

PERFIL Y NECESIDADES DE LAS PERSONAS SIN HOGAR EN BIZKAIA

Xabier Aierdi
José Antonio Oleaga
Gorka Moreno
Iratxe Herrero
Iban Alonso de Armiño



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea



Bizkaiko Foru Aldundia
Diputación Foral de Bizkaia

PERFIL Y NECESIDADES DE LAS PERSONAS SIN HOGAR EN BIZKAIA

Xabier Aierdi
José Antonio Oleaga
Gorka Moreno
Iratxe Herrero
Iban Alonso de Armiño



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea



Bizkaiko Foru Aldundia
Diputación Foral de Bizkaia

Edición: junio 2009
Edita: Diputación Foral de Bizkaia
ISBN: 978-7752-447-5

Índice General

	Página
Introducción y agradecimientos	5
Capítulo I. Contextualización y estado de la cuestión del sinhogarismo	7
Capítulo II. Encuesta a las personas sin hogar	65
Capítulo III. Necesidades de las personas sin hogar	203
Conclusiones. Resumen, conclusiones y recomendaciones	237

INTRODUCCIÓN Y AGRADECIMIENTOS

Éste es el informe final del **Estudio sobre el perfil y las necesidades de las personas sin hogar en Bizkaia**, realizado bajo la dirección de Xabier Aierdi, profesor del Departamento de Sociología de la Universidad del País Vasco. El equipo técnico de la investigación ha estado compuesto por los también profesores Jose Antonio Oleaga y Gorka Moreno y por los sociólogos Iban Alonso de Armiño e Iratxe Herrero. Este informe compila las principales conclusiones de las diferentes fases realizadas a lo largo del periodo de investigación (abril 2008 - diciembre 2008).

De esta forma, en una primera parte se presenta el Capítulo I, que analiza toda una serie de aspectos relacionados con la problemática de las personas sin hogar y que principalmente se ha realizado a través de entrevistas en profundidad a personas expertas en la materia, 17 en total, y la recopilación de materiales bibliográficos que incidían directa o indirectamente en este ámbito.

El Capítulo II, hace un exhaustivo repaso de las características socio-demográficas de las personas sin hogar, así como de sus demandas y necesidades. Asimismo, partiendo de la información obtenida, se han presentado una serie de perfiles para el colectivo, atendiendo principalmente a los elementos anteriores y tomando como criterio principal y delimitador las problemáticas individuales de cada una de las personas sin hogar. Para ello, se ha realizado una encuesta a través de un detallado cuestionario a 200 personas que acuden a alguno de los recursos existentes en el territorio histórico. Los resultados y datos obtenidos ofrecen una interesante *radiografía* de la realidad de este colectivo.

En el Capítulo III, se ha intentado contrastar y perfilar más nítidamente algunos de los elementos que nos habían aparecido en los Capítulos I y II, sobre todo en lo tocante a las necesidades y demandas del colectivo. Para ello, se ha optado por la realización de entrevistas en profundidad a personas sin hogar que habían participado en la fase anterior y que pertenecían a alguno de los perfiles detallados en la misma. Se han realizado 33 entrevistas, que han servido para conocer mejor cuál es la opinión de este colectivo y ponerla en relación y contraste con respecto a la de las personas que trabajan en las entidades sociales o en las administraciones públicas.

Con la información recabada en estas tres fases a través de los tres capítulos, se elaboró un dossier de debate con las principales conclusiones y recomendaciones que hacía el equipo de investigación. Dicho dossier ha sido debatido y contrastado en la cuarta fase de esta investigación, en la que se han realizado dos grupos de trabajo con personas que conocen de primera mano la problemática de las personas sin hogar y que han aportado sus conocimientos para mejorar y perfilar la propuesta inicial de conclusiones.

Así, el dossier inicial para el debate, que era un borrador preliminar, ha sido variado y afinado y ha dado pie a la elaboración del capítulo final de esta investigación, que recoge un resumen operativo, las principales conclusiones, así como una serie de recomendaciones en torno a la temática que ha sido investigada.

No queremos acabar esta introducción sin agradecer a todas las personas que han colaborado y participado en las diferentes fases de esta investigación, así como a las entidades e instituciones que nos han facilitado nuestra labor y el acceso a los diversos recursos. No nos queda más que agradecer a todas estas personas y entidades su colaboración, ya que sin ellas hubiese sido imposible realizar esta investigación.

En la fase 1, han participado Iñigo Pombo (Diputación Foral de Bizkaia), Pedro Fernández de Larrinoa (Diputación Foral de Bizkaia), Miren García Cangas (Diputación Foral de Bizkaia), Txema Duque (Ayuntamiento de Bilbao), Ricardo Barkala (Ayuntamiento de Bilbao), Aitor Jauregi (Ayuntamiento de Barakaldo), Xabier Kerexeta (Ayuntamiento de Getxo), Arantxa Laka (Ayuntamiento de Getxo), Jesús Castanedo (Goiztiri), Alvaro Mambrilla (Goiztiri), Bernart Baltza (Agiantza), Enrique Ordiales (Lagun Artean), Javi Río (Médicos del Mundo), Frank Mayer (Bizitegi), Laura García (Bizitegi), Marta Pastor (Comisión Anti-Sida), Matxalen Somoza (Hontza), Mikel Barturen (RAIS), José Luis de la Rica (Osakidetza), Pedro Cabrera (Universidad Pontificia de Comillas), Esther Raya (Universidad de La Rioja) e Imanol Zubero (Universidad del País Vasco).

En la fase 2, han participado las siguientes entidades: Comisión Anti-Sida, Elkarbanatuz, Gizakia, Zubietxe, Goiztiri, Lagun Artean, T-4, Cáritas, Agiantza, Bizitegi e Izangai.

Y tanto en la segunda fase como en la tercera fase no podemos olvidarnos de todas las personas que han respondido a la encuesta y a la entrevista y que nos han posibilitado profundizar más en la temática.

Finalmente, en la fase 4 han colaborado a través de los grupos de trabajo personas que ya participaron en la fase 1 y otras nuevas como por ejemplo Iñigo Erice (Elkarbanatuz), Juan Carlos González (Izangai), Miguel Navarro (CEAR), Álvaro Ortiz de Zarate (T-4), Borja Aguirre (Zubietxe) y Amaia Porres (Lagun Artean).

CAPÍTULO I
Contextualización y estado de la cuestión del
sinhogarismo

Índice Capítulo I

	Página
1. Introducción	11
2. Perfiles	13
3. Relación entre instituciones	23
4. Relación entre instituciones y entidades	25
5. Espacio socio-sanitario	31
6. Necesidades de las personas sin hogar	37
7. Concentración espacial	45
8. Cuantificación y delimitación del colectivo	51
9. Conclusiones	55
10. Conclusiones operativas y una reflexión	57
11. Bibliografía básica utilizada	59
12. Anexo metodológico	61
13. Anexo: Tipología Europea de Sin Hogar y Exclusión Residencial	63

1. INTRODUCCIÓN

A continuación presentamos los principales resultados obtenidos de las entrevistas en profundidad que se han realizado en la primera fase de esta investigación a personas expertas en el ámbito del sinhogarismo. Para ello, se han realizado 17 entrevistas que se han repartido entre personas del ámbito académico y universitario (3), personas relacionadas con las administraciones públicas (6) y personas representantes de las entidades sociales que trabajan con el colectivo de las personas sin hogar (8). Como es obvio, las citas que aparecen a lo largo de este capítulo han sido extraídas de dichas entrevistas y pretenden reforzar e ilustrar las ideas que se apuntan en el mismo.

Con este capítulo no hemos querido ofrecer una serie de conclusiones definitivas y tajantes. Es más bien el punto de inicio en el que se sustenta la investigación y del que van a partir las principales hipótesis de trabajo para posteriores fases e informes. De igual modo, hasta cierto punto, no van a encontrarse en este capítulo grandes *descubrimientos* y mucho de lo que se expone es más o menos sabido o conocido por los y las agentes que trabajan en este campo. Sin embargo, se ha hecho un intento de sistematizar toda esta información de modo que sea más comprensible y sirva para profundizar en estos y otros aspectos a lo largo del proceso de esta investigación. El carácter de este primer capítulo es por lo tanto introductorio y, a la vez que plantea las líneas de trabajo e investigación posteriores, pretende ser una primera toma de contacto entre el equipo de investigación y los diferentes agentes implicados en el tema del sinhogarismo.

Así, este capítulo se ha estructurado en siete apartados diferentes y dos últimos a modo de resumen y conclusiones operativas. Este último intenta ser de forma breve y concisa un resumen de los principales aspectos tratados en los apartados precedentes y un compendio de las líneas de trabajo a seguir en posteriores fases. Los apartados tratados han sido los siguientes: perfiles y características de las personas sin hogar, la relación existente entre las diferentes instituciones públicas, la relación entre las instituciones y las entidades sociales, el ámbito socio-sanitario, las necesidades del colectivo de personas sin hogar, el asunto de la concentración espacial y la cuantificación de las personas sin hogar.

Las citas literales tomadas de las 17 entrevistas e incluidas en este capítulo han sido numeradas desde la codificación E: 1 hasta la E: 17, con la intención de mantener el anonimato de los informantes y de sistematizar la información. Así, las entrevistas comprendidas entre la E: 1 y la E: 3 corresponden a las realizadas en el ámbito académico y universitario, de la E: 4 a la E: 9 las correspondientes al ámbito administrativo, y de la E: 10 a la E: 17 las realizadas en el sector de las asociaciones que trabajan directamente por la integración de las personas sin hogar.

2. PERFILES

Con respecto al perfil o perfiles de las personas sin hogar, la Encuesta sobre Personas Sin Hogar realizada por el EUSTAT en 2005 muestra algunos datos representativos de este colectivo. Así, señala que alrededor del 75% de personas sin hogar son hombres, la edad media del colectivo es de 38 años (el 43,5% de los hombres tiene entre 30 y 44 años, mientras que el 45,7 de las mujeres tiene entre 18 y 29 años), un 68% de mujeres y un 39% de hombres tienen hijos, el 57% tiene educación secundaria y el 14% estudios superiores, y más del 40% declara no haber consumido nunca drogas, dato este último que aleja al colectivo del perfil de drogodependiente mantenido hasta ahora y quizás también de ciertos estereotipos generalizados dentro de la opinión pública. La encuesta muestra también que alrededor del 25% de las personas sin hogar padece algún tipo de patología mental, y que su esperanza de vida es 25 años inferior a la del resto de población. Un 22,4% de estas personas ha sido víctima de algún tipo de agresión, mientras que un 2%, lo que supone 38 personas sin hogar, ha sido agredido sexualmente. De todas formas, estos datos han de ser analizados con cierta cautela, ya que por un lado son del conjunto de la Comunidad Autónoma del País Vasco; y por el otro, la definición de persona sin hogar utilizada por el EUSTAT era más amplia de la que se va a utilizar en esta investigación. Este tema de la definición será tratado más profundamente en otro apartado de este trabajo.

En la información obtenida en las entrevistas sobre los perfiles de las personas sin hogar, podemos apreciar algunos cambios significativos en estos últimos años, en gran parte confirmados por la mayoría de las personas que han sido entrevistadas durante la primera fase de esta investigación. Estos cambios nos permiten diferenciar algunos perfiles mayoritarios dentro del colectivo de personas sin hogar (drogodependientes clásicos, inmigrantes del Norte de África, personas jóvenes asociadas al alcoholismo, etc.) y algunas categorías más minoritarias pero en proceso de auge (como el de las familias monoparentales *-monomarentales-* sin recursos o núcleos familiares sin vivienda). De este modo, vemos cómo se está produciendo una cierta transformación dentro del colectivo, pasando del perfil clásico de persona sin hogar, que se concretaba en un hombre de mediana edad con problemas de alcoholismo y drogodependencia y con un alto nivel de deterioro y marginalización, a otros perfiles más variados, lo que conlleva toda una serie de dificultades a la hora de adaptar la forma de trabajar con estos nuevos perfiles que no responden de la misma manera a las estrategias de inclusión social utilizadas hasta el momento por los recursos sociales.

"(...) y pasas por ahí y ves la cola del comedor, y ves que la gente ha cambiado, que no es la misma cola que tenemos ahora que la que teníamos antes" (E 8: Administración).

"Antes eran mayores, esa idea del vagabundo transeúnte" (E 11: Asociaciones).

"Antes eran personas fundamentalmente autóctonas que se veían enganchadas con el perfil de consumo de drogas o circunstancias críticas de perder trabajo, divorcios, alcoholismos" (E 14: Asociaciones).

"Antes el perfil de la persona sin techo pues era gente que iba rotando de un albergue a otro, de una ciudad a otra, con un consumo de alcohol importante..." (E 15: Asociaciones).

1. Frente a los nuevos perfiles emergentes dentro del colectivo de personas sin hogar, que serán mostrados a continuación, debemos señalar la permanencia del grupo clásico conformado por personas autóctonas con graves problemas de drogadicción durante un largo período de tiempo. Son en su mayor parte varones de en torno a los 45 años, básicamente heroinómanos, aunque

han ido derivando sus consumos hacia la politoxicomanía debido a las variaciones de precio experimentadas por las distintas sustancias en el mercado de la droga. Son personas por tanto que lo mismo consumen heroína que cocaína, o ambas combinadas, además de hachís o alcohol.

Este extracto de la entrevista realizada a responsables de Lagun Artean dentro de la investigación *Problemática y necesidades del colectivo de drogodependientes en situación de exclusión social en Bizkaia* (2002) muestra muy claramente las características de este grupo:

"Básicamente trabajamos con los mismos heroinómanos de hace 20 años, o de hace 18 años, o de hace 15 años, es decir, que cuando empezamos a trabajar con ellos eran gente, chavales entre 17 y 20 años, y ahora trabajamos con personas que tienen 35-40 años y son los mismos de antes, son los que van quedando de aquella primera ola, pues muchos por desgracia han muerto y un 15% se ha recuperado definitivamente, creemos que definitivamente".

Pasados unos años desde la realización de esta investigación, la única diferencia con esta descripción es que ahora estaríamos hablando de las mismas personas, aunque en este momento se situarían en una media de edad en torno a 40-45 años.

La prolongada situación de exclusión social de estas personas les ha llevado a vivir en una cierta rutina sin rumbo fijo que les hace moverse siempre con base en un único criterio que no es otro que el presentismo más inmediato, a modo de un *carpe diem* forzado y crónico, y teniendo que *buscarse la vida* para poder consumir, sin olvidar que tienen que buscar cómo comer y dormir.

"Tienen que buscarse la vida. Pero buscarse la vida, Iban, para conseguir 10 euros, y en cinco minutos buscarse otra vez otros 10 euros ¿me explico? para poder volver a consumir, en caso de que sea cocaína, que es más demandante. Y así todo el día, todo el día, todo el día. Estando en ese círculo, poder entrar en estar a tal hora en no sé dónde, cuando no tienes ni reloj, estar a tal hora en no sé dónde para hacer no sé qué, para que me den un ticket para tal y para cual, es... es... para mí sería imposible, o sea, para mí ahora sería imposible. O sea, cualquier persona yo creo que tenemos dificultad a la hora de cumplir horarios o de llegar... pues cuando todo tiene que estar tan reglado, y más en unas condiciones de desestructuración constante, de estar a lo que venga para buscarse la vida, pues es muy complicado" (E 14: Asociaciones).

Dentro de este perfil, en lo que respecta a las mujeres, además de compartir las circunstancias de drogodependencia y exclusión social, se mueven generalmente en el mundo de la prostitución. Por lo demás, comparten características con los varones: politoxicomanía, alcohol, muchos años de consumo y gran deterioro físico (*Problemática y necesidades del colectivo de drogodependientes en situación de exclusión social en Bizkaia*, 2002).

Cáritas señala que la identificación que del sin hogar se ha hecho generalmente con gente solitaria, perdida en el anonimato de la ciudad, desaliñada, hosca, con signos de trastorno psíquico y con todas sus pertenencias a cuestras, apenas representa ya el 5% de las personas sin hogar que viven en entornos urbanos. Hoy en día, las cifras hablan de hasta un 45% de inmigrantes, más de un 20% de mujeres, hasta un 23% de jóvenes con problemas familiares, familias completas víctimas del paro (entre el 2 y el 5%) y hasta un 15% de personas con estudios universitarios.

2. Siguiendo con estos cambios en los perfiles, desde ámbitos académicos se subraya el mayor riesgo de caer en el sinhogarismo en el caso de personas más o menos normalizadas autóctonas. Considerando que cualquier persona puede vivir a lo largo de su vida alrededor de cuatro o cinco situaciones extremas (como la muerte de un ser querido, una separación matrimonial, la pérdida de empleo o una enfermedad prolongada), éstas suponen un verdadero riesgo para personas

integradas cuando se superponen y encadenan en un breve espacio de tiempo (en ocasiones son unas las que crean el caldo de cultivo para las otras). En estos casos, en los que no se ha dado un cierto tiempo para la recuperación ante una situación de riesgo, puede que una persona normalizada comience un proceso descendente que incluso puede acabar en el sinhogarismo.

Este precipitado descenso en la escala social nos muestra nuevos perfiles alejados de la drogodependencia o el alcoholismo característicos del sin hogar clásico (si bien estas personas suelen terminar antes o después pudiendo presentar problemas de alcoholismo), mostrando casos de personas con una importante formación académica (incluyendo cada vez mayor número de universitarios), provenientes de núcleos o redes estructuradas que se acaban deshaciendo precipitadamente por las causas antes apuntadas. Por tanto, este perfil de personas jóvenes y también de mediana edad -40-60 años- y no asociadas a adicciones ni consumos previos (concretada en casos como jóvenes expulsados de sus hogares, personas divorciadas o gente que pierde su empleo y hogar) conformaría uno de los grupos emergentes dentro del colectivo de personas sin hogar. En todo caso, la fase 2 de esta investigación servirá para corroborar o matizar todas estas hipótesis y para perfilar mucho mejor las diferentes tipologías existentes.

"(...) ese cambio de perfil hacia una población mas normalizada, pero a la vez más precarizada en sus condiciones de vida, ¿no? La movilidad descendente que habíamos hablado que hace que bueno, que la gente de repente tiene su estructura vital más o menos normalizada, y en caso de separación radical que supone quedarte en la calle, la orientación desde el punto de vista de los valores, del trabajo, del interés... y de repente caes en picado y estás a punto de perder todos esos referentes que te dan... pues una integración, y de pronto te encuentras en la calle o que necesitas puntualmente un apoyo social ¿no? Que pueda venir desde este tipo de recursos ¿no? Y para mí ése es un perfil muy importante, porque no es la idea de la persona que siempre ha estado en una situación de exclusión y no tiene habilidades o que tiene muchas carencias desde el punto de vista afectivo relacional, sino que puede derivarlos si no hay unos apoyos previos o unos trabajos preventivos previos, puede derivar en esta situación ¿no? Entonces yo creo que sería un cambio" (E 2: Universidad).

"Estamos viendo a una gente con una capacidad, con una situación un poco de estabilidad que podría trabajar y que podría participar en un montón de cosas, pero la falta de posibilidad es lo que les está haciendo estar fuera de nuestros recursos normales" (E 15: Asociaciones).

3. En cualquier caso, el cambio más subrayable en los perfiles de las personas sin hogar es sin duda alguna el provocado por las personas inmigrantes, que a día de hoy suponen un porcentaje muy importante de las personas sin hogar en Bizkaia, y que atienden a unas necesidades y características bien diferenciadas con respecto al *homeless* más tradicional. Son éstas, personas con una media de edad más baja, y que al verse inmersas en una sociedad en la que carecen de las redes sociales que pudieran tener en sus lugares de origen, las que pueden terminar en situaciones de exclusión social que les pueden llevar directamente a la calle.

Como diferencia del perfil clásico del sin hogar nativo, el colectivo inmigrante no presenta los mismos niveles de consumo de sustancias ni de adicciones, si bien cuando éstas aparecen están relacionadas con otro tipo de sustancias, como pueden ser los disolventes, pegamentos, etcétera. En el caso de los inmigrantes del Magreb, no son pocos los casos de personas que acaban presentando problemas de alcoholismo debido a la diferencia cultural con sus países de origen, ya que aquí el alcohol les resulta mucho más accesible, pero al no estar acostumbrados a su consu-

mo les cuesta controlar sus efectos y corren el riesgo de volverse adictos. De todos modos, éstos serían minoría dentro de este perfil.

Por lo tanto, vemos que junto al perfil más clásico de persona sin hogar (el correspondiente al transeúnte que pasa unos días en una ciudad y se desplaza a otra, creando una especie de itinerario nómada en tiempo y espacio y representado por un hombre de mediana edad y con problemas de alcoholismo y drogadicción y con un importante deterioro de su salud) cada vez toma más relevancia el colectivo inmigrante como perfil predominante no sólo dentro de las personas sin hogar, sino como usuario de los diversos recursos dirigidos a este colectivo (comedores, albergues, centros de día, etc.).

"(...) yo creo que eso (la llegada de inmigrantes) ha conseguido desbancar todas las demás presencias que había antes en el circuito. (...) Han sido barridos (los otros perfiles) por la masiva presencia de personas africanas, magrebíes y subsaharianas, que tienen mentalmente muchos más recursos de afrontar las cosas" (E 4: Administración).

"En el último lustro ha habido cambios importantes, ha habido un antes y un después. Hay un salto importante con la llegada de la inmigración" (E 11: Asociaciones).

"El tema de la inmigración sí que es cierto que en los últimos años ha aumentado, ha aumentado bastante" (E 13: Asociaciones).

"Y a esas personas (perfil clásico) se suma un grupo bastante grande de población inmigrante en circunstancias distintas. Ya no es por unas circunstancias sociales de pérdida de red social, sino de inexistencia de esa red social y falta de alternativas de empleo, de gente que sale de los centros de menores y acaba en la calle. O gente que viene por una conexión con no sé quién pero la conexión sale mal..." (E 14: Asociaciones).

Como señalábamos, este colectivo de personas inmigrantes es por lo general sensiblemente más joven que el perfil clásico, y muestra también una problemática diferente. Sobre todo son personas con problemas de exclusión residencial, y aunque en algún caso pueda haber algún consumo de drogas (disolventes o pegamentos en su mayor parte), la mayoría de estas personas inmigrantes han venido para obtener un empleo. Sin embargo, aquellos que dentro del colectivo inmigrante carecen de unas redes sociales sólidas que les mantengan alejados de la zona de exclusión social, se ven abocados a utilizar recursos -comedores, albergues, etc.- que en principio no estarían pensados para este perfil.

Con respecto al origen de las personas inmigrantes, y aunque este dato pueda ser contrastado mucho mejor a través de la encuesta prevista en la fase 2, la mayoría de los responsables de las entidades apuntan a una mayoría de personas procedentes sobre todo del Norte de África y del Magreb, entre los que destacan los argelinos y sobre todo los marroquíes. También aparecen personas de otros orígenes, como subsaharianos o personas de la Europa del Este, pero el gran montante se concentra en las nacionalidades magrebíes.

"(...) fundamentalmente el perfil es magrebí (personas sin hogar), en oficios y eso, hay también gente latinoamericana y subsahariana, pero con el tema del alojamiento parece que son más autónomos y a la hora de búsqueda entre ellos... ellos se buscan la vida con gente de su país que ya están aquí y se organizan" (E 15: Asociaciones).

Este auge del colectivo inmigrante se ha dado en estos últimos años, y ha hecho que éste sea en muchos recursos el perfil predominante. Esto ha supuesto hasta cierto punto que colectivos más tradicionales, como por ejemplo el de autóctonos con problemáticas de alcoholismo o drogadic-

ción, queden en un segundo plano e incluso invisibilizados tras el colectivo inmigrante. Uno de los objetivos de este trabajo debe consistir, en la medida de lo posible, en saber delimitar este colectivo, en hacerlo lo más visible posible y en ver en qué medida es un colectivo que está desapareciendo -por temas demográficos, de consumos o mortalidad- o si simplemente están *invisibles*. De hecho, parece apreciarse, aunque esto habría que corroborarlo en fases posteriores de esta investigación, que estos perfiles más clásicos son los que en peor situación se encuentran, y que en muchos casos están quedando al margen de los recursos ofertados para las personas sin hogar. En algunos casos, incluso, se ha comentado que los inmigrantes sin techo, que en general son más jóvenes y tienen un estado de salud sensiblemente mejor, han hecho uso de la coacción o la violencia para acaparar ciertos recursos en los que unos ven a otros como competidores potenciales.

"(...) ahora hay un aluvión masivo de gente que compite con ellos (perfil tradicional) para usar esos recursos de pernoctación y comida. Esa gente ha quedado totalmente marginada, porque existir sigue existiendo (...) y no solamente eso, son personas que tienen más recursos (los inmigrantes) y tienen alianzas entre ellos, van presionando al otro colectivo que ya no puede presentarse ni al concurso. La gente termina no apareciendo y es una segunda exclusión. Se están quedando en la calle" (E 4: Administración).

"Es menos visible (la personas sin hogar clásica) porque está más tapado ahora por las otras cuestiones, como la inmigración" (E 9: Administración).

"Hay algo que nos preguntábamos y no sabíamos muy bien, dónde ha ido la gente que estaba antes: la más tradicional y tal. El comedor tenía un 70% de inmigración. Dónde está la gente que antes ocupaba eso. Hemos estado rozando el 96% de la gente atendida de otros países. Terrible. Y ahora andamos este año por el 70%, ha bajado bastante" (E 11: Asociaciones).

"Con un perfil de no consumo o consumos diferentes (los inmigrantes), les permite un mayor aprovechamiento de los recursos, son personas que se saben todos los recursos en cuanto a dormir, comer y pueden estar allí X horas antes, cosa que la población autóctona o consumidora de drogas no le es posible porque se tienen que estar buscando la vida hasta la última hora porque tienen que haber consumido para llegar al albergue sin el mono, para no generar bullas y demás..." (E 14: Asociaciones).

"Muchas veces estaban en las puertas personas de origen marroquí o argelinos y la persona nacional drogodependiente como realmente está en condiciones físicas mucho más... en peores condiciones, pues le amedrentaban... que si le van a tirar a la ría, que si no sé qué..." (E 16: Asociaciones).

Este hecho ha llevado a que en algunos centros se intente regular de cierta forma la situación garantizando plazas a colectivos con más dificultades, como por ejemplo, los drogodependientes.

"(...) se nos queda fuera otra gente. Entonces intentamos ponderar un poquito, pues algunos drogodependientes... porque es que si no, no van a tirar para adelante" (E 5: Administración).

"Nosotros lo hemos detectado y solucionado. (...) Nosotros lo que hemos hecho es dar una serie de tarjetas y con eso estamos tratando de recuperar a todas esas personas que nos habían dejado de venir y en un principio parece que lo estamos consiguiendo" (E 16: Asociaciones).

De esta forma, nos encontramos ante una situación del todo perniciosa y contraproducente. Aquellas personas que están en mejor situación, sobre todo inmigrantes jóvenes, que tienen una mayor capacidad de actuación y autonomía personal, se están *apoderando* de los recursos dispo-

nibles, en este caso sobre todo inmigrantes jóvenes. Y aquellos que están en peor situación se encuentran desplazados, en la calle, sin atención, con lo cual el riesgo ante cualquier incidencia aumenta dramáticamente, hasta incluso la muerte, como ya ha ocurrido recientemente en Bizkaia. De este modo, parece percibirse que entre las personas sin hogar se está dando una especie de *Ley del más fuerte*, en el que los mejor situados entre las personas sin hogar se quedan con los recursos y los que están en peor situación quedan al margen de los mismos. Es más, en la encuesta que se está realizando para la fase 2 de esta investigación, parece percibirse por lo menos en un primer momento que las personas sin hogar extranjeras están sobrerrepresentadas en la misma, ya que se ha detectado que entre aquellas personas que no quieren hacer la encuesta, generalmente porque afirman que ésta no va a servir para mejorar su situación, son mayoría las personas autóctonas.

"Está medio camuflado (el sin hogar clásico). Y muchas veces éste es el que se te muere" (E 9: Administración).

De igual modo, la atención a personas sin hogar no parece que sea el recurso más adecuado para los inmigrantes jóvenes, que sobre todo padecen una situación de exclusión residencial, viven en una situación más o menos normalizada y cuya prioridad es la obtención de un empleo, para lo cual realizan diferentes cursos de capacitación profesional o de idiomas.

"(...) y les ves salir (a los jóvenes inmigrantes)... yo voy a las ocho, algunos salen a las ocho menos cuarto y me los encuentro en el camino, otros salen para ir a las nueve... si parece un colegio mayor, te lo digo de verdad, con carpeta..." (E 5: Administración).

"(...) no había nada en ellos que sugiriera que estaban en una situación de precariedad tal como para hacer uso del comedor social" (E 8: Administración).

"El resto son personas que si tuvieran dinero y trabajo saldrían adelante sin ningún problema. Y están ocupando un espacio de exclusión" (E 12: Asociaciones).

"Un gran número de población extranjera, y no hay recursos en Bilbao a los que puedas derivar porque no presentan ningún tipo de adicción, ni ninguna enfermedad mental ni física" (E 13: Asociaciones).

"(...) personas inmigrantes, sobre todo chicos, que no consumen todavía o que nunca van a consumir, bueno, de momento no consumen y tienen situación complicada con respecto a la vivienda" (E 17: Asociaciones).

Incluso, según han indicado algunas personas, una innecesaria y alargada estancia en estos recursos puede llegar incluso a ser perjudicial para dicho colectivo.

"Gente que no es excluida, sino más bien desubicada. Puede ser una persona que en su país de origen está perfectamente integrado. (...) Estamos viendo gente que llevan 2 ó 3 años, que estaban desubicadas, pero ya tienen problemas asociados al consumo" (E 11: Asociaciones).

4. Además de los tres grandes perfiles de personas sin hogar apuntados hasta el momento (drogodependiente clásico autóctono de mediana edad, inmigrante joven en situación de exclusión residencial y persona sin consumos que acaba en la calle asociada a alguna crisis vital), podemos señalar otro importante perfil que ha ido aumentando con el paso de los años, el de personas con problemas de salud mental o de patología dual. Éste es un perfil que se ve propiciado por las condiciones de estrés, ansiedad y de desestabilización personal que provoca el hecho de vivir continuamente en el espacio público, sujetos a la vista y a la conducta del resto de ciudadanos. No obs-

tante, en bastantes casos es difícil de discernir si la enfermedad mental es previa o desencadenante de la situación de sinhogarismo, o si por el contrario se da a posteriori.

Los problemas de salud mental se ven a su vez aumentados por la carencia de recursos específicos que hagan frente a esta problemática. Por ejemplo, la ausencia de centros de recuperación para personas convalecientes hace que las personas sin hogar que acaban de recibir un alta médica tengan que pasar su convalecencia en la calle, con los problemas que esto conlleva para mantener una medicación regular o un descanso adecuado, lo cual contribuye a acelerar su proceso de desestructuración personal.

La ausencia de centros de día abiertos de una forma permanente (de forma especial durante los fines de semana) obliga a estas personas a tener que pasar gran parte de su tiempo en la calle, impidiendo un mínimo descanso y haciéndoles estar en todo momento alerta y teniendo que *buscarse la vida*, situaciones éstas que contribuyen a agravar sus problemas de ansiedad, lo cual incide en la aparición de problemas de salud mental o de patología dual.

Por otro lado, gran parte del colectivo de personas sin hogar se encuentra con dificultades añadidas a la hora de acceder a los servicios de atención sanitaria, como la falta de documentación que acredite su identidad (carecen de certificado de padrón o de tarjeta sanitaria) y el problema que les supone mantener unas condiciones higiénicas y de alimentación adecuadas para el correcto tratamiento de sus enfermedades. También encuentran dificultades en acudir a citas previamente concertadas, ya que su situación personal les hace vivir al día, sin poder programar su agenda futura.

5. Aparte de los perfiles predominantes que hemos señalado, podemos apuntar otros que, aunque todavía con un peso relativamente bajo, muestran una clara tendencia al aumento. Puede señalarse por ejemplo el de hombres de mediana edad que, como consecuencia de alguna orden de alejamiento, se ven obligados a abandonar el hogar familiar y se encuentran de la noche a la mañana en la calle.

"Lo que sí estamos teniendo cada vez más es atención a personas que tienen condenas de alejamiento. Y no sabemos cómo acaban en servicios sociales, no pueden ir a su casa y no sé qué y solicitan un piso tutelado. De esos casos sí que hay muchos, bueno muchos, vamos, que se nota que está creciendo. Y es un tema a tener en cuenta también, porque claro, ahora la pregunta siguiente es ¿dónde vive? y ¿a qué piso le llevo?" (E 8: Administración).

En algún caso, también se subraya el tema de las mujeres sin hogar. *La Memoria Anual del centro Hontza de 2007* sitúa en un porcentaje del 12% el número de mujeres que hicieron uso de sus servicios durante ese año, porcentaje algo inferior al del 18% del año 2006. Esta reducción en el porcentaje de mujeres podría explicarse debido a que el nuevo perfil emergente correspondiente a inmigrantes extracomunitarios, en gran parte hombres procedentes del Magreb, ocupa gran parte de los recursos de los diversos centros (casi el 53% del total de usuarios de Hontza durante 2007, de los cuales menos del 2,5% son mujeres). Sin embargo, podemos estimar que las mujeres representarían en torno a un quinto de la población sin hogar total de Bilbao. De todos modos, en la fase 2 se podrán perfilar mucho mejor estas cifras y porcentajes.

En cualquier caso, sí que se subraya el auge del perfil de mujeres con hijos e hijas a su cargo que tienen una gran dificultad para poner en marcha un proceso de inserción, debido sobre todo a las cargas familiares. O también se habla de personas con trabajo que hasta cobrar su primera

mensualidad tienen una carencia residencial, demandantes de asilo político, etc. Aunque siempre éstos son perfiles más minoritarios que los anteriormente señalados.

De todas formas, teniendo en cuenta la información aportada en las entrevistas realizadas, no se aprecia que sea grande el número de personas que pasan de una situación más o menos normalizada al sinhogarismo mediante una caída en picado, o por lo menos no se considera que haya crecido en gran número dentro de este colectivo.

Si comparamos los datos sobre los perfiles que hemos extraído en las entrevistas con información procedente de contextos cercanos, podemos ver por ejemplo el caso de Madrid, donde el profesor Cabrera calcula que el número de mujeres dentro del colectivo de personas sin hogar representa en torno al 18-20%, por lo que hablaríamos de porcentajes similares a los existentes en Bilbao. En Valencia, la memoria del CAST (Centro de Atención a Personas Sin Techo) sitúa el porcentaje de mujeres dentro del colectivo en un 23,3%. El perfil de las personas sin hogar atendidas en los recursos de la red FACIAM de Madrid responde al de una población con una edad media de en torno a los 40 años, mayoritariamente solteros (50%), o que se encuentran solos debido al divorcio (15%), la separación (11%) o la viudedad (2%). Los extranjeros representan un 46% de la población sin hogar atendida, siendo el 90% del total de extranjeros de procedencia extracomunitaria. (En Valencia, los extranjeros serían un 57,3% del total, siendo un 93,8% extracomunitarios). (*Informe nacional de España 2004 para el Observatorio Europeo de Sinhogarismo*, Pedro José Cabrera, Junio 2004).

La Encuesta sobre Personas Sin Hogar del INE del año 2005 indica que el 48,2% del total de las personas sin hogar en el Estado español son extranjeras, siendo entre ellos el colectivo más numeroso el de los africanos (43,6%), seguido por los europeos (37,5%) y los americanos (14%). El 88,1% de los extranjeros tienen menos de 45 años, frente al 58,3% de los españoles (diferencia concentrada principalmente en el grupo entre 18 y 29 años). Y respecto al tiempo de residencia en España, se observa que el 59,4% de los extranjeros sin hogar lleva menos de tres años en el país. Hay que tener en cuenta, sin embargo, que estos datos sólo recogen estadísticas de personas empadronadas, por lo que podrían no ser completamente representativos de la realidad social.

En el contexto de la Unión Europea, se definen claramente dos bloques en cuanto a la procedencia de las personas sin hogar: los Estados que no llegan al 25% de inmigrantes sin hogar y los que sobrepasan el 33% (como es el caso de Austria, Italia, Grecia o España). (*Examen de las estadísticas sobre el Sinhogarismo en Europa Observatorio Europeo sobre los Sin Techo*, Noviembre 2003).

Podemos concluir, por tanto, que las tendencias dentro de los perfiles que podemos encontrar en el contexto de Bilbao y Bizkaia encajan dentro de las transformaciones que experimentan actualmente las características de las personas sin hogar a niveles más globales.

Ahora bien, resumiendo, podríamos decir que existen dos grandes grupos entre las personas sin hogar:

- Un primer grupo que muestra casi exclusivamente un problema de exclusión residencial y lleva una vida relativamente muy similar a las personas normalizadas. En este caso, estamos hablando sobre todo de personas inmigrantes jóvenes, y los recursos que les atienden deberían centrarse principalmente en el asunto residencial.

- Y un segundo grupo que, junto a la carencia de un hogar, muestra también una serie de problemas personales que demandan, además de alojamiento, otra serie de recursos y acompañamientos. En este caso podríamos incluir aquellas personas sin hogar con consumos de alcohol, drogas o aquellas que tienen algún tipo de enfermedad mental.

De hecho, siguiendo los datos presentados en la *Propuesta de actuación con personas sin techo en el municipio de Bilbao* (2003), si tuviese que utilizarse un solo problema como criterio de catalogación del colectivo, para un 48% el principal problema sería no tener un alojamiento, para un 12% el hecho de ser inmigrante, para un 21% las toxicomanías, para un 13% el alcoholismo y para un 5% la salud mental. Utilizando la división establecida en los dos párrafos anteriores, en torno a la mitad del colectivo se sitúa dentro del primer perfil y casi el 40% -el 39% exactamente- en el segundo.

3. RELACIÓN ENTRE INSTITUCIONES

Con respecto a las relaciones entre las diferentes administraciones implicadas, se subraya sobre todo el tema competencial como el gran caballo de batalla. En ciertos casos las competencias no quedan claras y esto hace que la interpretación de las normas sea diferente según la lectura que haga cada uno de los niveles administrativos.

"(...) este reparto de tres administraciones a la hora de subvencionar y a la hora de sacar proyectos adelante... es que no tienen claras cuáles son las competencias de cada uno y muchas veces se solapan y muchas veces hay proyectos que no se sabe si dependen de Diputación, del Gobierno Vasco o del Ayuntamiento. (...) Si haces un centro de día de baja exigencia ya es un centro especializado y sería de Diputación. Pero si haces un servicio de centro de día de baja exigencia junto con un albergue... ¿qué haces? Yo creo que el problema de eso es la falta de definición de lo que tiene que responder cada administración" (E 15: Asociaciones).

En el caso de ciertos ayuntamientos este hecho es más que palpable. Con respecto al acogimiento de urgencia, éste es entendido como una situación breve en el tiempo y se entiende que su responsabilidad expira pasado ese momento -2 o 3 días-. En esta misma línea, las actuaciones municipales también distan mucho en ciertos casos. Se supone que según el decreto 155/2001 la competencia de alojamiento de urgencia corresponde a los municipios con más de 20.000 habitantes, pero como no se concreta el significado preciso de *acogimiento de urgencia*, la mayoría de los ayuntamientos opta por la oferta en hostales o pensiones. En el caso de Bizkaia, este hecho es más que palpable, ya que excepto Bilbao, que dispone de una serie de recursos y servicios, en el resto -para esta investigación se ha entrevistado a representantes de Getxo y Barakaldo- los ayuntamientos hacen una interpretación restrictiva, en la que se opta por la oferta de plazas en alojamientos hoteleros -hostales- y en la derivación de las personas sin hogar a los albergues de Bilbao. En este sentido, es claro que la interpretación de la regulación que hacen por un lado los municipios -exceptuando al de Bilbao- y por otro la Diputación son claramente divergentes y la coordinación entre éstos -exceptuando otra vez a Bilbao- es muy escasa. Otro aspecto que sería importante aclarar es el ratio que se establece para cada uno de los recursos, para que no quede a expensas de un alcalde o del responsable político correspondiente el número de plazas a construir en cada uno de los municipios.

Por todo ello, parece necesario clarificar el marco normativo, sobre todo en el caso de las competencias forales y municipales. En este sentido, habrá que ver si la futura Ley de Servicios Sociales incide en este aspecto y establece un mapa de recursos sociales claramente delimitados. Aunque por lo que se sabe según el anteproyecto de la misma, puede extraerse que siguen sin clarificarse nítidamente algunos aspectos referidos al tema del sinhogarismo.

"(...) lo que están haciendo es no cumplir la ley pero están obligados a hacerlo" (opinión Diputación) (E 4: Administración)

"(...) ahí hay una dejación y hay una despreocupación por parte municipal y eso está claro" (opinión Diputación) (E 8: Administración).

"(...) lo primero es que no es competencia nuestra. El Ayuntamiento de Bilbao dice que es también competencia de los municipios de más de 20.000 habitantes, y los ayuntamientos hacen una interpretación muy diferente, que viene a decir que tenemos que tener servicios de alojamiento de urgencia, ya sean plazas hoteleras, albergues o pisos de acogida. Aquí estamos utilizando plazas hoteleras" (opinión ayuntamiento) (E 6: Administración).

"(...) El trabajo que hicimos con el Ayuntamiento (de Bilbao) de repartirnos las competencias creo que se clarificó bastante el tema y creo que en ese sentido ha sido muy positivo" (E 8: Administración).

En todo caso, sí que se percibe en las entrevistas realizadas a los representantes municipales una cierta reticencia o cautela a la hora de entrar a trabajar en el ámbito del sinhogarismo conjuntamente con la Diputación, y dejan claro que para ello deberían estar muy bien delimitados aspectos como las competencias, la financiación, etc. Este elemento, como es lógico, deberá ser tenido en cuenta y habrá que trabajarlo, ya que de otro modo será difícil que puedan articularse actuaciones de forma compartida.

"Queríamos que aquello que salga y se vaya a estructurar, que salga con los medios adecuados, que si tenemos que hacer funciones que no son nuestras las encomiendas de gestión sean claras, que estén catalogadas y presupuestadas claramente. No puede ser que te doy la subvención y a los tres años se olvida y te quedas con ello. Esas fórmulas a nosotros no nos gustan. Cuando hablamos de participación queremos participar desde el principio, no sólo al final" (E 6: Administración).

En resumidas cuentas puede subrayarse que excepto el Ayuntamiento de Bilbao, que es el único que realmente tiene un dispositivo de emergencia social real, el resto de municipios *se desentien- de* y echa balones fuera en este asunto, o mejor dicho, echa los balones a Bilbao... Por todo ello, parece que en el proceso de reflexión y actuación que quiere poner en marcha la Diputación Foral de Bizkaia, el Ayuntamiento de Bilbao puede ser un aliado para poner en funcionamiento actuaciones y mejoras para el colectivo de las personas sin hogar. Más aún cuando dicha colaboración se ha dado ya y se ha valorado satisfactoriamente, por ejemplo en la distribución y reparto de competencias y tareas en este ámbito.

4. RELACIÓN ENTRE INSTITUCIONES Y ENTIDADES

Un aspecto importante y positivo a la vez es que, en líneas generales, la relación entre las instituciones y las entidades que trabajan es buena y satisfactoria y así lo hacen ver la mayoría de las personas entrevistadas, cuando subrayan la buena relación y comunicación existente en este campo, sobre todo con la Diputación Foral. De hecho, la mayoría subraya el interés que este propio estudio tiene para conocer mejor la realidad y plantear de cara al futuro medidas y líneas de actuación. Igualmente, se subraya que son las instituciones públicas las que deben tirar del carro en este tema, y que debe haber una verdadera voluntad política para hincarle el diente a esta problemática.

"En estos momentos está tirando la Diputación. (...) La Diputación por ejemplo lleva unos años muy activa" (E 10: Asociaciones).

"Estamos pasando unos años bastante majos, porque tanto Gobierno como Diputación buscan la alianza con el tercer sector, hay una cierta intención de entenderse por parte de todas las partes" (E 15: Asociaciones).

También se subraya la apuesta de las instituciones, así como de las entidades, por la dignificación del sector y de los servicios que se ofertan. En este sentido, se subrayan sobremanera otros dos aspectos: por un lado, el establecimiento de un convenio laboral en el sector y la paulatina profesionalización de éste; y por el otro, el cambio sufrido en los últimos años a través de los convenios, que suponen una fuente de recursos más estable y adecuada que las anteriores subvenciones, que tenían muchas limitaciones. Todo ello supone para la mayoría de las y los agentes implicados en este campo un importante avance.

"(...) hemos impulsado que los recursos fueran dignos por una parte y que los trabajadores tuvieran unas condiciones dignas de trabajo (...) La pena es que no tenemos fotos para ver el antes y el después. Antes no sé si se montaba para excluidos, pero se montaba un piso declarado en ruinas por ejemplo, se iba a la basura o donde fuera, montabas allí con cuatro camas distintas, ahí hacinados y metías en una habitación no muy grande pues ocho personas porque metías cuatro literas. Entonces, en ese sentido hemos mejorado un montón. Ha sido un empeño de esta sección, el que se mejorara, el que se dignificara. Ha mejorado mucho el tema de los trabajadores, porque antes decías que pedías dinero para que... es que la gente que atendía estos recursos cobrara, es que sonaba como chiste, parecía que no tenían derecho a cobrar porque estaban atendiendo a..." (E 8: Administración).

"La Diputación ha ordenado parte de la intervención. Segunda, se han establecido convenios con las entidades. (...) Se han dado pasos que hace 10 años eran impensables" (E 10: Asociaciones).

"(...) se ha ido cambiando y generando unos recursos más dignos para las personas (sin hogar)" (E 15: Asociaciones).

En el caso de la puesta en marcha de la ventanilla única para valoración y derivación a centros y recursos convenidos con la Diputación -Bidaltzen-, la valoración de las entidades muestra claros- curos, y en la mayoría de los casos se subraya que el sistema ha centralizado la labor en red que realizaban muchas veces las asociaciones. Se destaca que quizás pueda haber organizado y reglamentado el sistema de derivación, pero al mismo tiempo se estima que puede haber perdido en flexibilidad, comunicación entre asociaciones, capacidad de respuesta o autonomía de las asociaciones. Todo ello hace que a veces los procesos de acompañamiento se ralenticen en el tiempo. En las entrevistas da la impresión de que la administración la valora más positivamente que las

entidades. Desde estas últimas, incluso, en algún caso, se llega a comentar que el sistema actual es perjudicial para el acceso a los recursos de las personas en peor situación.

"Ha habido un cambio radical. Hasta 2006 esto era abierto, cogíamos a la gente de la calle y nosotros metíamos a la gente que nos parecía. En 2007, empiezan a entrar por la ventanilla única del Ayuntamiento. Entonces se ha perdido mucho el contacto con las asociaciones" (E 12: Asociaciones).

"(...) las personas que antes podían acceder y que están en mayor exclusión social, ya no acceden a ese sitio. (...) personas que antes acudían a recursos de apoyo al tratamiento ya no acceden. Antes era mucho más flexible el tema" (E 17: Asociaciones).

Es más, se comenta que aprovechando la buena y fluida relación actual entre Diputación y entidades se podría reflexionar sobre este mecanismo para mejorarlo y reforzar los puntos débiles apuntados anteriormente.

"(...) el programa Bidaltzen para valoración y adjudicación de plaza, pues que yo creo que el sistema está bien, hay momentos en los que está más atascado que otros..." (E 5: Administración).

"(...) había mucho miedo al principio. Al final, después de dos años de implantación, cuando hemos preguntado, la mayoría de la gente había cambiado su opinión y lo veía no voy a decir que positivo, pero por lo menos no estaba en contra" (E 8: Administración).

"Tiene sus ventajas e inconvenientes. (...) Se puede romper un poco el proceso" (E 12: Asociaciones).

"Yo me imagino que se habrá ganado por un lado y se pierde por otro. Yo creo que puede romper el itinerario (...) una ventanilla única creo que da más oportunidades. (...) la Diputación al final te cortaba el itinerario desde lo que tú habías creado. Luego yo creo que la gestión se ralentiza" (E 13: Asociaciones).

"(...) ese proceso de ventanilla única si bien a nivel institucional permite ver cuál es la oferta existente e integrar todo ese conocimiento, impide la flexibilidad de hacer derivaciones de urgencia, contactar directamente con el recurso, ralentiza mucho el proceso y para circunstancias de éstas de emergencia social o sanitaria no es lo más productivo (...) lo que ganas en institucionalización lo pierdes en flexibilidad, lo que ganas en conocer la oferta lo pierdes en cuanto a respuesta en la demanda. Creo que habría que equilibrar más ambas" (E 14: Asociaciones).

"(...) el tema de la ventanilla única, porque supuestamente es la mejor manera de informatizar un poco y de dar un sistema más global, pero de momento como lo están haciendo yo creo que deja mucho que desear. Pero esperemos que vaya poco a poco" (E 15: Asociaciones).

"Tanto el sistema anterior como el actual aportan ventajas y desventajas. (...) Le falta rodaje y le falta compartir. (...) Yo sigo apostando por una mesa de coordinación y de informarnos más allá de cómo se hace" (E 16: Asociaciones).

"(...) el fenómeno éste de la centralización de servicios lo que ha provocado es la falta de autonomía y de la libertad de los propios usuarios" (E 17: Asociaciones).

Este procedimiento de la *ventanilla única* nos lleva de lleno a la dimensión interna de las asociaciones. Ésta no es sino una forma de referirse a la refuncionalización que se ha operado en el mundo de la asistencia social de las personas sin hogar desde el momento en que las instituciones o la administración (Diputación), además de suministrar los recursos económicos, han pasado a liderar la distribución de funciones y tareas. Es una cuestión más intra que extra, es decir, es más un debate sobre el deber ser y sobre la identidad de las asociaciones y de sus miembros

(sean personas trabajadoras o voluntarias) que sobre las necesidades y demandas que reclaman para su actividad en el ámbito de las personas sin hogar.

Esta refuncionalización no hace sino reproducir lo que ha sucedido ya en numerosos ámbitos y gremios que, habiendo sido atendidos primeramente por las organizaciones sociales, pasan a ser una obligación prioritaria de la administración. En términos globales, esta refuncionalización se valora de forma muy positiva por el mundo asociativo, pero también plantea dudas en torno al tipo de organizaciones que promueve, si esta promoción es compatible con las organizaciones realmente existentes, si las desvirtúa en su identidad, etc.

