT, María Antonia, Amorrortu Editores, Buenos Aires, 2019.

INE, Nota de prensa. Encuesta sobre centros y servicios de atención a personas sin hogar. Últimos datos. Año 2022, Instituto Nacional de Estadísticas, 2023, disponible en https://www.ine.es/prensa/ecapsh_2022.pdf (última consulta 10 de noviembre de 2023).

MARBÁN GALLEGO, Vicente y RODRÍGUEZ CABRERO, Gregorio, “Las políticas sociales de lucha contra el sinhogarismo en la Unión Europea y España: alcance, efectividad y principales limitaciones y prioridades”, en *Zerbitzuan*, nº72, 2020.

MATAMALA ZAMARRO, Elena, *Desactivar el sinhogarismo de larga duración*, Universitat de Valencia, 2022.

MATULIC DOMANDZIC, María Virginia, “Los procesos de exclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona”, *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención Social*, vol. 3, nº 5, 2013, pp. 3-27.

MATULIC DOMANDZIC, María Virginia, DE VICENTE ZUERAS, Irene, BOIXADÓS PORQUET, Adela y CAÏS FONTANELLA, Jordi, “Las mujeres sin hogar: realidades ocultas de la exclusión social”, *Trabajo Social Global – Global Social Work*, vol. 9, nº 16, 2019, pp. 49-68

MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD, GOBIERNO DE ESPAÑA, *Estrategia Nacional Integral para Personas sin Hogar 2015-2020. Aprobada por Acuerdo de Consejo de Ministros de 6 de noviembre 2015*, 2016, p. 20, disponible en <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/Personas-sin-hogar/docs/EstrategiaPSH20152020.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

PANADERO, Sonia, “Factores de riesgo y desencadenantes de procesos de institucionalización”, ponencia escrita presentada en el I Seminario de Trabajo del Estudio EDI, celebrado el día 7 de junio de 2023 en la Universidad Carlos III de Madrid, pp. 1-10.

PIQUERAS LAPUENTE, Susana, *Maternidad en situación de sin hogar: características de mujeres en situación sin hogar madres de hijos/as menores en Madrid*, Tesis doctoral, Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares, 2020.

PIQUERAS LAPUENTE, Susana; PANADERO HERRERO, Sonia Y VÁZQUEZ CABRERA, José Juan, “Maternidad y situación sin hogar: Diferencias entre mujeres madres y no madres en situación sin hogar”, en *Revista de Investigaciones Feministas*, 11(1), 2020, pp. 113-124.

PLENA INCLUSIÓN, *¿Qué son las prácticas restrictivas?* Madrid, 2022, disponible en <https://www.plenainclusion.org/wp-content/uploads/2022/11/Plena-inclusion.-Que-son-las-practicas-restrictivas.-Lectura-facil.pdf> (última consulta 10 de noviembre de 2023).

SALES I CAMPOS, Albert, *Crisis, empobrecimiento y personas sin hogar*, Dossier Catalunya Social. Propostes des del Tercer Sector, nº 34, 2014.

WATTS, Beth & BLENKINSOPP, Janice, “Valuing Control over One’s Immediate Living Environment: How Homelessness Responses Corrode Capabilities”, *Housing, Theory and Society*, vol. 39, nº1, 2022.