"Mira, un punto fuerte es... [que] por parte de Diputación, que ha ordenado parte de la intervención, ha ordenado parte de la intervención, yo creo que hay que dar más pasos, pero yo creo que ha ordenado. Ése es un punto fuerte. Segundo, ha establecido convenios con las entidades, ése es otro segundo paso. Entonces, al ver el mapa de recursos realmente que existe e intentar ordenarlo, pues esto ya nos ha puesto un poco a la gente... por lo menos saber quiénes son los interlocutores, es decir, a eso se han dado pasos que hace diez años eran impensables. (...) Después otro tercer que se ha hecho también interesante, ya no tanto la administración pública, que este sector ha creado una patronal y ha creado un marco de relaciones laborales, esto también es un elemento positivo. Yo creo que hay que reconocer cosas. Vuelvo a repetir, que la patronal en la que estamos metidos algunos, pues yo creo que también... no es un socio muy activo, también porque los sindicatos tampoco están muy activos".
(E 10: Asociaciones)

Desde el punto de vista de las instituciones, la intervención de la administración era necesaria para poner orden, para catalogar prioridades, y para pasar a establecer una serie de convenios relativamente permanentes que atendieran las necesidades reales del público de atención potencial. No obstante, desde el mundo asociativo, con diferente gradación en la preocupación, se plantea en qué medida no se ha perdido en compromiso, en sensibilidad, en cercanía, en agilidad, en interrelación y comunicación con otras organizaciones, en contacto directo con las y los pacientes y usuarios, y en autonomía organizacional. Se ha pasado en suma de lo emocional a lo profesional, del trato inmediato a la semi-burocratización mediada, y de la inmediatez a la respuesta retardada. Aunque se reconoce que el diálogo con la administración es bueno y permanente, el avance no ha traído *cogestión* (E 17: Asociaciones). El caso ya mencionado del programa Bidaltzen, que ha sido tratado también en un apartado anterior, es un claro ejemplo de lo expuesto en los párrafos precedentes.

Mientras que para algunos interlocutores del mundo asociativo, ha sido un paso importante porque el paso de la subvención al convenio permite la profesionalización y una relativa estabilización en las relaciones y perfiles laborales de sus trabajadores, para otros se corre el riesgo de desvirtuar las organizaciones sociales que, además de basar su actuación tanto en la profesionalidad como sobre todo en el compromiso, pueden terminar asemejándose a meras empresas de servicios, en un momento en el que el sector puede comenzar a ser rentable.

En este sentido, se teme que esta primera regulación abra las puertas a una mercantilización absoluta de la intervención, con lo que la despersonalización que de facto ha traído el establecimiento de la ventanilla única se generalizaría hasta límites en los que se impedirían los aspectos más personales de la intervención, que sirven muy a menudo para *engrasar* los casos de actuación más dificultosos. Es así como desde algunas organizaciones sociales se deja caer que a menudo es preciso jugar en el límite, en la frontera entre el protocolo y la personalización de la relación, práctica que a pesar de todo, a pesar de ser conocida y reconocida, se tolera desde la

administración. Esta regulación ha supuesto el paso de una forma comunitaria a una forma asociativa de relación, con la despersonalización que trae consigo tal transición y con la redefinición que supone en el papel e identidad de los actores, que pasan a tener en muchos casos, aunque no necesariamente, una función más técnica en detrimento de la inmersión personal. Ahora bien, no parecen incompatibles la relación personal y de cercanía con la profesionalización y la actitud profesional de las personas que trabajan en estas entidades.

Personalización-profesionalización es un debate que según algún interlocutor también debe dar paso a un debate posterior que es muy importante: ¿Cuál es el perfil del trabajador o trabajadora del área? ¿Cuál es un período razonable de actividad en este mundo? Esta es una reflexión para la que a día de hoy no está preparado el sector, que sigue más anclado en lo que se ha perdido en la fase anterior. El mundo asociativo estaría todavía verde para esta reflexión como se afirma en el siguiente pasaje:

"O sea, la gestión de estos recursos también tiene que ser distinta, y ahí a mí me parece que no sé si todos los profesionales estamos preparados ... (...) Porque a veces creemos que con crear un recurso, poner un despacho y poner un psicólogo o una trabajadora social y tal, ya está, no, no, cuidado. A veces... yo con el tema de los profesionales de este sector empiezo a ser crítico... por eso a mí me interesaría más la parte del estudio... esa otra parte [sobre] cuánto tiempo puede estar un profesional trabajando en este campo, es una pregunta que yo siempre me hago [...] No sé si [...] este trabajo quema mucho, pero creo que se [...] requiere primero un profesional motivado suficientemente, ¿y eso cómo se consigue? Es decir, ahí hay que hacer una serie de trabajos, o sea, por qué cuando trabajaban en temas de calle los kibbutz los judíos no dejaban a uno trabajar más de siete años allí, o sea, ellos habían hecho una reflexión. (...) En cambio en este sector uno entra, o sea, primero entra porque igual no tiene trabajo, entonces entra por aquí medio de voluntario, medio de tal, y al final se instala como profesional, y bueno... (...) O sea, yo a mí en este momento más me preocupa, más que saber cuántos son, si son quinientos o son doscientos los que están en la calle, más me preocupa con qué medios voy a trabajar y con quién voy a trabajar, esos son los problemas que más me preocupan de un estudio, ése estudio es el que quisiera. [...] Y vuelvo a repetir, a mí no me preocupa tanto la tabla salarial o los horarios de las personas, más me preocupa ese otro concepto que te he dicho, es decir, qué capacidad tienen nuestros trabajadores y cuánto tiempo" (E 10: Asociaciones).

Asimismo, se demanda una más intensa coordinación, que profundice la que se ha ido estableciendo estos últimos años, porque a pesar de un cierto *taifismo* (reinos de taifas) o de una profunda carismatización de las organizaciones sociales (centradas a veces alrededor de personas concretas), hay una realidad insoslayable: la administración es el cliente, pero las

"organizaciones somos indispensables" (E 15: Asociaciones).

Este doble status debe mantenerse para que cada parte se adapte a hacer lo que mejor sabe, sin intrusismos, sin interferir ni colonizar la actividad de la otra parte, de tal forma que la coordinación debería tener un doble frente: 1) profundizar la que se mantiene con la administración y 2) articular un trabajo real en red entre las asociaciones. En opinión de un interlocutor,

"Sí. De todas maneras, ahora tenemos un buen momento, ¿eh? Estamos pasando unos años bastante majos, porque tanto Gobierno como Diputación buscan la alianza con el tercer sector, hay una cierta intención de entenderse por parte de todas las partes" (E 15: Asociaciones).

Para finalizar con la parte centrada en la dimensión más interior, hay interlocutores que para suministrar una mejor atención reclaman la posibilidad de acceder a una formación especializada en migraciones, porque actualmente el perfil de persona sin hogar extranjera está empezando a ser dominante y se carece de los conocimientos mínimos de las pautas culturales y de las formas de interacción de esta(s) nueva(s) población(es).

En definitiva, por todo lo descrito anteriormente, puede decirse que se percibe una buena sintonía entre la Diputación Foral de Bizkaia y las entidades que trabajan en este campo. Tan sólo puede subrayarse algún *desafine* puntual, sobre todo en el tema de la ventanilla única. De todos modos, en este tema se percibe en las diferentes entrevistas que la crítica es constructiva y que quiere trabajarse en este tema para ir mejorándolo paulatinamente. Por todo ello, sin duda alguna este momento puede ser realmente interesante para poner en marcha planes y actuaciones compartidas que puedan hacer frente mejor a la problemática del sinhogarismo.

5. ESPACIO SOCIO-SANITARIO

Otro asunto en el que el reparto competencial aparece varias veces claramente es el del espacio socio-sanitario. En este sentido, los cambios sociales, económicos, laborales o demográficos, entre otros, han supuesto que aparezcan nuevas demandas dentro del Estado del Bienestar. La problemática de la dependencia es un claro exponente de estas demandas, y para muchos supone la *cuarta pata* del Estado del Bienestar, junto al sistema de seguridad social, la sanidad y la educación. En estos años más recientes, sin ir más lejos, estamos viendo la importancia que ha tomado este tema y los desarrollos normativos que está teniendo.

De forma breve, podríamos definir el espacio socio-sanitario como todos aquellos servicios que tienen que ver con la salud y el bienestar de la ciudadanía. Una definición, por otro lado, demasiado extensiva y que no nos da una fotografía nítida del concepto. Aunque seguramente una de las características de este ámbito es precisamente ése, la falta de nitidez. Ya que muchas veces es difícil de discernir dónde acaba un ámbito y dónde empieza el otro. Estas zonas *fronterizas* son por definición porosas. Con respecto a los colectivos, estamos hablando sobre todo de personas con enfermedades mentales, enfermedades crónicas, discapacidad, tóxicomanías, etc. Aunque es sobre todo con el auge de la problemática socio-geriátrica cuando ha ido tomando fuerza y relevancia.

Con respecto al desarrollo de un ámbito socio-sanitario, son varias las aproximaciones. Desde las que propugnan la necesidad de crear una estructura autónoma, con identidad propia y que no dependa de las redes existentes, hasta los modelos que propugnan una necesaria coordinación entre lo sanitario y lo social. En este último modelo también encontramos algunas diferencias, ya que para algunos el modelo a seguir debe ser de arriba a abajo -modelo institucional- o desde abajo -modelo de redes- y con base en la articulación sobre el terreno. Además, no debe olvidarse que algunos de los avances que se han dado en el espacio socio-sanitario han sido precisamente gracias a la iniciativa individual y al voluntarismo y la buena fe de profesionales que trabajan tanto en lo social como en lo sanitario.

Aunque en otros países del entorno quizás este campo pueda estar trabajado, hay que subrayar que en la CAPV el desarrollo es más bien limitado. Así lo confirman la mayoría de las personas expertas y los estudios realizados al respecto como, por ejemplo, el reciente informe realizado por el Ararteko, en el que se subraya que aunque se han dado pasos para la creación de un ámbito socio-sanitario, son todavía más las debilidades y carencias que se pueden vislumbrar, y los avances y resultados que se han dado son insuficientes para las expectativas y las necesidades existentes.

De este modo, este campo empieza a trabajarse en nuestro entorno más cercano principalmente desde hace veinte años, sobre todo como consecuencia de dos fenómenos: el auge de las drogas inyectadas -heroína- y el consiguiente aumento del SIDA y el incremento de las necesidades relacionadas con la salud y la tercera edad. En el año 1993 se crea el Consejo de Atención Socio-Sanitaria con el objetivo de la coordinación de los agentes implicados y la puesta en marcha de un plan estratégico que tiene vigencia hasta el año 2008.

El entramado competencial de la CAPV, como puede pensarse, también influye y determina el desarrollo de este campo. El ámbito social es sobre todo competencia foral y municipal, y el sanitario autonómico, y esto hace que un tema que de por sí ya es complicado lo sea todavía más como consecuencia de la necesidad de articular los diferentes niveles competenciales. Por todo

ello, se percibe claramente la necesidad de poner en marcha cauces de coordinación con Osakidetza para mejorar estas situaciones, ya que muchas veces cuando se ha hecho algo en esta materia ha sido más a través de cauces informales y con personas concretas. De todas formas, la coordinación entre instituciones, así como la distribución competencial, es un problema que supera en gran parte esta investigación y merece una reflexión que *no ha lugar* en este capítulo. Y lógicamente, la resolución del mismo no depende única y exclusivamente de un solo agente.

"Con Osakidetza deberíamos avanzar para hacer un trabajo conjunto. Mira, Madrid tiene un servicio de psiquiatría que trabaja con los equipos de calle, le llaman diagnóstico de acera. (...) En el fondo es difícil de casar (ámbito socio-sanitario). Depende más de la persona muchas veces. Alguien que está dispuesto a nivel voluntario de hacer un programa" (E 5: Administración).

Constantemente se subraya en este sentido que la rama sanitaria ha definido claramente cuáles son sus ámbitos de actuación y, en cambio, lo social ha quedado para cubrir el resto, a modo de un *cajón de sastre* en el que se incluiría todo lo que lo sanitario no absorbe. Una y otra vez se destaca la necesidad de avanzar en este camino, aunque sea de forma modesta, para poder hacer frente a realidades que en el caso de las personas sin hogar suelen ser dramáticas, como por ejemplo en el caso de toxicomanías, enfermedades mentales o convalecencias.

"(...) lo sanitario ha sido muy claro y muy estricto (...) lo social es todo lo que no es lo demás" (E 5: Administración).

"Aquí está claro qué es sanitario y lo que no entra ahí es social" (E 6: Administración).

"La definición de socio-sanitario ha venido definida desde lo sanitario. Y luego lo social ha sido por exclusión. Esto es lo mío y todo lo demás lo vuestro..." (E 8: Administración).

Si para la mayoría de los colectivos el espacio socio-sanitario ofrece todavía una cobertura limitada y no acorde a las necesidades, estas deficiencias se ven ampliadas para las personas sin hogar, que junto a problemas sanitarios ya mencionados padecen además una situación de exclusión social extrema. En este caso, cuando en las entrevistas se habla de espacio socio-sanitario para personas sin hogar la palabra que más se repite para definir este campo es la del *mito*, ya que no se han articulado todavía los cauces para el desarrollo del mismo.

"El ámbito socio-sanitario es un mito. A pesar de haber un plan incluido ahí, hay un plan impreso y todo" (E 5: Administración).

"Eso es un mito (espacio-sociosanitario)" (E 6: Administración).

"El espacio socio-sanitario que tanto hablamos de él, pues no existe, no hay ninguna mesa socio-sanitaria en la que estemos sentados todos los agentes, incluidos Osakidetza" (E 16: Asociaciones).

De esta forma, si en otros colectivos la dependencia y la problemática socio-sanitaria suponen un claro riesgo de vulnerabilidad social, en el caso de las personas sin hogar no es que suponga riesgo sino que directamente conlleva a una situación de exclusión social total. En otros casos, la mera inexistencia de una red familiar o de allegados hace que la situación pueda llegar a ser complicada, pero es que en el caso de las personas sin hogar la inexistencia de un lugar donde vivir de forma estable hace que cualquier tratamiento o convalecencia se convierta en *misión casi imposible*. El slogan utilizado por Cáritas en su campaña *Sin Techo 2007* es ilustrativa a este respecto: *El alta médica es una mala noticia... si vives en la calle*.

El tema de las convalecencias, por ejemplo, es constantemente subrayado, ya que para una persona con un entorno y unas redes sociales más o menos normalizadas la convalecencia suele darse de forma adecuada, en el hogar o residencia de cada uno y con los cuidados de familiares o allegados. Pero en el caso de las personas sin hogar, como el nombre bien indica, no disponen de una residencia propia y estable, y además las redes sociales y familiares suelen estar muy deterioradas. Esto hace que la convalecencia se convierta en un periodo crítico y peligroso. En esta línea, en más de una entrevista se plantea la necesidad de poner en marcha unidades de convalecencia o centros integrales que puedan hacer frente a estas situaciones. Para la puesta en marcha de estos centros de convalecencia se podría plantear la creación de algún mini recurso especializado o también establecer dentro de los centros de acogida normales algún tipo de protocolo mediante el cual se pudiera trabajar con este perfil concreto.

"Para la gente que necesita un periodo de convalecencia no existen unidades de convalecencia. A nosotros nos piden reposo tras convalecencia y estamos en nuestra casita, pero ellos y en los albergues no pueden dar esa cobertura. Eso trae un agravamiento la mayor parte de los casos que acaba fatalmente y sobre eso no hay respuesta" (E 11: Asociaciones).

"(...) están en la calle y se agrava la situación, se complica la recuperación, no hay espacios ni de alojamiento ni diurnos. No hay centros de baja exigencia en los que pudieran estar todo el día (...) necesitan un reposo, pero es un reposo que no puedes tener en el hospital, lo único que tienes que hacer es reposar, pero tampoco hay sitios" (E 13: Asociaciones).

"Lo de las altas sí creo que es un problema común y generalizado porque no existen centros sociales que permitan esa atención integral" (E 14: Asociaciones).

Este recurso especializado es ineludible cuando desde instancias sanitarias se está apostando por el tratamiento más breve posible, con una estancia mínima en el centro y con la mayor posible en casa del paciente.

"(...) lo sanitario se circunscribe a la curación en el menor tiempo posible y además en centros sanitarios de alta intensidad, con lo cual la media estancia en la convalecencia y todo eso de repente ha desaparecido en los hospitales" (E 8: Administración).

"En una situación de crisis está el hospital para poder atender una situación, pero para poder mantener una situación de salud a lo largo del tiempo... (...) ¿Dónde hace la convalecencia (la persona sin hogar)? Y luego, ¿Dónde se le da un seguimiento?" (E 2: Universidad).

Otro aspecto que se subraya también es el tema del tratamiento a las personas sin hogar, que a veces tienen unas pautas diferentes a la población normalizada en temas como la higiene, los horarios, etc. Este hecho hace que frecuentemente surjan conflictos. En este campo, la existencia de profesionales, de educadores y educadoras de calle que pudieran mediar y establecer cauces adecuados, podría ser también una medida a pensar.

"(...) ir siempre acompañados por algún educador que transmite y tranquiliza al paciente y también le ayuda al profesional o médico a responder o a entender la situación que vive esa persona" (E 11: Asociaciones).

Igualmente, en alguna entrevista se menciona también que la formación en este campo por parte del personal sanitario sería muy positiva. En el informe *Salud y Sinhogarismo* de FEANTSA del año 2006 se señala que las personas sin hogar necesitan de profesionales sanitarios específicos que conozcan sus problemas concretos. Un servicio de asistencia sanitaria ajustado a sus necesidades permitiría trabajar aspectos específicos de este colectivo, como la educación para la salud,

y no aspectos meramente asistenciales. Unido a esto en algunas de las entrevistas se subraya la necesidad de poner en marcha modelos de intervención más flexibles. En este sentido, cada vez en más lugares se están poniendo en marcha equipos de calle socio-sanitarios itinerantes, formados por profesionales tanto de lo social -educadores y/o trabajadores sociales- como de lo sanitario -personal de enfermería, psiquiatras, personal médico- para poder llegar más fácilmente a las personas sin hogar, salir a buscarlas y entablar un primer vínculo.

Además, estos equipos de calle pueden ser muy fructíferos, ya que en muchos casos las personas sin hogar no suelen recurrir a los recursos sanitarios normalizados, ya sea porque no pueden -limitaciones de tipo legal-, por falta de información -no saber por ejemplo cuál es su médico de cabecera- o porque sencillamente se niegan a acudir a los mismos. El desarrollo de estos equipos de calle se ve necesario en todos los ámbitos socio-sanitarios, pero especialmente en el de salud mental, ya que es uno de los más relevantes con respecto al colectivo de las personas sin hogar. En este sentido, es destacable que en algunas ciudades del Estado existen equipos de intervención de este tipo para personas sin hogar con enfermedades mentales.

De hecho, se estima que en Europa siete de cada diez personas que viven en la calle no tienen acceso al sistema de salud. Todos estos factores llevan invariablemente a un deterioro profundo de este colectivo y a un empeoramiento de dolencias o patologías que serían más o menos curables en otras circunstancias, y cuando menos tratables en otras condiciones. Las principales patologías que sufre el colectivo del colectivo sin hogar están relacionadas con la salud física -úlceras, enfermedades de la piel, problemas dentales...-, el abuso de sustancias -hepatitis, cirrosis, etc.- y problemas de salud mental.

La Encuesta sobre las Personas Sin Hogar realizada por el INE en 2005, por ejemplo, señala que el 15,6% del colectivo de personas sin hogar declara tener mala o muy mala salud, mientras que el 52,7% dice tener una buena o muy buena salud. La percepción subjetiva del estado de salud es peor en las mujeres (el 54,6% de los hombres declara tener buena o muy buena salud, frente al 44,1% de mujeres). Por otra parte, el 29,1% dice tener una enfermedad grave o crónica, y el 24,7% ha tomado somníferos o tranquilizantes. Debemos considerar que tal vez utilizar la percepción personal del propio estado de salud no es el mejor método para recabar información fiable sobre el estado de estas personas (la fundación RAIS constata que en muchas ocasiones, al ser preguntadas, las personas indicaban un estado de salud bueno que luego no se correspondía con la realidad), pero estos datos muestran unas tendencias significativas que revelan toda una problemática añadida al propio hecho de tener que vivir en la calle. El diagnóstico médico demuestra que casi un tercio de la población sin hogar del Estado español padece una enfermedad grave o crónica, un porcentaje que dobla al de la percepción subjetiva del estado de salud (el 15,6% indica). (*Salud y Sinhogarismo*, FEANTSA, 2006).

Los principales problemas de salud mental que aquejan al colectivo sin hogar serían trastornos de la personalidad (conductas antisociales), trastornos depresivos, cuadros de ansiedad, paranoia y esquizofrenias. A nivel físico, las enfermedades padecidas se concretan en problemas derivados de una mala alimentación y del abuso de sustancias (anemia, colesterol, problemas bucales, problemas hepáticos), siendo común también la tuberculosis, problemas auditivos y VIH. Además, la incidencia de las enfermedades es mucho mayor entre las mujeres que entre los hombres (*Salud y Sinhogarismo*, FEANTSA 2006). En este sentido, es de señalar el impacto positivo de la Sala de Consumo Controlado de Médicos del Mundo a la hora de controlar los efectos negativos del consumo de sustancias entre sus personas usuarias. Los programas de intercambio de

jeringuillas y de reparto de preservativos llevados a cabo en diferentes recursos sociales también han contribuido positivamente en este aspecto.

El caso, por ejemplo, de las personas con enfermedad mental es mencionado en más de una ocasión en las entrevistas, y sería un claro exponente de lo descrito en líneas anteriores. Incluso en algunos casos el riesgo de una situación fatal es real para aquellas personas sin hogar que se encuentran en peores condiciones, tanto con enfermedades mentales como con otras patologías. De hecho, tienen una esperanza media de vida 20-25 años inferior y muchísimos más problemas de salud que el resto de la población.

En definitiva, el espacio socio-sanitario tiene un gran trecho por recorrer, más aún para un colectivo como el de las personas sin hogar. De todas formas, el momento actual, con la puesta en marcha de la Ley de Dependencia a nivel estatal y el debate y la aprobación de la Ley de Servicios Sociales autonómica, puede ser un buen momento para que se trabaje en este campo y se dé un cierto desarrollo del mismo, aunque sea en aspectos como la coordinación o la cooperación entre distintas administraciones y ámbitos en un primer momento para posteriormente poner en marcha actuaciones y servicios específicos. En este sentido, la totalidad de agentes sociales implicados y las personas expertas ven necesario un impulso político y un compromiso real en este campo. No puede olvidarse, al respecto, que el ámbito socio-sanitario no es ninguna novedad en la atención social, y ya en la Edad Media el ámbito social y sanitario iban de la mano a través de los hospicios y los hospitales de la época.

6. NECESIDADES DE LAS PERSONAS SIN HOGAR

Con respecto a demandas centradas en los usuarios, el tema de los horarios de los recursos se subraya en diferentes vertientes. A grandes rasgos, lo que se subraya es que los horarios no están establecidos desde el punto de vista de las y los usuarios tradicionales ni tampoco desde las nuevas necesidades que se detectan en las personas usuarias de nuevos perfiles, sino desde pautas ancladas en la naturaleza propia de las organizaciones que surten estas necesidades. Un caso extremo es el de la disparidad radical en la forma de vivir y experimentar el tiempo:

"Sí de gente que al final... nuestros ritmos semanales para ellos son ilógicos, porque claro, cuando nosotros tenemos tiempo para descansar, ellos tienen su necesidad. Y, a veces, sí que rompes y sí que se generan ahí unos espacios abiertos en ellos que no salen, ni ocupan" (E 15: Asociaciones)

En el ámbito de la adecuación horaria, una pauta relativamente generalizada es que los horarios entre diferentes recursos no cuadran y hace que estas personas tengan que pasar un tiempo en la calle por ejemplo entre que salen del albergue y van a desayunar. O al contrario, en alguna entrevista se comentaba lo incoherente de los horarios, por ejemplo, para comer. En algunos comedores el horario es a primera hora del mediodía y, por ejemplo, para el caso de las personas que van a los cursos de formación dicho horario es imposible porque acaban sobre las dos o las tres del mediodía. De igual modo, muchos de los centros de día cierran los fines de semana y esto hace que muchos de ellos se encuentren con muchas horas libres y sin nada a lo que dedicarse durante esos días, con lo que ello puede suponer de negativo en el proceso de inserción. De todos modos, según se nos indica en alguna entrevista, cada vez en más comedores existe un segundo turno para adaptarse a las necesidades del colectivo y también algunos recursos han comenzado a abrir sus puertas los fines de semana.

"(...) no les da tiempo de comer en los comedores sociales, que tienen unos horarios demenciales" (E 12: Asociaciones).

"Llega el viernes y hasta el lunes a la mañana no hay ningún centro de día abierto" (E 13: Asociaciones).

Un tema que aparece sistemáticamente en las opiniones de las personas interlocutoras es el de la incongruencia en el tratamiento de la convalecencia, resultado de la aplicación a una población altamente vulnerable y con ausencia de redes sociales de los protocolos establecidos para la población en general, desde unos parámetros sanitarios muy mediatizados por una lógica economicista.

"Hombre, yo creo que la red sanitaria sería la que se tendría que plantear centros para personas que están en situación de sin hogar y que al final tiene el alta médica porque ya se han recuperado, pero tiene que tener un reposo. Yo creo que eso, este guante lo tendría que coger Osakidetza, porque necesita tener un personal especializado, necesita... yo creo que sí. Luego hablamos de recuperaciones de todo tipo y no hay sitio. (...) porque también es un problema social y sanitario, y entonces se queda ahí o en tierra de nadie y más bien en tierra de lo social, que recoge todo lo que deja lo sanitario, que al final tiene su parte de responsabilidad en esta situación" (E 13: Asociaciones).

Según se ha visto en los pasajes citados, la convalecencia probablemente requeriría un tipo de establecimiento especial, gestionado por Osakidetza o por el tercer sector, que atendiese a las

características y requerimientos de esta población concreta, pero como afirma otro interviniente:

"(...) lo de los convalecientes yo creo que es un tema muy viejo..." (E 16: Asociaciones).

En la mayoría de las entrevistas se subraya la necesidad de poner en marcha algún centro de convalecencia o de disponer dentro de los recursos existentes de algún tipo de programa con personal sanitario especializado que pueda atender dicha problemática.

Otro asunto que ha salido recurrente y generalizadamente es la imperiosa necesidad de desarrollar recursos de baja exigencia para las personas sin hogar con mayores dificultades y mayor nivel de deterioro. En este sentido se subraya que muchas de estas personas necesitarían de lugares para estar a lo largo del día en el que las condiciones y los requisitos fueran lo más laxos posibles. En algún momento se llega a comentar que la cantidad de requisitos hace que algunas personas sin techo prefieran dormir en la calle. Este asunto de la baja o incluso mínima exigencia tanto para recursos diurnos como nocturnos tendrá que ser profundizado a lo largo de este trabajo, ya que es uno de los elementos más subrayados en las diferentes entrevistas.

"Se necesitan recursos diurnos sobre todo, diurnos y de baja exigencia (...) con un horario amplio que evitara que estuvieran tantas horas en la calle" (E 13: Asociaciones).

"Debería haber más espacios de baja exigencia y atención integral (...) La mayor dificultad creo que está en los criterios de acceso y en las demandas, en la exigencia" (E 14: Asociaciones).

"Yo creo que la baja exigencia dentro de cubrir las necesidades básicas como alimentación, alojamiento y ropa. Yo creo que eso queda por cubrir. (...) Hace falta inserción de baja exigencia" (E 16: Asociaciones).

"Pero bueno, en donde hacen falta camas es en baja exigencia, para gente que no es capaz de llegar a esos objetivos tan altos de apoyo al tratamiento" (E 17: Asociaciones).

Puede ser interesante, mediante el conocimiento de otras realidades, la puesta en marcha de centros diversificados, pequeños y que puedan trabajar mejor con las características de los diferentes perfiles de las personas sin hogar. En esta línea se habla de viviendas compartidas con mayor o menor acompañamiento, viviendas tuteladas, mini-residencias, etc.

Dentro de estas opciones, también se comenta la necesidad de poner en marcha recursos de larga duración para personas que van a necesitar un acompañamiento prolongado en el tiempo, y quizás de por vida, lo que supone probablemente una línea de ruptura con visiones en las que la inserción era entendida como una vida totalmente normalizada. En esta línea, también se subraya la necesidad de potenciar las fases intermedias con *recursos de transición*, que posibiliten y aseguren el itinerario de aquellas personas que se sitúan entre la dependencia total y la autonomía plena, entre el espacio residencial y el temporal, itinerario en el que se perciben debilidades.

"Hemos trabajado con un modelo de inserción que equivalía a aquí sales con vivienda, trabajo y familia. Y eso la realidad nos lo ha echado por tierra (...) hay gente que llega ya a un deterioro importante, que no va a poder tener una independencia absoluta, una autonomía absoluta. Pueden vivir con mucha autonomía pero siempre van a requerir un mínimo de tutelaje" (E 8: Administración).

"¿Recursos para este colectivo? Pues yo creo que hay clarísimos. O sea, primero el techo, y no solamente el techo, un lugar de acogida donde tú puedas estar y te puedas encontrar con

alguien. Y eso en un momento determinado puede ser para ti un trampolín, una pértiga o una palanca para moverte, ¿no? Luego está toda la trayectoria desde albergues hasta pisos tutelados, pisos de libre autonomía... Aquí hay que generar no sólo servicios, sino también itinerarios" (E 15: Asociaciones).

"(...) ese colectivo ya muy crónico, que posiblemente algunas personas están ya sin retorno, pero podemos pensar en recursos para dignificar su situación" (E 10: Asociaciones).

"Yo lo que creo que queda por explotar es el tema de la diversificación" (E 5: Administración).

"Los pisos tutelados y las estructuras más pequeñas son mucho mejores, pero para que funcionen..." (E 9: Administración).

"Potenciar las pensiones sociales, los pisos de acogida, de mayor o menor intensidad, habría que ver las necesidades de la gente" (E 11: Asociaciones).

"Hacen falta centros de 24 horas" (E 14: Asociaciones).

Estos establecimientos además tienen la función de detectar nuevas necesidades, porque el *edificio es sólo* el principio del virtual empoderamiento según los casos y del objetivo final de la autonomía personal:

"Tu puedes montar un albergue en Barakaldo y pensar que has resuelto una situación. Pero es que el albergue para mí, su principal función es la detección de necesidades. Y que tiene que ser un lugar de inicio de recorridos y de recursos. Entonces, si tú sólo te quedas en montar las redes, sin más, no vas a hacer más que sea un sitio de paso en el que vaya rotando gente sin trabajar nada más. El tema está en montar un albergue que genere la posibilidad de crear nuevos recursos y de dar respuesta a situaciones que llegan ahí. Que una persona que llegue y esté tres, cinco, siete días, tenga la posibilidad de poder decir, de poder expresar cuáles son sus necesidades, cuál es su situación y que también se le pueda dar una respuesta [...] Para mí ésa tendría que ser la función del albergue. Y nosotros no acabamos con la bandera del albergue el día en que se ponga la última piedra o que se inaugure. El tema va más allá. Ahí es donde hay que estar. Para mí el edificio es sólo el principio" (E 15: Asociaciones).

También se subraya que, siempre que sea posible, un buen paso para los procesos de inserción puede ser que estas personas sean también usuarias de servicios normalizados, para así poder reducir la estigmatización y fomentar relaciones y contactos con personas que no se encuentran en una misma situación de sinhogarismo.

"(...) a uno de sesenta años de Rekalde no sería mejor que en un centro de jubilados, con una bonificación de algo, en vez de decirle que vaya gratis a comer a Irala o Apostólicas, se queda allí y está hablando con otros viejos y punto. ¿No sería mejor? ¿Qué pasaría si alguien montase un restaurante social como las tiendas de segunda mano, con la misma filosofía, que accede a la población en general y hay algunas personas nuestras (sin hogar) que acceden con algunas bonificaciones y punto?" (E 5: Administración).

"(...) el comedor también lo utilizan los trabajadores que están ahí, con lo cual al final la mezcla de usuarios normales con gente (sin techo) también puede ser positiva" (E 8: Administración).

La prevención se subraya también en más de una ocasión como medio para evitar la exclusión residencial, de forma que personas que tienen una vivienda en mejores o peores condiciones no comiencen un proceso descendente que les lleve a una infravivienda, a un albergue o incluso a la calle. En este sentido, se comenta por ejemplo cómo en algunos lugares se han creado programas de mediación para evitar desahucios. Junto a esta prevención también se subraya la actuación temprana.

"Si actúas cuando tiene uno o dos aspectos vas a evitar que la caída llegue hasta el fondo" (E 11: Asociaciones).

"Porque unos dispositivos son de poner alojamiento, vale. Pero hay otros dispositivos, otros programas, de facilitar, de mediar" (E 5: Administración).

Para ir finalizando con este apartado, un aspecto que se resalta es que los diferentes recursos deben de incidir en el acompañamiento y en el proceso de inserción. No pueden ser únicamente contenedores de personas sin hogar, sino que hay que dotar de contenido a todos los servicios y, en este sentido, es muy importante establecer itinerarios de inserción y procesos de seguimiento.

"(...) el reto está en hacer trabajo social, en hacer acompañamiento y todo esto de lo que estamos hablando. Yo creo que ahí es donde debemos de mirar de frente al problema y ver cómo podemos hacer" (E 2: Universidad).

"(...) que la gente que se aloja tenga un proyecto. Hay algo en las instituciones que está cambiando, una lógica de yo te inserto y te incorporo" (E 4: Administración).

"(...) estamos explorando en este momento los programas de acompañamiento" (E 8: Administración).

"Aquí hay que generar no sólo servicios sino también itinerarios. (...) El albergue para mí, su principal función es la detección de necesidades. Y que tiene que ser un lugar de inicio de recorridos y de recursos. Entonces si tú sólo te quedas en montar las redes, sin más, no vas a hacer más que sea un sitio de paso en el que vaya rotando gente sin trabajar nada más. El tema está en montar un albergue que genere la posibilidad de crear nuevos recursos y de dar respuesta a las situaciones que llegan ahí" (E 15: Asociaciones).

Una cuestión en parte paralela y en parte inserta en esta lógica residencial, consiste en dilucidar si son adecuadas o no las soluciones que está utilizando parte de la población sin techo extranjera que, si bien padece de exclusión residencial, en la mayoría de los casos desarrolla una vida *normal y relativamente* integrada. Si, por ejemplo, como se comenta en algunas entrevistas, a veces sorprende el perfil del usuario del centro Hontza, que puede tratarse de un usuario que desarrolla un modo de vida *normalizado*, alejado de los estereotipos más usuales de la exclusión social, igualmente ocurre con algunas personas extranjeras que, con un *sinhogarismo* extremadamente coyuntural, recurren a los únicos dispositivos existentes. Este tipo de cuestiones plantea evidentemente dudas sobre la conveniencia -y/o justicia- de articular soluciones diversificadas o a la medida, por ejemplo, centros exclusivos para personas extranjeras. En el ámbito de la educación o en el de menores extranjeros no acompañados este tipo de medidas ha sido muy discutido, porque teóricamente rompe el principio de igualdad que debe sustentar toda institución democrática. ¿Cómo aceptaría un recurso exclusivo para este colectivo en el ámbito del *sinhogarismo* la sociedad en general y el mundo asociativo en particular, en un contexto de recursos escasos y con la posibilidad de generar efecto demostración, etc.?

Por último, también se menciona que además de la prevención es necesaria la sensibilización y la incardinación de la sociedad en este campo, para limitar la aparición de fenómenos como por ejemplo el NIMBY.

"(...) hay que saber vender lo que se organiza, hacer partícipe al entorno y a la sociedad de que es bueno que exista. Yo creo que este es uno de los grandes retos de las asociaciones y de las entidades, ¿eh? El hacernos ver más en lo comunitario, no sólo (...) en nuestro trabajo,

y ver que lo hacemos muy bien, sino que hacer participe al entorno y eso es un trabajo que tenemos que hacer" (E 15: Asociaciones).

Con respecto a las necesidades más básicas de las personas sin hogar y siempre teniendo en cuenta que la pregunta ha sido realizada a personas que trabajan con éstas, pero no a ellas -algo que se hará en la fase dos y tres de esta investigación- la mayoría de las personas entrevistadas subrayan y coinciden en la necesidad de garantizar una vida lo más digna posible y que ésta se encauce a través de las necesidades básicas: alojamiento, alimentación e higiene. Según una interlocutora, las personas extranjeras sobre todo solicitan trabajo y casa. Para cubrir estos campos se situarían recursos como los albergues, los comedores o las duchas o incluso baños públicos.

"(...) un mayor acceso a comedores. Están saturados. (...) hay semanas que no hay sitio y otras igual sí, pero lo común es que no haya sitio" (E 14: Asociaciones).

"Yo pienso que hay que preguntárselo a ellos ¿no? La primera es el comedor (demandas del colectivo), que a nadie le falte comida en Bizkaia, la siguiente es que se quieren duchar, la siguiente es que se quieren lavar la ropa. Entonces vamos a decir que son necesidades fundamentalmente básicas" (E 15: Asociaciones).

"Las necesidades básicas. Está claro" (E 17: Asociaciones).

"Siguen haciendo falta camas, porque cuando se cierra el invernadero el colectivo sufre" (E 17: Asociaciones).

De lo comentado en las entrevistas y lo visto en alguna investigación similar, un servicio como el de las taquillas se convierte en muchos casos en una importante demanda de este colectivo. Al ser personas que no disponen de una residencia habitual o de un lugar donde dejar sus pertenencias, tienen que pertrechar con ellas a todas horas y en todo lugar tal y como si fuesen *caracoles*, con su casa a cuestas. Por ello, se debería reflexionar pausadamente sobre este tema, ya que este tipo de medidas suele llevar aparejadas otro tipo de problemáticas, como por ejemplo el horario de apertura, la ubicación o el mantenimiento de las condiciones del servicio.

"(...) un sitio para tener sus cosas. Aquí a veces hasta una simple taquilla se convierte en su lugar, su santuario donde dejan sus cosas. Un sitio para pernoctar y tener sus cosas" (E 10: Asociaciones).

"(...) la gestión de eso (las taquillas) es muy difícil. Es gente que acumula, cuando acumulas se deteriora. Luego huele, escurre, porque eso en los sitios que tenemos es un problema" (E 5: Administración).

"Lo que sí que está faltando, que no sé cómo hacer una crítica constructiva, es un sitio de taquillas, donde dejar sus cosas durante el día. (...) las taquillas es algo que durante años hemos observado, pero tampoco sabemos muy bien cómo gestionarlo, no hay sitio tampoco. Es una taquilla donde el usuario pueda dejar libremente y pueda recogerlo cuando le dé la gana" (E 17: Asociaciones).

Unido a lo comentado en el párrafo anterior, hay una idea que se ha destacado en varias entrevistas y que nos parece muy importante y es el de la seguridad. Muchas de las personas sin hogar aprecian sobre todas las cosas la percepción de seguridad, de sentirse seguros. En alguna entrevista incluso se nos comentaba que hay personas sin hogar que duermen en la calle de día y de noche se dedican a deambular única y exclusivamente para que de esta forma la gente que hay en la calle de día les ofrezca una mayor seguridad. En este caso, se ha preguntado a los responsables de las entidades sobre el tema de agresiones o violencia tanto de la recibida por las personas sin

hogar como la que en algún caso haya podido surgir en algún recurso, y la respuesta generalizada es la de que la violencia dentro de los centros es mínima, mucho menor de la que puede pensar la opinión pública, y que es similar a la que puede darse en otras instancias o ámbitos públicos.

"Esta gente, por ejemplo valora mucho la seguridad. La valoración que hicieron hace cinco años, hicimos lo del frontón de la Esperanza en invierno, los técnicos no lo valoramos muy bien. Pero resulta que ellos lo valoraron muy bien. Estabas allí y hacía frío... pero con los edredones y las colchonetas ellos no tenían frío, tenían el mismo frío de la calle. Pero claro, la gran valoración de aquello fue tener una referencia y tener un punto seguro. Por lo tanto la seguridad es un punto importante" (E 5: Administración).

"Muchas veces vivir en esa situación de alerta permanente provoca que acabes con esquizofrenia, etc., y si asocias cosas como el alcohol pues imagínate..." (E 11: Asociaciones).

"Una persona que está en un banco durmiendo ya es una situación jodida, pero si además tienes que estar con un ojo abierto y un destornillador en la mano por si alguien le ataca, es brutal" (E 14: Asociaciones).

Unido a este aspecto de la seguridad, tanto los recursos habilitados como las personas que trabajan en éstos se convierten en muchos casos en un referente, un punto de contacto para luego poder poner en marcha un proceso más profundo. Pero en todo caso ese referente, ese primer punto de contacto, es muy importante, y en este caso la labor de los equipos de calle que trabajan en medio abierto es muy importante.

En Bilbao se está realizando este trabajo con un equipo de calle que junto al trabajo de contacto y referencia para estas personas hace una especie de fotografía quincenal de aquellas personas que duermen en la calle. De lo comentado en algunas entrevistas se subraya lo positivo de esta actuación y que debería ser reforzada, ya que en ciertos casos no llega a detectar a todo el conjunto de personas que se encuentran en la situación más extrema de este colectivo. En esta línea, en algún caso también se plantea la opción de formar específicamente a policías municipales, que son frecuentemente el primer contacto con este colectivo.

"Es imposible que lleguen a todos los sitios (equipo de calle) una noche, no tienen recursos, muchas veces están (las personas sin hogar) en lugares inaccesibles" (E 12: Asociaciones).

Y junto a la seguridad, otro aspecto importante puede ser el de la autonomía, que de forma incipiente se está comenzando a trabajar en otros lugares. En una de las entrevistas, por ejemplo, se habla de un recurso de alojamiento que en vez de funcionar como un albergue, lo hace más bien a modo de hotel. Cada persona usuaria tiene su llave y su habitación y esto hace que la sensación de autonomía -y también de seguridad- crezca y se convierta en un buen punto de partida para poner en marcha procesos de acompañamiento adecuados. Autonomía extensible igualmente a aquellas personas y situaciones en las que sea posible incorporarlas en la toma de decisiones participativas.

"(...) han creado un equipamiento esencial, un alojamiento que tendrá cuarenta, pero que no funciona con el modelo de albergue, sino como un modelo de hotel, la gente se queda allí en la recepción y allí tiene su llave. El tener uno su llave ya cambia mucho. (...) Pues mira, se siente mejor si tiene la llave en el bolsillo, además ya tiene un sitio donde estar, donde invitar a alguien a tomar una copa..." (E 1: Universidad).

En el caso de las personas sin hogar en general y en especial de las y los inmigrantes, la situación administrativa se convierte en un importante lastre. Dejando a un lado la situación administrativa de las personas inmigrantes -si tienen papeles o no-, tanto en el caso de las y los autóctonos como en el de las personas extranjeras, muchos de estas personas no están empadronadas o tienen dificultades para hacerlo y eso conlleva que no sean sujetos de derechos en temas tan básicos como las prestaciones sociales o la asistencia sanitaria básica.

"Yo ya digo, en este momento el problema más fuerte que veo es el tema de que la gente no tiene ni derecho a estar empadronado, aunque lleve la loseta de Bilbao pegada a la espalda porque ha dormido muchas noches en la calle, o sea, no tiene ningún derecho pues para establecer... y ése es el mínimo que yo creo que habría que dar, el primer paso. Pues esto otro que te hablo de recursos, que bueno, hay recursos además suficientes para hacer, o sea, quiero decir, que si hubiese un poco de voluntad... yo creo que es un tema más de voluntad que un problema de grandes inversiones capitales ¿no?" (E 10: Asociaciones).

"El tema del empadronamiento, como clave. Porque si no tienes documentación no te puedes empadronar y después el acceso al sistema sanitario..." (E 5: Administración).

"Estamos teniendo problemas con el empadronamiento bestiales" (E 10: Asociaciones).

"Otro problema que también se le presenta al inmigrante es el tema del padrón, no pueden acceder a la tarjeta sanitaria. Ya no están dando la tarjeta provisional de tres meses, con lo cual sin padrón, pues eso, no accedes al final a la salud pública tampoco" (E 13: Asociaciones).

"(...) cuando no estás empadronado pues no tienes derecho a una asistencia sanitaria en tu ambulatorio, no tienes derecho a unas ayudas sociales, no tienes derecho a una serie de cosas que a ellos se les está privando ya por el hecho de no tener nacionalidad" (E 15: Asociaciones).

En algún caso se comenta que las personas sin hogar de religión musulmana han solicitado la posibilidad de que en los comedores se den comidas adecuadas a sus creencias, o que tengan en los alojamientos zonas habilitadas para sus rezos. De todas formas, este apunte no ha aparecido en la mayoría de las entrevistas.

"La demanda de comida, del mundo magrebí, de comida de ellos (...) Demandan un sitio para rezar, para respetar sus horas de rezo" (E 12: Asociaciones).

Resumiendo lo comentado a lo largo de este punto, y desde un punto operativo, parece percibirse que dentro de las necesidades del colectivo sin hogar pueden diferenciarse dos cauces en lo tocante a las necesidades:

- Uno para el perfil que muestra exclusión residencial y una vida bastante normalizada; y
- Otro, que además de la exclusión social tiene también toda una serie de problemas personales.

Para el primer grupo, y al ser el mayor problema el de la exclusión residencial, habría que incidir específicamente en la política de vivienda y alojamiento. En este sentido, por ejemplo, en Catalunya se están poniendo en marcha diferentes mecanismos de prevención del sinhogarismo a través de asociaciones como la Asociación ProHabitatge, que trabajan en la mediación para la obtención de alquiler, en la intermediación para evitar el desahucio, etc. Igualmente, habría que ver de qué modo pueden reforzarse medidas como la Renta Básica o las Ayudas de Emergencia Social, que en gran parte están funcionando en la actualidad como herramientas para evitar en último grado el sinhogarismo de personas en situación de vulnerabilidad residencial. En definitiva, para un colectivo como éste, principalmente compuesto por personas extranjeras, habría

que reflexionar en torno a la puesta en marcha de medidas que incidan en evitar la exclusión residencial, a través de recursos que se centren sobre todo en el alojamiento.

Para el segundo grupo, en cambio, junto al alojamiento hay que poner toda una serie de recursos especializados que puedan hacer frente a las diferentes necesidades y que simultáneamente se adapten a su situación. Por ello, en este caso parece percibirse que los recursos de baja o nula exigencia pueden ser en un primer momento adecuados para entablar el primer contacto y el posterior acompañamiento. Junto a esto, habría que establecer también recursos intermedios que puedan favorecer el tránsito de la baja exigencia a los diferentes recursos de alojamiento. En este sentido, es muy importante el *aprovechamiento* del momento. Es decir, que hay que poder hacer los diferentes tránsitos entre recursos en el momento adecuado, para que los procesos de inserción que están funcionando adecuadamente lleguen a buen término, sin que se perjudiquen por la demora en el paso de un recurso a otro.

7. CONCENTRACIÓN ESPACIAL

Con respecto al asunto de la concentración espacial, y fijándonos en las situaciones existentes en entornos cercanos, podemos ver que por ejemplo en Barcelona la nueva Ordenanza de Medidas para Fomentar y Garantizar la Convivencia, normativa que pretende regular el uso de los espacios públicos, tipifica como *Uso impropio del espacio público*, y por tanto prohibidas y sancionadas con 500 euros, conductas como dormir de día o de noche en los espacios públicos, aunque la normativa tipifica que cuando se trate de personas en situación de exclusión social, los servicios municipales acompañarán a estas personas al equipamiento correspondiente para ayudarla o socorrerla. Otros comportamientos sancionados son usar los bancos y asientos públicos para usos diferentes a los que están destinados, lavarse o bañarse en las fuentes, estanques o similares, o lavar ropa en las fuentes, estanques, duchas o similares.

La Assosiació ProHabitatge de esta ciudad muestra su preocupación por esta ordenanza que *mete en el mismo saco* las situaciones que requieren una intervención policial y las que necesitan una intervención social, lo que supone estigmatizar y criminalizar a los pobres y a la gente que sufre exclusión social.

La concentración de recursos para personas sin hogar es una situación que no sólo se produce en el caso de Bilbao. El informe elaborado por el INE en 2004 sobre las personas sin hogar señala que la mayor parte de los centros para estas personas (el 73%) se encuentra concentrada en ciudades de más de 50.000 habitantes y muy especialmente en las de más de 100.000 habitantes, que concentran por sí solas el 41%.

Como señala el profesor Cabrera,

"Históricamente el estudio del *sinhogarismo* ha estado centrado casi exclusivamente en las grandes ciudades, sin prácticamente tener en cuenta otros núcleos pequeños".

Sin embargo, y refiriéndose al caso de la Comunidad de Madrid, existen

"otros núcleos de población donde tradicionalmente se ha considerado que el problema no existía y donde las formas bajo las que se presenta contribuyen a ocultarlo".

Así,

"la realidad de los que residen en la periferia u otros núcleos más pequeños y que sufren grados distintos de exclusión residencial, permanece oculta porque no se visibiliza como problema" (*Las personas sin hogar en la Comunidad de Madrid: Hacia la visibilidad de la exclusión social extrema más allá de las fronteras de las grandes metrópolis*, Mayo de 2007).

Efectivamente, es constatable "que la pobreza extrema y la exclusión social ha ido urbanizándose, a la vez que se ha reducido notablemente en el ámbito rural. Así, por ejemplo, los datos reflejan en las últimas décadas reducciones de la pobreza severa en municipios de menos de 2.000 habitantes y, por el contrario, un aumento en los municipios de más de 50.000 habitantes" (Consejo Económico y Social, 1997; VVAA, 1998). De esta forma, la mayor parte de los recursos sociales que atienden a la población sin hogar se ubican dentro de los ámbitos urbanos, lo cual hace que las personas que forman este colectivo se concentren en torno a los recursos que utilizan en su vida diaria, creando así un efecto de pescadilla que se muerde la cola que impide ver con claridad cuál sería la distribución geográfica de las personas sin hogar si tuviesen recursos también en sus pueblos o lugares de procedencia.

En este sentido, en una entrevista el profesor Cabrera dice que

"no hay trabajos de campo, pero en poblaciones como Tierra de Barros, en Extremadura, se han juntado 2.000 personas en época de la recogida de la uva. Personas hacinadas que viven en la calle, caseríos, cortijos o en abandonadas naves industriales. También este fenómeno se da en Almería o en Navarra, en la Ribera, aunque no hay datos contrastados."

Según señala el profesor Cabrera, en el caso de Madrid,

"la capital agrupa más del 90% de los recursos destinados a las personas sin hogar. Esta concentración y saturación de los centros y servicios tiene consecuencias graves en la calidad de la intervención, y genera problemas como la sobredemanda de las plazas y consecuente aumento de las personas durmiendo en la calle, dificultad para realizar procesos individuales de intervención a largo plazo, mayor desarraigo de aquellas personas que abandonan sus lugares de origen, etc." (*Las personas sin hogar en la Comunidad de Madrid: Hacia la visibilidad de la exclusión social extrema más allá de las fronteras de las grandes metrópolis*, Mayo de 2007).

Volviendo a nuestro entorno más cercano, el tema de la concentración espacial de las personas sin hogar en localizaciones concretas es considerado como una de las claves de esta investigación. En esta línea, uno de los objetivos es detectar dónde viven y cómo se mueven las personas sin hogar, y ver hasta qué punto la concentración de recursos que se da en Bilbao es causa o consecuencia de la concentración de este colectivo en la ciudad. De este modo podría determinarse si la creación de nuevos recursos en diferentes zonas puede fortalecer la inserción y las redes sociales de las personas sin hogar.

Obviamente, la ciudad tiene unos potenciales atractivos que influyen en que gran parte de este colectivo se concentre en Bilbao. Aspectos como las oportunidades que da la ciudad, el anonimato que ofrece, o que pueda ser el principal mercado para la obtención de ciertas sustancias, influyen en esta dinámica. Pero no es menos cierto que en determinados casos la inexistencia -o la mínima existencia- de recursos fuera de Bilbao hace que ciertas personas se vean obligadas a desplazarse a Bilbao. En el caso de los ayuntamientos de Barakaldo y Getxo, que son los que han sido entrevistados, cuando se dan situaciones de personas sin hogar, en general optan por la derivación a Bilbao y tan sólo en las situaciones de emergencia más inmediata optan por el envío de personas a pensiones conveniadas, que en el caso de Barakaldo suele ser un recurso que es utilizado de forma más o menos constante y como recurso de media y larga estancia, y en el de Getxo se percibe que sólo es utilizado para las urgencias breves y momentáneas.

"Se va a un sitio más anónimo, como es Bilbao, la ciudad le protege en este anonimato" (E 10: Asociaciones).

"La droga se vende en Bilbao. (...) Lo que se busca en la mayoría de ocasiones es alejarse de esa red de la que uno ya no es capaz de mantener. Yo si fuera usuario de drogas no querría estar en el mismo pueblo donde están mis amigos, que no consumen" (E. 17: Asociaciones).

Con respecto a la posibilidad de dispersar los recursos y reflexionar en torno a la posibilidad de abrir alguno de ellos en municipios que no sean Bilbao, la inmensa mayoría de las personas entrevistadas cree que la dispersión es posible, necesaria y deseable, ya sea por cuestiones de redistribución de la solidaridad social, ya sea por aspectos más operativos, como evitar la creación de zonas guetos. En el caso de los inmigrantes jóvenes, por ejemplo, se subraya que en muchos casos hacen diariamente desplazamientos para realizar cursos de formación, y que, en consecuencia,

un lugar de alojamiento cerca de los centros de formación podría ser una opción viable y hasta cierto punto lógica.

"¿Cómo es posible que no haya gente que lo esté pasando mal en Sestao? Hay que implantar en otros sitios. (...) Es inexcusable que en la Margen Izquierda o Derecha no tengamos nada" (E 4: Administración).

"No te vas a dormir a Getxo en un banco, si puedes te vas al comedor social que está en Bilbao (...) Bilbao asume un montón de gente que no es de Bilbao, que llegan... Bilbao está aguantando por así decirlo toda la presión de sin techo de Bizkaia..." (E 8: Administración).

"(...) los que estamos diciendo que van a estudiar, la gente se desplaza a Santurtzi o desde donde sea van a Llodio. O sea, que la gente se mueve. (...) Luego si la gente va a estudiar a Santurtzi, por qué no se puede hacer un centro que esté más o menos en esa zona" (E 8: Administración).

"Mucha de la gente que duerme aquí va a Barakaldo, Cruces, Portugaleta o a Santurtzi a hacer cursos de formación..." (E 12: Asociaciones).

"¿Si hubiera otra estructura pues en Barakaldo, Algorta, se distribuiría de otra forma? Creo que si hubiera posibilidades en otros sitios la gente iría" (E 9: Administración).

"Si hablamos de crear redes, facilitar su reinserción, que eso se haga desde su ámbito de vida más cercano. Aparte me parece que concentrar las cosas en Bilbao tampoco es justo para las administraciones locales" (E 11: Asociaciones).

"Me imagino que en Barakaldo también está durmiendo un mogollón de gente en la calle" (E 13: Asociaciones).

"Yo creo que en Barakaldo tranquilamente entre 75 y 100 personas en exclusión sí que podemos tener" (E 15: Asociaciones).

Por otro lado, lo que se deriva de la mayoría de las entrevistas realizadas es que la zona más adecuada para la puesta en marcha de recursos para este colectivo sería la Margen Izquierda, ya que se percibe que en esta zona hay una masa crítica suficiente como para plantearse algún tipo de recurso. Además, no puede olvidarse que Barakaldo es una ciudad cercana a Bilbao, y que con el Metro prácticamente el Gran Bilbao se ha convertido en una gran y única conurbación.

Así, frente a la creencia generalizada de que el colectivo sin hogar conforma un grupo básicamente sedentario al menos cuando se encuentra en una urbe o que sólo se mueve en torno a su propio barrio para acceder a los recursos o lo que ellos denominan buscarse la vida, podemos contraponer la alta aceptación que ha tenido entre estas personas el reparto de tarjetas Creditrans (abonos de transporte público) como gratificación por su participación en la encuesta que este equipo lleva a cabo con ellas y ellos para conocer sus necesidades y modos de vida. Esto nos muestra que, aparte de que muchas de estas personas puedan revender las tarjetas para conseguir un dinero en efectivo, existe un interés en tener una movilidad personal, de forma que ninguna de estas personas se ha quejado por la gratificación ni ha exigido a cambio una bonificación en efectivo.

Esta anécdota, unida a otros factores, nos puede llevar a pensar que la puesta en marcha de algún tipo de recurso para este colectivo en lo que podríamos denominar como *Zona Metro Bilbao* o *Zona Creditrans* -que sería también el Gran Bilbao- puede ser sugerente, atractiva y viable, y además puede servir para descongestionar los recursos establecidos en Bilbao, sobre todo en el caso de la Margen Izquierda. Incluso desde las instancias técnicas del Ayuntamiento de Barakaldo se ve como factible e interesante esta opción.

"Yo creo que en toda la Margen Izquierda se podría pensar en algo" (E 5: Administración).

De hecho, la puesta en marcha de un albergue o residencia en Barakaldo ha sido un proyecto que a lo largo de estos últimos años se ha barajado en más de una ocasión y ha sido desechada desde instancias municipales, sobre todo con base en un criterio político en el que el fenómeno conocido como NIMBY -*Not In My Backyard, o No En Mi Patio Trasero*- ha influido determinante-mente. Parece ser que alguna asociación quiere poner en marcha con la colaboración de BBK algún tipo de recurso y, de hecho, ya funciona un comedor gestionado por la asociación Goiztiri. Este asunto, aunque ahora todavía de forma superficial, tendrá que ser abordado necesariamente en fases posteriores de esta investigación.

"Este tipo de recursos tienen un gran problema, y es que a nadie le interesan y crean un coste social. El político que quiere una ciudad de servicios pues no quiere que haya gente durmiendo en la calle" (E 7: Administración).

"Y el ayuntamiento (Barakaldo) dice: como se van a Bilbao y además los pobres son feos y huelen mal, pues que se vayan a Bilbao, aquí no hace falta" (E 15: Asociaciones).

En el caso de la Margen Derecha, que en algunas entrevistas se plantea también como una de las zonas de posible actuación, con base en la información recibida se percibe una voluntad más difusa, tanto desde instancias técnicas como políticas. Desde el campo técnico del Ayuntamiento de Getxo se comenta que no tienen personas sin hogar -dos que llevan muchos años, según su recuento- y que por lo tanto no perciben la necesidad de poner en marcha mecanismos o recursos para hacer frente a este problema.

"Te dicen que no quieren tener problemas. No en mi jardín. Luego con decir que ellos no tienen problemas de ese tipo... Evidentemente, si se desplazan todos a la capital tú el problema ya no lo tienes" (E 11: Asociaciones).

En otras zonas del territorio histórico, y aunque la encuesta pueda clarificar más este aspecto, no parece que haya muchas personas en situación de sin hogar, y lo que sí se destaca es que al ser pocos casos en cada uno de los municipios, cada ayuntamiento tendrá seguramente mecanismos de actuación que más o menos gestionen y hagan sostenible estas situaciones. Es más, aunque no hayamos profundizado en este aspecto, es de pensar que en los municipios más pequeños la prevención y la actuación en fases tempranas de esta problemática sea mayor y más realizable que en municipios o ciudades más grandes.

"Yo sí que tengo la sensación de que los municipios alejados de Bilbao sí han solucionado un poco el problema, pero los que están en el Gran Bilbao han descargado todo sobre Bilbao" (E 8: Administración).

En todo caso, a lo largo de todas las entrevistas ha aparecido constantemente, cuando se ha tratado este punto de la descentralización de recursos, el riesgo del rechazo popular y del temor que ante éste muestran sobre todo las instancias municipales. En este sentido, la polémica suscitada en Bilbao con el Centro Hontza¹ parece que ha hecho efecto en todos los agentes implicados en este tema y casi podemos hablar del *Síndrome Hontza* para referirnos a esta cuestión. Parece percibirse que éste va a ser uno de los principales problemas para activar y poner en marcha nuevos recursos en nuevos lugares, y en este sentido la voluntad política y el acuerdo entre los diferentes agentes va a ser imprescindible. Simultáneamente habrá que hacer partícipes del proceso

¹La creación de este Centro provocó un fuerte rechazo entre el vecindario en su primera etapa de funcionamiento, llegando a producirse gran número de manifestaciones en las que tanto personas usuarias como profesionales fueron insultadas e incluso agredidas.

también a las y los vecinos y personas que residan en las zonas escogidas, para así poder evitar polémicas que son sobre todo perjudiciales en todos estos procesos. Por ello, la labor de concienciación y sensibilización de la opinión pública en todos los aspectos relacionados con esta problemática debe desarrollarse seria y rigurosamente.

"(...) Luego también en los pueblos, el riesgo del rechazo popular, como pasó con Hontza en Bilbao. Entonces, pues sería algo que hay que valorarlo" (E 2: Universidad).

"Yo creo que hubo un boom de negación que coincidió con todo el tema de Hontza y ahí parece que se abrió la veda para quejarse de cualquier centro o de cualquier recurso que se abría en una zona urbana, y bueno, ahora parece que se ha normalizado un poquito" (E 15: Asociaciones).

"El desconocimiento al final lo que hace es generar rechazo. Es super importante el mantener esta información, estos canales de sensibilización de la población, para ir bajando un poco ese nivel de discriminación" (E 17: Asociaciones).

Con respecto a la ubicación espacial es importante también tener en cuenta que habría que buscar una ubicación que no rompiese las posibles redes sociales y familiares de este colectivo. Es por ello que la zona adyacente a Bilbao puede ser por cercanía y realidad social un buen lugar. Unido a este aspecto es también importante buscar un lugar accesible y no caer en opciones que por ser menos arriesgadas ante la opinión pública dificulten enormemente un acompañamiento social adecuado. Estamos hablando de experiencias como,

- la recogida de las personas sin hogar por parte de un autobús todas las noches para llevarles a un albergue en París, o
- la puesta en marcha en Madrid de un albergue de *última generación*, localizado en unos pabellones industriales a los que únicamente se puede acceder a través de la línea de cercanías de RENFE que tiene una estación relativamente cercana.
- En el caso de Madrid hubo también en su momento una gran polémica con un autobús que llevaba a las personas sin hogar a un albergue alejado del centro urbano, pero que no iba a por ellos a la mañana siguiente.

8. CUANTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DEL COLECTIVO

En su informe *Personas Sin Techo en Madrid: Diagnóstico y Propuestas de actuación* de Marzo de 2003, el profesor Cabrera dice que para el caso madrileño,

"es imposible saber el número de personas de las que estamos hablando. Ni siquiera para las personas más directamente relacionadas con el tema y con más conocimiento de esta realidad resulta fácil aproximarse a una estimación medianamente rigurosa. Una consulta realizada a los representantes de las instituciones implicadas en la atención a PSH en Madrid, arroja cifras muy dispares, las respuestas obtenidas a la pregunta acerca de cuál estiman que sería el número de personas que en un día cualquiera quedan fuera de las instituciones durmiendo en la calle oscila entre 300 y 3.500 para el caso madrileño".

En nuestro caso, parece percibirse que cuando hablamos de sinhogarismo nos estamos refiriendo prácticamente en su totalidad al Gran Bilbao. Y dejando a un lado aspectos espaciales y pasando a intentar delimitar de cuántas personas se está hablando, como es lógico la mayoría de las personas entrevistadas no se atreve a dar una cifra, aunque los más atrevidos piensan que oscila entre 300 o 400 el número de las personas que están en la situación de exclusión residencial más precaria, es decir, viviendo en algún alojamiento nocturno tipo albergue o en la propia calle.

También hay que destacar que muchas de las personas que no se atreven a dar un número lo hacen precisamente por lo difícil que resulta delimitar y definir a un colectivo de estas características, ya sea por la definición que se haga del colectivo; ya sea porque hay personas sin hogar que no acuden ni a los recursos más básicos, ya sea porque se dan duplicidades en recursos de carácter complementario o porque no existe un censo compartido, ya sea por un largo catálogo de factores que hacen muy difícil establecer una cifra más o menos exacta.

Así, por ejemplo, dependiendo de cuál sea la definición, la cifra puede aumentar o disminuir sensiblemente, ya que más allá de los albergues o de dormir en la calle, se dan una infinidad de situaciones que pueden ser catalogadas de infraviviendas o similares, y que hacen que el número aumente considerablemente. Estamos hablando de personas que viven en pensiones, en viviendas abandonadas como *okupas*, en viviendas con un grado de hacinamiento muy alto, etc.

Por todo ello, la tipología que realiza el Observatorio Europeo sobre Personas sin Hogar de FEANTSA es una herramienta muy útil, porque a través de cuatro categorías conceptuales -sin techo, sin vivienda, vivienda insegura y vivienda inadecuada- y trece categorías operacionales, recoge las diferentes situaciones que pueden encontrarse bajo la realidad del sinhogarismo. Dentro de las categorías operacionales, y para poder acotar adecuadamente el objeto de estudio de esta investigación, podríamos hablar para nuestro caso de las personas sin hogar que se encuentran en las tres situaciones más extremas dentro de esta tipología. Es decir, nos referimos a,

- quienes viven en la calle, o
- en algún albergue de corta estancia y exigencia -las dos situaciones de los sin techo- y/o
- aquellos que pernoctan en albergues de corta y media estancia.

En una mirada comparativa con otros casos cercanos, podemos ver que en Barcelona, según la Concejalía de Bienestar Social, hay 800 personas que viven solas en la calle, aunque otras fuentes, como la de la Comunidad de Sant Egidi, aumentan esta cifra hasta 2.000. Lo que nadie cues-

tiona es que a aquellas 800 personas se han de sumar las que pernoctan en pensiones o habitaciones realquiladas en condiciones precarias.

El diario *La Vanguardia* del día 22 de octubre de 2004 señalaba que en 2003 en Barcelona había 2.704 personas sin techo, de las cuales 1.711 residían en asentamientos, y el resto en la calle, en pensiones o realojados. Así mismo, el anuario estadístico de la Ciudad de Barcelona de 2005 señala que los servicios de inserción social del Ayuntamiento atendieron en 2004 a 3.459 personas sin techo, que según el consistorio son aquellas personas que han usado los servicios sociales (*L'Ajuntament de Barcelona i les persones sense sostre, 2005: Un any de clarobscur*, Associació ProHabitatge).

Un fenómeno ya habitual en Barcelona son los asentamientos de personas en espacios públicos. Los servicios sociales del Ayuntamiento elaboran cada tres meses un mapa de los asentamientos de personas sin techo: grupos de más de ocho personas que comparten un espacio en la vía pública, en descampados privados o en inmuebles vacíos. La población residente en estos asentamientos es muy fluctuante, de manera que el primer trimestre de 2003 sumaban 779 personas, 389 el segundo y 315 el tercero. En octubre de 2005 la cifra era de 300 personas viviendo en asentamientos.

Las personas viviendo en asentamientos representan entre el 60 y el 65% de las personas sin techo que hay en Barcelona (*La Vanguardia*, 22-10-2004). Casi la mitad son inmigrantes, entre los cuales abundan las familias galaico-portuguesas, que viven en camiones, furgonetas, caravanas y barracas de madera (*L'Ajuntament de Barcelona i les persones sense sostre, 2005: Un any de clarobscur*, Associació ProHabitatge).

En España hay ocho millones y medio de pobres, de los cuales se calcula que 30.000 personas carecen de un techo y 273.000 residen en infraviviendas. En la Unión Europea se estima que hay alrededor de tres millones de personas sin hogar y otros 18 millones que habitan en viviendas precarias, entre las cuales cada vez son más el número de jóvenes, de mujeres y de inmigrantes.

Como indica el informe *Examen de las estadísticas sobre el Sinhogarismo en Europa* (Observatorio Europeo sobre los Sin Techo, Noviembre 2003), la principal preocupación de los responsables políticos es saber si el número de personas sin hogar va en aumento, como parece suceder en Estados como Bélgica, Grecia, Irlanda, Italia, Portugal, Reino Unido o España, o si se mantiene estable, como es el caso de Dinamarca y Finlandia (solamente en Alemania se constata una disminución significativa del número de personas sin hogar). De hecho, políticas desarrolladas en Italia y Reino Unido dirigidas específicamente a reducir el número de personas que viven en la calle parecen no haber tenido demasiado éxito. Por otra parte, otra preocupación sería conocer la dimensión rural de la problemática sin hogar, ligada generalmente al rápido desarrollo de algunas zonas rurales o a trabajos de temporada.

De todos modos, todas estas cifras hay que tomarlas con mucha cautela, ya que como puede observarse, las cifras *bailan* mucho dependiendo de la definición que se dé de persona sin hogar. En el caso de esta investigación, y como ya se ha apuntado, se va a trabajar sobre las personas sin hogar que se encuentran en las 2-3 categorías más bajas -en peor situación de la gradación compuesta por 13 categorías- de la definición ETHOS (al final del documento se adjunta la definición y la categorización ETHOS). Por lo tanto, se parte de una *definición restrictiva*, y la cuantificación del colectivo estará en parte condicionada a ésta.

Uno de los objetivos principales de esta investigación será, por tanto, intentar cuantificar lo mejor posible el colectivo de personas sin hogar en el territorio de Bizkaia, teniendo en cuenta la gran dificultad que supone conseguir unos números exactos, así como conocer la distribución geográfica de estas personas, con la intención de conocer en qué lugares habría que incidir a la hora de crear nuevos recursos o de reforzar la intervención social existente. En esta línea, también es importante saber si se dan *picos estacionales* de afluencia en ciertos periodos como el invierno o las festividades veraniegas. Al respecto, a lo largo de las entrevistas hemos encontrado opiniones y argumentos opuestos y contradictorios, por lo que a lo largo de la investigación habrá que profundizar más en este aspecto.

9. CONCLUSIONES

En este último apartado de este capítulo preliminar van a presentarse a modo de *flash* las principales conclusiones que pueden subrayarse en los diferentes apartados de este trabajo:

- Con respecto a los **perfiles** pueden subrayarse tres **principales**: el **clásico**, compuesto por un hombre de mediana edad, con problemas de toxicomanías y alcoholismo y un alto grado de marginalización; aquellos **perfiles emergentes** que engloban nuevas situaciones y colectivos, caracterizados por personas tanto jóvenes como de mediana edad y menos relacionadas con consumos de drogas; y sobre todo, el más destacable por su cuantía y características, el de las **personas inmigrantes**, en su mayoría jóvenes provenientes de los países del Magreb. Un cuarto perfil a destacar, transversal a los anteriores, ya que incluye personas de los tres grupos, sería el de personas con enfermedad mental o con patología dual, colectivo éste que va en aumento con el paso del tiempo.
- Un elemento a destacar es la percepción entre los entrevistados de que entre los diferentes perfiles se está dando una especie de **competencia por los recursos** y también un cierto *Efecto Mateo*² por el que aquellas personas sin hogar en mejores condiciones -los inmigrantes jóvenes- **se están quedando con los recursos existentes** y aquellos en peor situación- que teóricamente los necesitan más- están quedando fuera de éstos y en muchos casos literalmente en la *calle*.
- En el caso de las **relaciones entre las instituciones públicas**, principalmente Diputación Foral y ayuntamientos, es clara la **discrepancia interpretativa** con respecto a la normativa que regula este campo, excepto en el caso del Ayuntamiento de Bilbao, que es el único que tiene un dispositivo real de emergencia social. De igual forma, y salvo el caso de Bilbao, no se aprecia una gran *predisposición* por parte del resto de los ayuntamientos involucrados para trabajar en este ámbito. No parece que haya una verdadera voluntad política desde los ayuntamientos para *hincarle el diente* a esta problemática. Éste es un tema que a lo largo de la investigación debe ser muy tenido en cuenta. Quizás, el Ayuntamiento de Bilbao puede ser durante todo este proceso un agente y aliado importante de la Diputación.
- **La relación entre la Diputación Foral y las entidades sociales** que trabajan en el sinhogarismo, en cambio, **es buena y fluida**. En general, y más allá de alguna discrepancia operativa, por parte de las entidades se hace una buena valoración de la labor realizada por las instancias forales en estos últimos años. Este elemento, al igual que el punto anterior, ha de ser tenido en cuenta y en este caso se observa una gran oportunidad para poner en marcha diferentes dinámicas provechosas.
- Con respecto al **espacio socio-sanitario**, no hay mucho nuevo que contar. Es un ámbito poco desarrollado y con **más debilidades que fortalezas**, más aún en el caso de las personas sin hogar. Es, por lo tanto, un campo a desarrollar, y concretamente pueden subrayarse dos líneas que se han destacado en varias entrevistas: por un lado la necesidad de un centro de convalecencia o algo similar que pueda atender esta situación de manera más o menos integral; y, por otro, la puesta en marcha de equipos de calle especializados en este campo, que aúnen profesionales tanto sociales como sanitarios, para así poder hacer un primer contacto con las personas que estén en peor situación.

²Evangelio de San Mateo: "Porque al que tiene se le dará y tendrá en abundancia; pero al que no tiene incluso lo que tiene se le quitará".

- En el caso de las necesidades apuntadas por las entidades sociales, más allá de la reflexión interna que deban hacer sobre su configuración y su función dentro del servicio de atención social, se incide en la necesidad de centros y recursos de baja exigencia y mayor flexibilidad. Por ejemplo, en el caso de la adecuación horaria: adaptarse a horarios de cursos formativos, horarios lógicos de comida, coordinación horaria entre diferentes servicios, apertura de recursos los fines de semana, etc. Los equipos de calle y su mayor desarrollo son también elementos a destacar. Y como elemento aglutinador de los diferentes servicios se resalta la necesidad de poner en marcha procesos de acompañamiento social reales, en los que se refuercen los periodos intermedios o de transición, y en el que los recursos pequeños y diversificados, así como las viviendas con acompañamiento, pueden tener importancia. Finalmente, también se apunta en más de una ocasión a la posibilidad de utilizar recursos normalizados para fomentar la inserción, como puede ser el caso de comedores en hogares de jubilados o la apertura a otros colectivos de los comedores sociales. En el caso de las necesidades más básicas para el colectivo se subrayan aspectos como la gran importancia que tiene la seguridad para este colectivo o la necesidad de fomentar la autonomía a través de itinerarios de inserción reales y con recursos.
- En lo tocante a la concentración espacial, todos los agentes consultados ven **necesaria la no concentración de los recursos en Bilbao** y subrayan como posible ubicación principal la Margen Izquierda -Barakaldo, en la mayoría de las veces-. En este tema va a ser muy importante tener en cuenta el fenómeno NIMBY y ver de qué manera puede gestionarse *-Síndrome Hontza-*.
- Finalmente, con respecto a la cuantificación, en la fase 2 de esta investigación podremos ser más certeros. En estos momentos, la mayoría de las personas entrevistadas no se atreve a dar una cifra, y ésta varía sensiblemente dependiendo de cuál sea la definición que se dé de persona sin hogar. De todos modos, estimamos, como al principio de la investigación, que nuestro colectivo de estudio puede oscilar entre las 300-400 personas. Aunque los primeros datos de los que disponemos apuntan a que probablemente la cifra final pueda situarse más cerca de los 300 que de los 400.

10. CONCLUSIONES OPERATIVAS Y UNA REFLEXIÓN

A modo de conclusión operativa, podemos destacar **la existencia de dos colectivos** que atienden a **realidades diferentes** y por lo tanto necesitan de **estrategias también diferenciadas**:

- Por un lado, tendríamos aquellas personas que necesitan que sean cubiertas principalmente sus **necesidades de alojamiento**. Sobre todo estaríamos hablando de un problema de carencia económica y exclusión residencial y de personas extranjeras. Serían principalmente personas extranjeras. Este primer perfil necesita sobre todo de políticas de formación, empleo y vivienda (política residencial). Para éstos, podrían ponerse en marcha mini-residencias, albergues o establecimientos que cubriesen sus carencias residenciales, algo parecido a un *colegio mayor* o la residencia Lurberri. Para este colectivo, los actuales recursos para personas sin hogar pueden resultar contraproducentes y hasta cierto punto pueden llegar a producir efectos perversos de cronificación o incluso de empeoramiento de la situación de este colectivo. En cierto sentido, anormaliza una situación más o menos normalizada.
- Por otro lado, estaría el perfil de aquellas personas que junto a **la carencia de alojamiento tienen también problemas de tipo personal**. Entre estos podríamos incluir a aquellos con problemas de alcohol, otros consumos y enfermedades mentales. En este caso las necesidades son más diversas, pero en un primer momento podría reforzarse la atención de baja o incluso mínima exigencia para estas personas, como por ejemplo los equipos de calle o lugares o centros de alojamiento con mínima o nula exigencia. En este caso es muy importante la puesta en marcha de itinerarios personalizados y la importancia de aprovechar *el momento* en los procesos de acompañamiento e inserción.
- Y unido a estos dos puntos anteriores nos surge una cuestión sobre la que habrá que reflexionar a lo largo de esta investigación. Viendo los perfiles y las necesidades de estos dos perfiles operativos: ¿No sería mejor poner en marcha dos modelos de atención y de recursos para las personas sin hogar? ¿En qué medida cabe desarrollar una diversificación y diferenciación de este tipo?

11. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA UTILIZADA

- ARARTEKO (2006): *Respuesta a las necesidades básicas de las personas sin hogar y exclusión grave*, Ararteko, Vitoria-Gasteiz.
- ASSOCIACIÓ PROHABITATGE (2005): *l'Ajuntament de Barcelona i les persones sense sostre. 2005. Un any de clarobscur*, en www.feantsa.org/files/Month%20Publications/EN/Articles_and_documents_related_to_the_Flash/Barcelona_2005_Catalan.pdf
- ASSOCIACIÓ PROHABITATGE (2006): *Salud y sinhogarismo*, en www.enredpsh.org/IMG/pdf/FEANTSA_SALUD_FI.pdf
- AYUNTAMIENTO DE BILBAO (2004): *Propuesta de actuación con personas sin hogar en el municipio de Bilbao*, en www.bilbao.net/castella/accion_social/publicaciones/pst.pdf
- CABRERA, P. J. (2004): *Informe nacional de España 2004 para el Observatorio Europeo Sobre Sinhogarismo*, FEANTSA, en www.feantsa.es/IMG/pdf/FEANTSA_2004_Informe_Espanol-2.pdf
- CABRERA, P.J.; RUBIO, M^a J. y FERNÁNDEZ, E. (2007): "Las personas sin hogar en la comunidad de Madrid: hacia la visibilidad de la exclusión social extrema más allá de las fronteras de las grandes metrópolis", en *Universitas. Revista de Filosofía, Derecho y Política*, nº 6, julio, pp. 107-126.
- CRUZ, J. (2006): *Vivir en la calle. Un estudio sobre las personas sin hogar en Granada*, Cáritas, en www.ugr.es/~sepise/lineas/descargas/RESUMEN%20INFORME%20DEFINITIVO%20PDF.pdf
- EDGAR, B. (2005): *Third Review of Policies on Homelessness in Europe*, FEANTSA, en www.feantsa.org/files/transnational_reports/EN_StatisticsReview_2004.pdf
- EUROPEAN COMMISSION (2007): *Measurement of Homelessness at European Union Level*, en www.ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/docs/2007/study_homelessness_en.pdf
- SÁNCHEZ, M^a R. y TEZANOS, S. (2004): "Los inmigrantes *sin hogar* en España: un caso extremo de exclusión social", en *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, nº 55, pp. 45-64.
- SIIS (2006): "Centros de alojamiento social, un apoyo ante la exclusión residencial (Monográfico)", en *gizarte.doc*, nº 4.
- SIIS (2008): "La atención sociosanitaria, un espacio en construcción", en *gizarte.doc*, nº 24.
- ZUBERO, I. (Coord.) (2003): *Problemática y necesidades del colectivo de drogodependientes en situación de exclusión social en Bizkaia*, Diputación Foral de Bizkaia, en www.bizkaia.net/argitaratu/gizartekintza/pdf/Resumen%20comparecencia%20Informe%20drogodepen...

12. ANEXO METODOLÓGICO

Questionario base de las entrevistas:

1. PERFILES DEL COLECTIVO DE LAS PERSONAS SIN HOGAR:

- a. ¿Cuál es el perfil/los perfiles actual del colectivo de personas sin hogar?
- b. ¿Cuáles son los más importantes?
- c. ¿Qué cambios se han dado con respecto a hace unas décadas?
- d. ¿Cuáles son los nuevos perfiles que están emergiendo?
- e. ¿Cuáles son los factores, sociales, económicos, culturales, etc., que más influyen en la actualidad en el fenómeno del sinhogarismo?
- f. ¿Qué perfiles son los predominantes en Bizkaia? ¿Puede apreciarse alguna diferencia con respecto a las pautas generales.?

2. CARACTERÍSTICAS Y ELEMENTOS IMPORTANTES?

- a. Salud y personas sin hogar. Principales patologías. Drogadicciones, enfermedades mentales...
 1. ¿Existen problemas de coordinación con otros ámbitos sociales sanitarios (otros departamentos de esta institución) que dificultan la atención a las personas sin hogar o que dejan sin atender a algunas de ellas? ¿en qué casos y por qué? ¿qué propuestas/medidas correctoras deberían hacerse para que se cumpliera?
 2. ¿La falta de atención sanitaria que se señala en los ámbitos sociales se solucionaría con más recursos sociosanitarios o es una cuestión de enfoque en la atención? (el modelo médico considera que su función termina al *curar al paciente*, y considera que cuando reciba el alta que vaya a casa o a la calle no es su competencia).
 3. ¿Existe una atención sanitaria específica (protocolos, recursos...) para personas sin hogar?
 4. Ámbitos sociosanitarios: ¿existen entendidos como recursos concretos y pueden acceder a ellos las personas sin hogar? ¿Son mejorables?
- b. Violencia dentro de los centros entre personas sin hogar.
- c. Violencia en la calle entre personas sin hogar u otras personas.
- d. Redes sociales y familiares.
- e. Recursos económicos - Prestaciones sociales.
- f. Itinerarios vitales de las personas sin hogar. ¿Cuáles? ¿Cambios en las evoluciones?
- g. ¿Principales necesidades y demandas del colectivo?

3. PAUTAS DE CONCENTRACIÓN ESPACIAL

- a. ¿En qué zonas, lugares o municipios se concentra este colectivo?
- b. ¿Por qué se dan estas pautas?
- c. ¿De cuántas personas sin hogar podemos estar hablando para Bizkaia? ¿Y Bilbao?
- d. ¿En el caso de Bizkaia es posible y/o viable la puesta en marcha de un modelo descentralizado de atención para las personas sin hogar?

4. SERVICIOS Y RED DE ATENCIÓN

- a. ¿Cuáles son los principales servicios de que dispone este colectivo?
- b. Características de estos servicios: oferta de plazas, restricciones, etc.
- c. Buenas prácticas o servicios exitosos aquí o en entornos cercanos.

5. NECESIDADES DE LAS PERSONAS SIN HOGAR

- a. ¿Cuáles son las principales necesidades de este colectivo? ¿Y en este tipo de servicios?
 - Albergues.
 - Centros de día.
 - Pisos tutelados.
 - Pensiones sociales.
 - Ámbitos socio-sanitarios.
- b. ¿De las necesidades apuntadas cuáles deberían ser prioritarias o urgentes?
- c. ¿Qué elementos son básicos para la puesta en marcha de un sistema integral de atención a personas sin hogar?
- d. ¿Qué pueden o podrían hacer las administraciones en estos aspectos?

Esquema explicativo de las entrevistas realizadas:

Listado de personas entrevistadas en la Fase 1

Nº ENTREVISTA	CARGO E INSTITUCIÓN
Entrevista 1 (E 1: Universidad)	Profesor Universidad Pontificia de Comillas. Madrid.
Entrevista 2 (E 2: Universidad)	Profesora Universidad de la Rioja.
Entrevista 3 (E 3: Universidad)	Profesor Universidad del País Vasco.
Entrevista 4 (E 4: Administración)	Diputación Foral de Bizkaia.
Entrevista 5 (E 5: Administración)	Técnico y Concejel del Ayuntamiento de Bilbao.
Entrevista 6 (E 6: Administración)	Técnicos del Ayuntamiento de Getxo.
Entrevista 7 (E 7: Administración)	Técnico Ayuntamiento de Barakaldo.
Entrevista 8 (E 8: Administración)	Técnica Diputación Foral de Bizkaia.
Entrevista 9 (E 9: Administración)	Responsable Osakidetza Salud Mental.
Entrevista 10 (E 10: Asociaciones)	Agiantza.
Entrevista 11 (E 11: Asociaciones)	RAIS.
Entrevista 12 (E 12: Asociaciones)	Lagun Artean.
Entrevista 13 (E 13: Asociaciones)	Bizitegi.
Entrevista 14 (E 14: Asociaciones)	Médicos del Mundo.
Entrevista 15 (E 15: Asociaciones)	Goiztiri.
Entrevista 16 (E 16: Asociaciones)	Hontza.
Entrevista 17 (E 17: Asociaciones)	Comisión Anti-Sida.

13. ANEXO: TIPOLOGÍA EUROPEA DE SIN HOGAR Y EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

A. SIN TECHO (ROOFLESS)

1. Vivir en un espacio público (sin domicilio)
2. Pernoctar en un albergue y/o forzado a pasar el resto del día en un espacio público

B. SIN VIVIENDA (HOUSELESS)

3. Estancia en centros de servicios o refugios (hostales para sin techo que permiten diferentes modelos de estancia)
4. Vivir en refugios para mujeres
5. Vivir en alojamientos temporales reservados a los inmigrantes y a los demandantes de asilo
6. Vivir en instituciones: prisiones, centros de atención sanitario, hospitales sin tener donde ir, etc.
7. Vivir en alojamientos de apoyo (sin contrato de arrendamiento)

C. VIVIENDA INSEGURA (INSECURE HOUSING)

8. Vivir en una vivienda sin título legal (vivir temporalmente con familiares o amigos de forma involuntaria, vivir en una vivienda sin contrato de arrendamiento -se excluyen los ocupas-, etc.)
9. Notificación legal de abandono de la vivienda
10. Vivir bajo la amenaza de violencia por parte de la familia o de la pareja

D. VIVIENDA INADECUADA

11. Vivir en una estructura temporal o chabola
12. Vivir en una vivienda no apropiada según la legislación estatal
13. Vivir en una vivienda masificada

CAPÍTULO II

Encuesta a las personas sin hogar

Índice Capítulo II

	Página
<i>Presentación</i>	69
1. Metodología	71
2. Las personas sin hogar	75
Sin hogarismo: ¿Por qué y desde cuándo?	75
¿Cómo son estas personas?	77
Sexo y edad	77
País de origen y situación documental	77
La salud	80
La formación	84
La situación económica	86
La familia y los vínculos sociales	89
Relación con la justicia	91
El lugar de residencia	92
Situación de empadronamiento	92
Vida diaria y concepto del hogar	94
Seguridad personal	96
Servicios y recursos utilizados	96
Servicios y recursos solicitados	96
Valoración de los recursos y servicios	98
Aspectos que generan insatisfacción	99
3. Perfiles de personas sin hogar	103
4. Perfil 1	105
5. Perfil 2	115
6. Perfil 3	125
7. Perfil 4	135
8. Perfil 5	147
9. Perfil 6	157
10. Perfil 7	167
11. Conclusiones	177
Colectivo de personas sin hogar	177
Los diferentes perfiles: características	183
Los diferentes perfiles: diferencias significativas	191
12. Anexo	195

PRESENTACIÓN

Este capítulo es el resultado del análisis de la información obtenida en la consulta realizada a las personas sin hogar de Bizkaia, de acuerdo a la definición utilizada por nuestro equipo: persona que no tiene un lugar dónde vivir y/o pernoctar y que no está en programas de inclusión social, incluyendo expresamente a quienes pernoctan en albergues.

Sus objetivos son:

- Describir a estas personas como colectivo (características, necesidades...).
- Detectar perfiles de personas sin hogar.

Dada la movilidad y las fluctuaciones numéricas de este colectivo la descripción tiene que verse como una fotografía de un momento concreto. Siguiendo con este símil de la fotografía, el capítulo se divide en dos bloques temáticos:

- El primero, más general, de *foto de grupo* en el que analizamos el conjunto de la información, tomando como base las 200 personas sin hogar encuestadas. Este bloque se corresponde con el apartado 2 del capítulo.
- El segundo, más concreto, acercando el objetivo con mayor precisión a cada uno de los siete perfiles identificados. Corresponde a los apartados del 3 al 10.

Entendemos que con estos dos bloques -es decir, los apartados 2 al 10- se ofrece una información exhaustiva del colectivo válida para un nivel de mayor precisión técnica, es decir, aquí está *todo lo que se puede decir* de estas personas una vez realizada la encuesta.

Pero, conscientes de que este capítulo puede tener varias lecturas -una más profusa y técnica y otra más general- ofrecemos un tercer bloque de información -que corresponde al apartado 11- en el que se presenta, a modo de titulares, el resumen de los aspectos más destacados de los apartados anteriores.

Finalmente, desde Gabinete Sociológico Biker S.L., como equipo que ha realizado esta fase, queremos agradecer su colaboración a todas las personas sin hogar que nos han dedicado su tiempo así como a las entidades que nos han facilitado su contacto. Eskerrik asko.

1. METODOLOGÍA

Para realizar este capítulo hemos utilizado la encuesta como método de consulta directa a las personas sin hogar de Bizkaia.

UNIVERSO Y MUESTRA

Al no existir un universo definido, dado que el colectivo de personas sin hogar no se encontraba censado ni delimitado a la hora de iniciar la consulta, optamos inicialmente por realizar el máximo número de encuestas sin predeterminar una muestra inicial. Finalmente, conseguimos que 200 personas contestaran a nuestras preguntas.

Sabíamos que, según los cálculos de las personas consultadas en las entidades durante la fase I, se estimaba que existían en Bizkaia entre 300 y 400 personas sin hogar. Si damos estos datos por válidos y calculamos la muestra estadísticamente representativa correspondiente a cada cifra para un nivel de confianza del 95% y un error muestral del +5% resulta que:

- Si el universo fuesen 400 personas, la muestra debería ser de 193 personas.
- Si el universo fuesen de 300 personas, la muestra debería ser de 167 personas.

En cualquiera de los dos casos nuestra consulta resulta representativa estadísticamente dado que el número conseguido, 200 encuestas, supera en ambos casos la cifra requerida para garantizar la representatividad de la consulta.

OPERATIVA DE CAMPO

Dado el tipo de colectivo que nos ocupa, consideramos que lo más pertinente para contactar con estas personas era la intermediación de las entidades que ofrecen recursos y servicios en el ámbito del sinhogarismo.

Para ello, tras la reunión informativa llevada a cabo en el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia, nos pusimos en contacto con las entidades que se encontraban clasificadas en los listados de Diputación como entidades que atendían a personas sin hogar.

Se contactó con un total de 16 entidades, enviándoles una ficha de consulta - incluida en el anexo correspondiente - para identificar, previamente a la consulta, una serie de datos que permitieran organizar la fase de campo. En esta ficha también se solicitaba información referida al censo que teníamos previsto realizar de manera paralela a la encuesta.

De las entidades contactadas inicialmente cuatro no tomaron parte en la consulta por diferentes motivos:

- La Posada de Los Abrazos: no dio respuesta ante los diferentes contactos que realizamos por teléfono y correo electrónico.
- Asociación Askabide: envió un escrito por correo electrónico notificando que el perfil con el que trabajaban no se correspondía con el de personas sin hogar en el sentido en que nuestra investigación definía a este colectivo.

- Médicos del Mundo: tras una reunión presencial con nuestro equipo en su sede la entidad consideró que no eran adecuadas sus instalaciones para realizar encuestas. Su propuesta era enviar a nuestras oficinas a las personas sin hogar. Por nuestra parte, dado el desplazamiento y coste que esto suponía a estas personas, se le propuso a esta entidad encuestar a estas personas en la calle o en una cafetería cercana a sus instalaciones, previo contacto suyo, pero finalmente no se logró respuesta a ninguna de estas dos opciones.
- Fundación Emaús: debido al tipo de recursos que prestan nos surgió la duda del ajuste entre el perfil de sus personas usuarias y nuestra definición por lo que se les mencionó en varias ocasiones, por teléfono y por escrito mediante correo electrónico, la definición empleada por nuestro equipo en la selección de personas sin hogar encuestable para asegurarnos que se ajustaba a ella el perfil de personas a las que atienden. Al comunicarnos que sí coincidía, concertamos la cita; sin embargo, una vez en el recurso residencial, comprobamos que no era así y, por tanto, no pudimos realizar las encuestas previstas.

En el resto de las doce entidades que tomaron parte como *anfitrionas* de la consulta realizamos las siguientes encuestas entre los meses de julio, septiembre y octubre de 2008:

ENTIDAD	NÚMERO DE ENCUESTAS
COMISIÓN CIUDADANA ANTISIDA	56
ELKARBANATUZ	12
GIZAKIA	11
ZUBIETXE	5
GOIZTIRI	10
LAGUN ARTEAN	17
T4	6
CARITAS	26
AGIANTZA	17
BIZITEGI	30
IZANGAI	10
Total encuestas	200

En cuanto a las personas consultables:

- No todas quisieron participar en la encuesta. Podríamos cifrar en 10-15 aquellas que, en diferentes recursos, rechazaron expresamente ser preguntadas, en la gran mayoría de los casos por considerar que dicha consulta no iba a mejorar su situación.
- Las personas finalmente consultadas recibían como gratificación 20€ en Creditrans.
- Es interesante señalar que se han tenido que realizar dos tipos de *controles de calidad* para ajustar el objeto de investigación con el perfil de persona encuestada:
 - Por una parte, el número inicial de personas sin hogar identificadas por cada entidad en la ficha inicial previa a la fase de encuestación se redujo a la hora de aplicar la definición utilizada en esta investigación, lo que supuso a efectos prácticos, que en algunas entidades tuviéramos que *rechazar* a algunas personas seleccionadas por la entidad por no ajustarse a nuestro objeto de estudio.

- Así mismo, como muchos de estos recursos son compatibles entre sí y las personas sin hogar los utilizan de manera simultánea, se dieron algunos casos - no más de tres o cuatro - de intentos de repetir la encuesta, siendo necesario, en esta ocasión, negar a la persona la posibilidad de ser encuestada por segunda vez.

Las encuestas han sido realizadas por dos sociólogos de Gabinete Sociológico Biker S.L., lo que ha permitido realizar este control de duplicidades de una manera más efectiva. En general, podemos decir que se ha producido una alta participación del colectivo y una notable implicación del conjunto de las entidades.

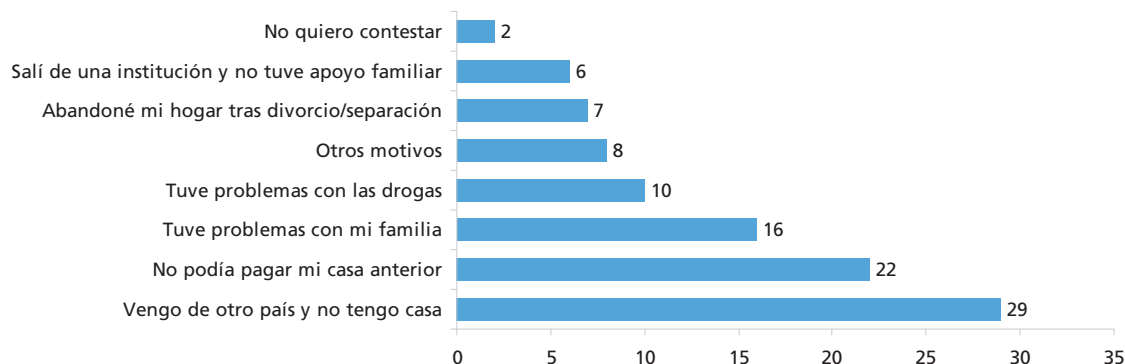
2. LAS PERSONAS SIN HOGAR: DESCRIPCIÓN GENERAL

En este capítulo comenzamos analizando los motivos por los que estas personas se encuentran sin hogar y el tiempo que llevan en esta situación. En un segundo apartado se describen las características del grupo, en el tercero analizamos los aspectos referidos a su lugar de residencia y, finalmente, describimos los servicios y recursos utilizados.

SIN HOGARISMO: POR QUÉ Y DESDE CUÁNDO

Los motivos por los cuales una persona se convierte en persona sin hogar son variados, como puede observarse en el gráfico 2.1, sin embargo hay dos que obtienen los mayores porcentajes: la falta de vivienda cuando se viene de otro país, 29% y la imposibilidad de mantener la vivienda, 22%. Además de estas cuestiones, las desavenencias familiares representan el tercer gran motivo, 16%.

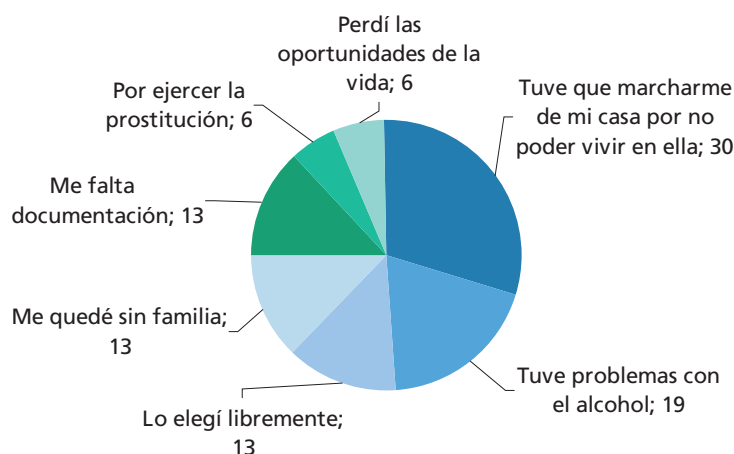
Gráfico 2.1. Motivos más frecuentes del sinhogarismo (100%)



Otras tres razones importantes pero de menor prevalencia son, por este orden:

- Problemas con las drogas (10%).
- El abandono de hogar tras una separación o divorcio (7%).
- La salida de una institución (hospital, centro de menores o centro penitenciario) sin posibilidad de regresar al entorno familiar (6%).

Gráfico 2.2. Otros motivos (8% del total)



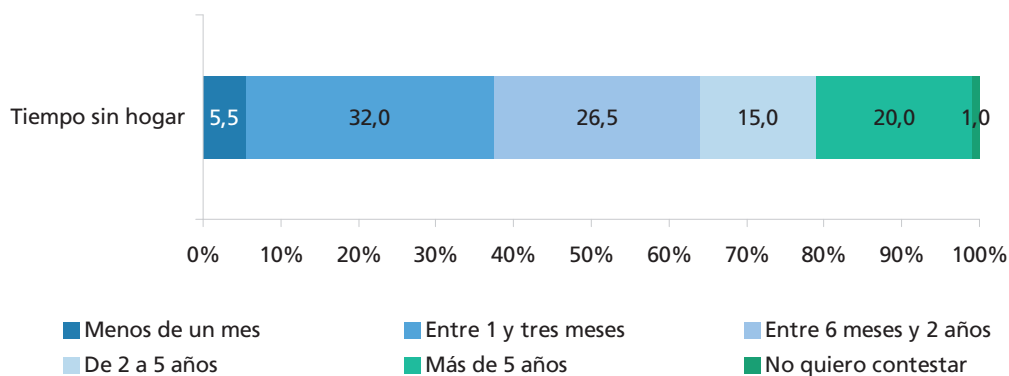
Existe otro grupo de razones, de menor peso estadístico, que hemos agrupado como categoría *otros motivos*, gráfico 2.2. En conjunto, supone un 8% de los casos y que se desglosa en las siguientes razones, de mayor a menor importancia:

- Abandono de hogar por no poder vivir en él debido a causas externas, principalmente corresponden a viviendas que se han quemado o a casos de *okupas* que han sido desalojados de sus lugares de residencia.
- Problemas con el alcohol.
- Elección libre de vivir *en la calle*, corresponden a aquellas personas con una filosofía de *vida errante y no atada a un lugar concreto* que ven de este modo colmada su idea de libertad.
- Quedarse sin familia, normalmente por fallecimiento o abandono.
- Falta de documentación para acceder a una vivienda, no en cuanto a *tener o no papeles*, sino en cuanto a no disponer de documentos de identidad por robo o a no haberse empadronado en el momento debido.
- Ejercer la prostitución.
- Perder las oportunidades de la vida, razón muy subjetiva.

Finalmente, es necesario señalar que un 2% de estas personas no han querido contestar a esta cuestión ni al tiempo que llevan en ella, en cuyo caso se ha respetado su no respuesta.

Por el tiempo que estas personas llevan sin hogar, gráfico 2.3, se observa que se está produciendo un incremento en los últimos meses, siendo el grupo más numeroso el que corresponde a quienes llevan entre 1 y 6 meses, 32%. Si agrupamos las opciones de tiempo hasta los dos años, observamos que el 64,6% llevan menos de dos años en esta situación, un 15,2% entre 2 y 5 años y como representación del *sinhogarismo* cronificado, con más de cinco años, encontramos al 20% de estas personas.

Gráfico 2.3. Tiempo sin hogar



No se observan diferencias por sexo ni en la causa del *sinhogarismo* ni en el tiempo que se lleva en esta situación.

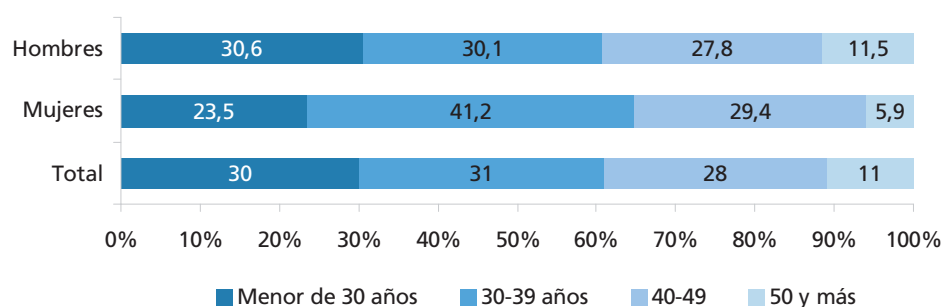
¿CÓMO SON ESTAS PERSONAS?

Sexo y edad

La situación de sinhogarismo, tiene carácter fundamentalmente masculino: la presencia de hombres es significativamente mayor, 91,5%, que la de mujeres, 8,5%. En concreto son 183 hombres y 17 mujeres.

Asimismo, gráfico 2.4, si nos fijamos en su edad media, 36 años, observamos que es un colectivo relativamente joven. Por tramos de edad, de cada diez personas: una tiene 50 años o más y el resto se reparte equitativamente entre los otros tramos a razón de tres personas por cada uno de ellos: menores de 30 años, entre 30 y 39 años y entre 40 y 49 años.

Gráfico 2.4. Edad de las personas sin hogar



No existen diferencias significativas por sexo entre los diferentes grupos de edad, de hecho, la edad media en ambos casos es similar: 36,4 años en el caso de las mujeres y 36,1 en el caso de los hombres. No obstante, sí se observan algunas tendencias de interés, cuadro 2.1:

- Los hombres se concentran más que las mujeres en el tramo de más edad, el de 50 años o más; en concreto, encontramos un 11,5% de los hombres y un 5,9% de las mujeres.
- También los hombres se concentran más que las mujeres en el grupo más joven, en el que se sitúan el 30,6% del total de hombres y el 23,5% del total de mujeres.
- Las mujeres se concentran más que los hombres en el tramo de 30 a 39 años, con un 41,2% y un 30,1% respectivamente.

País de origen y situación documental

Aproximadamente la mitad de las personas sin hogar son de origen nacional, en concreto el 47,5%, aunque la presencia de personas de origen extranjero es ligeramente mayor, 52,5%.

Así mismo, encontramos diferencias significativas en la distribución por sexo y edad según el país de origen, cuadro 2.1. En concreto:

- La presencia de mujeres de origen nacional es significativamente mayor a las de origen extranjero. En concreto, suponen el 14,7% del total de personas nacidas en España y el 2,9% de quienes han nacido en otro país.
- La presencia de personas nacidas en otro país es significativamente mayor en el grupo de edad más joven, es decir, por debajo de los 30 años. En concreto, se sitúan en este grupo sólo un 12,6% de las personas nacidas en España frente a un 45,7% de quienes han nacido en otro país, principalmente en Marruecos y Argelia.

Cuadro 2.1. Distribución de las personas sin hogar por país de nacimiento según sexo y grupos de edad.

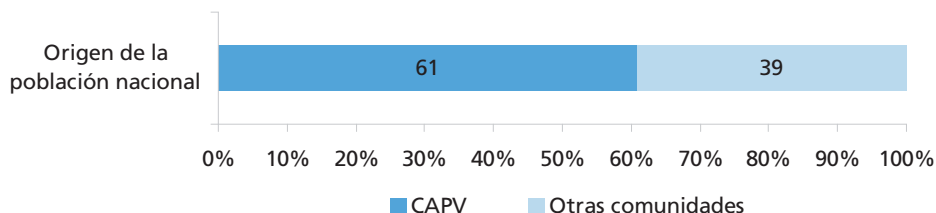
	PAÍS DE NACIMIENTO	
	Extranjero	España
SEXO		
Mujeres	2,9	14,7
Hombres	97,1	85,3
Total	100	100
EDAD		
Menor de 30 años	45,7	12,6
30-39 años	28,6	33,7
40-49 años	20,0	36,8
50 y más años	5,7	16,8
Total	100	100

Nota: las diferencias significativas se señalan en negrita.

La población de origen nacional

Entre las personas nacidas en España, aproximadamente la mitad proceden de Bizkaia (53,7%), mientras que Gipuzkoa y Álava aglutinan entre las dos a un 7,4%. En total, el 61,1% son originarias de la Comunidad Autónoma del País Vasco -en adelante CAPV- y el 39% proceden de otras Comunidades Autónomas, gráfico 2.5.

Gráfico 2.5. Personas sin hogar de nacionalidad española por Comunidad Autónoma de nacimiento



Fuera de la CAPV, son Castilla-León y Andalucía las Comunidades que aportan el porcentaje más alto de personas sin hogar, con un 9,6% y 6,4% respectivamente. Para facilitar la lectura de estos datos hemos agrupado las provincias de origen por Comunidad Autónoma, indicando entre paréntesis estas provincias y el porcentaje que corresponde a la Comunidad Autónoma, resultando la siguiente distribución:

- País Vasco (Álava, Bizkaia y Gipuzkoa): 61%
- Comunidad Valenciana (Alicante y Valencia): 2,1%
- Andalucía (Cádiz, Córdoba, Jaén incluyendo también Melilla): 6,4%
- Navarra: 2,1%
- Cantabria: 2,1%
- Cataluña (Barcelona): 1%
- Madrid: 5,4%
- Castilla-La Mancha (Ciudad Real): 1%
- Castilla-León (Zamora, Salamanca, Ávila, Burgos, Valladolid, Palencia y León): 9,6%
- La Rioja: 2,1%
- Baleares (Mallorca): 1%

- Galicia (A Coruña y Pontevedra): 2,1%
- Aragón (Zaragoza): 1%
- Asturias: 1%
- Extremadura (Cáceres): 1%
- Canarias (Gran Canaria): 1%

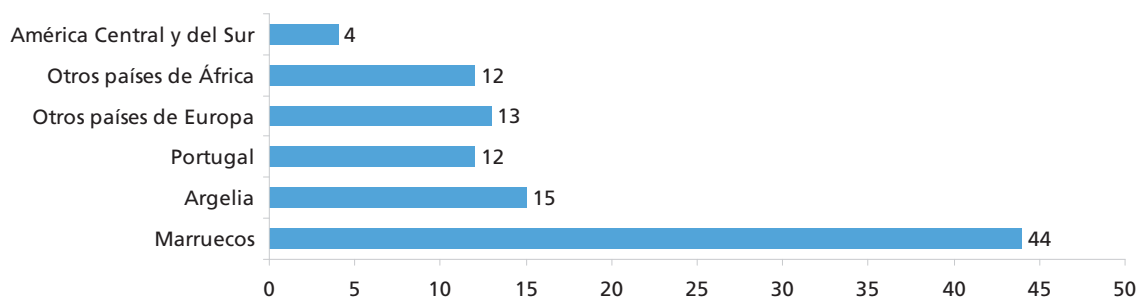
La población de origen extranjero

Si tomamos como referencia el país de nacimiento de quienes tienen origen extranjero observamos que Marruecos es el país de origen mayoritario, con un 44% de los casos, seguido a gran distancia de Argelia, lugar de nacimiento de un 15% de estas personas, y de Portugal, país en el que han nacido un 12%, gráfico 2.6.

El 29% restante se distribuye entre otros países que agrupamos por zonas geográficas para facilitar su lectura señalando los países concretos de nacimiento:

- Otros países de Europa (Italia, Francia, Grecia, Croacia, Rumanía y Polonia): 13%
- Otros países de África (Guinea Bissau, Senegal, Sahara, Angola, Cabo Verde y Congo): 12%
- América Central y del Sur (Bolivia, Colombia, República Dominicana y Brasil): 4%.

Gráfico 2.6. País de origen de las personas sin hogar de origen extranjero



Dentro del colectivo de personas de origen extranjero dos datos complementarios de interés son el tiempo que llevan en España y su situación documental.

En cuanto al tiempo que llevan en España, la media se sitúa en 53,4 meses, es decir, unos 4 años y medio.

La situación documental es variada pero es claramente mayoritario el subgrupo de aquellas personas que se encuentran en situación irregular, en concreto, siete de cada diez. Entre las demás personas predomina la situación de nacionalidad europea (de países de la Unión Europea) y española, 21% y 7,6% respectivamente, cuadro 2.2. Algunas personas con nacionalidad europea han llegado aquí con contratos falsos o con promesas de trabajo que luego no se han cumplido.

En el caso de aquellas personas que se encuentran en situación irregular, lo más destacado es que aproximadamente ocho de cada diez lo están por haber entrado sin autorización y no haber regulado posteriormente la situación: las pateras o los bajos de un vehículo son los modos más habituales para ello. Asimismo hay un 7,1% de casos motivados porque el permiso de trabajo que tenían no ha podido renovarse.

Cuadro 2.2. Situación documental y motivos de situación irregular de las personas sin hogar de origen extranjero

SITUACIÓN DOCUMENTAL	%
Nacionalidad española	7,5
Nacionalidad de un país de la Unión Europea	21
Autorización de residencia permanente	1,9
Autorización de residencia temporal	1,9
Estatuto de refugiado	1,0
Situación irregular	66,7
Total	100
MOTIVOS DE SITUACIÓN IRREGULAR	
Entrada sin autorización y no regularizada	82,9
Entrada como turista	5,7
Entrada como estudiante	1,4
No renovación del permiso de trabajo y residencia	1,4
No renovación del permiso de trabajo	7,1
Entrada como menor de edad y no regularizada	1,4
Total	100

Finalmente, aunque no existe diferencia significativa entre estas dos variables - tiempo de estancia en España y situación documental - sí se observan algunas cuestiones a tener en cuenta:

- La mayor estancia corresponde a quienes ya han conseguido la nacionalidad española (algo más de trece años), seguidos de quienes tienen nacionalidad de algún país de la Unión Europea (cinco años y siete meses de media).
- La media de estancia de las personas en situación irregular es de dos años y diez meses.

La salud

Para analizar el ámbito de la salud comenzamos por la percepción del estado de salud y la existencia o no de enfermedades graves. El consumo de alcohol y drogas constituye el segundo bloque de análisis, finalizando este apartado con cuestiones referidas a atenciones médicas recibidas y tratamientos.

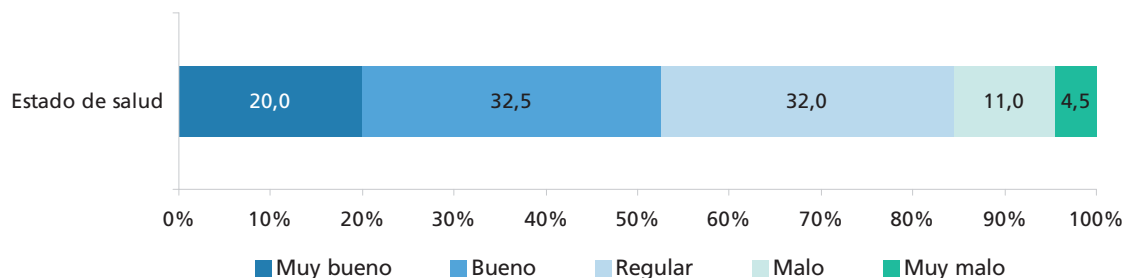
El estado de salud y las enfermedades graves

La valoración subjetiva que las personas sin hogar hacen de su estado de salud es, en general, positiva si aglutinamos a quienes responden las categorías más favorables (muy buena y buena) con un total del 52,5% de los casos, gráfico 2.7. Este grupo corresponde, fundamentalmente, al perfil de persona:

- Menor de 30 años.
- De origen extranjero.
- Sin consumos activos.
- Sin enfermedades importantes.
- Un 15,5% tienen una valoración negativa, si sumamos a quienes responde malo y muy malo, y el 32% restante la considera regular. En estos casos encontramos un perfil muy diferente al anterior que describe, sobre todo, a una persona:

- De 40 a 49 años.
- De origen nacional.
- Con consumos activos en diferente grado y tipo o que ha consumido en épocas pasadas.
- Con enfermedades importantes, principalmente VIH y hepatitis B y C.

Gráfico 2.7. Valoración del estado de salud de las personas sin hogar



Por otra parte, sufrir o no una enfermedad importante divide a estas personas en dos grupos de tamaño similar, aunque quienes no tienen ninguna enfermedad de este tipo suponen un porcentaje ligeramente mayor (51%) en comparación con quienes sí la tienen (48,5%).

Las enfermedades graves o importantes diagnosticadas son³, principalmente la Hepatitis y el VIH, asociadas a consumos activos o ya superados y a prácticas de consumo de riesgo. Hay también personas que sufren más de una enfermedad. En concreto y por orden de prevalencia, las enfermedades detectadas son las siguientes:

- Hepatitis B o C: 40,2%
- VIH: 30,9%
- Discapacidad (física y sensorial): 11,3%
- Asma: 5,2%
- Cáncer: 4,1%
- Problemas respiratorios (bronquitis crónica, silicosis, problemas graves de pulmón): 4,1%
- Accidente cerebro vascular, derrame cerebral: 3,1%
- Úlcera de estómago: 2,1%
- Tuberculosis: 2,1%
- Trastorno mental (esquizofrenia, trastorno bipolar): 2,1%
- Problemas renales: 2,1%
- Anemia: 1%
- Ludopatía: 1%
- Insuficiencia cardíaca: 1%
- Epilepsia: 1%
- Diabetes: 1%
- Depresión: 1%
- Meningitis: 1%

En cuanto a la salud y el sexo, no hay diferencias significativas en la relación entre ambas variables, es decir, que ser hombre o mujer no influye en la salud, sin embargo, tal y como aparece en el cuadro 2.3, se observa que:

³La suma de los porcentajes no da 100 porque la respuesta es múltiple, es decir, una misma persona ha podido indicar más de una enfermedad. Por lo tanto, el porcentaje indica la cantidad de personas que tienen esa enfermedad sobre el 100% total de personas sin hogar.

- La percepción que tienen los hombres sobre su salud es peor que la que tienen las mujeres, posiblemente por una mayor trayectoria de sinhogarismo y mayores niveles de consumo de alcohol y drogas. De hecho, el 15,4% de los hombres valora su salud como mala o muy mala frente al 5,9% de mujeres en las mismas categorías de respuesta.
- Entre las mujeres es mayor el porcentaje de quienes sí tienen una enfermedad grave o importante (58,8%) en comparación con los hombres, entre quienes un 47,5% padecen este tipo de dolencias.

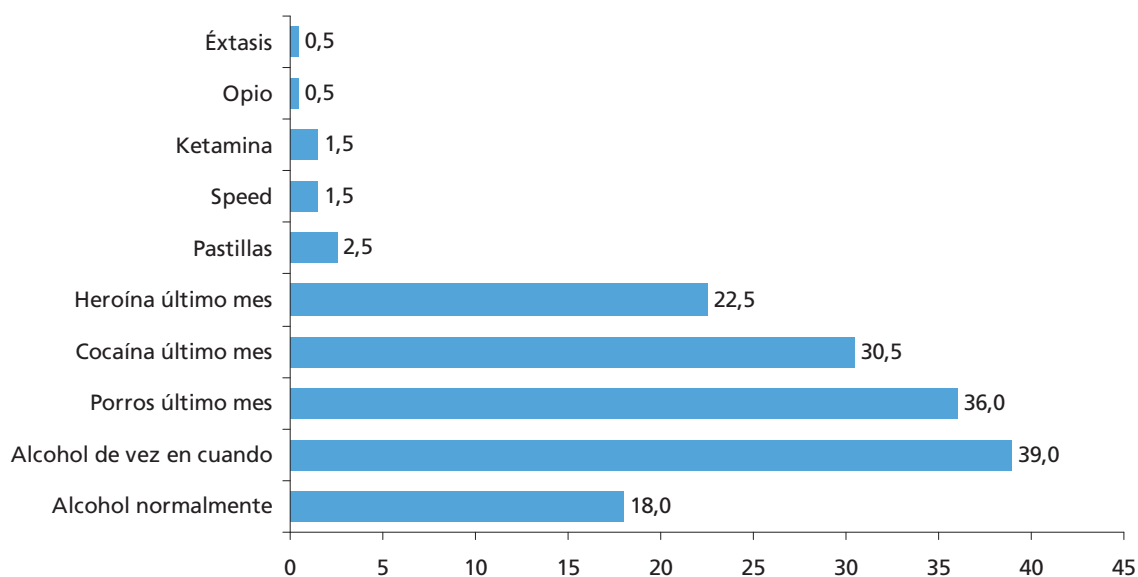
Cuadro 2.3. Distribución de las personas sin hogar por sexo según valoración de la salud y existencia de enfermedad grave o importante.

	SEXO	
	Mujeres	Hombres
VALORACIÓN DE LA SALUD		
Muy Buena o Buena	52,9	51,5
Regular	41,2	31,1
Muy mala o Mala	5,9	15,4
Total	100	100
ENFERMEDAD GRAVE O IMPORTANTE		
Sí	58,8	47,5
No	41,2	51,9
No contesta		
Total	100	100

Los consumos de alcohol y drogas

Hemos mencionado anteriormente la relación entre la percepción de la salud, la existencia de enfermedades importantes y la relación entre el consumo de alcohol y drogas.

Gráfico 2.8. Consumo de alcohol y drogas en las personas sin hogar



Centrándonos en este consumo, gráfico 2.8, se observa que los consumos más generalizados son los del alcohol de manera esporádica y los porros. Además, podemos decir que:

- El alcohol se consume en mayor proporción de manera esporádica (39% de los casos) que habitual (un 18% reconoce consumirlo normalmente).
- Entre las drogas, son los porros la sustancia más consumida (36%), seguido de la cocaína y la heroína.
- Asimismo un 6% consume otras drogas, siendo éstas, por orden de nivel consumo: pastillas, speed, ketamina, opio y éxtasis.

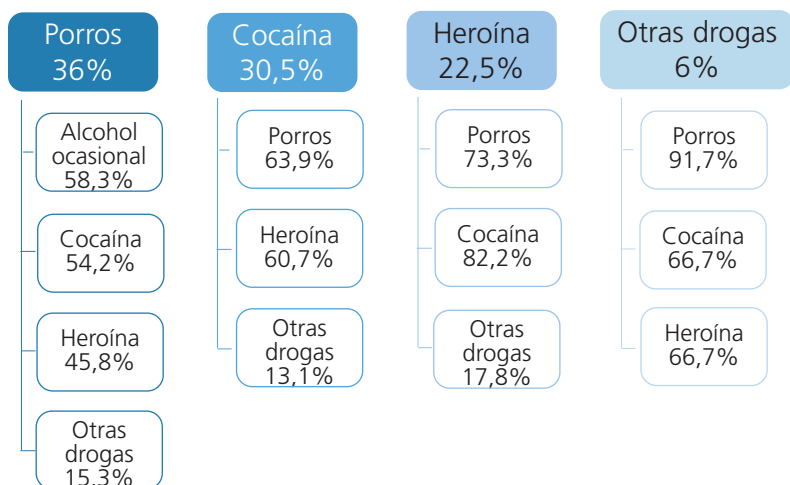
Hemos identificado aquellos perfiles que representan los consumos de estas sustancias a partir de las variables que resultan estadísticamente significativas y nos encontramos con que, cuadro 2.4:

Cuadro 2.4. Perfiles según tipo de consumo de sustancias

El consumo habitual de...	...se asocia significativamente con...
Alcohol	Hombres, edades entre 40 y 49 años y origen nacional.
Otras sustancias	Mujeres, edad entre 30 y 39 años, origen nacional, quienes llevan sin hogar más de cinco años.
Ocasional del alcohol	Hombres, edad entre 30 y 49 años, origen nacional y quienes llevan sin hogar cinco o más años.
Porros	Mujeres, edad entre 30 y 49 años, origen nacional y llevan sin hogar dos años o menos.
Heroína	Edad entre 30 y 39 años, origen nacional, sin hogar más de cinco años.

Uno de los fenómenos habituales entre la población sin hogar es el denominado policonsumo fenómeno que presentamos en el siguiente gráfico. Para ello, hemos tomado como referencia el porcentaje de personas que consumen cada una de las sustancias consumidas - señaladas en el gráfico 2.9. - y, en cada uno de estos grupos de consumo señalamos, el porcentaje de quien consume, además de ésta, otra sustancia. Sólo se han tenido en cuenta los consumos estadísticamente significativos.

Gráfico 2.9. Policonsumo en las personas sin hogar que consumen alguna sustancia.



Nota: A efectos de este análisis hemos agrupado en la categoría de *otras drogas* las sustancias: éxtasis, opio, ketamina, speed y pastillas, por representar consumos significativamente menores al resto de drogas.

Según el gráfico 2.9, el consumo de alcohol y el de drogas está desligado o, al menos, no se puede decir estadísticamente que exista relación entre consumir alcohol y drogas a la vez. Es por esto que el alcohol no aparece reflejado en el gráfico; no obstante, sí se observa que el 58,3% de las personas consumidoras de porros beben alcohol de manera ocasional.

Lo que sí resulta significativo es el consumo simultáneo de lo que denominamos drogas: porros, cocaína, heroína y resto de sustancias. En concreto, si nos fijamos en aquellos porcentajes más elevados, encontramos una importante relación entre consumir cocaína y heroína (entre quienes consumen heroína, el 82,2% consume también cocaína) y entre consumir otras drogas y porros (entre quienes consumen otras drogas, el 91,7% consumen porros).

Atención médica y tratamientos

Comenzamos por conocer si estas personas disponen de la Tarjeta Individual Sanitaria y comprobamos que un 74% de ellas sí la tiene. Entre quienes no disponen de ella el perfil significativo es el de una persona de origen extranjero y menor de 30 años.

En cuanto a la atención médica recibida:

- El 59,5% ha estado en el médico en los últimos dos meses.
- Un 47% ha tenido al menos una noche de ingreso hospitalario durante el último año.
- Respecto de los tratamientos que están tomando:
- Un 38% está tomando o ha tomado en los últimos dos meses alguna medicina para dormir bien o estar tranquilo y se corresponde de manera significativa con una persona de 30 años o más, de origen nacional y con consumos activos o enfermedades importantes.
- Un 35,5% no ha podido, durante el último año, tomar una medicina o recibir un tratamiento por no tener un lugar adecuado dónde hacerlo. El perfil significativo es el mismo que el anterior: persona de 30 años o más, de origen nacional y con consumos activos o enfermedades importantes.

La formación

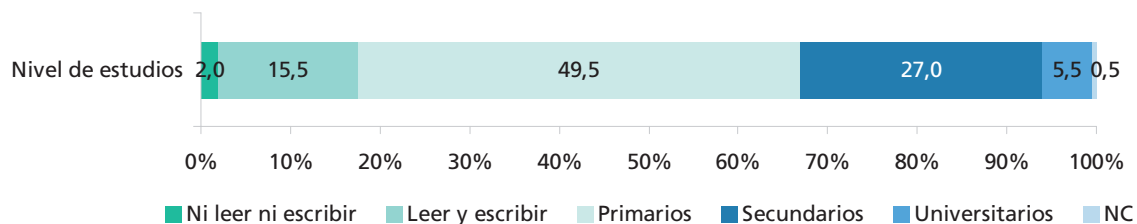
Para conocer el nivel formativo de las personas sin hogar hemos analizado sus estudios: los realizados y los que están cursando; las posibles homologaciones de las titulaciones obtenidas en el extranjero y, finalmente, el conocimiento de idiomas.

Estudios

El nivel de estudios alcanzado por la mayoría es el de estudios primarios, pero no supone el 50% del colectivo, gráfico 2.10. Aproximadamente tres de cada diez han cursado estudios secundarios y un 5,5% tiene una titulación universitaria.

Se observan diferencias significativas por edad, en concreto, es mayor la presencia de quienes tienen 50 años o más en los dos extremos: entre las personas que no saben leer ni escribir y entre las personas universitarias, lo que correspondería respectivamente a quienes han tenido una vida más precaria y a quienes tras una vida normalizada han llegado al sinhogarismo por una cuestión laboral o por ruptura de pareja.

Gráfico 2.10. Nivel de estudios de las personas sin hogar



Aunque no hay diferencias significativas entre nivel de estudios y origen, se observa que en el subgrupo universitario hay una destacada presencia de personas extranjeras. En cuanto a la homologación de títulos obtenidos por personas de origen extranjero, sólo se ha realizado en un 2% de los casos.

Por otra parte, no disponer de un hogar al uso no significa abandonar la formación, de hecho, durante el último año, un 41,5% de estas personas han seguido algún curso, principalmente de idiomas (fundamentalmente castellano para personas inmigrantes), de informática y de aprendizaje de oficios relacionados sobre todo con la construcción: fontanería, albañilería, etc. El perfil que representa a este alumnado en activo se asocia significativamente más con los hombres menores de 30 años y de origen extranjero.

Idiomas

La finalidad de conocer el idioma o idiomas que conocen las personas sin hogar ha sido detectar si existen barreras lingüísticas que deben superarse con profesionales que dominen los idiomas en que se expresan estas personas.

Para ello, presentamos en primer lugar, el grado de conocimiento de los dos idiomas oficiales de nuestra Comunidad Autónoma⁴, cuadro 2.5, destacando que:

- Entre la población de origen nacional, sólo podrían tener una conversación fluida en euskera dos de cada diez, aproximadamente, si tenemos en cuenta quienes lo dominan muy bien o bien.
- Entre la población de origen extranjero, de cada diez personas, casi cinco tendrían una conversación fluida en castellano (un 44,8% lo habla muy bien o bien) y tres podrían comunicarse pero con dificultades (el 27,6% que lo domina regular).
- Entre la población de origen extranjero, el euskera es un idioma prácticamente desconocido, ocho de cada diez no saben decir ninguna palabra.

Cuadro 2.5. Nivel de conocimiento de idiomas de las personas sin hogar

Nivel de conocimiento	Origen de la persona		
	Nacional	Extranjero	
	Euskera	Castellano	Euskera
Muy Bueno o Buena	16,9	44,8	1,0
Regular	6,3	27,6	1,0
Muy malo o Malo	17,9	25,7	19,0
No sabe nada	58,9	1,9	79,0
Total	100	100	100

⁴En el caso de las personas de origen nacional no se presenta el nivel de conocimiento de castellano, ya que es un idioma que domina la totalidad de ellas. Del mismo modo, no se presenta el nivel de conocimiento de otros idiomas en el caso de las personas de origen extranjero ya que siendo su lengua materna la dominan.

En cuanto al resto de idiomas hablados por las personas de origen extranjero, cuadro 2.6, observamos que el idioma más extendido es el árabe (42,2%), seguido del francés (25,5%); lenguas que representan a la población que proviene del Magreb, en concreto, de Marruecos y Argelia, mayoritaria entre este colectivo. La variedad de los quince idiomas hablados por estas personas ofrece una foto de *torre de Babel*.

Cuadro 2.6. Idiomas hablados por las personas sin hogar de origen extranjero

Idioma	Lo habla	Idioma	Lo habla
Árabe	42,2	Griego	2,0
Francés	25,5	Polaco	2,0
Bereber	15,7	Ruso	1,0
Portugués	15,7	Catalán	1,0
Inglés	4,9	Alemán	1,0
Rumano	4,9	Croata	1,0
Italiano	2,0	Saharai	1,0

Nota: Los porcentajes no suman 100% porque la respuesta es múltiple, es decir, una misma persona puede hablar más de un idioma.

La situación económica

La situación económica de las personas sin hogar la analizamos a partir de su relación con el empleo; de sus ingresos reales, en cuanto a tipo y cuantía y su distribución del gasto.

Relación con el empleo

La falta de trabajo es la característica común entre las personas sin hogar, un 97,5% carecen de él; sin embargo, hay un 2,5% que afirman trabajar. En virtud de esta situación, tener o no empleo, hemos realizado la siguiente clasificación del colectivo destacando los aspectos más relevantes de cada subgrupo, cuadro 2.7.:

Cuadro 2.7. Característica en relación con el empleo de las personas sin hogar que tienen trabajo

Tienen empleo	2,5
<i>Pero buscan otro trabajo</i>	20
<i>Han tenido en alguna ocasión un empleo de más de 6 meses</i>	100
<i>Tienen entre 30 y 39 años</i>	40
<i>Son nacionales</i>	60
<i>Hombres</i>	100
No tienen empleo	97,5
<i>Ha tenido alguna vez un empleo de más de 6 meses</i>	61,0
<i>Hombres</i>	91,3
<i>Son extranjeras</i>	52,8
<i>Tiene menos de 40 años</i>	61,1
<i>No busca empleo, porque...</i>	58,5
<i>Está enfermo</i>	37,2
<i>No tiene papeles</i>	20,4
<i>Drogodependencia</i>	10,6
<i>Estudia</i>	8,8
<i>Tiene suficientes ingresos/recursos</i>	7,1
<i>Es jubilado/pensionista</i>	3,5
<i>Proceso de desintoxicación</i>	2,7
<i>Otros motivos</i>	9,7

En el concepto de tener empleo se engloban empleos al uso y otros de carácter más subjetivo como *ir a la chatarra*, hacer *pequeñas chapucillas* e, incluso, alguna persona menciona el acto de robar dinero.

Entre los *otros motivos* que explican por qué estas personas no buscan un trabajo se encuentran los siguientes:

- Vivir en la calle.
- Recibir en breve ingresos que permiten a la persona no trabajar.
- Estar cansado/a de buscar empleo.
- Alcoholismo.
- No hablar castellano.
- Falta de documentación por robo o pérdida.
- Estar en un momento de búsqueda personal.

Ingresos económicos

Para conocer los ingresos económicos disponibles se ha tomado como referencia temporal el último mes antes de hacer la encuesta y se ha consultado sobre el tipo de fuente de ingreso y la cuantía percibida, cuadro 2.8.

Antes de analizar estas cifras y, como información complementaria, diremos que las personas sin hogar han respondido mayoritariamente al tipo de ingreso que perciben mientras que su índice de respuesta ha descendido considerablemente al tener que mencionar la cuantía.

En concreto, los porcentajes de no respuesta oscilan entre el 33,3%, en el caso de los ingresos por un trabajo habitual, y el 3,7% en el caso de las cantidades por prestación social.

Esta negativa a responder en temas económicos es una constante en las consultas a la sociedad en general, por lo que podemos decir que, en este sentido, las personas sin hogar se comportan como el resto de la ciudadanía.

Centrándonos en las fuentes de ingresos observamos que:

- La prestación social es la más frecuente, algo más de la cuarta parte la perciben, con una cuantía media de 469,5 €.
- Pedir en la calle, los pequeños trabajos esporádicos y la ayuda de la red informal (familia/amistades) constituyen el segundo grupo en importancia.
- Los ingresos por trabajo (habitual o esporádico) y la prestación por desempleo son los que corresponden a las cuantías medias más altas.

Cuadro 2.8. Fuentes de ingresos y cuantía percibida por las personas sin hogar que han tenido algún ingreso en el último mes

Fuente de Ingreso	% que lo tiene	Cuantía
Trabajo habitual	1,0	1.000,0 €
Pequeños trabajos esporádicos	10,5	722,5 €
Pedir en la calle	16,5	249,8 €
Prestación social (pensión, ayuda)	26,5	469,5 €
Prestación por desempleo	3,0	652,2 €
Ayuda de la familia/amistades	10,0	130,8 €
Ayuda de una asociación	3,0	111,7 €

Exceptuando el caso de quienes tienen un trabajo habitual, que no han recibido otros ingresos, en el resto, la escasa cuantía de algunos de estos ingresos hace que deban de ser complementados unos con otros. En este sentido, hemos identificado las siguientes situaciones:

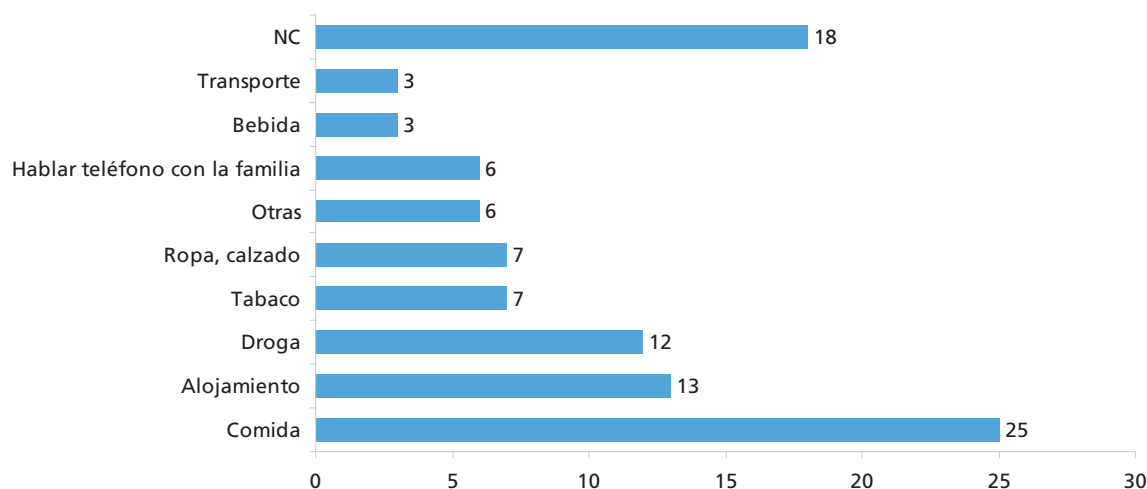
- Para la tercera parte de quienes reciben una prestación por desempleo, la ayuda familiar ha sido el complemento a sus ingresos.
- El resto de fuentes de ingresos se complementan entre sí: pequeños trabajos, pedir en la calle, recibir una prestación social y las ayudas de la familia/amistades y asociaciones.
- Pero, no todas las personas sin hogar han contado con ingresos en el último mes; en concreto, un 41,5% no ha percibido ninguna cantidad de dinero. ¿Quiénes son estas personas?:
- El 92,8% son hombres.
- Aproximadamente la mitad son menores de 30 años. A medida que avanza la edad disminuye el porcentaje de personas que no han percibido ningún ingreso.
- Siete de cada diez son de origen extranjero.
- Ocho de cada diez llevan menos de dos años sin hogar.

Distribución del gasto

Al igual que sucedía con las cuantías percibidas, en el caso del gasto principal realizado por las personas sin hogar hay un importante índice de no respuesta, el 19%. Los aspectos más destacados nos indican que:

- La comida es la mayor partida de gasto, 26%.
- En un segundo grupo encontramos gastos tan dispares como el alojamiento (13%) y la droga (11%).
- Destaca el 6% de casos en que el gasto principal es hablar por teléfono con la familia, correspondientes a las personas de origen extranjero de menor edad y con menor tiempo de estancia en España.
- En la categoría otras se agrupan respuestas tan variadas como: pagar multas de tráfico atrasadas, ahorrar, ayudar a otras personas conocidas o contratar los servicios de mujeres que ejercen la prostitución.

Gráfico 2.11. Distribución del gasto principal realizado por las personas sin hogar



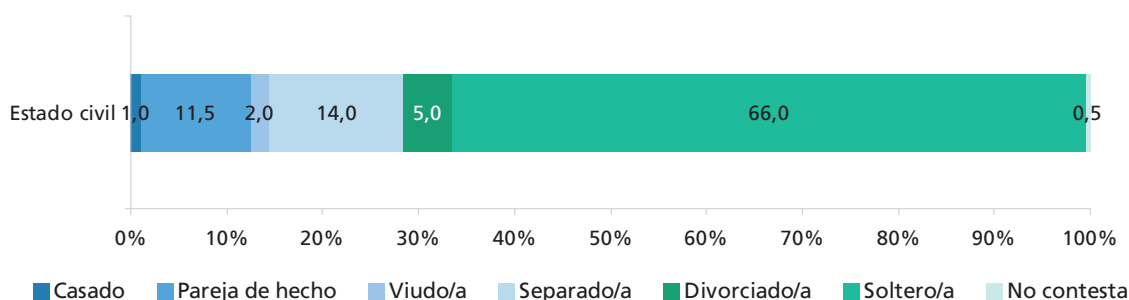
La familia y los vínculos sociales

En este apartado analizamos la situación actual en cuanto a estado civil, pareja e hijos/as; regresamos a su pasado para conocer en qué entorno han vivido estas personas hasta la mayoría de edad y describimos sus relaciones familiares y sociales actuales.

Situación actual familiar

La mayoría de las personas sin hogar no tiene pareja, en concreto, el 87,5% si aglutinamos a quienes están solteras y a las personas separadas, divorciadas y viudas, gráfico 2.12.

Gráfico 2.12. Estado civil de las personas sin hogar.



Además, en relación con la cuestión familiar actual podemos añadir que:

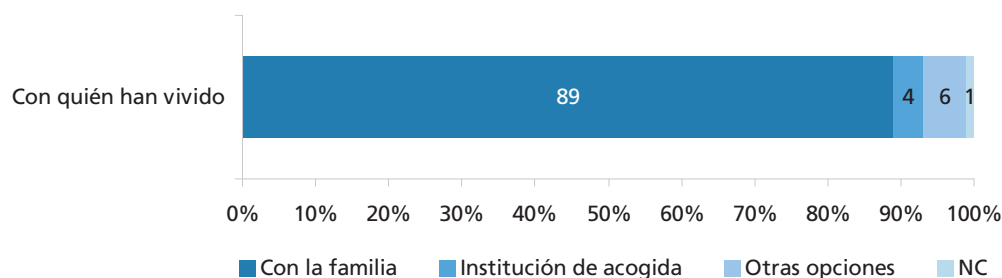
- De las personas que están casadas o forman pareja de hecho, el 72% vive con ellas, lo que supone que, sobre el total de personas sin hogar hay un 12,5% de parejas en situación de sinhogarismo.
- Del total de personas sin hogar hay un 38% que tienen hijos e hijas pero la inmensa mayoría no viven con ellos, excepto en el 1,3% de los casos.

La vida hasta la mayoría de edad

En ocasiones, se explican las situaciones actuales de sinhogarismo por trayectorias vitales de desprotección social y familiar, algo así como *ser carne de cañón* (a pesar de lo duro de la expresión) para vivir sin hogar porque se procede de una infancia y una adolescencia vulnerables.

Por eso, hemos tomado como referencia el entorno en el que más años han vivido estas personas hasta su mayoría de edad, comprobando que es la familia de origen el entorno en el que han vivido la gran mayoría de ellas (89,5%), gráfico 2.13. Sin embargo, también hay casos en que no ha sido así, y ha sido una institución de acogida el entorno en que estas personas han vivido o se han ido de casa a edad muy temprana.

Gráfico 2.13. Dónde han vivido personas sin hogar la mayor parte del tiempo hasta la mayoría de edad



No obstante, hay personas que han vivido en más de un entorno durante su infancia y adolescencia. En concreto⁵:

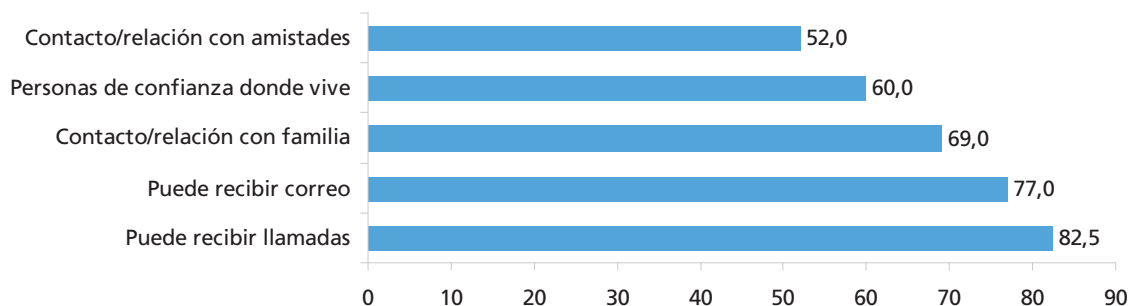
- El 94% ha vivido con su familia, aquí se incluyen los casos de quienes han vivido con ella la mayor parte del tiempo y quienes han vivido sólo algunos años. No se corresponde con ningún perfil concreto. En este grupo están representadas todas las tipologías de personas sin hogar.
- Un 6% ha vivido durante algún tiempo en una institución de acogida, corresponde al perfil de hombre, principalmente menor de 30 años, de origen nacional y con consumos activos y enfermedades importantes.
- Un 1% ha estado en un reformatorio, corresponde al perfil de hombre, de 30 años o más, de origen nacional y con consumos activos y enfermedades importantes.
- Un 8% se marcharon de casa a vivir directamente a la calle, corresponde al perfil de un hombre de 30 a 49 años, de origen nacional y con consumos activos y enfermedad grave.
- Un 6% se independizó legal o económicamente de la familia y abandonó el hogar antes de la mayoría de edad, corresponde al perfil de un hombre (aunque hay mayor proporción de mujeres que en el perfil de quienes se van directamente a vivir a la calle), de 30 a 49 años y con consumos activos y enfermedades importantes.

Relaciones familiares y sociales

Acabamos de ver cómo la gran mayoría de estas personas han vivido con su familia de origen durante su infancia y adolescencia. ¿Siguen manteniendo ahora, en su vida adulta, alguna relación con la familia o con el entorno social? A la luz de los datos reflejados en el gráfico 2.14, la mayoría de las personas sin hogar sí mantienen algún tipo de relación o contacto con su entorno familiar o social. En general se observa que:

- La relación con la familia es más frecuente que las relaciones con amistades.
- El 60% tiene alguna persona de confianza en su entorno, sobre todo, en los recursos a los que acude o en el lugar en que pernocta.
- La recepción de llamadas es más factible que la de correo por la autonomía que permite la telefonía móvil. Los sitios en los que pueden recibir correo o llamadas a un número fijo son, nuevamente como en el caso anterior, los recursos a los que acuden estas personas.

Gráfico 2.14. Indicadores de relaciones familiares y sociales de las personas sin hogar.



Pero, a efectos de diagnóstico, tan importante como conocer las redes sociales es identificar a quienes no participan de ellas, a quienes por diferentes motivos han perdido los lazos de comu-

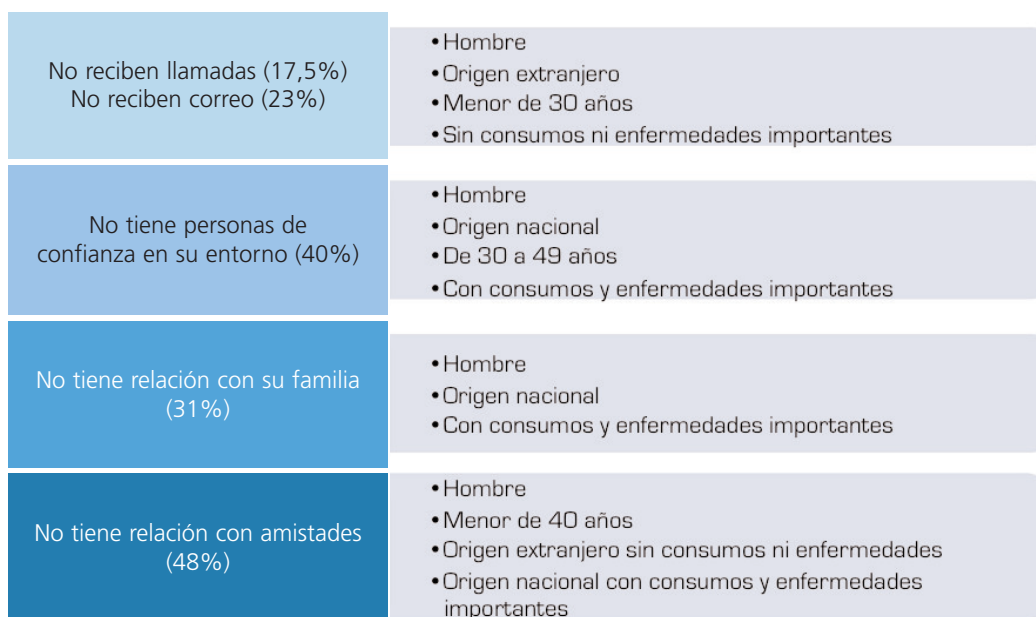
⁵El 0,5% no quiere contestar.

nicación con su entorno cercano, ya que una de las características que identifica el sinhogarismo es, precisamente, la falta de un entorno social o familiar.

En concreto, hemos identificado cuatro situaciones con sus correspondientes perfiles, gráfico 2.15, destacando que:

- Las personas jóvenes de origen extranjero son quienes no pueden recibir llamadas ni correo, muchas de ellas duermen en la calle y no disponen de un lugar de referencia ni de un móvil para comunicarse. Sin embargo, cuando pueden disponer de dinero suelen llamar a sus familias, normalmente con un teléfono que alguien les presta.
- La falta de personas de confianza en el entorno se produce con mayor intensidad entre los hombres de origen nacional con consumos activos o enfermedades importantes.
- La ausencia de relaciones familiares y con amigos se asocia a personas con un mayor nivel de deterioro, en cuanto a que consumen drogas o alcohol y sufren alguna enfermedad importante y, normalmente, se corresponde con una persona de origen nacional. Una parte de quienes no tienen relación con sus amistades son personas de origen extranjero que no disponen de medios para comunicarse (como el perfil del punto anterior) y que cuando los tienen priorizan el hablar con sus familias.

Gráfico 2.15. Perfiles de personas sin hogar sin relaciones familiares ni sociales



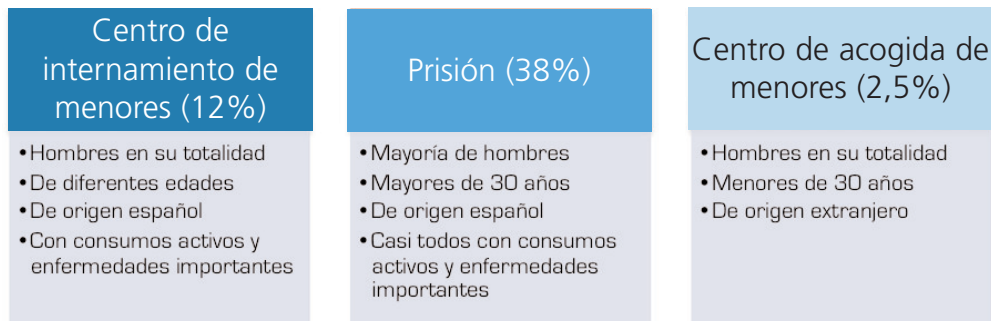
Relación con la justicia

Para conocer esta cuestión hemos utilizado tres indicadores: la estancia en un centro de internamiento de menores, en prisión o en un centro de acogida de menores. Este último no implica que la persona haya cometido un delito como en el caso de los dos primeros, por lo tanto no hay una privación de libertad y su función es la de atender y educar a menores tutelados por la Diputación Foral, gráfico 2.16. Se observa que:

- El perfil de personas que ha estado en un centro de internamiento de menores y en prisión es similar y se corresponde a un hombre de origen nacional y con consumos activos y enfermedades importantes.

- El perfil de quienes han estado en un centro de acogida de menores es fundamentalmente una persona de origen extranjero y de menor edad.

Gráfico 2.16. Centros de internamiento o acogida en que han estado las personas sin hogar



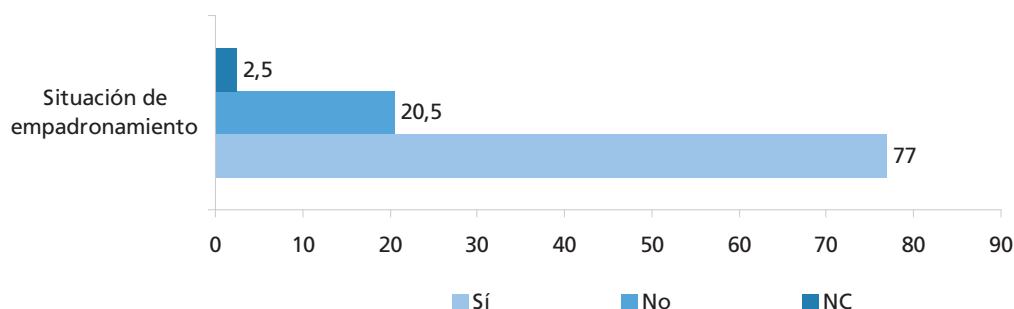
EL LUGAR DE RESIDENCIA

En este capítulo abordamos las cuestiones referidas a la residencia de las personas sin hogar: su situación de empadronamiento, el lugar en que realizan su vida diaria, qué consideran su hogar y aspectos de su seguridad personal.

Situación de empadronamiento

La situación de empadronamiento revela que la mayoría de las personas sin hogar están empadronadas (77%), no está empadronada un 20,5% y un 2,5% no ha querido responder a esta cuestión, gráfico 2.17.

Gráfico 2.17. Situación de empadronamiento de las personas sin hogar



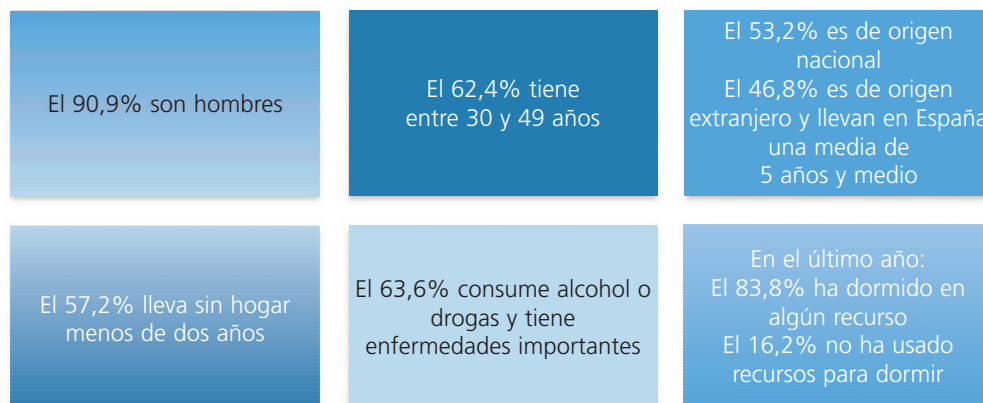
Es importante, señalar que no hay diferencia significativa entre estar o no empadronado en función del sexo o la edad. Sin embargo, sí es significativa la diferencia en el empadronamiento en función del origen de la persona: ser de origen extranjero y llevar menos de seis meses en España significa mayores probabilidades de no empadronamiento.

Para nuestro análisis hemos dividido al colectivo en dos grupos en virtud de estar o no empadronado y en cada uno de ellos señalamos las características más destacadas.

Las personas sin hogar empadronadas: ¿Quiénes son?

Sus características más destacadas se presentan en el gráfico 2.18:

Gráfico 2.18. Características de las personas sin hogar empadronadas.



El 66% de estas personas están empadronadas en Bilbao y un 22,8% se reparten en otros municipios de nuestra Comunidad Autónoma, entre estos municipios, Barakaldo y Santurtzi son los que más proporción de personas sin hogar empadronadas tienen. Un 10,4% de los empadronamientos corresponden a otro municipio fuera de la CAPV, cuadro 2.9.

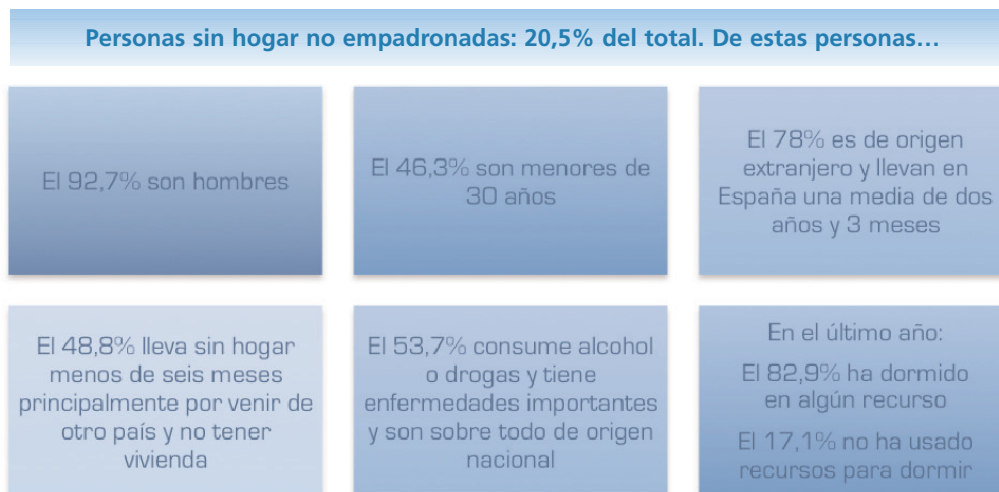
Cuadro 2.9. Distribución de las personas sin hogar empadronadas según municipio de empadronamiento

MUNICIPIO	%
<i>Bizkaia</i>	
Bilbao	66,2
Barakaldo	4,5
Santurtzi	3,2
Portugalete	1,9
Basauri	1,9
Amorebieta	1,3
Leioa	1,3
Getxo	1,3
Erandio	1,3
Sestao	0,6
Leketio	0,6
Zalla	0,6
Muskiz	0,6
Abanto-Zierbena	0,6
Mungia	0,6
<i>Álava y Gipuzkoa</i>	1,9
Amurrio	0,6
Hernani	1,3
<i>Otro municipio fuera de la CAPV</i>	10,4
No contesta	0,6
Total	100

Las personas sin hogar no empadronadas: ¿Quiénes son?

El gráfico 2.19, resume las principales características de este subgrupo de personas sin hogar no empadronadas.

Gráfico 2.19. Características de las personas sin hogar empadronadas.



Los motivos por los que estas personas no están empadronadas son fundamentalmente dos:

- No lo han intentado, razón que señala el 10,9%.
- Lo han intentado pero no lo han conseguido, situación en la que se encuentra el 58,7%. En este caso hay un perfil estadísticamente significativo que se asocia con el de un hombre menor de 30 años y de origen extranjero.
- Destaca el alto índice de no respuesta, el 30,4%.

Vida diaria y concepto de hogar

El lugar de empadronamiento y el lugar donde se hace la vida diaria no siempre son coincidentes, principalmente por la concentración de recursos en algunos municipios en mayor medida que en otros, cuadro 2.10. Entre las cuestiones más destacadas podemos decir que:

- Sigue siendo Bilbao el municipio *estrella* también en la referencia para la vida diaria. De hecho, el porcentaje de quienes hacen su vida en él es un 22,3% más que la proporción de quienes están empadronados en esta Villa. La concentración espacial de recursos y servicios en este municipio lo convierten en un lugar de interés casi obligatorio para quienes quieren ser personas usuarias de los mismos, independientemente de que estén o no empadronadas aquí.
- En Barakaldo, donde también existen recursos para personas sin hogar, se produce el fenómeno de coincidir los porcentajes de personas empadronadas en el municipio y de aquellas que hacen su vida en él. Podríamos decir que, a diferencia de Bilbao, en este municipio hay una misma población sin hogar de hecho (residente) y de derecho (empadronada).
- En el resto de municipios es menor la población sin hogar que hace vida en ellos en comparación con la población sin hogar empadronada, de hecho, el número de municipios señalados en este cuadro es menor que en el del empadronamiento. Este sería el grupo que a efectos de vida diaria se concentra en Bilbao.

Cuadro 2.10. Distribución de las personas sin hogar empadronadas según municipio de empadronamiento

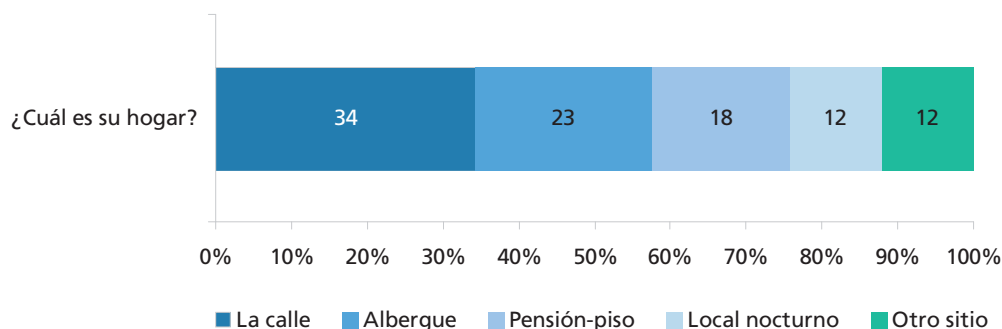
MUNICIPIO	
Bilbao	88,5
Barakaldo	4,5
Santurtzi	1,0
Alonsotegi	1,0
Getxo	1,0
Sestao	1,0
Portugalete	0,5
Zeberio	0,5
Erandio	0,5
No contesta	1,5
Total	100

Independientemente del municipio en que estén empadronadas o hagan su vida, queríamos saber cuál era el lugar que estas personas consideran su hogar, gráfico 2.20. En la mayoría de las respuestas, estas personas asocian este concepto al sitio en que duermen, si bien ha habido alguna persona que nos ha señalado que aún durmiendo en algún recurso o, a veces, en la calle, sentían que su hogar era otro lugar.

En relación con este concepto de hogar podemos señalar que:

- Para la mayoría, en concreto un 35%, su hogar es la calle.
- El resto de opciones corresponde, por este orden de importancia, a albergues, pensiones o pisos y locales nocturnos.
- Destaca la variedad de lugares identificados como hogar en la categoría otro sitio, que incluye en concreto las siguientes⁶:
 - Un vehículo (2,5%)
 - Casa familiar (3%)
 - Casa de okupas (1,5%)
 - Local, lonja (1,5%)
 - Chabola (2%)
 - Casa-patera (0,5%)
 - Recurso al que acude por el día (0,5%)

Gráfico 2.20. ¿Cuál es para las personas sin hogar su hogar?



⁶Los porcentajes se han calculado sobre el total de personas sin hogar.

Seguridad personal

Vivir en la calle, ¿es seguro o es peligroso? Para conocerlo hemos seleccionado dos indicadores: si la persona ha sufrido agresiones desde que se encuentra sin hogar y si las ha sufrido en los recursos a los que acude, cuadro 2.11. Los datos indican que:

- Los recursos son lugares más seguros que la calle, que es donde suelen producirse la mayoría de las agresiones.
- Dos de cada diez personas sin hogar han sido agredidas en los recursos, situación que se ha producido significativamente más en dos grupos de personas. Por un lado, entre las personas con consumos activos. Por otro lado, en cuanto al sexo, aunque hay más número de víctimas hombres (porque su peso en la población es mayor) este delito se produce significativamente más entre las mujeres.
- Casi la mitad de las personas sin hogar ha sufrido en alguna ocasión alguna agresión, normalmente en la calle; hecho que se produce - como el anterior - significativamente más entre las mujeres, algunas de las cuales nos hablaban de intentos o agresiones sexuales.

Cuadro 2.11. Personas sin hogar que han sido víctimas de delitos o agresiones

	Sí	No	Total
En recursos	19,5	80,5	100
Desde que está sin hogar	48,0	52,0	100

SERVICIOS Y RECURSOS UTILIZADOS

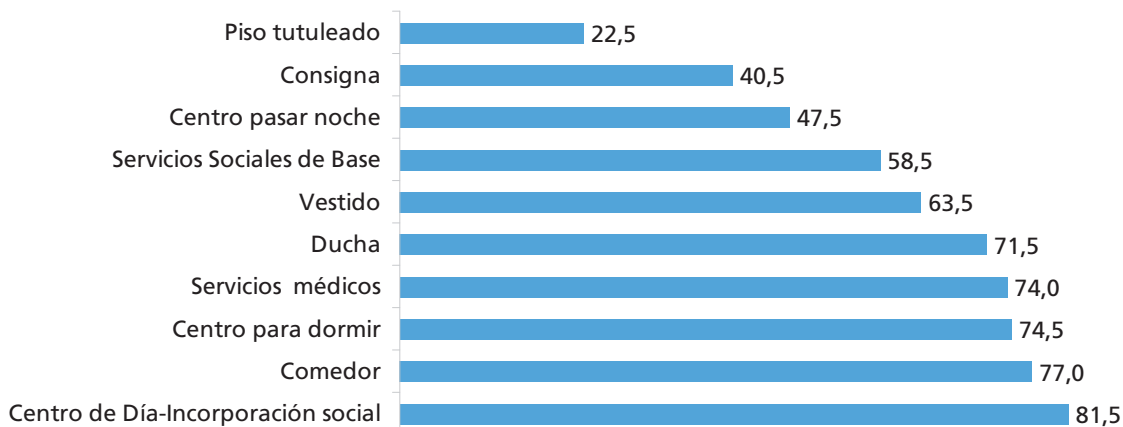
En este capítulo nos centramos en los recursos y servicios que utilizan las personas sin hogar y la valoración que hacen de los mismos para lo que hemos tomado como referencia de tiempo el último año. Asimismo, analizamos los aspectos que generan insatisfacción entre las personas usuarias de estos servicios y recursos.

Servicios y recursos utilizados

En cuanto al uso de estos recursos se observan diferencias entre ellos, gráfico 2.21. Principalmente:

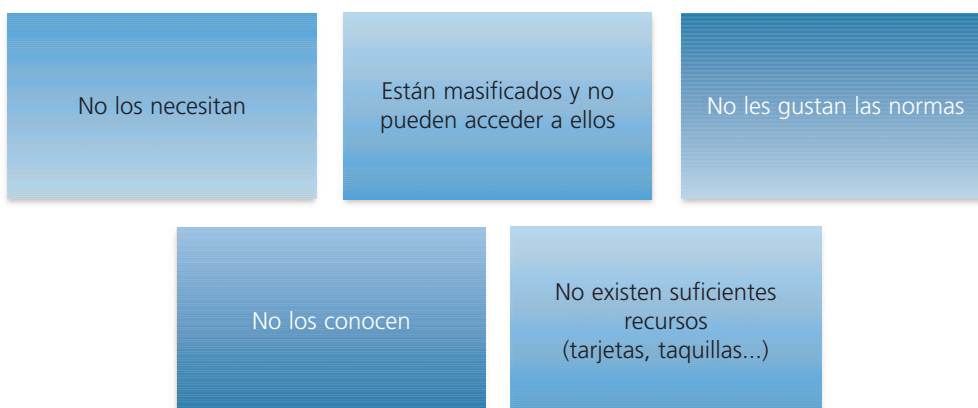
- Los centros de día o de incorporación social son los mayoritariamente utilizados (81,5%).
- Entre los centros de uso nocturno, los que hemos denominado *para dormir* tales como albergue o pensión se usan más que los centros para pasar la noche. Los pisos tutelados, por el tipo de personas sin hogar que hemos identificado para esta investigación, son lógicamente los menos utilizados.
- Los servicios de comedor, duchas, vestido y consigna se utilizan en este orden en que los hemos mencionado.
- Cuando estas personas dicen utilizar los servicios médicos, incluyen también a las y los profesionales de la salud de las entidades que atienden a personas sin hogar.
- En el caso de los servicios sociales de base han recurrido a ellos seis de cada diez personas sin hogar. Hay casos de personas que no acuden al servicio social de base pero sí a la trabajadora o trabajador social de referencia del recurso que utilizan.

Gráfico 2.21. Servicios y recursos utilizados por las personas sin hogar



Las cifras anteriores reflejan que hay servicios que no se utilizan por todas las personas. ¿Cuáles son los motivos?, gráfico 2.22:

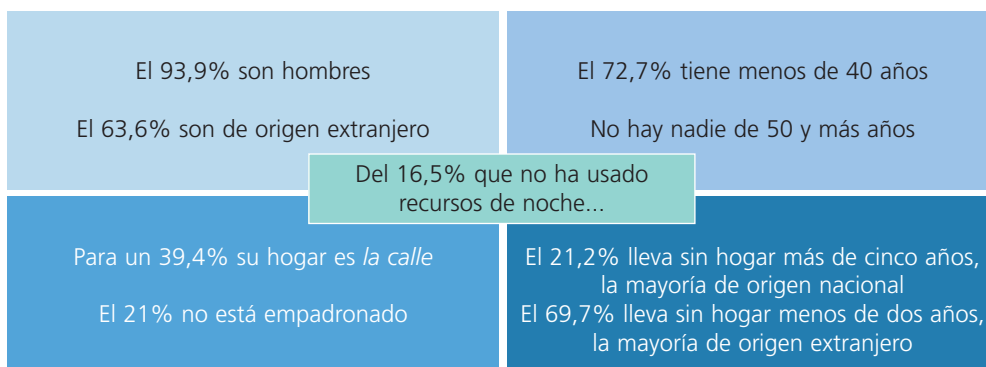
Gráfico 2.22. Motivos por los que las personas sin hogar no han utilizado algunos recursos en el último año



Dentro de esta situación de no usar algunos recursos consideramos que hay diferencias entre no utilizar uno u otro recurso, ya que algunos de ellos inciden más que otros en la calidad de vida de las personas sin hogar, incluso su mayor o menor deterioro físico. En concreto nos referimos a los recursos de noche, en los que la persona puede descansar y dormir al cobijo de un techo.

En este sentido, hemos identificado que hay un 16,5% que en el último año no ha usado ningún recurso de noche: ni albergue, ni pensión, ni piso tutelado ni centro de noche. ¿Quiénes son estas personas? Aunque no se han detectado diferencias significativas entre este hecho y otras variables, sí podemos identificar a estas personas con estas características, gráfico 2.23:

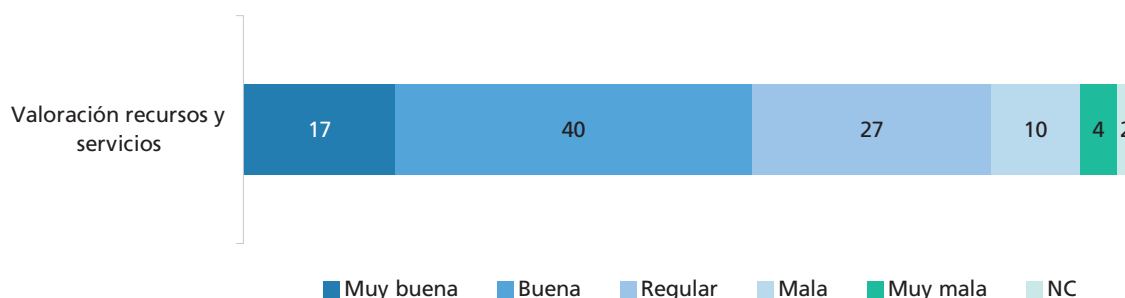
Gráfico 2.23. Características de las personas sin hogar que no han utilizado recursos de noche en el último año



Valoración de los servicios y recursos

La valoración general de los servicios y recursos utilizados en el último año, gráfico 2.24, refleja una mayor proporción de respuesta positiva, si tenemos en cuenta que para un 57% de estas personas la valoración es *muy buena o buena*.

Gráfico 2.24. Valoración de los servicios y recursos usados por las personas sin hogar



Se observan diferencias estadísticamente significativas en la valoración que realiza la persona en función de:

- Su origen: las valoraciones negativas se realizan en mayor proporción por personas de origen nacional que por aquellas de origen extranjero.
- Haber usado o no recursos nocturnos: quienes no los han usado están significativamente más satisfechos con el resto de recursos (de día, comedores, médicos, etc.) que quienes los han usado.
- Consumir drogas y alcohol: estar en situación de consumos activos supone estar significativamente más descontento con los recursos que las personas que no consumen estas sustancias.

Con estas variables significativas y con otras (que estadísticamente no lo son pero sí permiten observar tendencias) podemos establecer los siguientes perfiles de personas sin hogar satisfechas e insatisfechas con los recursos y servicios disponibles. En el grupo de personas satisfechas hemos incluido aquellas que valoran los servicios muy bien o bien y en el grupo de insatisfechas el resto, ya que quienes los han valorado como regular, mal o muy mal han realizado aportaciones para mejorar los recursos, cuadro 2.12:

Cuadro 2.12. Perfil de personas sin hogar según valoración de los recursos y servicios utilizados

57 % Valoración positiva...	41% Valoración regular o negativa
No han usado recursos de noche	Han dormido en recursos de noche
Tienen menos de 30 años	Tienen 30 años o más
Son de origen extranjero	Son de origen nacional
Llevan menos de dos años sin hogar	Llevan más de dos años sin hogar
	Tienen consumos activos y enfermedades graves

Aspectos que generan insatisfacción

Las personas que han mostrado algún grado de insatisfacción con los servicios, es decir quienes los han valorado como regular, mal o muy mal (41% del total), nos han indicado los siguientes aspectos que hemos clasificado en tres grupos en función del ámbito al que hacen referencia. Observamos que los referidos a los recursos son los que generan mayoritariamente el descontento, seguidos a gran distancia de los que hacen referencia a profesionales y a personas usuarias, cuadro 2.13.

Cuadro 2.13. Aspectos que generan insatisfacción en las personas sin hogar descontentas con los servicios y recursos

	%
Profesionales	19,7
Recursos	96,5
Personas usuarias	5,8

Veamos en cada una de estas categorías qué aspectos concretos generan descontento en opinión de las personas sin hogar.

Equipos profesionales...

- No comprenden la cultura de las personas inmigrantes en cuanto a sus costumbres, comidas, valores, etc.
- No dan un trato adecuado a las personas usuarias o el trato es impersonal, sin cercanía.
- El trato es discrecional, favoreciendo a unas personas sobre otras. Se mencionan como ejemplos concretos que se ofrece un mejor trato a las personas inmigrantes o a aquellas que no son críticas con los servicios y que *pasan por el aro y dicen a todo amén*.
- No están orientados hacia las necesidades de las personas sin hogar sino hacia su propia necesidad como trabajadores, primando el perpetuar su puesto de trabajo o la gestión de un servicio por encima de ofrecer un trato que responda a las necesidades reales de estas personas. En opinión de las personas que mencionan este aspecto esta situación se produce porque no hay un control efectivo desde la Administración pública sobre la intervención realizada por las entidades.

Recursos...

- Poco eficientes, no resuelven las verdaderas necesidades de estas personas, por ejemplo, se mencionan las necesidades de tener un techo o de reinserción social de personas exreclusas o con toxicomanía.
- Los trámites administrativos son muy complejos y la burocracia muy lenta.

- Poco aprovechados:
- Se hacen pocas actividades.
- Los horarios son muy restringidos, sobre todo los fines de semana, "Los fines de semana no hay nada abierto, ¿a dónde voy?".
- Faltan servicios básicos como el desayuno en los albergues.
- No se utilizan los espacios para tener *zonas donde estar* durante la tarde-noche, ver la tele o guarecerse del frío en invierno sin esperar a la hora de entrada.
- Escasos y muy masificados, se menciona en concreto:
- La falta de tarjetas para el comedor.
- La escasez de ropa.
- La escasez de consignas y lugares donde dejar pertenencias. Es el servicio que, con diferencia, se valora como más escaso.
- La necesidad de que estas consignas o taquillas sean lo suficientemente grandes o amplias para dejar las pertenencias.
- La saturación de comedores y albergues.
- La lista de espera para acceder a los recursos y para acudir a los servicios sociales de base.
- En opinión de las mujeres, los recursos están muy masculinizados y no están diseñados para ellas.
- Los recursos mixtos deberían transformarse en recursos para mujeres y para hombres o, al menos y si esto no es posible, en servicios más diferenciados por sexo dentro de un mismo recurso.
- Escasa calidad e higiene especialmente en el caso de los albergues y de los comedores y del tipo de comida que se ofrece en ellos. "Ponen una comida muy sosa, con poca sal, sin sustancia, sin cosas de cerdo para los musulmanes...". "La comida es muy escasa en cantidad y como comemos tan pronto se me hace muy largo hasta la cena". "Hay poca higiene en el albergue y somos muchas personas".
- Excluyentes con las personas de origen nacional en la medida en que se orientan a las necesidades y costumbres de las personas inmigrantes. "Hay recursos en los que antes podía entrar por ser toxicómano y ahora no puedo porque está lleno de moros".
- Escasez de ayudas económicas en forma de dinero o de billetes para los desplazamientos, mencionado sobre todo por personas originarias de fuera de la CAPV que quieren volver de vez en cuando a su lugar de origen.
- Normas muy estrictas que dificultan acceder a ciertos recursos, en concreto:
- No les dejan entrar con animales de compañía.
- Tiempo de estancia muy corto.
- Horarios inadecuados, en concreto:
- Muy estrictos de entrada y salida: "Tenemos que dejar el centro muy pronto por la mañana y en invierno es duro".
- Incompatibles entre unos recursos y otros: "Salgo del albergue y tengo que hacer tiempo hasta que abren el comedor para desayunar y si hace bueno, vaya, pero en pleno invierno... a dónde voy?"
- Poca vigilancia en los recursos que permite agresiones entre personas usuarias o robos de pertenencias.

Personas usuarias...

- Existen malas relaciones entre algunas personas usuarias, lo que genera, en ocasiones, altercados y peleas.

- Se menciona específicamente al colectivo de origen magrebí como un grupo de poder que ejerce su posición dominante "son más jóvenes, más fuertes, llegan y se creen que son los dueños, te agreden o te roban".

3. PERFILES DE PERSONAS SIN HOGAR

En este capítulo describimos los perfiles que hemos identificado dentro del grupo de personas sin hogar.

A la hora de establecer las variables a partir de las cuales íbamos a determinar dichos perfiles hemos tomado como referencia la experiencia acumulada por todas las personas del equipo en materia de sinhogarismo: investigaciones previas sobre este tema, revisión bibliográfica y consultas con profesionales en la fase I de esta investigación y resultados estadísticos significativos en el análisis de esta encuesta, es decir, lo expuesto en el apartado 2 de este capítulo.

Toda esta información nos orientó cualitativamente hacia una serie de variables, cuya incidencia se constató también estadísticamente a posteriori:

- El origen de la persona: nacional o extranjero.
- Estar en situación o no de consumos activos de drogas y/o alcohol.
- Tener o no una enfermedad grave o importante, concretamente las relacionadas con la enfermedad mental o ciertas dependencias, entre ellas, la ludopatía.
- El tener o no como problema principal la ausencia de vivienda.
- El lugar que identificaban como hogar: la calle u otros lugares diferentes a ésta.

A efectos operativos, las variables referidas a los consumos y las enfermedades las hemos agrupado y hemos denominado a esta situación *tener problemas personales*.

La cuestión del sexo - ser mujer u hombre - se tuvo en cuenta en una primera fase de selección de variables pero, ni la experiencia cualitativa ni las pruebas estadísticas ofrecían resultados interesantes en este sentido, por lo que se desestimó entre el grupo de variables definitorias de los perfiles. En consecuencia, no hay perfiles de mujeres o de hombres sólo por el hecho de ser mujeres u hombres porque esta cuestión no les hace compartir características para conformar un grupo o perfil. No obstante, lo que sí señalamos en los capítulos correspondientes a los perfiles son las diferencias que por cuestión de sexo se pudieran producir, del mismo modo que hemos procedido en el capítulo segundo al describir al colectivo en su conjunto.

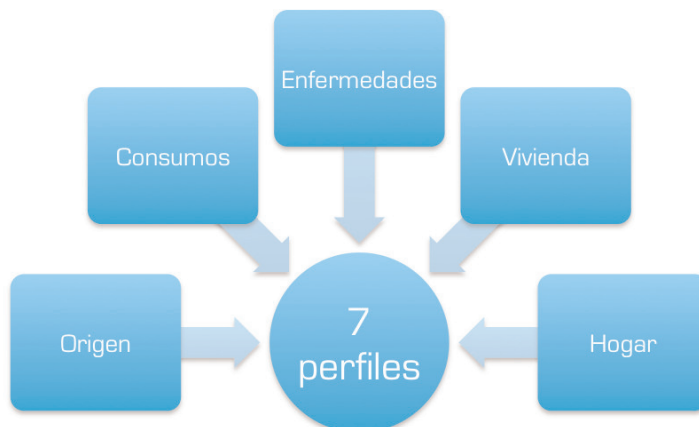
El resultado de combinar las citadas variables, como refleja el cuadro 3.1, ha sido la identificación de 7 perfiles.

La distribución porcentual de estos perfiles en el conjunto de personas sin hogar se refleja en la siguiente tabla:

Cuadro 3.1. Distribución porcentual de los perfiles de personas sin hogar

Perfiles	%
Perfil 1	14,5
Perfil 2	27,5
Perfil 3	7,0
Perfil 4	13,0
Perfil 5	5,5
Perfil 6	12,0
Perfil 7	20,5
Total	100

Gráfico 3.1. Variables determinantes de los perfiles de personas sin hogar.



Tomando como referencia las variables determinantes de estos perfiles, gráfico 3.1., podemos asociar a cada uno las siguientes características, gráfico 3.2. En los siguientes capítulos analizamos cada uno de estos perfiles en profundidad.

Gráfico 3.2. Características de los perfiles de personas sin hogar.

1	Origen nacional Problemas personales Su casa es la calle
2	Origen nacional Problemas personales Su casa no es la calle
3	Origen extranjero Problemas personales Su casa es la calle
4	Origen extranjero Problemas personales Su casa no es la calle
5	Origen nacional Problemas de vivienda
6	Origen extranjero Problemas de vivienda Su casa es la calle
7	Origen extranjero Problemas de vivienda Su casa no es la calle

4. PERFIL 1

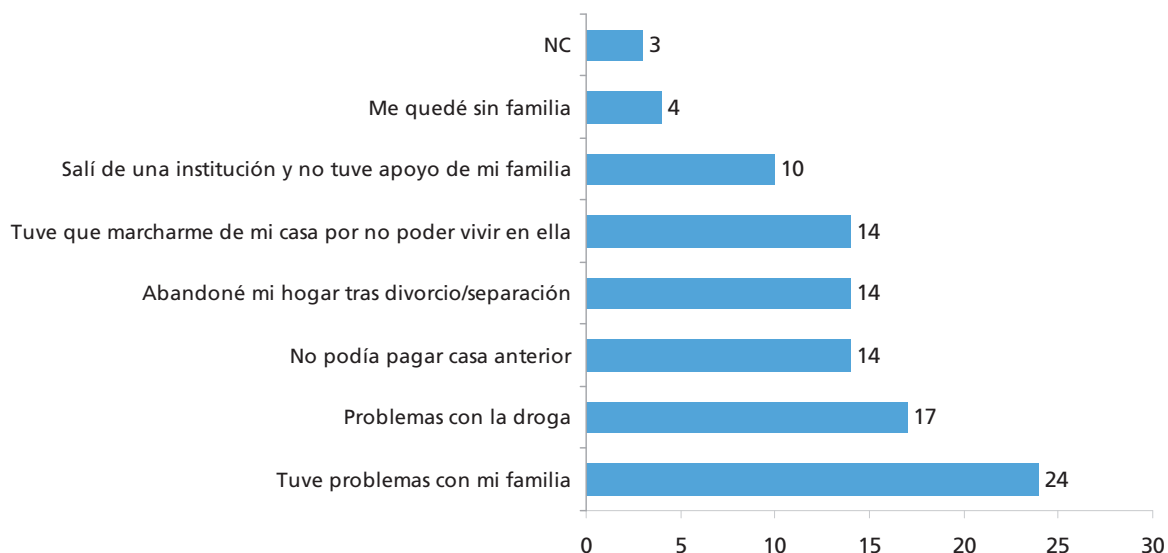
Este perfil supone el 14,5% de las personas sin hogar y se caracterizan por ser de origen nacional, por tener problemas personales y porque consideran que su casa es la calle.

SIN HOGARISMO: POR QUÉ Y DESDE CUÁNDO

En cuanto a los motivos que explican la situación de sinhogarismo, gráfico 4.1, podemos decir que:

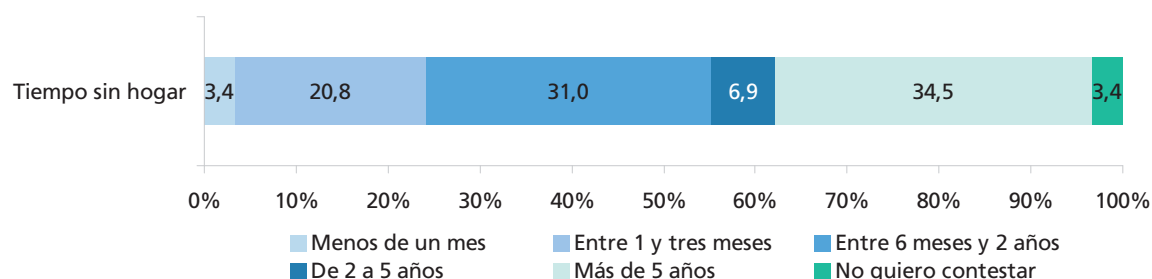
- La razón principal es, casi en la cuarta parte de los casos, el haber abandonado el hogar por tener problemas con su familia.
- Otras razones de peso son: tener problemas con las drogas o abandonar la vivienda (por no poder pagarla, no poder vivir en ella o tras una ruptura matrimonial).

Gráfico 4.1. Motivos del sinhogarismo de las personas sin hogar-perfil 1



La mayoría de estas personas tienen una amplia trayectoria de tiempo sin hogar, en concreto, un 34,5% lleva en esta situación más de cinco años, gráfico 4.2. Aunque también se observa que hay una incorporación de este perfil más reciente en el tiempo ya que un 31% de estas personas llevan en esta situación entre 6 meses y dos años.

Gráfico 4.2. Tiempo en situación de sin hogar de las personas sin hogar-perfil 1



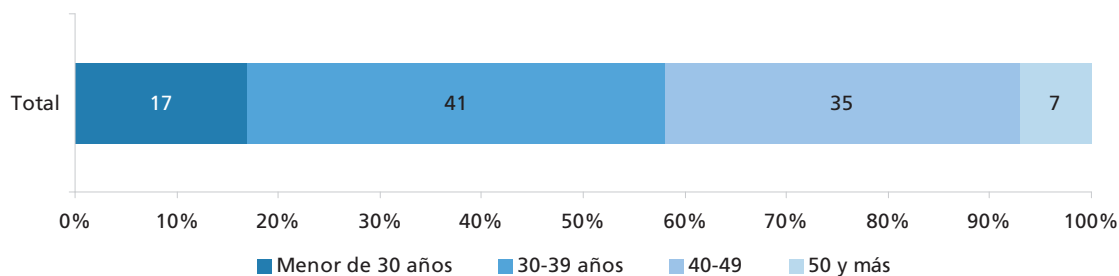
¿CÓMO SON ESTAS PERSONAS?

Sexo y edad

En cuanto a su distribución por sexo y edad, gráfico 4.3, lo más destacado es que:

- Aunque es mayor la proporción de hombres (86,2%), el porcentaje de mujeres en este perfil es destacado (13,8%).
- La edad media es de 38 años.
- El grueso de este perfil corresponde a las edades intermedias, de 30 a 49 años, acumulando al 76% de estas personas, si bien hay una mayor presencia en el intervalo de 30 a 39 años.

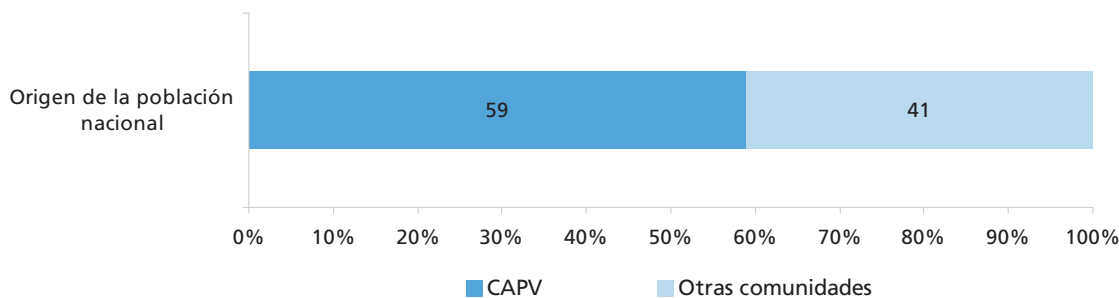
Gráfico 4.3. Sexo y edad de las personas sin hogar-perfil 1



Provincia de origen

Aproximadamente seis de cada diez personas han nacido en la CAPV (59%), gráfico 4.4. Entre el resto de Comunidades (41%) es Castilla-León el origen más frecuente.

Gráfico 4.4. Comunidad Autónoma y provincia de nacimiento de personas sin hogar perfil 1



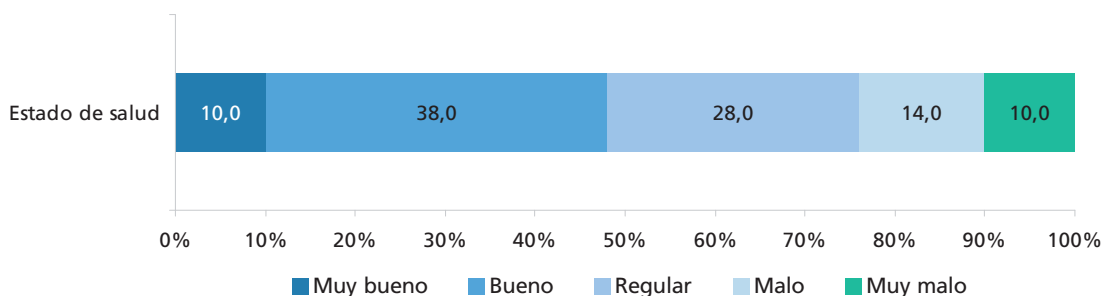
COMUNIDAD AUTÓNOMA Y PROVINCIA DE NACIMIENTO	
CAPV (Álava, Bizkaia y Gipuzkoa)	58,6
Comunidad Valenciana (Alicante)	3,5
Andalucía (Cádiz)	6,8
Madrid	3,5
Castilla-La Mancha (Ciudad Real)	3,5
Castilla-León (Zamora, Salamanca, Ávila)	10,3
La Rioja	3,5
Galicia (A Coruña, Pontevedra)	6,8
Extremadura (Cáceres)	3,5
Total	100

La salud

El estado de salud y las enfermedades graves

A pesar de que una de las características de este perfil es tener consumos y/o enfermedades importantes, casi la mitad de las personas (48%) considera que tienen buena o muy buena salud, gráfico 4.5. El 52% considera que hace una valoración regular o negativa de esta cuestión.

Gráfico 4.5. Valoración del estado de salud de las personas sin hogar-perfil 1



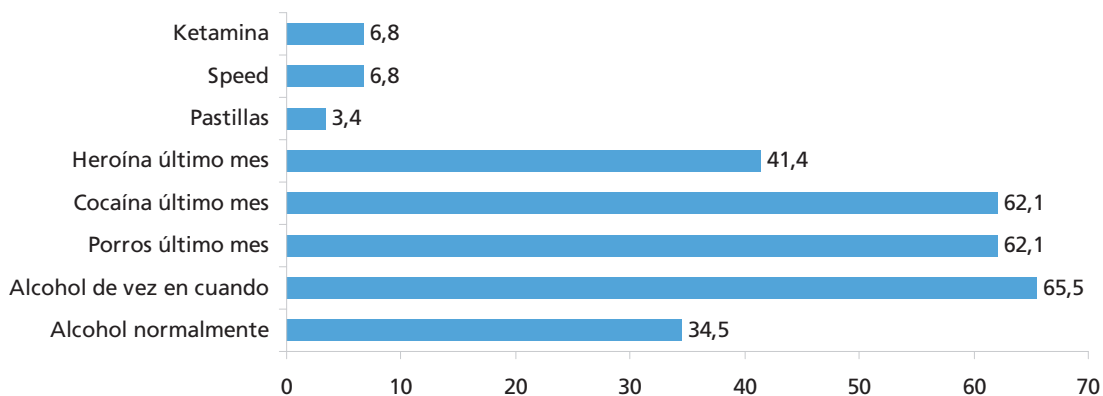
Precisamente, en relación con las enfermedades graves o importantes se observa que las padecen un 65% de estas personas, frente al 34,5% que no padecen dolencias de esta gravedad.

Las enfermedades graves o importantes más extendidas en este grupo son, la hepatitis, que afecta a la mitad de estas personas, y el VIH, que lo portan casi cuatro de cada diez personas. En concreto, la totalidad de estas enfermedades, por orden de prevalencia son las siguientes:

- Hepatitis B y C: 52,6%
- VIH: 36,8%
- Trastorno mental: 10,5% este porcentaje quintuplica el correspondiente a la población total de personas sin hogar.
- Discapacidad: 10,5%
- Úlcera de estómago: 5,3%, duplica al porcentaje de la población total de personas sin hogar.
- Problemas respiratorios: 5,3%

Los consumos de alcohol y drogas

Gráfico 4.6. Consumo de alcohol y drogas en las personas sin hogar-perfil 1



Y respecto de las situaciones de consumo de alcohol y drogas, gráfico 4.6., lo más destacado son los importantes niveles de consumo en cuanto porcentaje de personas que toman alguna sustancia. En concreto:

- El consumo más generalizado es el de alcohol de manera esporádica, 65,5% de los casos.
- Los porros y la cocaína tienen los mismos niveles de consumo, 62,1%.
- La heroína la consume el 41,4% de este grupo.

Atención médica y tratamientos

En cuanto a los aspectos referidos a la atención médica lo más destacado en este perfil es que:

- El 89,7% de estas personas tienen Tarjeta Individual Sanitaria.
- El 62,1% ha visitado al médico en los dos últimos meses.
- Un 75,9% ha estado en el hospital ingresado al menos una noche durante el último año.

Respecto de los tratamientos médicos que reciben:

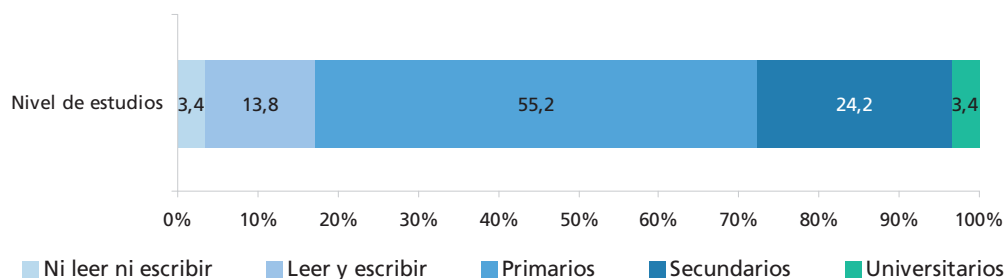
- El 69% no ha podido tomarse un tratamiento médico durante el último año por no tener un lugar adecuado donde hacerlo, recordemos que para este perfil su casa es la calle y éste no es el mejor lugar para seguir ciertos tratamientos.
- También un 69% de estas personas están tomando o han tomado en los dos últimos meses medicación para dormir bien o estar tranquilas.

La formación

Estudios

Si nos fijamos en el nivel de estudios más alto que han conseguido, observamos que algo más de la mitad de estas personas, el 55,2%, ha alcanzado los estudios primarios y un 24,2% ha llegado también al nivel de estudios secundarios, gráfico 4.7.

Gráfico 4.7. Nivel de estudios de las personas sin hogar-perfil 1



La formación durante el último año es una actividad que sólo han realizado un 17,2% de estas personas.

Idiomas

En cuanto al dominio de idiomas, además del castellano, el dominio fluido del euskera (tomando como referencia quienes lo hablan muy bien o bien) es una opción posible para un 17,2%.

La situación económica

Relación con el empleo

En cuanto a los aspectos referidos al empleo, cuadro 4.1, lo más destacado es⁷:

Cuadro 4.1. Características en relación con el empleo de las personas sin hogar-perfil 1

	%
No tienen empleo	96,6
Ha tenido alguna vez un empleo de más de 6 meses	79,3
Busca empleo	34,5
No busca empleo, porque...	65,5
...tiene una enfermedad	63,2
...tiene suficientes ingresos	21,1
...es drogodependiente	5,3
...está en la calle	5,3

Ingresos económicos

Independientemente de que trabajen o no, una parte de estas personas ha dispuesto de ingresos en el último mes, cuadro 4.2:

- Pedir en la calle y recibir una prestación social son las fuentes de ingresos más habituales (34,5%).
- También estas dos fuentes son las que generan mayor cantidad media de ingresos.
- La ayuda de familiares o amistades en este perfil supone ingresos para un 20,7% de estas personas.

Cuadro 4.2. Fuentes de ingresos y cuantía percibida por las personas sin hogar-perfil 1 que han tenido algún ingreso en el último mes

Fuente de ingreso	% que lo tiene	Cuantía
Pequeños trabajos esporádicos	17,2	187,5 €
Pedir en la calle	34,5	400 €
Prestación social (pensión, ayuda)	34,5	541 €
Prestación por desempleo	3,4	1.100 €
Ayuda de la familia/amistades	20,7	67,5 €
Ayuda de una asociación	3,4	100 €

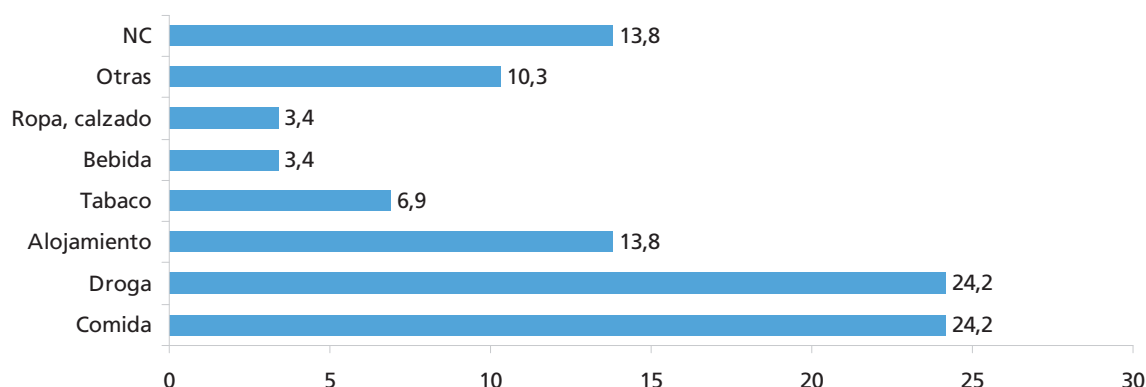
Distribución del gasto

¿Cómo distribuyen el gasto estas personas cuando disponen de ingresos? Gráfico 4.8.

- Las dos partidas más importantes de gasto son la comida y la droga, ambas con un 24,2% de los casos.
- A una importante distancia porcentual se encuentran el alojamiento (13,8%) y el tabaco (6,9%).

⁷El 5,1% no contesta a la pregunta de motivos por los que no trabaja.

Gráfico 4.8. Distribución del gasto principal realizado por las personas sin hogar-perfil 1

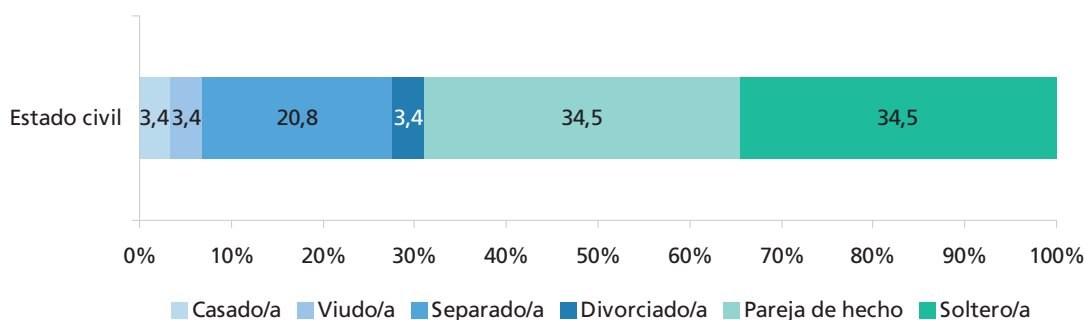


La familia y los vínculos sociales

Situación actual

La mayoría de estas personas no tiene pareja, en concreto el 62,1%, gráfico 4.9.

Gráfico 4.9. Estado civil de las personas sin hogar-perfil 1



Además podemos añadir que:

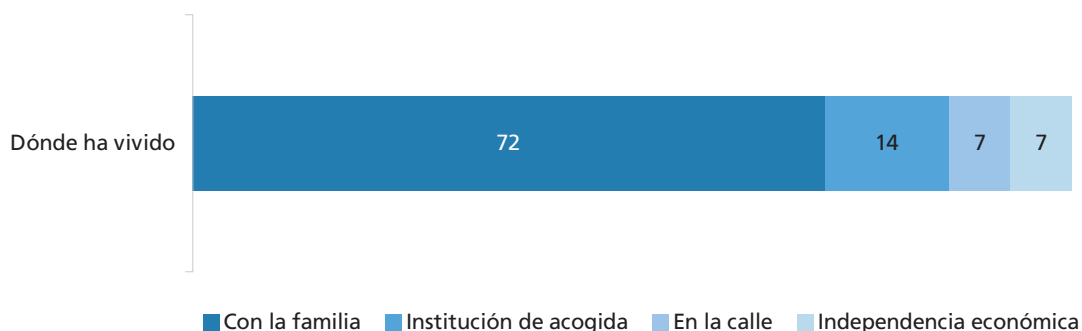
- De las personas que están casadas o tienen pareja de hecho el 63,6% vive con la pareja.
- Un 65% de las personas que se ajustan a este perfil tiene hijos e hijas pero, nadie vive con ellos/as.

La vida hasta la mayoría de edad

Hasta la mayoría de edad el 72,3% ha vivido con su familia de origen, gráfico 4.10. Sin embargo, el resto ha conocido otras formas de vida fuera del círculo familiar.

Asimismo, independientemente de dónde hayan vivido la mayoría de estos años, hay personas que durante su infancia y adolescencia han vivido en más de una situación familiar, aunque sólo sea durante un tiempo. En concreto, el 96,6% ha vivido algún año con su familia, un 17,2% ha vivido algún año fuera de casa (de manera independiente o en la calle) y un 13,8% ha estado en una institución de acogida.

Gráfico 4.10. Dónde han vivido la mayor parte del tiempo hasta la mayoría de edad las personas sin hogar-perfil 1.

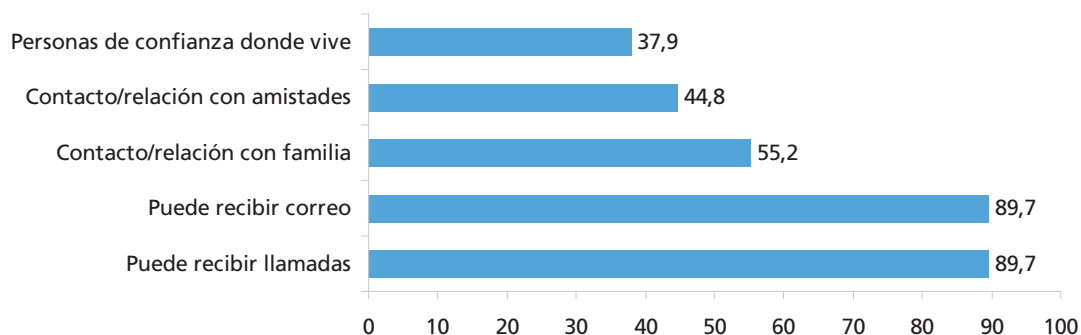


Relaciones familiares y sociales

En cuanto a las relaciones con familia y amistades, gráfico 4.11, lo más destacado es que:

- Algo más de la mitad tiene contacto con su familia, relación que es más habitual que la que se mantiene con las amistades.
- Aproximadamente cuatro de cada diez dicen tener personas de confianza en el entorno de su vida diaria.
- Nueve de cada diez pueden recibir correo o llamadas telefónicas en algún lugar, normalmente los recursos a los que acuden.

Gráfico 4.11. Indicadores de relaciones familiares y sociales de las personas sin hogar-perfil 1



Relación con la justicia

Finalmente, analizamos la relación de estas personas con la justicia, comprobando que un 17,2% ha estado en algún centro de internamiento de menores y, sobre todo, que un 75,9% ha estado en prisión.

EL LUGAR DE RESIDENCIA

Situación de empadronamiento

El empadronamiento está ampliamente extendido, un 82,8% está empadronado, siendo Bilbao el municipio que más situaciones de este tipo recoge, cuadro 4.3.

Cuadro 4.3. Distribución de las personas sin hogar-perfil 1 empadronadas según municipio de empadronamiento, %

MUNICIPIO	
BIZKAIA	
Bilbao	66,5
Santurtzi	8,3
Getxo	4,2
Leketio	4,2
Abanto-Zierbena	4,2
ALAVA Y GIPUZKOA	
Amurrio	4,2
Hernani	4,2
OTRO MUNICIPIO FUERA DE LA CAPV	4,2
Total	100

Entre las personas que no están empadronadas, un 25% no lo han intentado y otra cuarta parte lo ha intentado pero no lo ha conseguido. El resto no responde a esta cuestión.

Vida diaria y concepto de hogar

Independientemente de dónde estén empadronadas, todas estas personas hacen su vida diaria en Bilbao, posiblemente porque al estar en situación de consumos activos acuden al municipio que dispone de recursos para atender estas situaciones. Y también para todas estas personas su hogar es la calle.

Seguridad personal

Finalmente, en cuanto a su seguridad personal, cuadro 4.4, vemos que es un perfil que vive en situación de cierta inseguridad, si tenemos en cuenta que un 89,7% de estas personas ha sido víctima de un delito o agresión desde que están sin hogar y un 37,9% de ellas lo han sido dentro de los recursos.

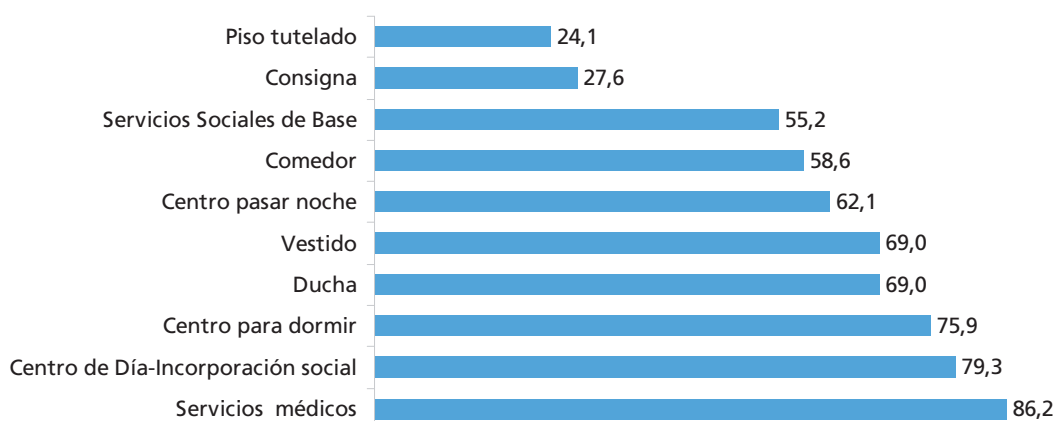
Cuadro 4.4. Personas sin hogar-perfil 1 que han sido víctimas de delitos o agresiones.

	Sí	No	Total
En recursos	37,9	62,1	100
Desde que está sin hogar	89,7	10,3	100

SERVICIOS Y RECURSOS UTILIZADOS

La existencia de enfermedades importantes en el colectivo se refleja en el uso mayoritario de los servicios médicos (86,2%). Del resto de recursos, gráfico 4.12, los siguientes más utilizados son los centros diurnos y los centros para dormir; usados, al menos en alguna ocasión en el último año, a pesar de que este perfil considera en su totalidad que su casa es la calle. Un 10,3% de estas personas no han usado recursos nocturnos en el último año.

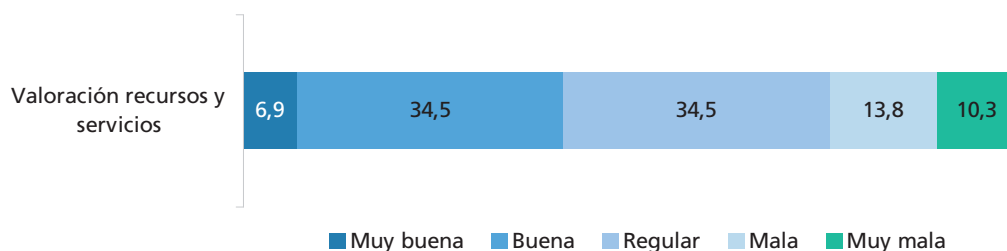
Gráfico 4.12. Servicios y recursos utilizados por las personas sin hogar-perfil 1 durante el último año



Valoración de los servicios y recursos

¿Cómo se valoran estos recursos? Para un 41,4% esta valoración es positiva (sumando las respuestas *muy buena* y *buena*) mientras que la mayoría considera que son mejorables, gráfico 4.13.

Gráfico 4.13. Valoración de los servicios y recursos usados por las personas sin hogar-perfil 1



Aspectos que generan insatisfacción

En cuanto a los aspectos que generan insatisfacción, cuadro 4.5, para siete de cada diez personas son los referidos a los recursos (70,2%) los que mayor descontento provocan, seguidos de los relativos a los equipos profesionales (41,2%) y a las propias personas usuarias (11,8%).

Cuadro 4.5. Aspectos que generan insatisfacción en las personas sin hogar-perfil 1 descontentas con los servicios y recursos

Equipos profesionales	No realizan adecuadamente su trabajo
	Son discrecionales en el trato
Recursos	No son eficientes y no resuelven sus problemas
	Masificados y escasos
	Faltan taquillas
	Escasa calidad e higiene (comedores y albergues)
	Masculinizados
	Excluyentes en sus servicios con las personas de origen nacional y con colectivos como los toxicómanos
	Tienen normas estrictas

En concreto, los aspectos concretos⁸ que son motivo de insatisfacción en cada uno de estos tres ámbitos citados son:

- Los equipos profesionales porque no realizan su trabajo y son discrecionales en el trato.
- Los recursos porque no son eficientes y no resuelven sus problemas, porque están masificados y son escasos, faltan taquillas, tienen escasa calidad e higiene (comedores y albergue), están masculinizados, son excluyentes en sus servicios con las personas de origen nacional y con colectivos como los toxicómanos y tienen normas estrictas.

⁸En este capítulo mencionamos únicamente los aspectos motivo de insatisfacción. Las explicaciones más profundas de cada uno son las mismas que se presentan en el apartado 2.4.3. por lo que remitimos a su lectura.

5. PERFIL 2

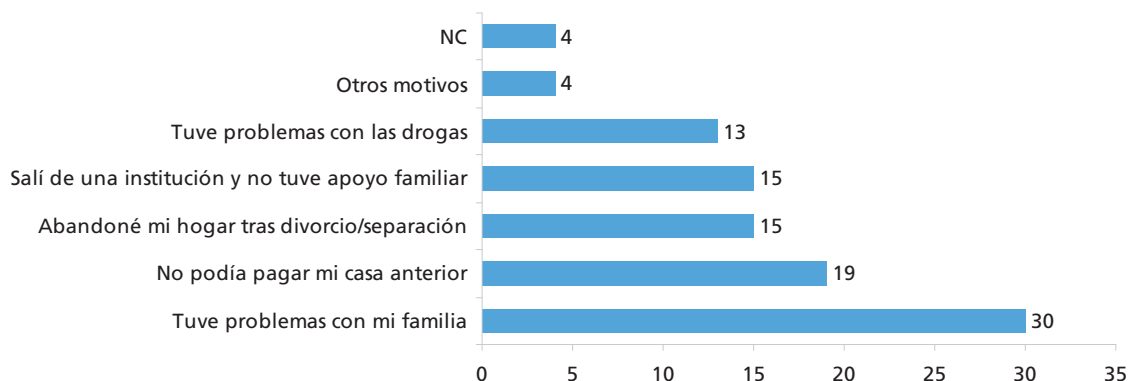
El perfil 2 supone el 27,5% del total de las personas sin hogar y se caracteriza por estar constituido por personas de origen nacional, tiene problemas personales y no considera que la calle sea su casa.

SIN HOGARISMO: POR QUÉ Y DESDE CUÁNDO

Los motivos que explican la situación de sinhogarismo, gráfico 5.1, son:

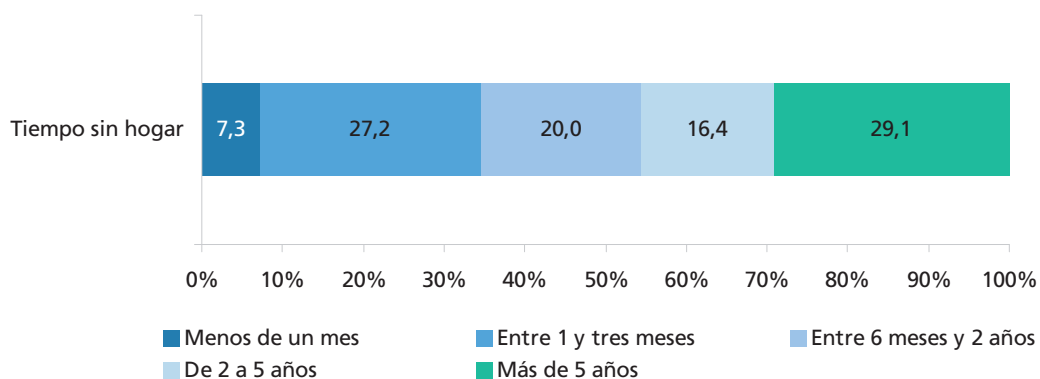
- En la mayoría de los casos, haber tenido problemas con la familia.
- Otras razones de importancia son: no poder pagar la vivienda o tener que abandonarla tras una ruptura matrimonial así como salir de una institución (prisión, hospital...) y no tener apoyo familiar para incorporarse a un hogar.

Gráfico 5.1. Motivos del sinhogarismo de las personas sin hogar-perfil 2



Se observa una polarización en el tiempo que estas personas llevan en la calle, gráfico 5.2, con dos grupos de porcentajes similares: los más veteranos, con más de cinco años en esta situación que suponen un 29,1% y un grupo de entrada reciente, entre uno y tres meses, que representa el 27,2%.

Gráfico 5.2. Tiempo en situación de sin hogar de las personas sin hogar-perfil 2



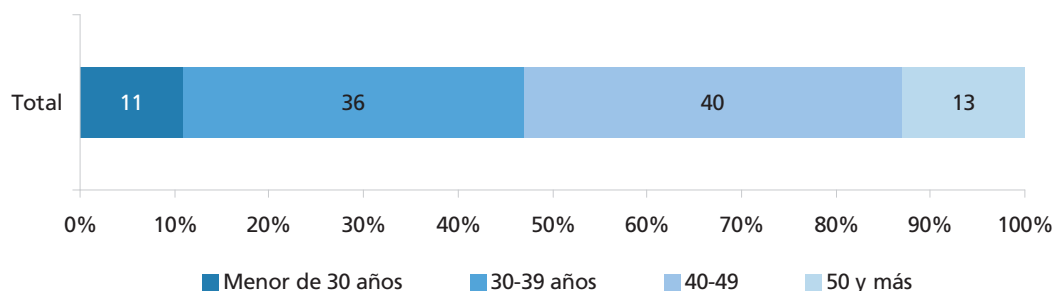
¿CÓMO SON ESTAS PERSONAS?

Sexo y edad

Según su distribución por sexo y edad, gráfico 5.3, lo más destacado es que:

- Es mayor la proporción de hombres (85,5%), pero el porcentaje de mujeres en este perfil es destacado (14,5%).
- La edad media es de 40 años.
- Casi cuatro de cada diez tiene de 30 a 49 años, pero también destaca que un 12,7% tiene 50 o más años.

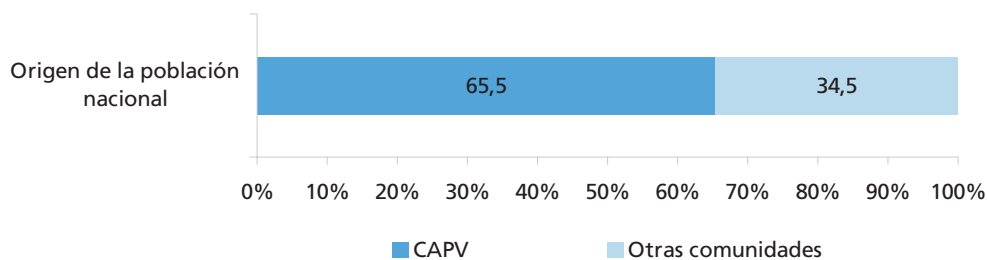
Gráfico 5.3. Sexo y edad de las personas sin hogar-perfil 2



Provincia de origen

Casi siete de cada diez personas han nacido en la CAPV (65,5%) y entre el resto de Comunidades (34,5%) es Castilla-León el origen más frecuente, gráfico 5.4.

Gráfico 5.4. Comunidad Autónoma y provincia de nacimiento de personas sin hogar perfil 2



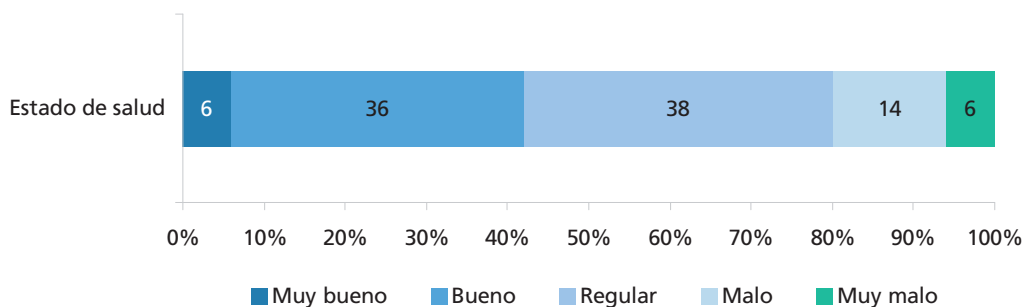
Comunidad Autónoma y provincia de nacimiento	Porcentaje
CAPV (Bizkaia y Gipuzkoa)	65,5
Navarra	3,6
Andalucía (Cádiz, Córdoba)	3,6
Comunidad Valenciana (Valencia)	1,8
Cantabria	1,8
Cataluña (Barcelona)	1,8
Madrid	5,5
Baleares (Mallorca)	1,8
Castilla-León (Zamora, Burgos, Valladolid)	7,2
La Rioja	1,8
Asturias	1,8
Canarias (Gran Canaria)	1,8
Aragón (Zaragoza)	1,8
Total	100

La salud

El estado de salud y las enfermedades graves

Casi seis de cada diez personas (58%), tienen un concepto negativo de su estado de salud, al considerarla regular, mala o muy mala, lo que resulta lógico si tenemos en cuenta que una característica de este perfil es la existencia de enfermedades importantes, gráfico 5.5.

Gráfico 5.5. Valoración del estado de salud de las personas sin hogar-perfil 2



De hecho, casi tres cuartas partes de este grupo tiene alguna enfermedad grave o importante mientras que un 25,5% estas personas no padecen dolencias de este tipo.

Las enfermedades graves o importantes más frecuentes en este perfil son, la hepatitis, que afecta a la mitad de estas personas, y el VIH, que afecta a algo más de la cuarta parte. La totalidad de estas enfermedades, por orden de prevalencia son las siguientes:

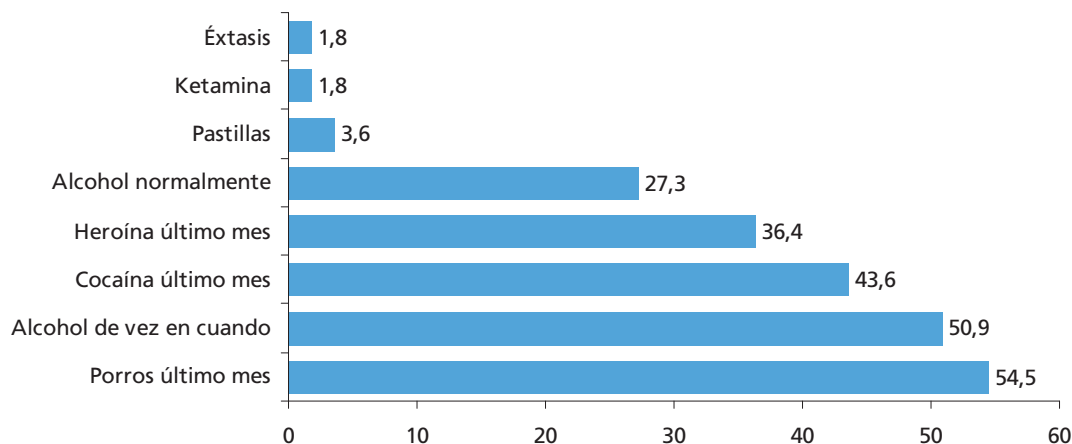
- Hepatitis B y C: 48,8%
- VIH: 26,8%
- Asma: 4,9%
- Cáncer: 7,3%
- Discapacidad: 7,3%
- Problemas respiratorios: 2,4%
- Insuficiencia cardíaca: 2,4%
- Derrame cerebral: 2,4%
- Depresión: 2,4%
- Meningitis: 2,4%
- Ludopatía: 2,4%

Los consumos de alcohol y drogas

Y respecto de las situaciones de consumo de alcohol y drogas, gráfico 5.6. lo más destacado son los importantes niveles de consumo en cuanto porcentaje de personas que toman alguna sustancia. En concreto:

- El consumo más frecuente es el de los porros, 54,5% de los casos.
- El alcohol se consume más de manera esporádica que como hábito diario y se asocia en muchos casos a los momentos en que se fuma tabaco o porros.
- La cocaína se consume más que la heroína.

Gráfico 5.6. Consumo de alcohol y drogas en las personas sin hogar-perfil 2.



Atención médica y tratamientos

En relación con la atención médica lo más notorio de este perfil es que:

- El 85,5% tiene Tarjeta Individual Sanitaria.
- El 74,5% ha visitado al médico en los dos últimos meses, recordemos que la valoración mayoritaria del estado de salud era negativa.
- El 47,3% ha estado ingresado al menos una noche en el hospital durante el último año.

Respecto de los tratamientos médicos que toman estas personas diremos que:

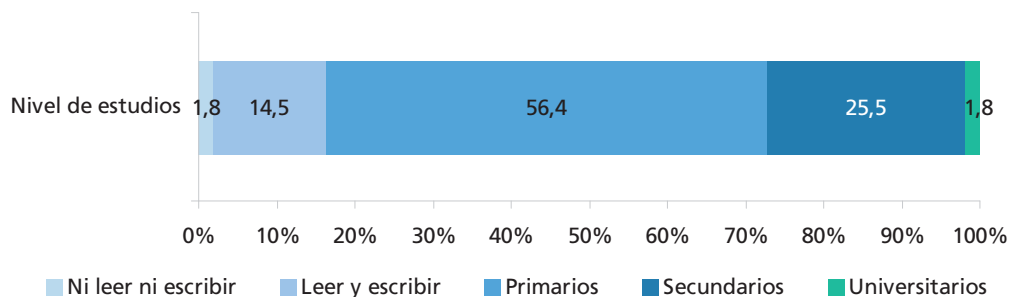
- El 32,7% no ha podido tomarse un tratamiento médico durante el último año por no tener un lugar adecuado donde hacerlo.
- Asimismo el 63,6% de estas personas están tomando o han tomado en los dos últimos meses medicación para dormir bien o estar tranquilas.

La formación

Estudios

Casi seis de cada diez personas han alcanzado los estudios primarios y una cuarta parte ha alcanzado también los secundarios, gráfico 5.7.

Gráfico 5.7. Nivel de estudios de las personas sin hogar-perfil 2



Además, un 34,5% ha realizado algún tipo de formación durante el último año.

Idiomas

Además del castellano, hay un 14,5% de personas con dominio del euskera, tomando como referencia quienes lo hablan muy bien o bien.

La situación económica

Relación con el empleo

En cuanto a los aspectos referidos al empleo, cuadro 5.1, lo más destacado es:

Cuadro 5.1. Características en relación con el empleo de las personas sin hogar-perfil 2

	%
No tienen empleo	98,2
Ha tenido alguna vez un empleo de más de 6 meses	76,4
Busca empleo	36,4
No busca empleo, porque...	63,6
...tiene una enfermedad	48,6
...tiene suficientes ingresos	11,5
...es drogodependiente	22,9
Proceso de desintoxicación	8,6
Jubilado / Pensionista	2,9

Ingresos económicos

En cuanto a los ingresos recibidos en el último mes, cuadro 5.2:

- La prestación social es la fuente de ingreso más habitual con diferencia (41,8%), sin embargo, no es la que más cantidad supone.
- Las dos fuentes que generan mayor cantidad media de ingresos corresponden al trabajo, bien habitual o bien esporádico.

Cuadro 5.2. Fuentes de ingresos y cuantía percibida por las personas sin hogar-perfil 2 que han tenido algún ingreso en el último mes

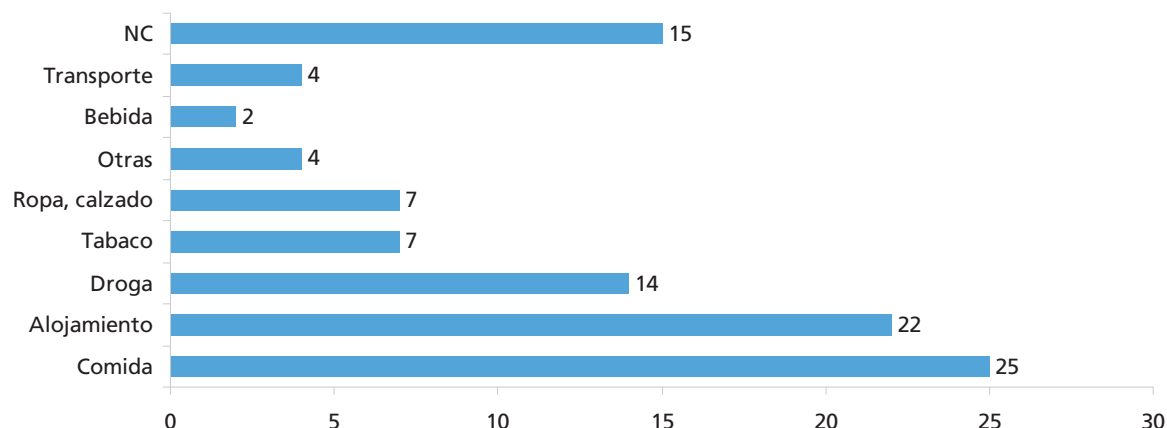
Fuente de ingreso	% que lo tiene	Cuantía
Trabajo habitual	1,8%	1.000 €
Pequeños trabajos esporádicos	5,5%	3.180,7 €
Pedir en la calle	14,5%	217,5 €
Prestación social (pensión, ayuda)	41,8%	485 €
Prestación por desempleo	9,1%	562,6 €
Ayuda de la familia/amistades	9,1%	70 €
Ayuda de una asociación	1,8%	60 €

Distribución del gasto

¿Cómo distribuyen el gasto estas personas cuándo disponen de ingresos?, gráfico 5.8:

- Las dos partidas más importantes de gasto son la comida y el alojamiento.
- Del resto de gastos el más destacado es el destinado a comprar droga.

Gráfico 5.8. Distribución del gasto principal realizado por las personas sin hogar-perfil 2

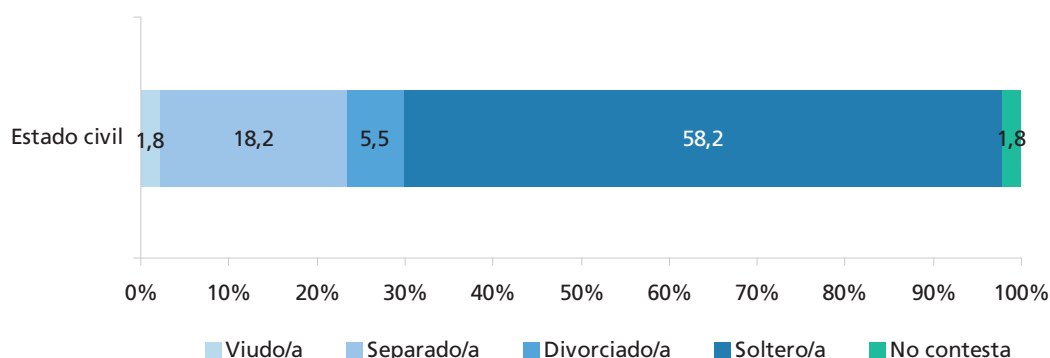


La familia y los vínculos sociales

Situación actual

Aunque es un hecho que la mayoría de estas personas no tienen pareja, lo destacable también en este perfil es el alto porcentaje de personas solteras y el que no haya ninguna persona casada, gráfico 5.9.

Gráfico 5.10. Estado civil de las personas sin hogar-perfil 2



Además podemos añadir que:

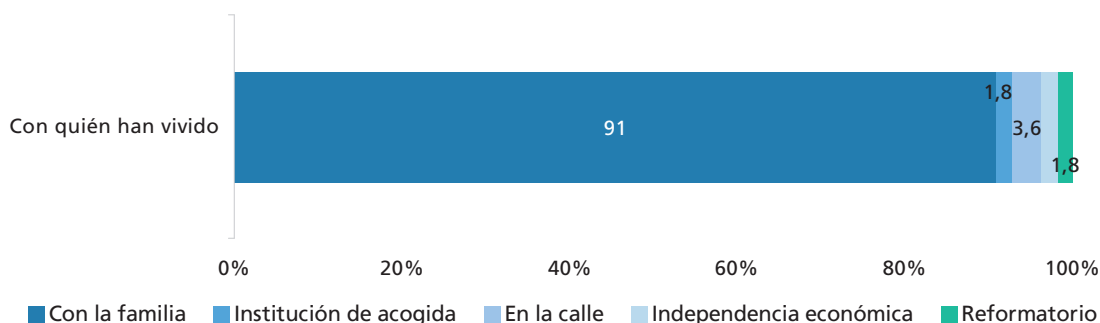
- De las personas que tienen pareja de hecho el 75% vive con la pareja.
- El 47,3% de estas personas tiene hijos e hijas pero ninguna vive con ellos/as.

La vida hasta la mayoría de edad

Casi la totalidad de estas personas (91%) ha vivido hasta la mayoría de edad con su familia de origen la mayor parte del tiempo, gráfico 5.10, sin embargo el resto ha conocido otras formas de vida fuera del círculo familiar: un 1,8% han estado respectivamente en un reformatorio, en una institución de acogida o se han independizado económicamente. Un 3,6% se fueron directamente a vivir a la calle.

También hay personas que durante su infancia y adolescencia han vivido en más de un entorno, por ejemplo, el 96,4% ha vivido algún año con su familia, el 18,2% ha vivido algún año fuera de casa (de manera independiente o en la calle), un 1,8% ha estado en una institución de acogida y otro 1,8% en un reformatorio.

Gráfico 5.10. Dónde han vivido la mayor parte del tiempo hasta la mayoría de edad las personas sin hogar-perfil 2

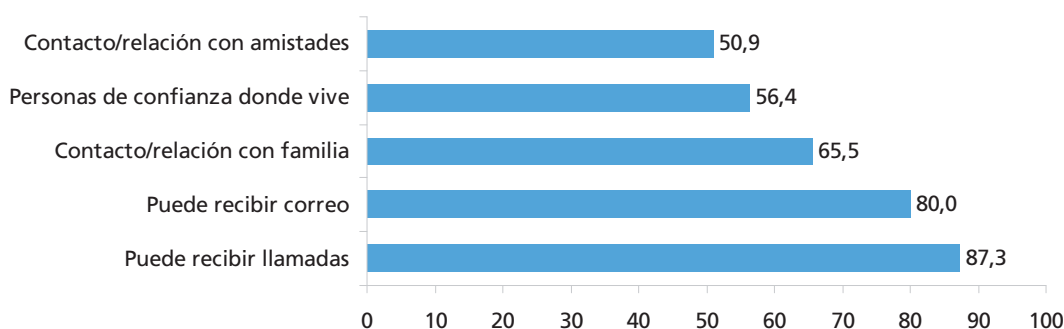


Relaciones familiares y sociales

En cuanto a las relaciones con familia y amistades, gráfico 5.11, lo más reseñable es que:

- Un 65,5% tiene contacto con su familia, relación más extendida que la que se mantiene con las amistades.
- Casi seis de cada diez dicen tener personas de confianza en el entorno de su vida diaria.
- Un 80% o más pueden recibir correo o llamadas telefónicas en algún lugar, normalmente los recursos a los que acuden o un teléfono móvil.

Gráfico 5.11. Indicadores de relaciones familiares y sociales de las personas sin hogar-perfil 2



Relación con la justicia

Centrándonos en la relación de estas personas con la justicia, podemos señalar que dos de cada diez han estado en un centro de internamiento de menores y casi la mitad en prisión.

EL LUGAR DE RESIDENCIA

Situación de empadronamiento

El 87,3% está empadronado siendo Bilbao el municipio en el que se producen la mayoría de estos empadronamientos, cuadro 5.3.

Cuadro 5.3. Distribución de las personas sin hogar-perfil 2 empadronadas según municipio de empadronamiento

MUNICIPIO	
BIZKAIA	
Bilbao	58,3%
Santurtzi	2,1%
Erandio	4,2%
Portugalete	6,3%
Barakaldo	6,3%
Leioa	4,2%
Basauri	4,2%
Muskiz	2,1%
OTRO MUNICIPIO FUERA DE LA CAPV	10,2%
No contesta	2,1%
Total	100%

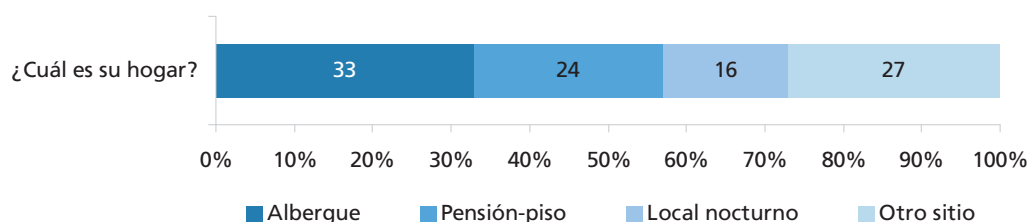
Entre las personas que no están empadronadas el único motivo conocido para hallarse en esta situación es no haber conseguido el empadronamiento a pesar de haberlo intentado, situación en la que sabemos que está el 57,1% de este subgrupo ya que el 42,9% restante no responde a esta cuestión.

Vida diaria y concepto de hogar

También de manera mayoritaria estas personas eligen Bilbao para hacer su vida diaria, municipio con una mayor oferta de recursos para responder a sus necesidades (consumos, visitas médicas, etc.).

De hecho, esta relación con los recursos es tan notoria que ninguna de estas personas considera que su casa es la calle sino que identifican su hogar con estos recursos, principalmente con aquellos en los que pasan la noche, gráfico 5.12. En la categoría *otro sitio* se incluyen: vehículos, casa de familiares o de okupas, locales, chabolas, casa-patera y recursos de día.

Gráfico 5.12. ¿Cuál es para las personas sin hogar-perfil 2 su hogar?



Seguridad personal

En relación con su seguridad personal, cuadro 5.4, vemos que es un perfil que vive en la calle una situación de mayor inseguridad que dentro de los recursos, en los que la mayoría no han sido víctimas de delitos ni agresiones.

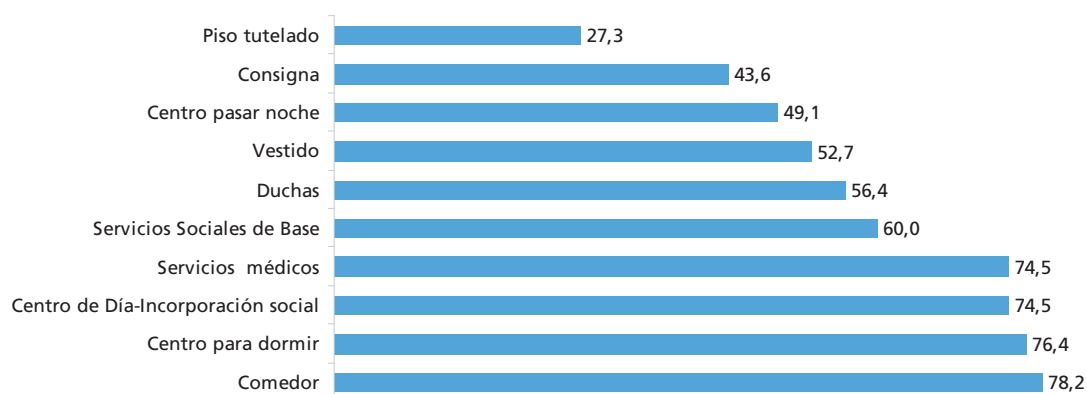
Cuadro 5.4. Personas sin hogar-perfil 2 que han sido víctimas de delitos o agresiones

	Sí	No	Total
En recursos	12,7	87,3	100
Desde que está sin hogar	52,7	47,3	100

SERVICIOS Y RECURSOS UTILIZADOS

Del conjunto de recursos y servicios, gráfico 5.13, se observa un uso mayoritario del comedor, seguido de lugares para dormir (pensiones y albergues), de los servicios médicos y los centros diurnos. Hay un 16,4% de estas personas que en el último año no ha usado ningún recurso de noche.

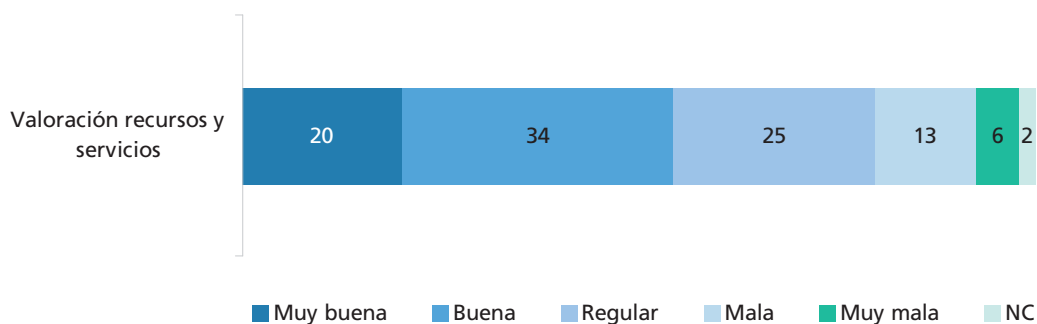
Gráfico 5.13. Servicios y recursos utilizados por las personas sin hogar-perfil 2 durante el último año



Valoración de los servicios y recursos

¿Cómo se valoran estos recursos? La mayoría realiza una valoración positiva, en concreto, el 54,4% los considera muy buenos o buenos, gráfico 5.14. Para un 43,6% los recursos y servicios son mejorables.

Gráfico 5.14. Valoración de los servicios y recursos usados por las personas sin hogar-perfil 2.



Aspectos que generan insatisfacción

En cuanto a los aspectos que generan insatisfacción⁹, gráfico 5.15, destaca que para todas las personas son los referidos a los recursos los que mayor descontento provocan, seguidos a gran distancia de los relativos a los equipos profesionales y, aún a más distancia, los relativos a las propias personas usuarias.

Gráfico 5.15. Aspectos que generan insatisfacción en las personas sin hogar-perfil 2 descontentas con los servicios y recursos. %



En concreto, los aspectos concretos que son motivo de insatisfacción en cada uno de estos tres ámbitos citados son:

Equipos de profesionales...

- No realizan adecuadamente su trabajo.

Recursos...

- No son eficientes y no resuelven sus problemas.
- Masificados y escasos.
- Escasa calidad e higiene (comedores y albergue).
- Excluyentes en sus servicios con las personas de origen nacional.
- Normas estrictas.
- Escasas ayudas económicas.

Personas usuarias...

- Malas relaciones entre personas usuarias.

⁹En este capítulo mencionamos únicamente los motivos de insatisfacción. Las explicaciones más profundas de cada uno son las mismas que se presentan en el apartado 2.4.3. por lo que remitimos a su lectura.

6. PERFIL 3

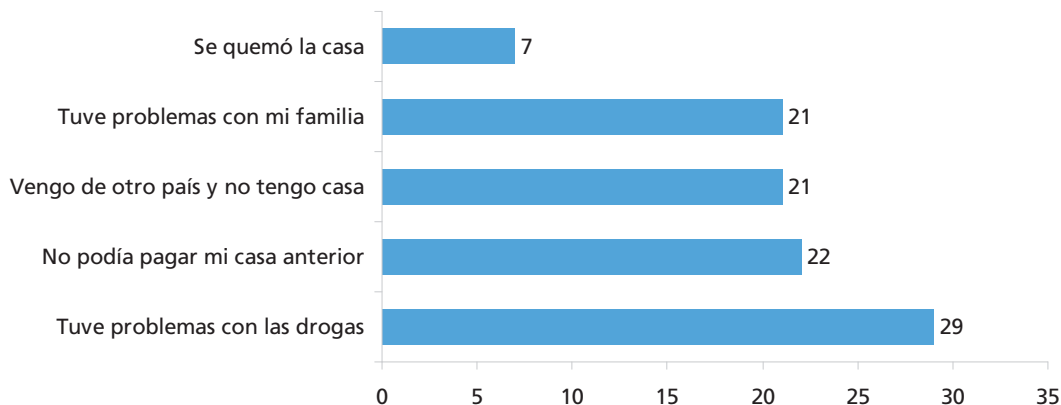
Supone el 7% del total de las personas sin hogar, compuesto por personas de origen extranjero, con problemas personales y considera que la calle es su casa.

SIN HOGARISMO: POR QUÉ Y DESDE CUÁNDO

Las razones que explican la situación de sinhogarismo en este perfil, gráfico 6.1, son:

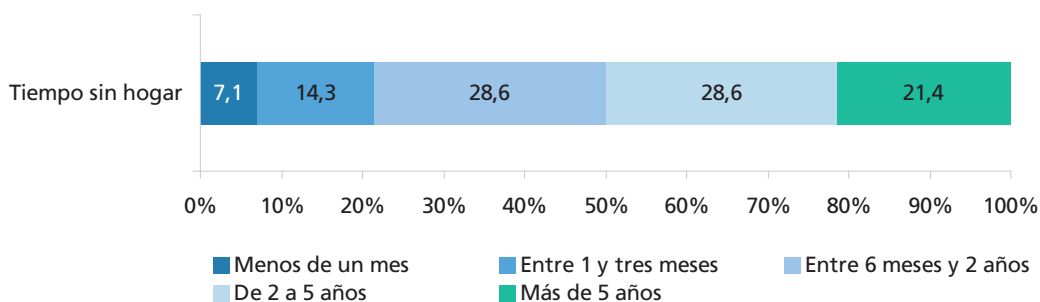
- En la mayoría de los casos, los problemas con las drogas o con el alcohol.
- Otras razones de importancia son: no poder pagar la vivienda, venir de otro país y no disponer aquí de casa o tener problemas con la familia.

Gráfico 6.1. Motivos del sinhogarismo de las personas sin hogar-perfil 3



Casi ocho de cada diez personas de este perfil, en concreto un 78,6%, lleva en situación de sin hogar más 6 meses, gráfico 6.2. En esta amplia trayectoria sin hogar el grueso de este grupo son quienes llevan en esta situación entre 6 meses y 5 años.

Gráfico 6.2. Tiempo en situación de sin hogar de las personas sin hogar-perfil 3



¿CÓMO SON ESTAS PERSONAS?

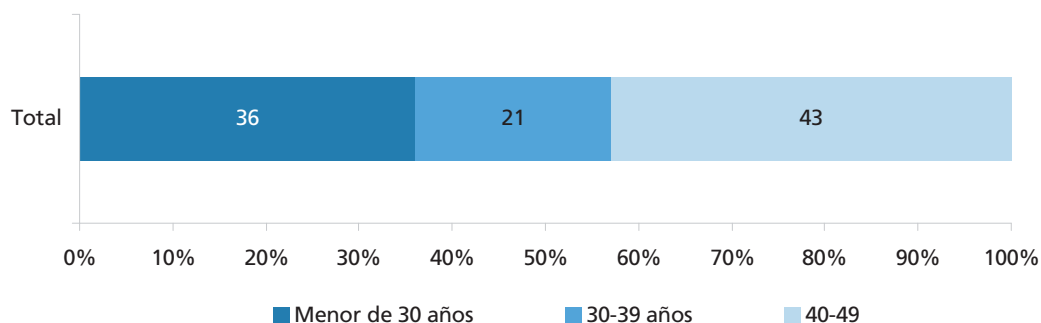
Sexo y edad

En cuanto a su distribución por sexo y edad, gráfico 6.3, lo más notorio es que:

- Todos los componentes de este perfil son hombres.

- La edad media es de 35 años.
- Aproximadamente cuatro de cada diez tiene de 40 a 49 años, y no hay ninguna persona mayor de 50 años.

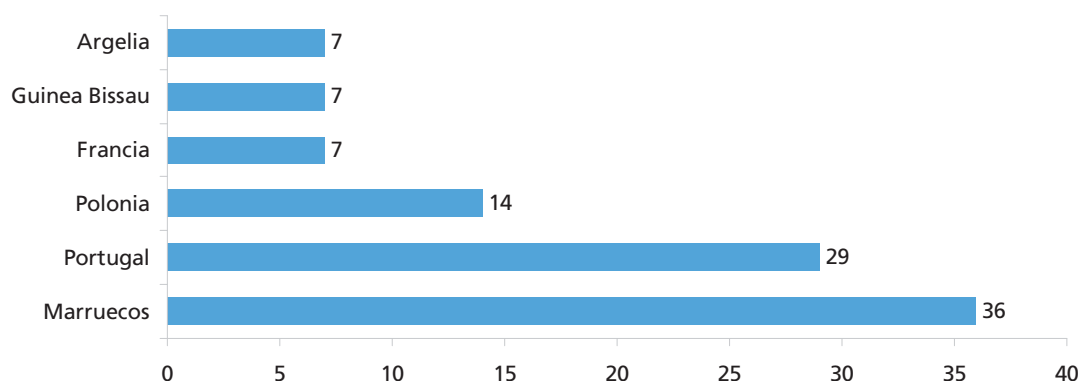
Gráfico 6.3. Edad de las personas sin hogar-perfil 3



País de origen y situación documental

Aunque el origen es variado, se observan dos grupos mayoritarios: las personas nacidas en Marruecos y en Portugal, gráfico 6.4.

Gráfico 6.4. País de origen de las personas sin hogar-perfil 3



En cuanto al tiempo que llevan en España, la media se sitúa en 8 años, es decir no estamos ante el perfil de persona extranjera recién llegada que no dispone de hogar y por eso vive en la calle, sino de alguien ya con trayectoria en el país y que no siempre ha estado en una situación sin hogar.

De hecho, si nos atenemos a varios datos ya comentados como el tiempo sin hogar y los motivos de encontrarse en esta situación comprobamos por un lado, que sólo llevan más de cinco años sin hogar un 21,4%; por otro lado, que los motivos principales para llegar a esta situación son asuntos relacionados con drogas y alcohol y, finalmente, que en el resto de motivos del sinhogarismo tiene tanto peso el venir de un país extranjero como otras razones (no poder pagar la vivienda o tener problemas con la familia).

Respecto de la situación documental, el perfil se divide entre aquellos en situación irregular (el 50%) y los que están regularizados: el 42,9% con nacionalidad de algún país de la Unión Europea y un 7,1% que ya ha conseguido la nacionalidad española, cuadro 6.1.

Entre los motivos que explican la situación irregular encontramos en seis de cada diez casos el hecho de haber entrado al país sin autorización, tres de cada diez casos entraron con permiso de trabajo que no han podido renovar y el resto entraron como turistas y se quedaron.

Cuadro 6.1. Situación documental y motivos de situación irregular de las personas sin hogar -perfil 3

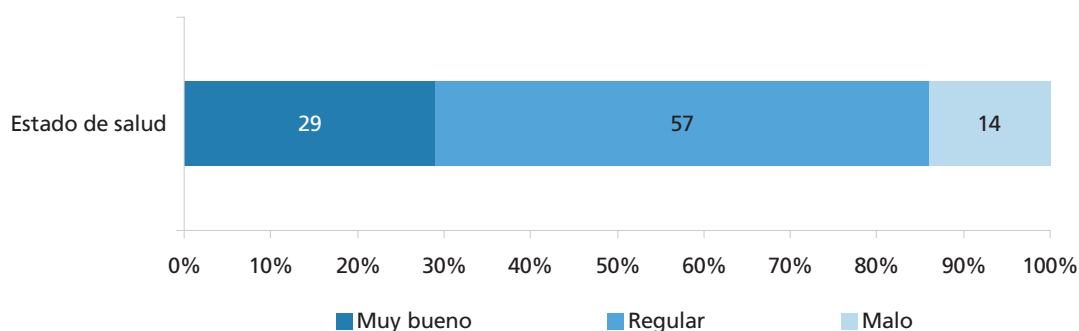
Situación documental	
Nacionalidad española	7,1
Nacionalidad de un país de la Unión Europea	42,9
Situación irregular	50,0
Total	100
Motivos de situación irregular	
Entrada sin autorización y no regularizada	57,1
Entrada como turista	14,3
No renovación del permiso de trabajo	28,6
Total	100

La salud

El estado de salud y las enfermedades graves

La percepción mayoritaria de la salud es regular, gráfico 6.5, destacando que no hay posiciones extremas, nadie considera que su salud es muy buena o muy mala, es una valoración en positivo o negativo pero moderada.

Gráfico 6.5. Valoración del estado de salud de las personas sin hogar-perfil 3



La mitad del grupo tiene alguna enfermedad grave o importante y la otra mitad no padece este tipo de enfermedades. Las enfermedades graves o importantes más frecuentes en este perfil son el VIH, virus que portan seis de cada diez personas, y la hepatitis, que afecta a tres de cada diez. El conjunto de estas enfermedades, por orden de prevalencia son las siguientes:

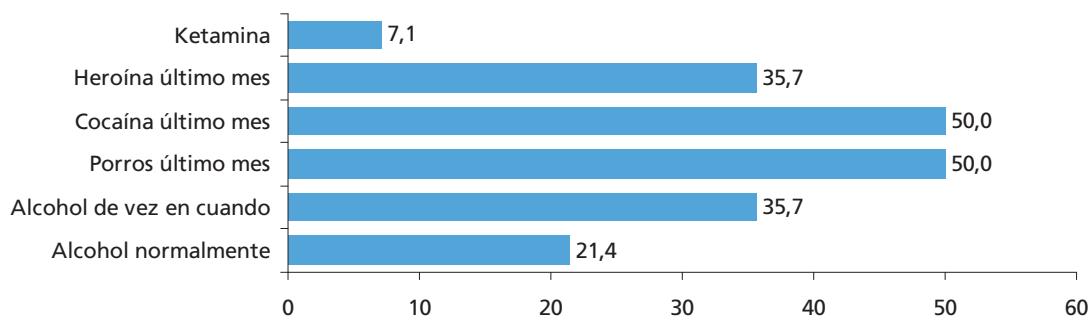
- VIH: 57,1%
- Hepatitis B y C: 28,6%
- Asma: 14,3%
- Discapacidad: 14,3%

Los consumos de alcohol y drogas

En cuanto al consumo de alcohol y drogas, gráfico 6.6. lo más destacado es que:

- Los consumos más frecuentes son los de los porros y cocaína, ambos en la mitad de los casos.
- El alcohol se consume más de vez en cuando que a diario y ese consumo habitual alcanza el mismo porcentaje que el consumo de heroína.

Gráfico 6.6. Consumo de alcohol y drogas en las personas sin hogar-perfil 3



Atención médica y tratamientos

En cuanto a la atención médica destaca que:

- El 64,3% tiene Tarjeta Individual Sanitaria.
- El 35,7% ha visitado al médico en los dos últimos meses.
- El 50% ha estado ingresado al menos una noche en el hospital durante el último año.

De los tratamientos médicos destaca que:

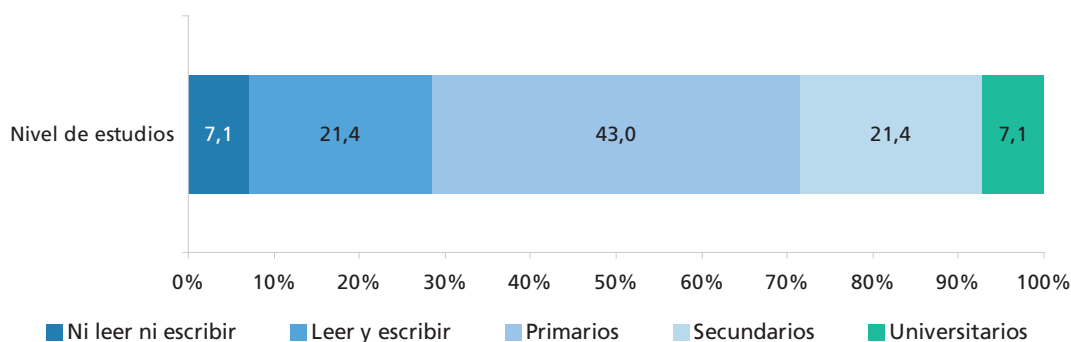
- El 42,9% no ha podido tomarse un tratamiento médico durante el último año por no tener un lugar adecuado donde hacerlo, recordemos que para este perfil su casa es la calle.
- Un 35,7% de estas personas están tomando o han tomado en los dos últimos meses medicación para dormir bien o estar tranquilas.

La formación

Estudios

Aproximadamente cuatro de cada diez personas han alcanzado los estudios primarios y no hay nadie con estudios universitarios, gráfico 6.7.

Gráfico 6.7. Nivel de estudios de las personas sin hogar-perfil 3



Solo un 7,1% de estas personas han conseguido homologar aquí sus estudios.

Independientemente de los estudios adquiridos previamente, un 28,6% de estas personas han continuado con su formación durante el último año.

Idiomas

De las dos lenguas oficiales de nuestra Comunidad Autónoma, es mayor el dominio del castellano que del euskera, de hecho, podemos decir que nadie puede hablar una mínima conversación en euskera, cuadro 6.2.

Cuadro 6.2. Nivel de conocimiento de idiomas de las personas sin hogar-perfil 3

NIVEL DE CONOCIMIENTO	EUSKERA	CASTELLANO
Muy Bueno o Bueno	-	78,6
Regular	-	14,3
Muy malo o Malo	14,2	7,1
No sabe nada	85,8	-
Total	100	100

El resto de idiomas en que se expresan estas personas son, por orden de conocimiento:

- Francés: 50%
- Portugués: 28,6%
- Árabe: 14,3%
- Polaco: 14,3%
- Ruso: 7,1%

La situación económica

Relación con el empleo

En cuanto a los aspectos referidos al empleo lo más destacado es:

Cuadro 6.3. Características en relación con el empleo de las personas sin hogar-perfil 3

	%
No tienen empleo	100
Ha tenido alguna vez un empleo de más de 6 meses	57,1
Busca empleo	50,0
No busca empleo, porque...	50,0
...tiene una enfermedad	28,6
No tiene papeles	28,6
...es drogodependiente	14,3
...es alcohólico	14,3
Falta documentación	14,2

Ingresos económicos

En cuanto a los ingresos recibidos en el último mes, cuadro 6.4, destaca que sus fuentes se reducen a cuatro: pequeños trabajos esporádicos, pedir en la calle, prestación social y ayuda de la red informal. Asimismo podemos señalar que:

- Pedir en la calle es el ingreso más habitual.
- La fuente que genera mayor cantidad media de ingresos es la prestación social.

Cuadro 6.4. Fuentes de ingresos y cuantía percibida por las personas sin hogar-perfil 3 que han tenido algún ingreso en el último mes

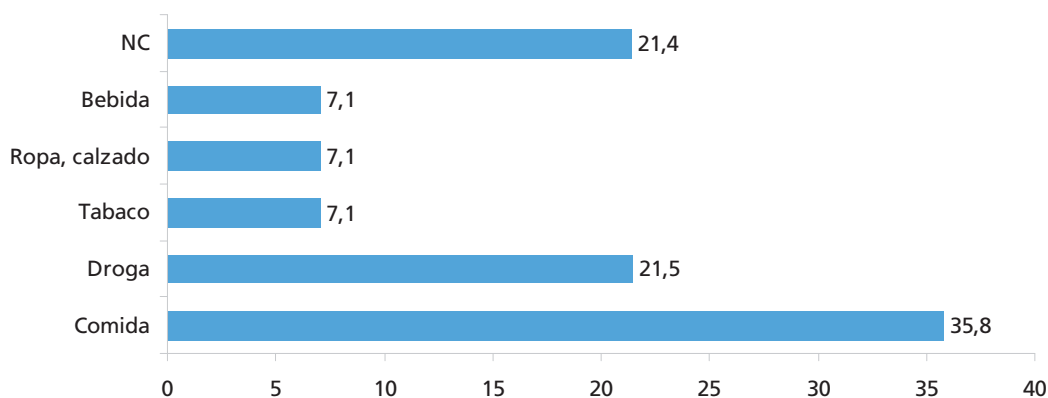
Fuente de ingreso	% que lo tiene	Cuantía
Pequeños trabajos esporádicos	14,3	250,0 €
Pedir en la calle	35,7	130,0 €
Prestación social (pensión, ayuda)	14,3	430,5 €
Ayuda de la familia/amistades	7,1	100,0 €

Distribución del gasto

En cuanto a la distribución del gasto cuando se dispone de ingresos, gráfico 6.8, lo más destacado es que:

- Las partida más importante de gasto es la comida.
- Del resto de gastos el más destacado es la compra, sobre todo, de droga y también de ropa, bebida y tabaco.

Gráfico 6.8. Distribución del gasto principal realizado por las personas sin hogar-perfil 3



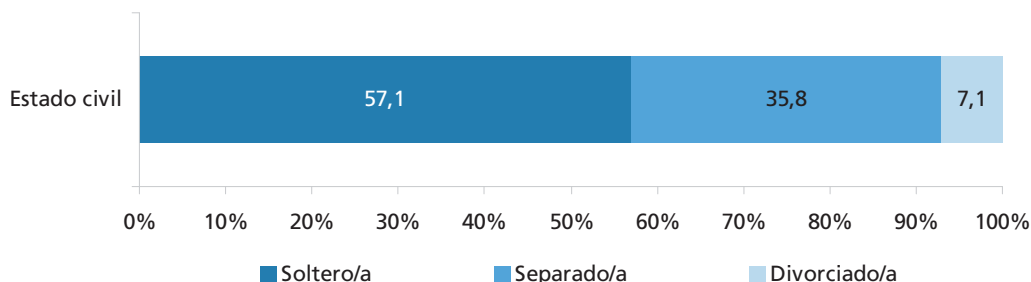
La familia y los vínculos sociales

Situación actual

Casi seis de cada diez son personas solteras (57,1%) y el resto son personas separadas (35,8%) o divorciadas (7,1%), gráfico 6.9.

Un 28,6% de estas personas tiene hijos e hijas pero no viven con ellos/as en ningún caso.

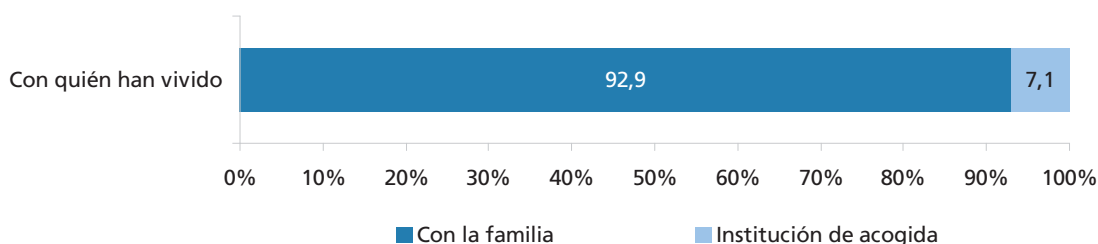
Gráfico 6.9. Estado civil de las personas sin hogar perfil 3



La vida hasta la mayoría de edad

Casi la totalidad de estas personas han vivido con su familia de origen (92,9%), la mayor parte del tiempo hasta la mayoría de edad, gráfico 6.10. El resto ha vivido en una institución de acogida (7,1%).

Gráfico 6.10. Dónde han vivido la mayor parte del tiempo hasta la mayoría de edad las personas sin hogar perfil 3



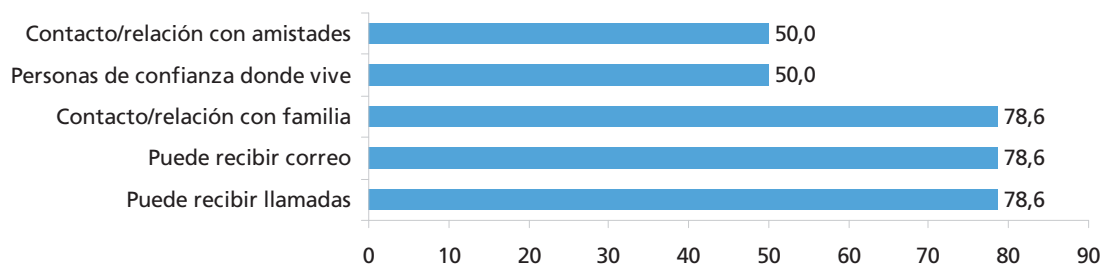
Sin embargo, hay personas que durante esta época han vivido en más de un entorno. Así, el 92,9% ha vivido algún año con su familia, un 7,1% se fueron de casa a vivir a la calle y otro 7,1% se independizó económicamente.

Relaciones familiares y sociales

De las relaciones con familia y amistades, gráfico 6.11, lo más destacable es que:

- Casi ocho de cada diez tienen contacto con su familia.
- La mitad de estas personas se relacionan con amistades y tienen personas de confianza en su entorno.
- Casi ocho de cada diez personas pueden recibir correo o llamadas telefónicas en algún lugar que normalmente suelen ser los recursos a los que acuden o un teléfono móvil.

Gráfico 6.11. Indicadores de relaciones familiares y sociales de las personas sin hogar-perfil 3



Relación con la justicia

El 42,9% de estas personas ha estado en prisión y nadie ha estado en otras insituciones tales como centros de internamiento o de acogida de menores.

EL LUGAR DE RESIDENCIA

Situación de empadronamiento

El 64,3% está empadronado, siendo Bilbao el municipio en el que se producen la mayoría de estos empadronamientos; en concreto, el 88,9%. El resto está empadronado en otro municipio de España, cuadro 6.5.

Cuadro 6.5. Distribución de las personas sin hogar-perfil 3 empadronadas según municipio de empadronamiento

MUNICIPIO	
Bilbao (Bizkaia)	88,9
Otro municipio fuera de la CAPV	11,1
Total	100

Entre las personas que no están empadronadas hay un 40% que no ha querido explicar los motivos, el 60% restante ha intentado empadronarse pero no lo ha conseguido.

Vida diaria y concepto de hogar

Todas estas personas eligen Bilbao para hacer su vida diaria y todas consideran que su hogar es la calle.

Seguridad personal

En relación con su seguridad personal, cuadro 6.6, vemos que es un perfil que también vive en la calle una situación de mayor inseguridad que en los recursos, en los que la gran mayoría no ha sido víctimas de delitos ni agresiones.

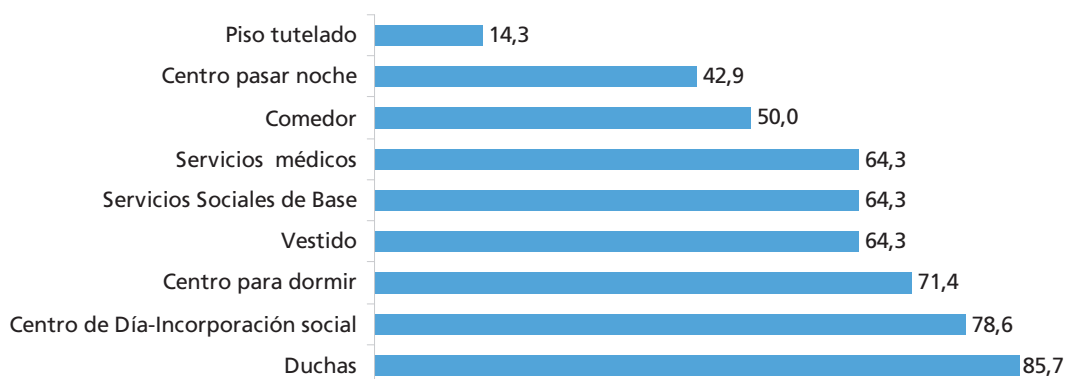
Cuadro 6.6. Personas sin hogar-perfil 3 que han sido víctimas de delitos o agresiones.

	Sí	No	Total
En recursos	14,3	85,7	100
Desde que está sin hogar	64,3	35,7	100

SERVICIOS Y RECURSOS UTILIZADOS

Del conjunto de recursos, gráfico 6.12, se observa un uso mayoritario de las duchas, seguido de centros diurnos y lugares para dormir (albergues y pensiones). Ninguna de estas personas ha usado un servicio de consignas. Hay un 28,6% de estas personas que en el último año no han usado ningún recurso de noche.

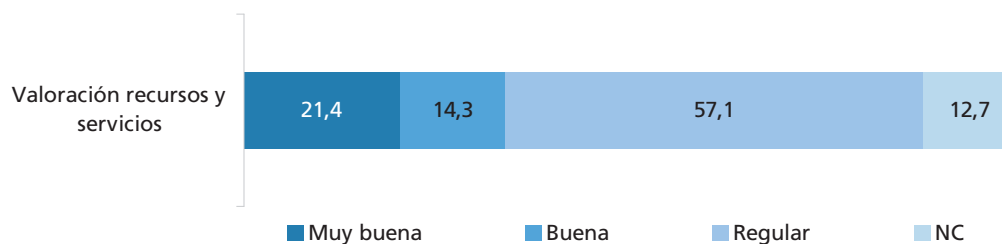
Gráfico 6.12. Servicios y recursos utilizados por las personas sin hogar-perfil 3 durante el último año



Valoración de los servicios y recursos

¿Cómo se valoran estos recursos? La mayoría realiza una valoración de tipo regular, aunque nadie los considera malos o muy malos, gráfico 6.13.

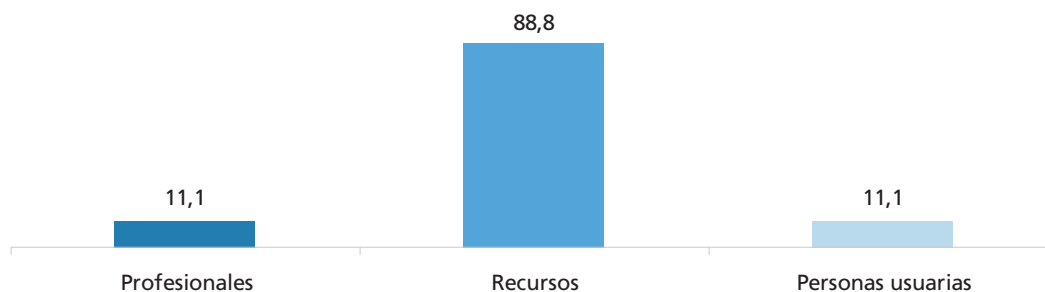
Gráfico 6.13. Valoración de los servicios y recursos usados por las personas sin hogar-perfil 3.



Aspectos que generan insatisfacción

Los aspectos que generan insatisfacción¹⁰, gráfico 6.14, son en su mayoría los referidos a los recursos, seguidos a gran distancia de los relativos a los equipos profesionales y a las personas usuarias, en ambos casos con el mismo porcentaje.

Gráfico 6.14. Aspectos que generan insatisfacción en las personas sin hogar-perfil 3 descontentas con los servicios y recursos. %



¹⁰En este capítulo mencionamos únicamente los motivos de insatisfacción. Las explicaciones más profundas de cada uno son las mismas que se presentan en el apartado 2.4.3. por lo que remitimos a su lectura.

En concreto, los aspectos que generan insatisfacción en cada uno de estos tres ámbitos citados son:

Equipos de profesionales...

- Son discrecionales en su trato.

Recursos...

- No son eficientes y no resuelven sus problemas.
- Masificados y escasos.
- Excluyentes en sus servicios con las personas de origen nacional.
- Normas estrictas.
- Escasas ayudas económicas.

Personas usuarias...

- Malas relaciones entre personas usuarias.

7. PERFIL 4

Supone el 13% del total de personas sin hogar, son de nacionalidad extranjera, tienen problemas personales y consideran que su casa no es la calle.

SIN HOGARISMO: POR QUÉ Y DESDE CUÁNDO

Las razones que explican la situación de sinhogarismo en este cuarto perfil, gráfico 7.1, son:

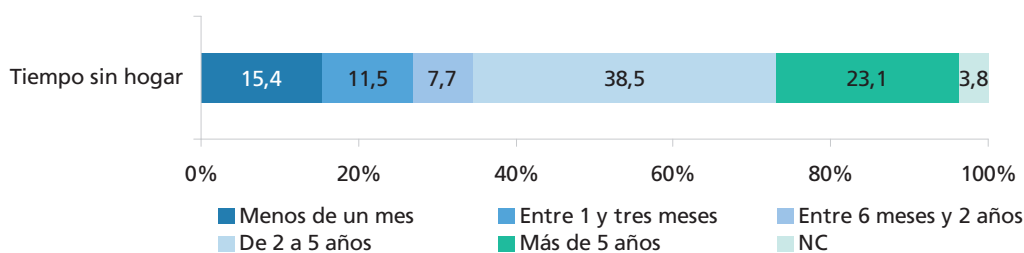
- En la mayoría de los casos, venir de otro país y no tener una casa.
- Otras razones de importancia son: no poder pagar la vivienda anterior y tener problemas con las drogas.

Gráfico 7.1. Motivos del sinhogarismo de las personas sin hogar-perfil 4



Estamos ante un perfil de larga trayectoria sin hogar, gráfico 7.2, el grueso de este grupo lleva en esta situación entre 2 y 5 años y entre este grupo y quienes llevan más de cinco años encontramos al 61,6% del perfil.

Gráfico 7.2. Tiempo en situación de sin hogar de las personas sin hogar-perfil 4



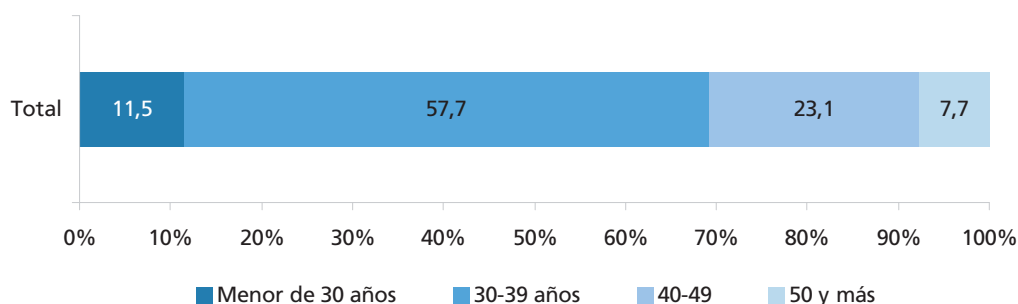
¿CÓMO SON ESTAS PERSONAS?

Sexo y edad

En cuanto a su distribución por sexo y edad, gráfico 7.3, lo más notorio es que:

- Es un perfil mayoritariamente de hombres.
- La edad media es de 36 años.
- Aproximadamente seis de cada diez tiene de 30 a 39 años.

Gráfico 7.3. Sexo y edad de las personas sin hogar-perfil 4

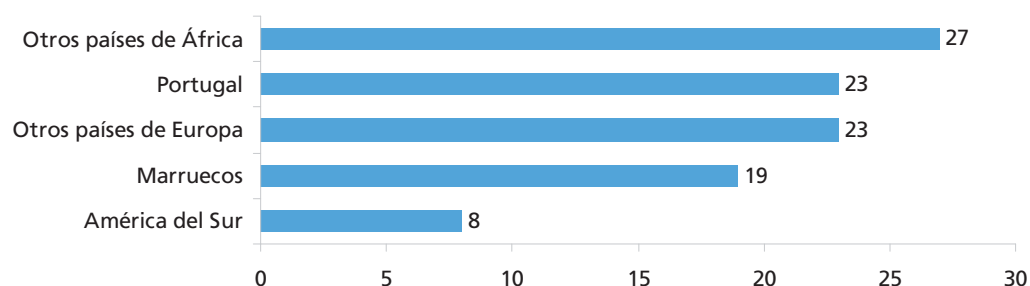


País de origen y situación documental

Se observan dos países de origen mayoritarios: Portugal y Marruecos, gráfico 7.4. El resto de procedencias se reparte entre:

- América del Sur (Brasil y Colombia).
- África (Senegal, Guinea Bissau, Sahara, Argelia, Cabo Verde y Congo).
- Europa (Francia, Italia, Rumanía y Grecia).

Gráfico 7.4. País de origen de las personas sin hogar-perfil 4



En cuanto al tiempo que llevan en España, la media se sitúa en 7 años, es decir tampoco éste es el perfil de persona extranjera recién llegada que no dispone de hogar en los primeros momentos de su llegada y por eso vive en la calle, sino de alguien ya con trayectoria en el país a pesar de que el motivo aducido por la mayoría es precisamente el *venir de otro país y no disponer de vivienda*. Es posible que sean personas que llegaron con esta dificultad pero a lo largo del tiempo no se han *enganchado* a una vida *normalizada* y han ido iniciando consumos de diversas sustancias todo lo cual ha generado su cronificación en el sinhogarismo. También es posible que sean personas que, llevando un tiempo aquí, han tenido dificultades para mantener su vivienda así como problemas con las drogas que les han llevado al sinhogarismo, ya que estas dos situaciones son los siguientes motivos en importancia para explicar su situación de sin hogar.

Respecto a la situación documental, el perfil se divide en dos grupos mayoritarios: quienes tienen nacionalidad de la Unión Europea y quienes están irregulares, con un 42,3% de personas en ambos casos, cuadro 7.1.

Entre los motivos que explican la situación irregular encontramos mayoritariamente el haber entrado al país sin autorización.

Cuadro 7.1. Situación documental y motivos de situación irregular de las personas sin hogar -perfil 4, %

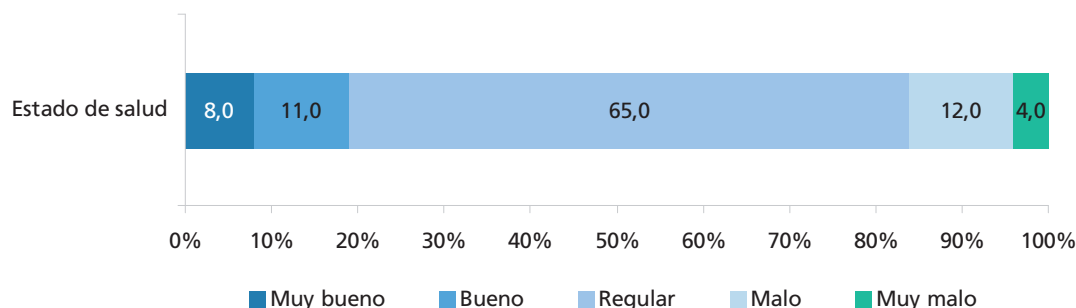
SITUACIÓN DOCUMENTAL	
Nacionalidad española	11,5
Nacionalidad de un país de la Unión Europea	42,3
Situación irregular	42,3
Estatuto de refugiado	3,9
Total	100
MOTIVOS DE SITUACIÓN IRREGULAR	
Entrada sin autorización y no regularizada	81,8
Entrada como turista	9,1
No renovación del permiso de trabajo y residencia	9,1
Total	100

La salud

El estado de salud y las enfermedades graves

La percepción mayoritaria que tienen estas personas sobre su salud es regular, gráfico 7.5. A pesar de ser un perfil con consumos activos e importantes enfermedades es ligeramente mayor el porcentaje de quienes tienen una percepción positiva (19% si sumamos quienes dicen muy bueno o bueno) que negativa (16% si sumamos quienes dicen malo o muy malo).

Gráfico 7.5. Valoración del estado de salud de las personas sin hogar-perfil 4



Algo más de la mitad de estas personas tiene alguna enfermedad grave o importante, siendo la más frecuentes el VIH, virus que portan la mitad de estas personas, y la hepatitis, que afecta a casi cuatro de cada diez. El conjunto de estas enfermedades, por orden de prevalencia son las siguientes:

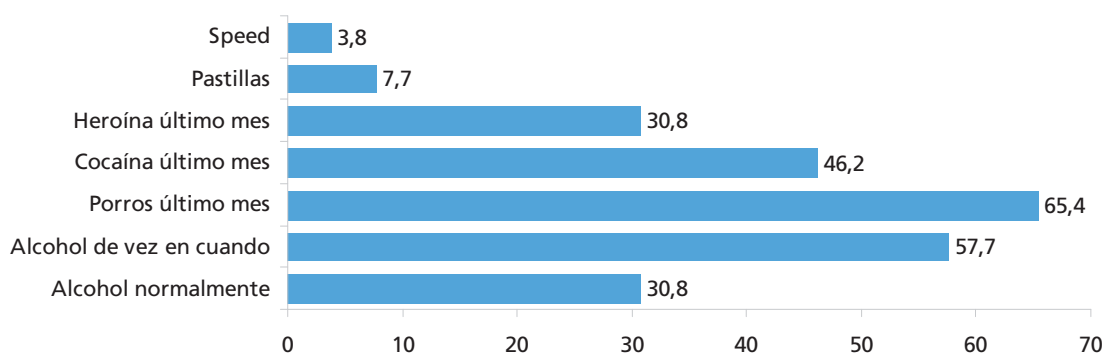
- VIH: 50%
- Hepatitis B y C: 35,7%
- Tuberculosis: 14,3%
- Epilepsia: 7,1%
- Úlcera de estómago: 7,1%
- Problemas respiratorios: 7,1%
- Problemas renales: 7,1%
- Anemia: 7,1%

Los consumos de alcohol y drogas

En cuanto al consumo de alcohol y drogas, gráfico 7.6, lo más destacado es que:

- Los consumos más frecuentes son los de los porros seguidos del alcohol de manera habitual, ambos en más de la mitad de los casos.
- El consumo diario de alcohol y el de heroína están igualados, siendo superados en ambos casos por el consumo de cocaína.

Gráfico 7.6. Consumo de alcohol y drogas en las personas sin hogar-perfil 4



Atención médica y tratamientos

En relación con la atención médica destaca que:

- El 76,9% tiene Tarjeta Individual Sanitaria.
- El 73,1% ha visitado al médico en los dos últimos meses.
- El 61,5% ha estado ingresado al menos una noche en el hospital durante el último año.

De los tratamientos médicos destacamos que:

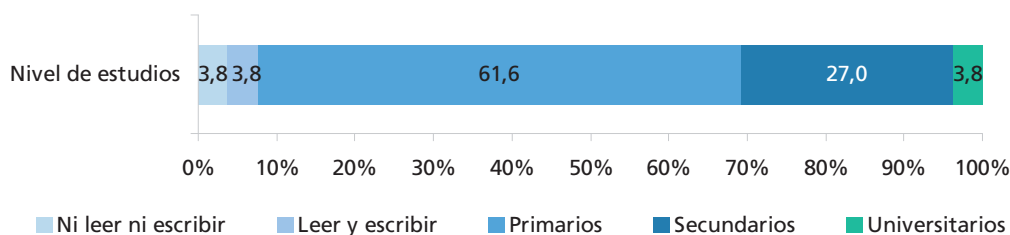
- El 53,8% no ha podido tomarse un tratamiento médico durante el último año por no tener un lugar adecuado donde hacerlo, a pesar de que consideran que su casa no es la calle.
- Un 61,5% de estas personas están tomando o han tomado algún tratamiento en los dos últimos años.

La formación

Estudios

Aproximadamente seis de cada diez personas han alcanzado los estudios primarios, gráfico 7.7.

Gráfico 7.7. Nivel de estudios de las personas sin hogar-perfil 4



Es mínimo el porcentaje de estas personas que han conseguido homologar aquí sus estudios, sólo un 3,8%.

Lo que sí es mayor es la cifra de quienes han continuado con su formación durante el último año, en concreto, el 26,9%.

Idiomas

De las dos lenguas oficiales de nuestra Comunidad Autónoma, y como ocurre en la totalidad de perfiles, es mayor el dominio del castellano que del euskera, cuadro 7.2.

Cuadro 7.2. Nivel de conocimiento de idiomas de las personas sin hogar-perfil 4

Nivel de conocimiento	Euskara	Castellano
Muy Bueno o Bueno	3,8	69,2
Regular	-	19,2
Muy malo o Malo	30,8	11,5
No sabe nada	65,4	-
Total	100	100

El resto de idiomas en que se expresan estas personas son, por orden de conocimiento:

- Francés: 28%
- Portugués: 28%
- Árabe: 20%
- Italiano: 8%
- Inglés: 4%
- Bereber: 4%
- Catalán: 4%
- Rumano: 4%
- Saharaui: 4%

La situación económica

Relación con el empleo

Respecto al empleo, cuadro 7.3, las características más relevantes son las que se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro 7.3. Características en relación con el empleo de las personas sin hogar-perfil 4

	%
No tienen empleo	100
Ha tenido alguna vez un empleo de más de 6 meses	53,8
Busca empleo	46,2
No busca empleo, porque...	53,8
...tiene una enfermedad	35,7
No tiene papeles	21,4
...es drogodependiente	14,3
...es alcohólico	7,1
Otros motivos	15,4

En la categoría *otros motivos* del grupo que no busca empleo, las razones incluidas son: tener recursos suficientes, estar estudiando, estar en un proceso de búsqueda personal y ser alcohólico.

Ingresos económicos

En cuanto a los ingresos recibidos en el último mes, cuadro 7.4, destaca que:

- Pedir en la calle es el ingreso habitual para tres de cada diez personas.
- La prestación social, segundo ingreso, es la fuente que genera mayor cantidad media de ingresos.

Cuadro 7.4. Fuentes de ingresos y cuantía percibida por las personas sin hogar-perfil 4 que han tenido algún ingreso en el último mes

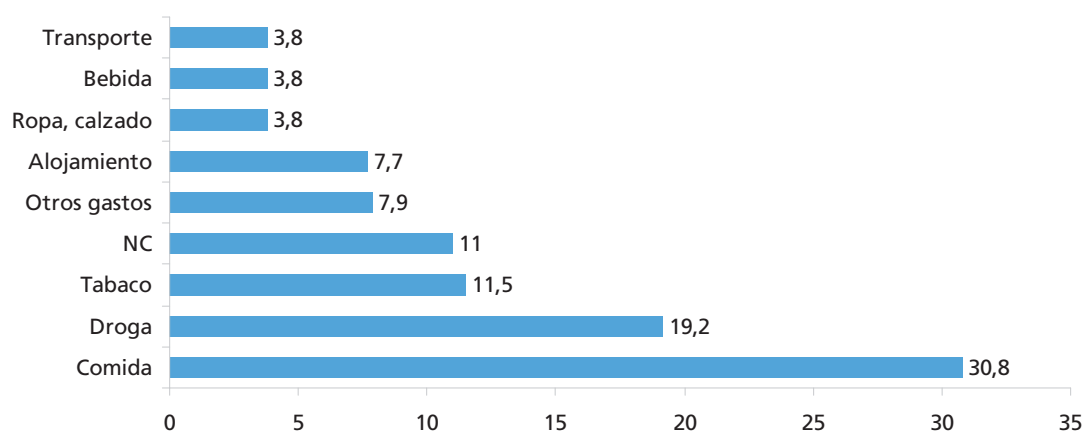
Fuente de ingreso	% que lo tiene	Cuantía
Pequeños trabajos esporádicos	11,5	311,7 €
Pedir en la calle	30,8	225,6 €
Prestación social (pensión, ayuda)	26,9	312,6 €
Ayuda de la familia/amistades	3,8	100 €
Ayuda de una asociación	3,8	80 €

Distribución del gasto

Cuando se dispone de ingresos, gráfico 7.8, los gastos se distribuyen de la siguiente manera:

- Las partida más importante se destina a la comida.
- Entre los demás gastos el más destacado es la compra de droga; ropa, bebida y tabaco se reparten el resto de gastos.

Gráfico 7.8. Distribución del gasto principal realizado por las personas sin hogar-perfil 4

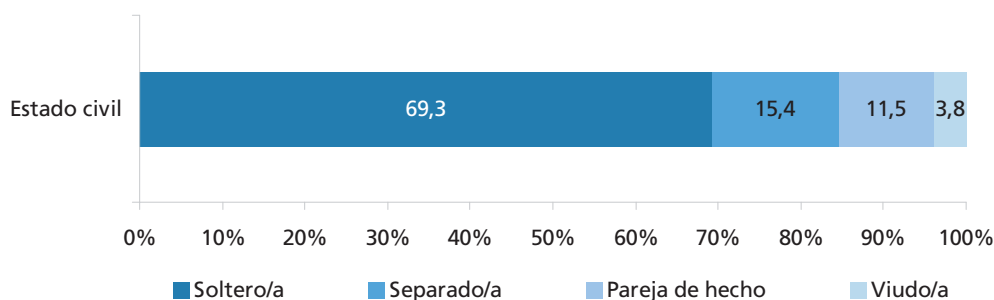


La familia y los vínculos sociales

Situación actual

Casi siete de cada diez son personas solteras y el total de quienes tienen pareja viven con ella, gráfico 7.9. No obstante, los porcentajes son anecdóticos dado el número total de estas personas.

Gráfico 7.9. Estado civil de las personas sin hogar-perfil 4.

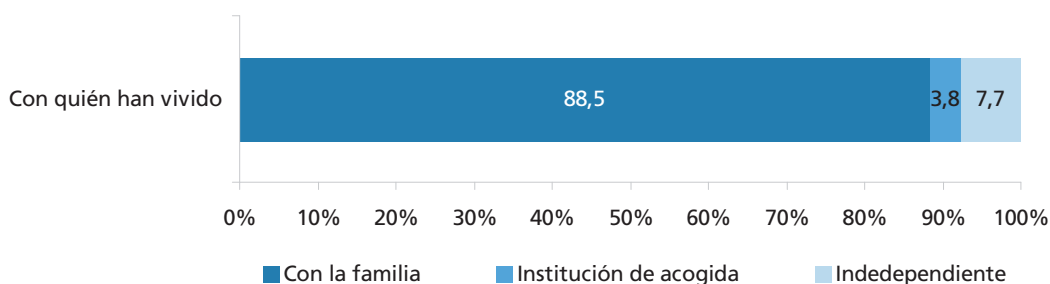


El 30,8% de estas personas tiene hijos e hijas pero ninguna vive con ellos/as.

La vida hasta la mayoría de edad

Casi nueve de cada diez de estas personas han vivido con su familia de origen la mayor parte del tiempo hasta la mayoría de edad, gráfico 7.10.

Gráfico 7.10. Dónde han vivido la mayor parte del tiempo hasta la mayoría de edad las personas sin hogar-perfil 4.



Aunque todas estas personas han vivido algún año con su familia biológica, hay personas que también han vivido en instituciones de acogida (7,7%), que se fueron de casa a vivir a la calle (15,4%) o se independizaron económicamente (7,7%).

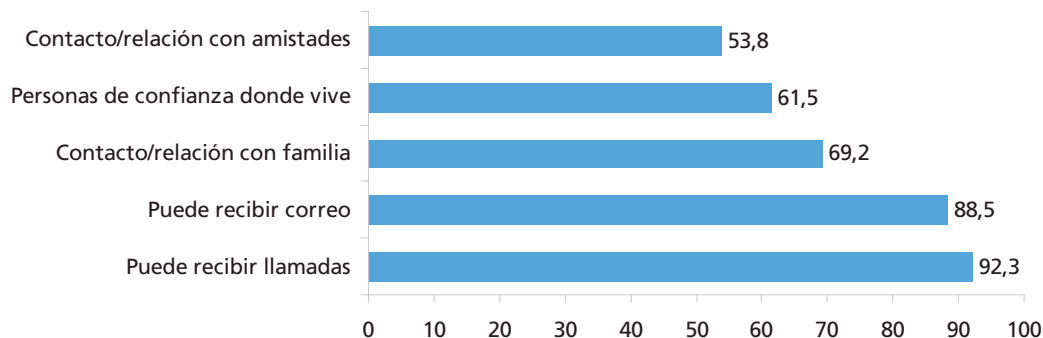
Relaciones familiares y sociales

Respecto de las relaciones con familia y amistades, gráfico 7.11, lo más reseñable es que:

- Aproximadamente siete de cada diez tienen contacto con su familia.
- Más de la mitad de estas personas se relacionan con amistades y, en mayor proporción, dicen tener personas de confianza en su entorno.

- Casi nueve de cada diez personas pueden recibir correo y un 92,3% también llamadas telefónicas, normalmente a los recursos a los que acuden o a un teléfono móvil.

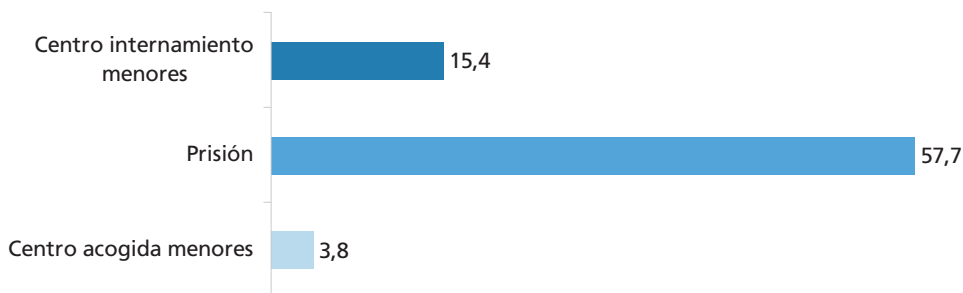
Gráfico 7.11. Indicadores de relaciones familiares y sociales de las personas sin hogar-perfil 4



Relación con la justicia

El 57,7% de estas personas ha estado en prisión, gráfico 7.12, y, aunque en menor proporción, también hay quienes han estado en centros de internamiento y de acogida de menores.

Gráfico 7.12. Situaciones de internamiento de las personas sin hogar-perfil 4



EL LUGAR DE RESIDENCIA

Situación de empadronamiento

El 65,4% de estas personas está empadronada, siendo Bilbao el municipio con la mayoría de estos empadronamientos, en concreto, el 88,2%, el resto se reparten entre Santurtzi y Hernani, cuadro 7.5.

Cuadro 7.5. Distribución de las personas sin hogar-perfil 4 empadronadas según municipio de empadronamiento.

MUNICIPIO	Porcentaje
BIZKAIA	
Bilbao	88,2%
Santurtzi	5,9%
GIPUZKOA	
Hernani	5,9%
Total	100%

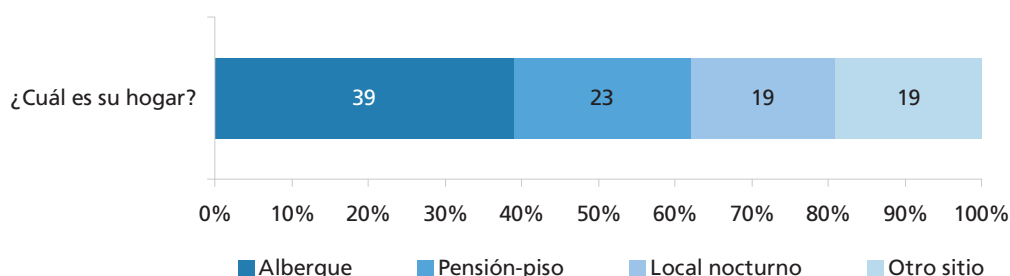
Entre las personas que no están empadronadas hay un 11,5% que no han querido señalar los motivos, otro 11,5% ha intentado empadronarse pero no lo ha conseguido y el 11,5% restante no lo ha intentado.

Vida diaria y concepto de hogar

Ocho de cada diez personas eligen Bilbao para hacer su vida diaria, el resto se reparten entre Barakaldo (7,7%), Santurtzi (3,8%) y Alonsotegi (7,7%).

La mayoría considera el albergue su hogar, gráfico 7.13. En la categoría *otro sitio* se incluyen como hogares: vehículos, casas de okupas y chabolas.

Gráfico 7.13. ¿Cuál es para las personas sin hogar-perfil 4 su hogar?



Seguridad personal

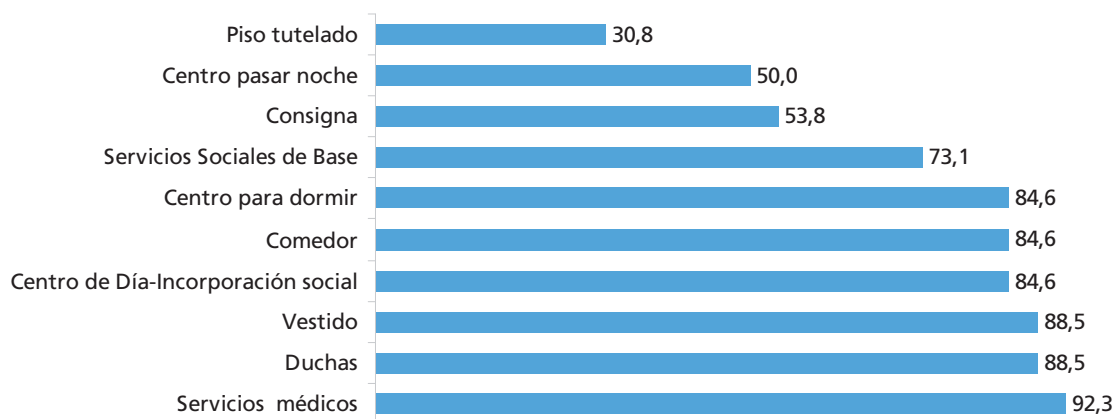
En relación con su seguridad personal, cuadro 7.6, se observa que estas personas sufren en la calle una situación de mayor inseguridad que en los recursos, destacando los porcentajes de quienes han sido víctimas de delitos o agresiones, especialmente fuera de los recursos.

Cuadro 7.6. Personas sin hogar-perfil 4 que han sido víctimas de delitos o agresiones

	Sí	No	Total
En recursos	42,3	57,7	100
Desde que está sin hogar	69,2	30,8	100

SERVICIOS Y RECURSOS UTILIZADOS

Gráfico 7.14. Servicios y recursos utilizados por las personas sin hogar-perfil 4 durante el último año

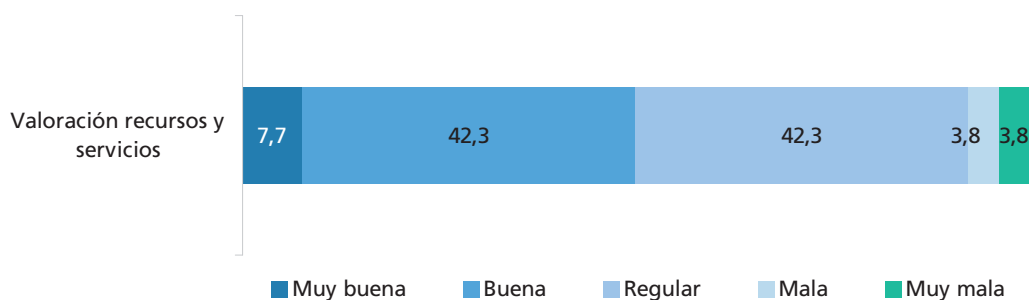


Del conjunto de recursos, gráfico 7.14, se observa un uso mayoritario de los servicios médicos, seguidos de las duchas y los servicios que proporcionan ropa. A pesar de que en este perfil ninguna persona considera que su casa es la calle, hay un 15,4% de estas personas que durante el último año no han usado ningún recurso de noche.

Valoración de los servicios y recursos

La valoración de estos recursos se polariza en dos respuestas: valoración buena y regular, ambas con un 42,3% de los casos, gráfico 7.15.

Gráfico 7.15. Valoración de los servicios y recursos usados por las personas sin hogar-perfil 4



Aspectos que generan insatisfacción

Los aspectos que generan insatisfacción, gráfico 7.16, como ocurre en otros perfiles son, en su mayoría, los referidos a los recursos seguidos a una gran distancia de los relativos a los equipos profesionales y a las propias personas usuarias.

Gráfico 7.16. Aspectos que generan insatisfacción en las personas sin hogar-perfil 4 descontentas con los servicios y recursos



Los aspectos concretos¹¹ que generan insatisfacción en cada uno de estos tres ámbitos citados son:

Equipos de profesionales...

- No comprenden la cultura de las personas de origen extranjero.
- No realizan adecuadamente su trabajo.

¹¹En este capítulo mencionamos únicamente los motivos de insatisfacción. Las explicaciones más profundas de cada uno son las mismas que se presentan en el apartado 2.4.3. por lo que remitimos a su lectura.

Recursos...

- Masificados y escasos.
- Faltan taquillas.
- Normas estrictas.
- Escasa calidad e higiene (albergue y comedores).

Personas usuarias...

- Malas relaciones entre personas usuarias.

8. PERFIL 5

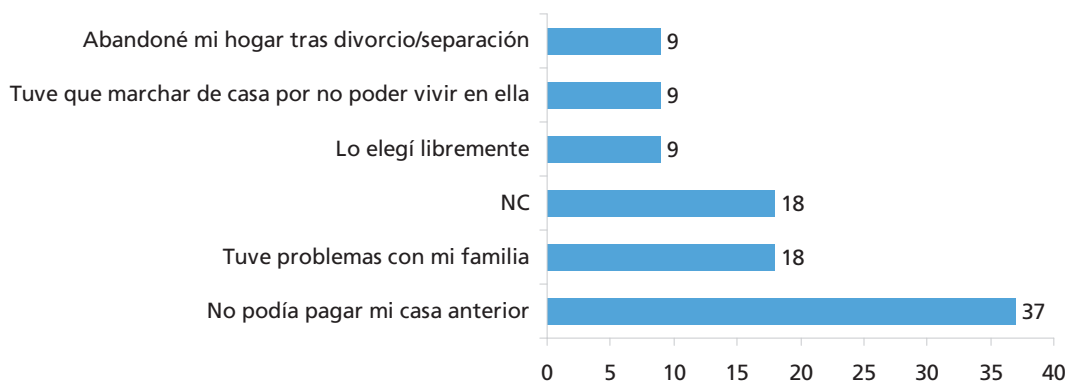
Este perfil representa el 5,5% de las personas sin hogar y está compuesto por personas de origen nacional y que tiene problemas de vivienda.

SIN HOGARISMO: POR QUÉ Y DESDE CUÁNDO

En cuanto a los motivos que explican la situación de sinhogarismo, gráfico 8.1, destaca que:

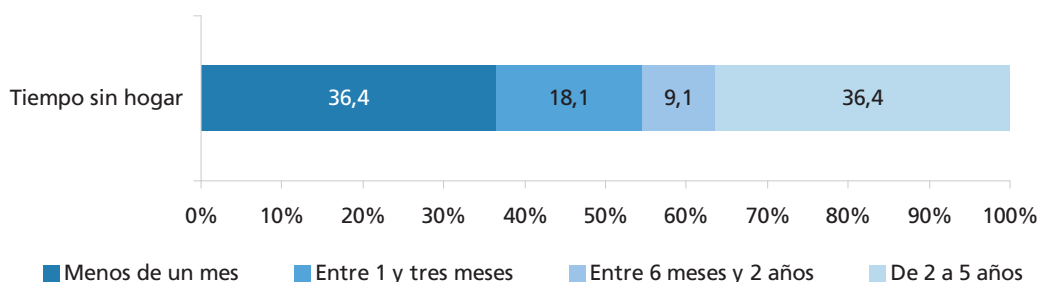
- La razón principal es, para cuatro de cada diez personas, no poder pagar su vivienda anterior, casi en la totalidad de los casos por falta de empleo y de ingresos.
- Los problemas con la familia han llevado al sinhogarismo a dos de cada diez de estas personas.

Gráfico 8.1. Motivos del sinhogarismo de las personas sin hogar-perfil 5



En cuanto al tiempo en situación de sin hogar, gráfico 8.2, se observan dos grandes grupos con el mismo porcentaje: aproximadamente cuatro de cada diez son *recién llegados* con una trayectoria de 1 a 3 meses, mientras que otros cuatro llevan ya más de cinco años en esta situación.

Gráfico 8.2. Tiempo en situación de sin hogar de las personas sin hogar-perfil 5



¿CÓMO SON ESTAS PERSONAS?

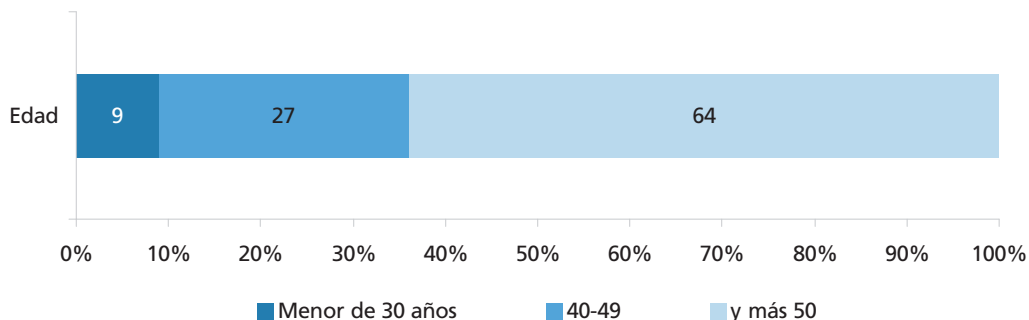
Sexo y edad

De su distribución por sexo destacamos que de cada diez personas más de ocho son hombres (81,8%) y casi dos son mujeres (18,2%), y por edad, gráfico 8.3, destacamos que:

- La edad media es de 54 años.

- El grueso de este perfil corresponde a las edades más avanzadas, las personas de 50 y más años. Lo que nos dibuja un perfil de persona que, en su mayoría, tras una trayectoria vital *normalizada* se ha visto abocada a esta situación fundamentalmente por dificultades económicas derivadas de la pérdida del empleo o del coste que supone una ruptura familiar.

Gráfico 8.3. Sexo y edad de las personas sin hogar-perfil 5



Provincia de origen

Aproximadamente la mitad de estas personas, el 45,4%, han nacido en Bizkaia, cuadro 8.1. El resto, 54,6%, son personas originarias de Cantabria, Andalucía, Madrid y Castilla-León.

Cuadro 8.1. Provincia de nacimiento de las personas sin hogar-perfil 5.

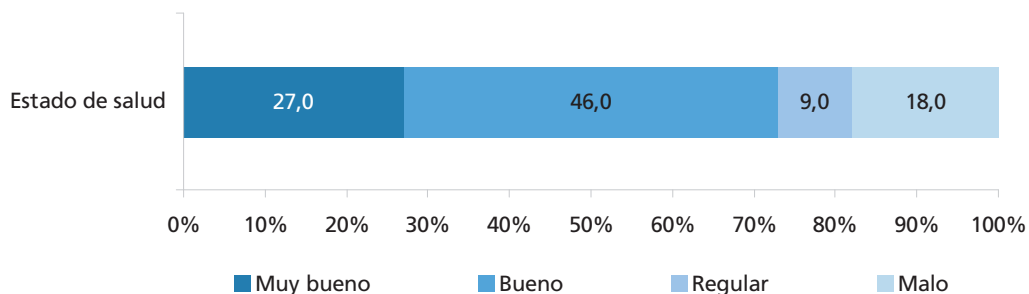
Comunidad Autónoma y provincia de nacimiento	Porcentaje
CAPV (Bizkaia)	45,4
Cantabria	9,1
Andalucía (Jaén) y Melilla	18,2
Madrid	9,1
Castilla-León (Palencia, León)	18,2
Total	100

La salud

El estado de salud y las enfermedades graves

El estado de salud de estas personas es claramente satisfactorio, gráfico 8.4. De cada diez personas aproximadamente cinco lo consideran bueno y para tres es muy bueno. Este hecho es un reflejo de un perfil que no se caracteriza por sus problemas personales sino por su dificultad para mantener una vivienda.

Gráfico 8.4. Valoración del estado de salud de las personas sin hogar-perfil 5



De hecho, la mayoría no padecen enfermedades graves o importantes; quienes sí las tienen, el 27,3% del total, señalan principalmente el VIH (33,3%), la discapacidad (33,3%) y los problemas respiratorios (33,3%). El hecho de que sea un perfil que no se asocia a problemas de consumos de alcohol o drogas se refleja en esta buena salud del colectivo.

Los consumos de alcohol y drogas

Y respecto a las situaciones de consumo de alcohol y drogas lo más destacado es la ausencia total de consumos. En concreto, el único que se produce es el del alcohol de manera esporádica, en un 36,3% de los casos.

Atención médica y tratamientos

En cuanto a los aspectos referidos a la atención médica lo más destacado en este perfil es que:

- El 90,9% de estas personas tienen Tarjeta Individual Sanitaria.
- Un 54,5% ha visitado al médico en los dos últimos meses.
- Un 18,2% ha estado ingresado en el hospital al menos una noche durante el último año.

Respecto de los tratamientos médicos que toman:

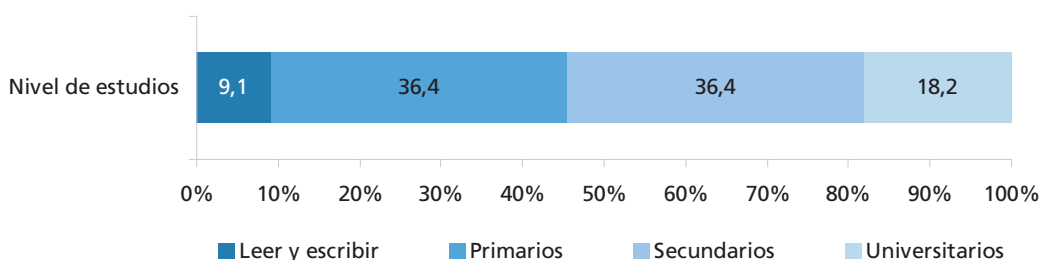
- El 36,4% no ha podido tomarse un tratamiento médico durante el último año por no tener un lugar adecuado donde poder hacerlo.
- Ninguna de estas personas están tomando o han tomado en los dos últimos meses medicación para dormir bien o estar tranquilas.

La formación

Estudios

Si nos fijamos en el nivel de estudios este perfil destaca el grado de formación primario y secundario, gráfico 8.5.

Gráfico 8.5. Nivel de estudios de las personas sin hogar-perfil 5



Ninguna de estas personas ha realizado actividades formativas durante el último año, quizá por varias razones: en primer lugar, el nivel ya alcanzado, en segundo lugar, la edad del grupo, recordemos que la media es de 54 años, con escasas posibilidades reales de inserción laboral lo que les aleja de la formación como factor de empleabilidad. También resulta reseñable que es un perfil de origen nacional y, como ya indicábamos en el Capítulo II, estas personas no se corresponden con el perfil de estudiante de este tipo de formación.

Idiomas

En cuanto al dominio de idiomas, además del castellano, el conocimiento del euskera divide al perfil en dos grupos: quienes lo dominan muy bien (27,3%) y quienes no saben nada o muy poco (72,7%) que son la mayoría.

La situación económica

Relación con el empleo

En cuanto a los aspectos referidos al empleo lo más destacado es observar la trayectoria mayoritaria en situación de empleo a lo largo de su vida que, nuevamente nos dibuja un perfil de persona que ha llegado al sinhogarismo tras una vida *normalizada*, cuadro 8.2.:

Cuadro 8.2. Características en relación con el empleo de las personas sin hogar-perfil 5

	%
No tienen empleo	90,9
Ha tenido alguna vez un empleo de más de 6 meses	81,8
Busca empleo	27,3
No busca empleo, porque...	72,7
...tiene una enfermedad	28,6
Disponer de suficientes ingresos	14,3
Ser jubilado / pensionista	42,9
Tener ya trabajo	14,3

Ingresos económicos

En cuanto a los ingresos recibidos en el último mes, cuadro 8.3, lo más destacado es que:

- Estas personas sólo disponen de dos tipos de fuentes de ingresos: prestaciones sociales y pequeños trabajos esporádicos.
- La prestación social es la fuente de ingreso más habitual (54,5%) y también la que más dinero genera.

Cuadro 8.3. Fuentes de ingresos y cuantía percibida por las personas sin hogar-perfil 5 que han tenido algún ingreso en el último mes

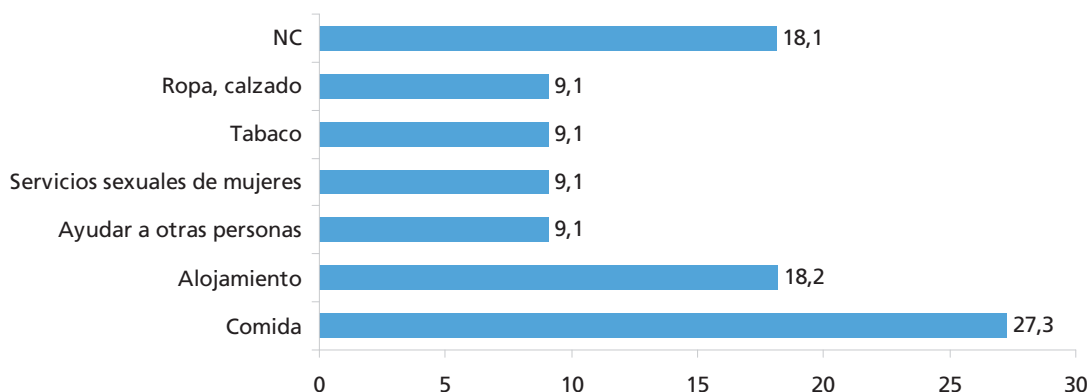
Fuente de ingreso	% que lo tiene	Cuantía
Pequeños trabajos esporádicos	18,2%	80 €
Prestación social (pensión, ayuda)	54,5%	542,7 €

Distribución del gasto

¿Cómo distribuyen el gasto estas personas cuándo disponen de ingresos?, gráfico 8.6:

- La partida más importante de gasto es la comida.
- A cierta distancia se sitúa el alojamiento y con menores porcentajes el resto de gastos.

Gráfico 8.6. Distribución del gasto principal realizado por las personas sin hogar-perfil 5

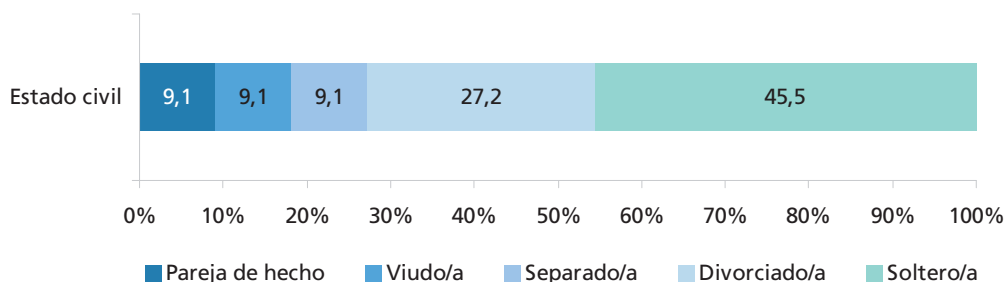


La familia y los vínculos sociales

Situación actual

Ninguna de estas personas está casada en estos momentos y casi la mitad permanecen solteras, gráfico 8.7. Aproximadamente cuatro de cada diez son personas separadas o divorciadas, lo que refleja la importancia que tienen en este perfil las personas con rupturas de parejas que, por este motivo principal o por este motivo añadido a otros, termina sin hogar.

Gráfico 8.7. Estado civil de las personas sin hogar-perfil 5

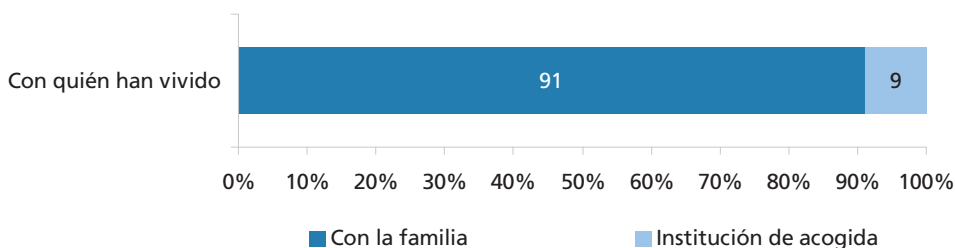


Además sabemos que:

- Todas las personas que tienen pareja de hecho viven con su pareja.
- Un 63,6% de estas personas tiene hijos e hijas pero ninguna vive con ellos/as.

La vida hasta la mayoría de edad

Gráfico 8.8. Dónde han vivido la mayor parte del tiempo hasta la mayoría de edad las personas sin hogar-perfil 5



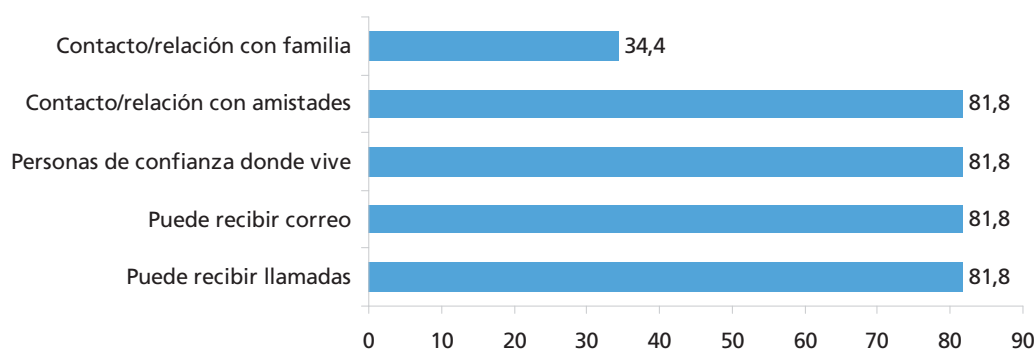
Hasta alcanzar la mayoría de edad el 91% ha vivido la mayor parte del tiempo con su familia biológica, gráfico 8.8, el resto ha pasado la mayoría de este periodo en una institución de acogida.

Aún así, todas las personas han vivido al menos algún año con su familia de origen, un 9,1% ha vivido algún año en una institución de acogida y otro 9,1% se independizó económicamente antes de la mayoría de edad y se fue de casa.

Relaciones familiares y sociales

En cuanto a las relaciones con familia y amistades, gráfico 8.9, lo más destacado es que el contacto con la familia es el menos frecuente con diferencia. Recordemos que tres de cada diez personas están en esta situación de sinhogarismo por motivos relacionados con la familia (problemas con ella o rupturas familiares).

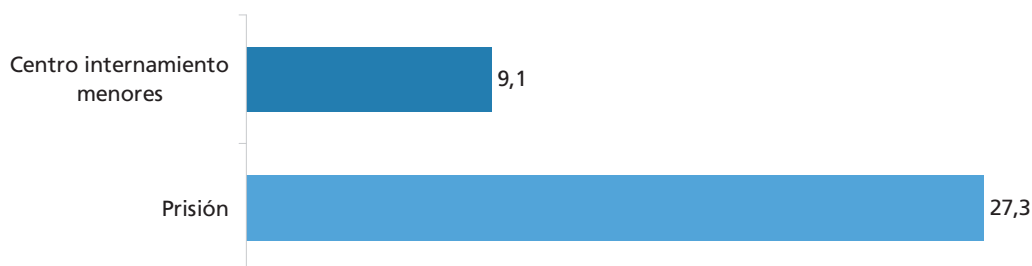
Gráfico 8.9. Indicadores de relaciones familiares y sociales de las personas sin hogar-perfil 5



Relación con la justicia

En cuanto a la relación de estas personas con la justicia, gráfico 8.10, se observa que aproximadamente tres de cada diez personas han estado en prisión y una en un centro de internamiento de menores.

Gráfico 8.10. Situaciones de internamiento de las personas sin hogar-perfil 5



EL LUGAR DE RESIDENCIA

Situación de empadronamiento

Casi la totalidad de estas personas, en concreto un 90,9%, está empadronada; el 9,1% restante no ha querido responder a esta cuestión. Bilbao es el municipio de mayor número de empadrona-

mientos, en concreto el 80% de los casos, el resto se reparten entre Zalla y Amorebieta, cuadro 8.4.

Cuadro 8.4. Distribución de las personas sin hogar-perfil 5 empadronadas según municipio de empadronamiento

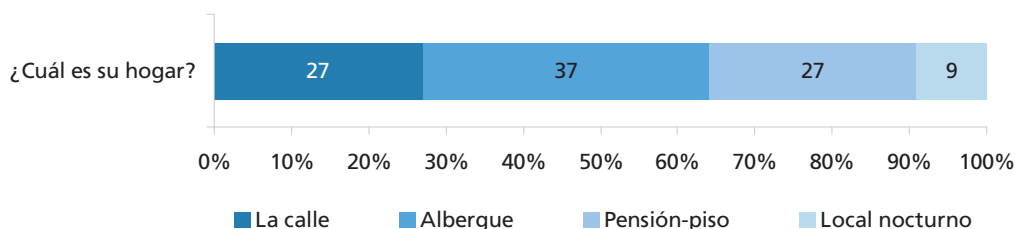
MUNICIPIO	
BIZKAIA	
Bilbao	80%
Zalla	10%
Amorebieta	10%
Total	100%

Vida diaria y concepto de hogar

Independientemente de dónde estén empadronadas, casi la totalidad de estas personas hacen su vida diaria en Bilbao, excepto un 9,1% que se ubica en Getxo.

En cuanto al sitio que consideran su hogar, gráfico 8.11, es el albergue el espacio más identificado con este concepto.

Gráfico 8.11. ¿Cuál es para las personas sin hogar-perfil 5 su hogar?



Seguridad personal

Finalmente, en cuanto a su seguridad personal, cuadro 8.5, vemos que es un perfil que no es, en su gran mayoría, víctima de delitos o agresiones, ni en la calle ni en los recursos.

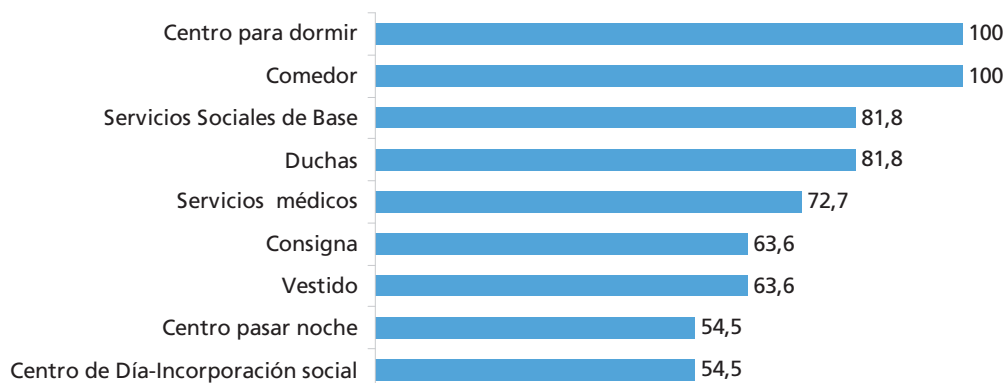
Cuadro 8.5. Personas sin hogar-perfil 5 que han sido víctimas de delitos o agresiones.

	Sí	No	Total
En recursos	9,1	90,9	100
Desde que está sin hogar	18,2	81,8	100

SERVICIOS Y RECURSOS UTILIZADOS

Lo más destacado del uso de recursos en este perfil, gráfico 8.12, es que todas estas personas han usado en el último año recursos para dormir (albergues y pensiones) y el servicio de comedor. Sin embargo, los centros para pasar la noche son de uso minoritario (muchas de estas personas cuentan que las personas de origen extranjero los han copado) y nadie ha estado en un piso tutelado.

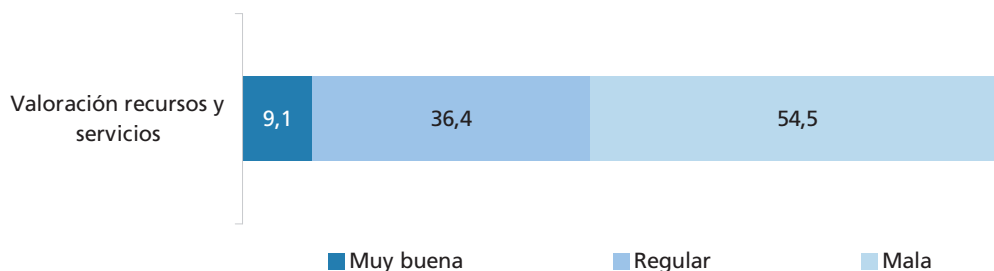
Gráfico 8.12. Servicios y recursos utilizados por las personas sin hogar-perfil 5 durante el último año



Valoración de los servicios y recursos

¿Cómo se valoran estos recursos? La valoración realizada refleja un perfil mayoritariamente descontento con estos recursos y servicios, gráfico 8.13.

Gráfico 8.13. Valoración de los servicios y recursos usados por las personas sin hogar-perfil 5.



Aspectos que generan insatisfacción

En cuanto a los aspectos que generan insatisfacción, gráfico 8.14, para nueve de cada diez personas son los referidos a los recursos los que mayor descontento provocan, el resto son los relativos a los equipos profesionales y no existe ningún descontento en cuanto a aspectos referidos a las propias personas usuarias.

Gráfico 8.14. Aspectos que generan insatisfacción en las personas sin hogar descontentas con los servicios y recursos



En concreto, los aspectos concretos¹² que son motivo de insatisfacción en cada uno de los ámbitos citados son:

Equipos de profesionales...

- Son discrecionales en el trato.

Recursos...

- Masificados y escasos.
- Escasa calidad e higiene (comedores y albergue).
- Excluyentes en sus servicios con las personas de origen nacional.
- Normas estrictas.
- Poca vigilancia.

¹²En este capítulo mencionamos únicamente los motivos de insatisfacción. Las explicaciones más profundas de cada uno son las mismas que se presentan en el apartado 2.4.3. por lo que remitimos a su lectura.

9. PERFIL 6

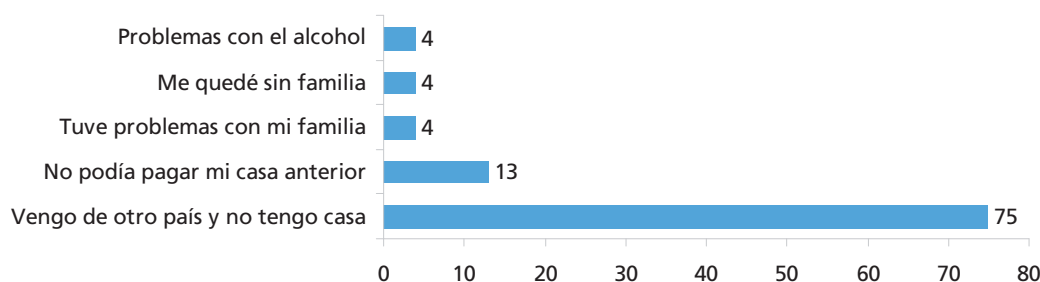
El perfil 6 supone el 12% del total de personas sin hogar y está constituido por personas de origen extranjero, que tiene problemas de vivienda y considera que su casa es la calle.

SIN HOGARISMO: POR QUÉ Y DESDE CUÁNDO

Los motivos que explican la situación de sinhogarismo en este perfil, gráfico 9.1, son:

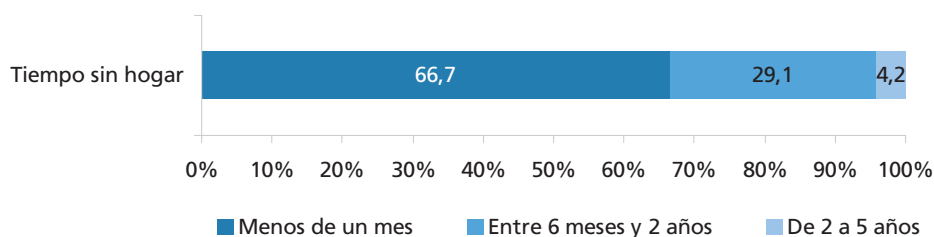
- La gran mayoría de los casos, el venir de otro país y no tener aquí un lugar para vivir.
- Del resto de razones destaca el no poder pagar la vivienda en la que residían estas personas.

Gráfico 9.1. Motivos del sinhogarismo de las personas sin hogar-perfil 6



Casi siete de cada diez personas de este perfil, en concreto un 66,7%, lleva en situación de sin hogar entre 1 y 3 meses gráfico 9.2, destacando que no hay trayectorias muy largas en la calle, al menos de más de cinco años. Estamos, por tanto, ante un perfil de reciente entrada al sinhogarismo.

Gráfico 9.2. Tiempo en situación de sin hogar de las personas sin hogar-perfil 6



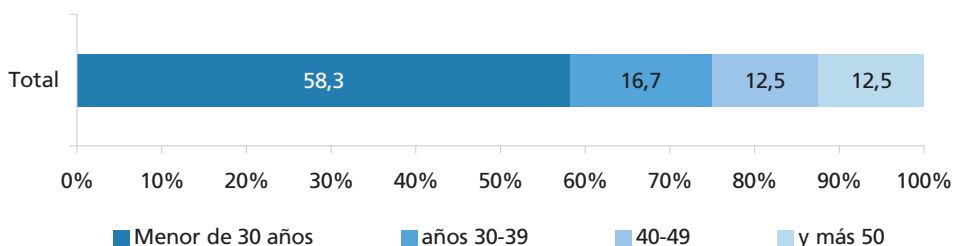
¿CÓMO SON ESTAS PERSONAS?

Sexo y edad

En cuanto a su distribución por sexo, todos los componentes de este perfil son hombres, y por edad, gráfico 9.3, lo más destacado es que:

- Todos los componentes de este perfil son hombres.
- La edad media es de 30 años.
- Aproximadamente seis de cada diez son menores de 30 años.

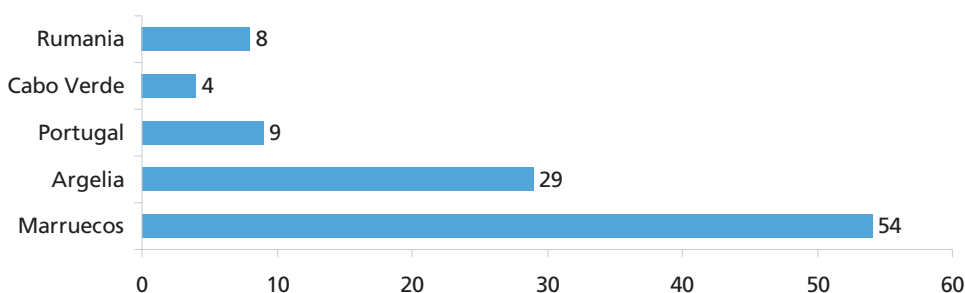
Gráfico 9.3. Sexo y edad de las personas sin hogar-perfil 6



País de origen y situación documental

Aunque el origen es variado se observan, como en algún otro perfil, dos grupos mayoritarios, en este caso de la zona del Magreb: personas nacidas en Marruecos y en Argelia, gráfico 9.4.

Gráfico 9.4. País de origen de las personas sin hogar-perfil 6



Aunque llevan un tiempo medio en España de 3 años y medio, la mayoría se encuentra en situación irregular, en concreto, un 79,2%, cuadro 9.1.

Entre los motivos que explican la situación irregular encontramos en casi la totalidad de casos el hecho de haber entrado al país sin autorización y no haber podido regularizar su situación a pesar del tiempo pasado desde su entrada.

Cuadro 9.1. Situación documental y motivos de situación irregular de las personas sin hogar -perfil 6

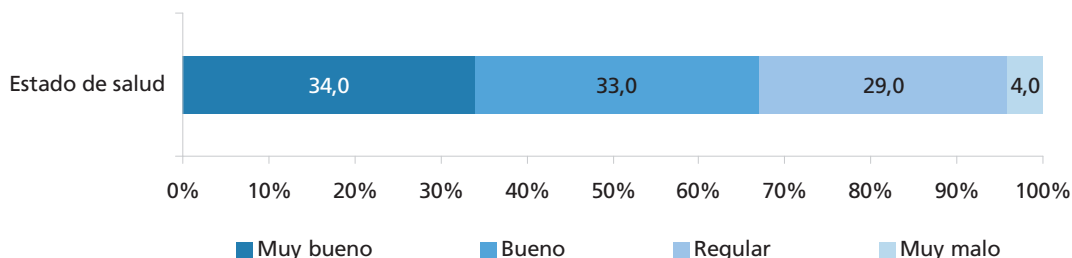
Situación documental	
Nacionalidad española	4,2
Nacionalidad de un país de la Unión Europea	8,2
Autorización de residencia permanente	4,2
Autorización de residencia temporal	4,2
Situación irregular	79,2
Total	100
Motivos de situación irregular	
Entrada sin autorización y no regularizada	94,7
No renovación del permiso de trabajo	5,3
Total	100

La salud

El estado de salud y las enfermedades graves

La percepción mayoritaria de la salud es positiva, gráfico 9.5, destacando que casi siete de cada diez creen que su salud es buena o muy buena. Este indicador es un reflejo de que estamos ante un perfil de persona joven sin deterioro físico o psicológico y sin consumos importantes de sustancias como alcohol o drogas.

Gráfico 9.5. Valoración del estado de salud de las personas sin hogar-perfil 6



De hecho, sólo un 20,8% tiene alguna enfermedad grave o importante, que, a diferencia de otros perfiles, no son ni el VIH ni la hepatitis. En este caso nos encontramos con personas que padecen: asma (20%), discapacidad (40%), cáncer (20%) o problemas renales (20%).

Los consumos de alcohol y drogas

Y también, a diferencia de otros perfiles, en este caso no hay consumos de alcohol y drogas, excepto el del alcohol de manera esporádica en un 16,7% de los casos. La presencia mayoritaria en este perfil de chicos jóvenes de religión musulmana y valores muy arraigados para rechazar los consumos de alcohol y drogas es un factor explicativo de esta ausencia de consumos. Muchas de estas personas ante esta pregunta respondían "yo no consumo nada, soy musulmán y soy deportista". Una vida sana y sin consumos es un factor importante en su escala de valores.

Atención médica y tratamientos

En cuanto a la atención médica destaca que:

- El 33,3% tiene Tarjeta Individual Sanitaria.
- El 37,5% ha visitado al médico en los dos últimos meses.
- El 16,7% ha estado ingresado al menos una noche en el hospital durante el último año.

De los tratamientos médicos destaca que:

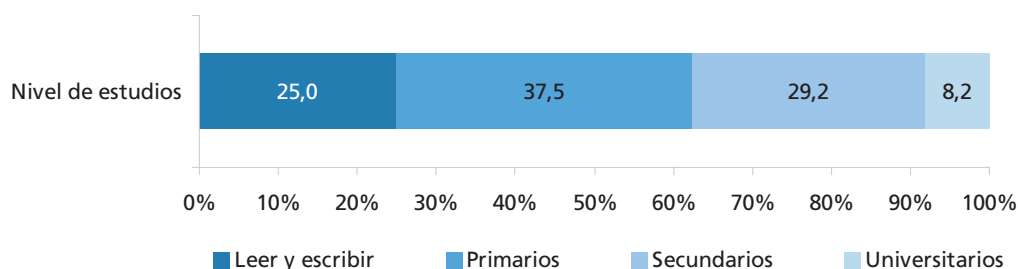
- El 16,7% no ha podido tomarse un tratamiento médico durante el último año por no tener un lugar adecuado donde hacerlo.
- Ninguna de estas personas ha tomado durante el último mes medicación para dormir bien o estar tranquilas.

La formación

Estudios

Es un perfil de contrastes en cuanto al nivel de estudios, de cada diez personas aproximadamente cuatro sólo sabe leer y escribir pero, una tiene estudios universitarios, gráfico 9.6.

Gráfico 9.6. Nivel de estudios de las personas sin hogar-perfil 6



Ninguna de estas personas ha conseguido homologar aquí sus estudios.

Sin embargo, un 62,5% ha tomado parte en algún tipo de formación durante el último año.

Idiomas

De las dos lenguas oficiales de nuestra Comunidad Autónoma, como ocurre en todos los perfiles, es mayor el dominio del castellano que del euskera, de hecho, podemos decir que nadie puede hablar una mínima conversación en euskera, mientras que sí hay un mayor dominio del castellano, cuadro 9.2.

Sin embargo, para ser un grupo de personas con una estancia media de 3 años y medio en España, resulta notorio que más de la mitad no dominen el castellano (si sumamos quienes lo hablan mal, muy mal o no saben nada).

Cuadro 9.2. Nivel de conocimiento de idiomas de las personas sin hogar-perfil 6

Nivel de conocimiento	Euskara	Castellano
Muy Bueno o Bueno	-	29,1
Regular	-	16,7
Muy malo o Malo	16,7	45,9
No sabe nada	83,3	8,3
Total	100	100

El resto de idiomas en que se expresan estas personas son, por orden de conocimiento:

- Árabe: 70,8%
- Francés: 16,7%
- Bereber: 12,5%
- Portugués: 8,3%
- Rumano: 8,3%

La situación económica

Relación con el empleo

En cuanto a los aspectos referidos al empleo, cuadro 9.3, lo más destacado es:

Cuadro 9.3. Características en relación con el empleo de las personas sin hogar-perfil 6

	%
No tienen empleo	100
Ha tenido alguna vez un empleo de más de 6 meses	33,3
Busca empleo	54,2
No busca empleo, porque...	45,8
...tiene una enfermedad	9,1
No tiene papeles	81,8
No habla bien castellano	9,1

Ingresos económicos

De los ingresos recibidos en el último mes, cuadro 9.4, destaca que:

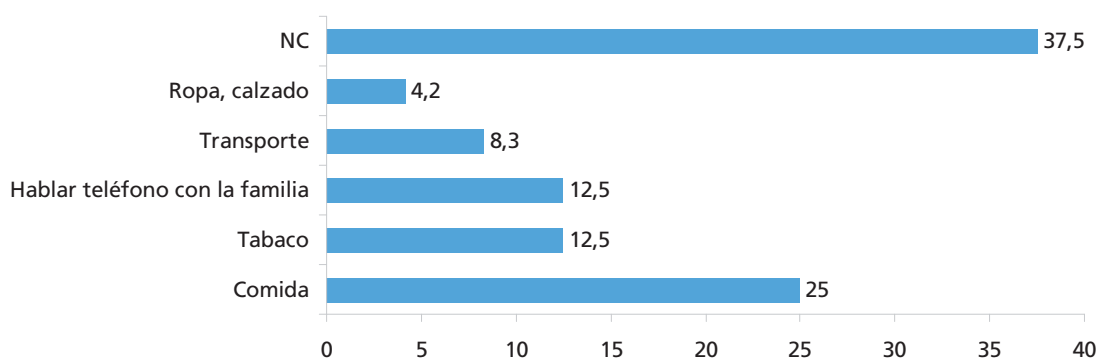
- Los ingresos más habituales son los pequeños trabajos esporádicos y la ayuda de la red informal.
- Aún así, son muy bajos los porcentajes de quienes disponen de algún ingreso y las cantidades percibidas también son relativamente escasas.

Cuadro 9.4. Fuentes de ingresos y cuantía percibida por las personas sin hogar-perfil 6 que han tenido algún ingreso en el último mes

Fuente de ingreso	% que lo tiene	Cuantía
Pequeños trabajos esporádicos	12,5	97,5 €
Pedir en la calle	4,2	No contestan
Prestación social (pensión, ayuda)	8,3	160 €
Ayuda de la familia/amistades	12,5	5 €
Ayuda de una asociación	4,2	240 €

Distribución del gasto

Gráfico 9.7. Distribución del gasto principal realizado por las personas sin hogar-perfil 6.



En cuanto a la distribución del gasto cuando se dispone de ingresos, gráfico 9.7, lo más destacado es que el porcentaje mayoritario corresponde a quienes no quieren contestar, 37,5%. Para el resto de personas:

- Las partida más importante de gasto es la comida.
- Del resto de gastos los más destacados son la compra del tabaco y hablar por teléfono con la familia.

La familia y los vínculos sociales

Situación actual

En cuanto a su estado civil, este perfil se divide en dos grupos: una gran mayoría son solteros - 91,7% - y el resto, 8,3%, divorciados.

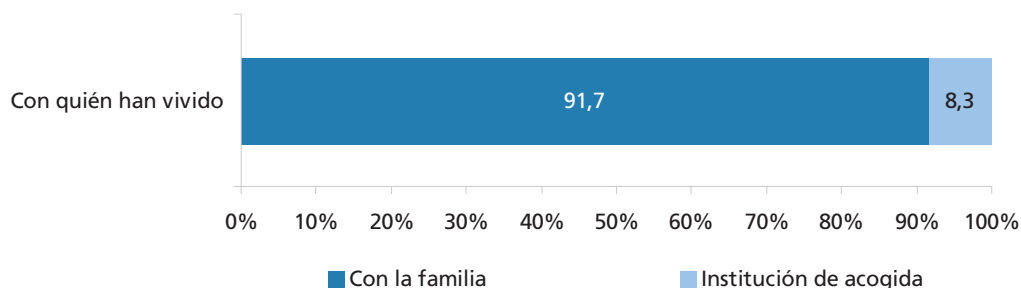
Un 20,8% de estas personas tiene hijos e hijas pero ninguna vive con ellos/as.

La vida hasta la mayoría de edad

Casi la totalidad de estas personas, en concreto el 91,7%, ha vivido con su familia de origen la mayor parte del tiempo hasta la mayoría de edad, gráfico 9.8.

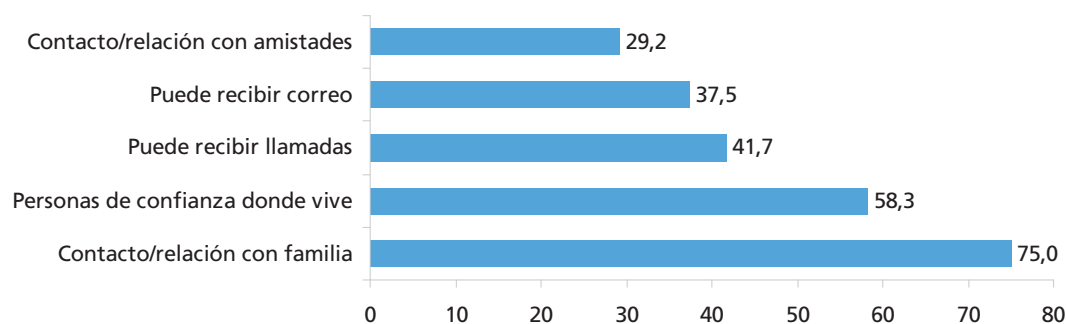
Sin embargo, también hay personas que durante esta época han vivido en más de un entorno, así: el 83,3% ha vivido algún año con su familia y un 8,3% en un centro de acogida.

Gráfico 9.8. Dónde han vivido la mayor parte del tiempo hasta la mayoría de edad las personas sin hogar-perfil 6



Relaciones familiares y sociales

Gráfico 9.9. Indicadores de relaciones familiares y sociales de las personas sin hogar-perfil 6



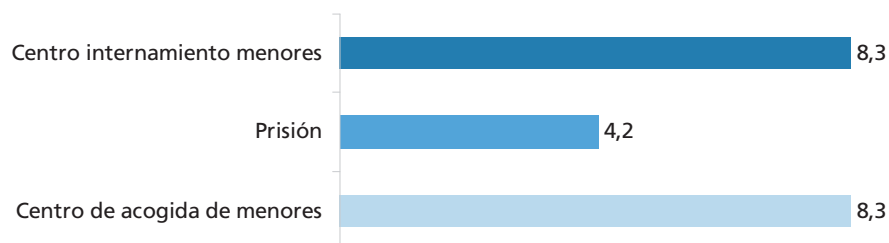
De las relaciones con familia y amistades, gráfico 9.9, lo más destacable es que:

- El 75% tiene contacto con su familia, en mayor proporción que con amistades.
- Algo más de la mitad de estas personas tienen personas de confianza en su entorno.
- Poder recibir correo o llamadas telefónicas sólo es posible para un 37,5% y 41,7% de personas respectivamente.

Relación con la justicia

Dentro de este grupo son muy bajos los porcentajes de quienes han estado en alguna institución, gráfico 9.10, entre las cuales los centros de acogida e internamiento de menores han sido los más frecuentes.

Gráfico 9.10. Situaciones de internamiento de las personas sin hogar-perfil 6



EL LUGAR DE RESIDENCIA

Situación de empadronamiento

A diferencia de otros perfiles, lo que destaca en éste en cuanto a la situación de empadronamiento es que la mayoría de estas personas, un 58,3% no está empadronada, a pesar de llevar una media de 3 años y medio en el país. De entre estas personas, la inmensa mayoría (92,8%) lo ha intentado pero aún no lo ha logrado, el resto (7,2%) no lo ha intentado.

Entre quienes sí los están (41,7%), los empadronamientos se reparten entre Bilbao y otros municipios fuera de la CAPV a partes iguales, además de los casos empadronados en Amorebieta y Mungia, cuadro 9.5.

Cuadro 9.5. Distribución de las personas sin hogar-perfil 6 empadronadas según municipio de empadronamiento

Municipio	Número de personas
BIZKAIA	
Bilbao	40
Amorebieta	10
Mungia	10
OTRO MUNICIPIO FUERA DE LA CAPV	40
Total	100

Vida diaria y concepto de hogar

Independientemente de su lugar de empadronamiento, la gran mayoría elige Bilbao para hacer su vida diaria (95,8%), excepto un 4,2% que se decanta por Barakaldo. Todas estas personas consideran que su hogar es la calle.

Seguridad personal

En relación con su seguridad personal, cuadro 9.6, destaca que el porcentaje de personas que han sido víctimas de delitos y agresiones desde que se encuentran sin hogar es mayor, casi más del doble, de quienes han sufrido estos actos dentro de los recursos.

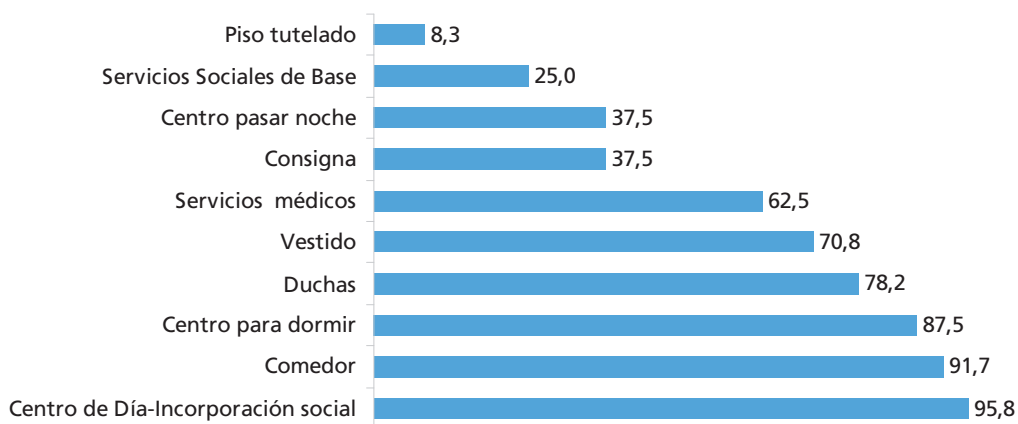
Cuadro 9.6. Personas sin hogar-perfil 6 que han sido víctimas de delitos o agresiones

	Sí	No	Total
En recursos	12,5	87,5	100
Desde que está sin hogar	29,2	70,8	100

SERVICIOS Y RECURSOS UTILIZADOS

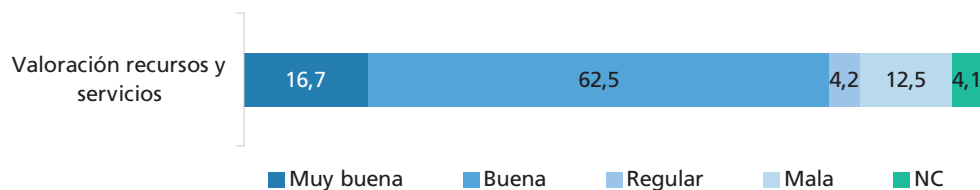
Del conjunto de recursos, gráfico 9.11, se observa un uso mayoritario de las duchas y de los centros diurnos, seguidos del servicio de comedor. Ninguna de estas personas ha usado un servicio de consignas. Destaca asimismo que la cuarta parte de estas personas no ha usado ningún recurso de noche en el último año.

Gráfico 9.11. Servicios y recursos utilizados por las personas sin hogar-perfil 6 durante el último año



Valoración de los servicios y recursos

Gráfico 9.12. Valoración de los servicios y recursos usados por las personas sin hogar-perfil 6



¿Cómo se valoran estos recursos? Casi ocho de cada diez realizan una valoración positiva (buena o muy buena), gráfico 9.12.

Aspectos que generan insatisfacción

Sin embargo, a pesar de las buenas valoraciones, hay aspectos que generan insatisfacción, todos ellos referidos a los recursos y servicios, mientras que no hay críticas respecto de los equipos de profesionales ni de las personas usuarias. En concreto, los aspectos¹³ que generan esta insatisfacción son:

Recursos...

- Masificados y escasos.
- Normas estrictas.
- Escasas ayudas económicas.

¹³En este capítulo mencionamos únicamente los motivos de insatisfacción. Las explicaciones más profundas de cada uno son las mismas que se presentan en el apartado 2.4.3. por lo que remitimos a su lectura.

10. PERFIL 7

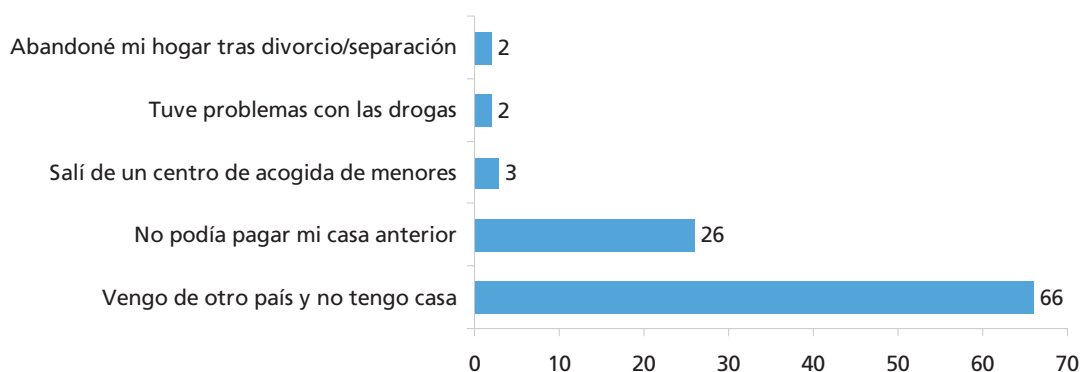
Este perfil responde al 20,5% de las personas sin hogar. Se caracterizan por ser de nacionalidad extranjera, tener problemas de vivienda y no consideran que su casa sea la calle.

SIN HOGARISMO: POR QUÉ Y DESDE CUÁNDO

Las razones que explican la situación de sinhogarismo en este perfil, gráfico 10.1, son:

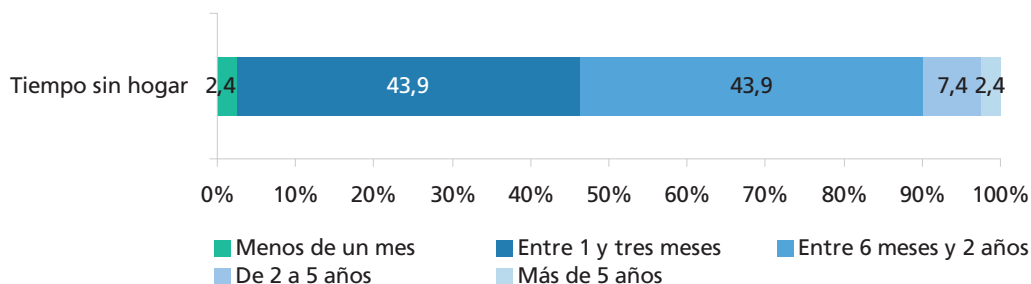
- En la mayoría de los casos, venir de un país extranjero y no disponer aquí de una casa.
- Otra razón de importancia es no poder pagar la vivienda anterior cuando se disponía de ella.

Gráfico 10.1. Motivos del sinhogarismo de las personas sin hogar-perfil 7



Casi nueve de cada diez personas de este perfil, en concreto el 87,8%, lleva en situación de sin hogar entre un mes y dos años, gráfico 10.2, la mitad de las cuales se encuentran en el intervalo de uno a seis meses, por lo que podemos hablar de un perfil de personas *recientes* en el fenómeno del sinhogarismo, que han llegado a nuestro país y no han encontrado un lugar donde vivir.

Gráfico 10.2. Tiempo en situación de sin hogar de las personas sin hogar-perfil 7



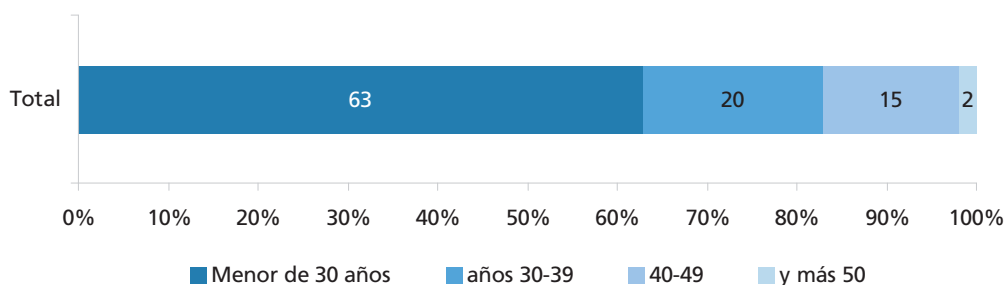
¿CÓMO SON ESTAS PERSONAS?

Sexo y edad

En cuanto a su distribución por sexo y edad, gráfico 10.3, lo más notorio es que:

- Casi todas las personas que integran este perfil son hombres, 97,8%. Son mujeres el 2,4% restante.
- La edad media es de 28 años, el perfil más joven.
- Aproximadamente seis de cada diez son menores de 30 años y sólo un 2,4% tiene 50 años o más.

Gráfico 10.3. Edad de las personas sin hogar-perfil 7

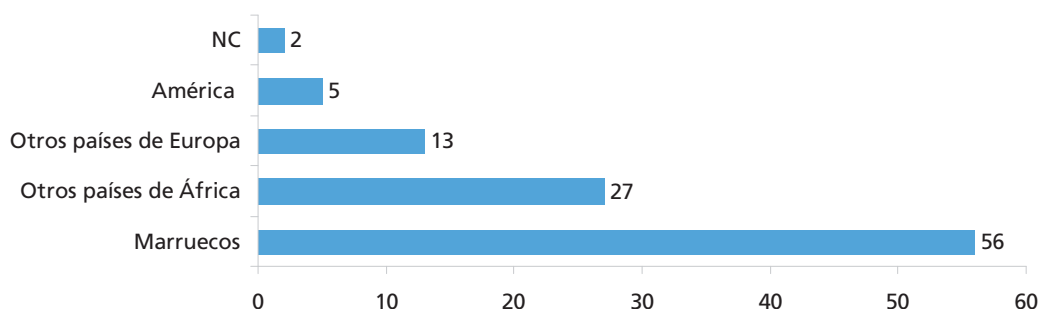


País de origen y situación documental

A pesar del origen variado en este perfil es mayoritaria la presencia de personas nacidas en Marruecos, gráfico 10.4. Del resto de procedencias los países de origen concretos son:

- América: Bolivia y República Dominicana.
- Otros países de África: Guinea Bissau, Senegal, Argelia, Sahara y Angola.
- Europa: Croacia, Portugal y Rumanía.

Gráfico 10.4. País de origen de las personas sin hogar-perfil 7



En cuanto al tiempo que llevan en España, la media se sitúa en 2 años y medio.

Respecto de la situación documental el grueso del perfil son personas en situación irregular (el 80,6%), cuadro 10.1. El motivo principal que explica esta situación irregular es el haber entrado al país sin autorización.

Todos estos datos refuerzan la idea de que estamos ante un perfil de persona extranjera - normalmente un chico joven - que recalca en nuestro país de manera ilegal y, al no disponer de vivienda ni de empleo, termina en situación de sin hogar aunque, en el caso concreto de este perfil su referencia de hogar no sea la calle.

Cuadro 10.1. Situación documental y motivos de situación irregular de las personas sin hogar -perfil 7

Situación documental	
Nacionalidad española	7,3
Nacionalidad de un país de la Unión Europea	7,3
Autorización de residencia permanente	2,4
Autorización de residencia temporal	2,4
Situación irregular	80,6
Total	100

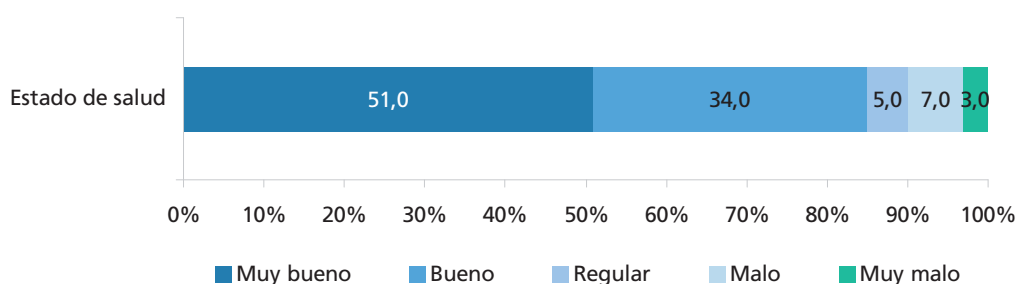
Motivos de situación irregular	
Entrada sin autorización y no regularizada	81,8
No renovación del permiso de trabajo	6,1
Entró como turista y se quedó	6,1
Entró como estudiante y se quedó	3
Entró como menor de edad y no se ha regularizado	3
Total	100

La salud

El estado de salud y las enfermedades graves

La percepción mayoritaria de la salud es positiva, gráfico 10.5, ya que para ocho de cada diez es buena o muy buena, como reflejo de un perfil de personas jóvenes sin consumos de drogas y alcohol ni enfermedades importantes.

Gráfico 10.5. Valoración del estado de salud de las personas sin hogar-perfil 7



De hecho, ocho de cada diez no tienen ninguna enfermedad grave o importante. Entre quienes sí las tienen (19,5%) las más frecuentes son la hepatitis, los derrames cerebrales y la discapacidad. El conjunto de estas enfermedades, por orden de prevalencia son las siguientes:

- Hepatitis B y C: 25%
- Derrame cerebral-ACV: 25%
- Discapacidad: 25%
- Asma: 12,5%
- Diabetes: 12,5%

Los consumos de alcohol y drogas

En cuanto al consumo de alcohol y drogas lo más destacado es que sólo un 7,3% de estas personas consumen alcohol de vez en cuando. El resto de consumos no se producen en este colectivo, al igual que sucedía en el perfil 6, en este colectivo es mayoritaria la presencia de personas de religión musulmana con valores muy arraigados en cuanto a no consumo de estas sustancias.

Atención médica y tratamientos

En cuanto a la atención médica destaca que:

- El 68,3% tiene Tarjeta Individual Sanitaria.
- El 51,2% ha visitado al médico en los dos últimos meses.

- El 41,5% ha estado ingresado al menos una noche en el hospital durante el último año.

De los tratamientos médicos destaca que:

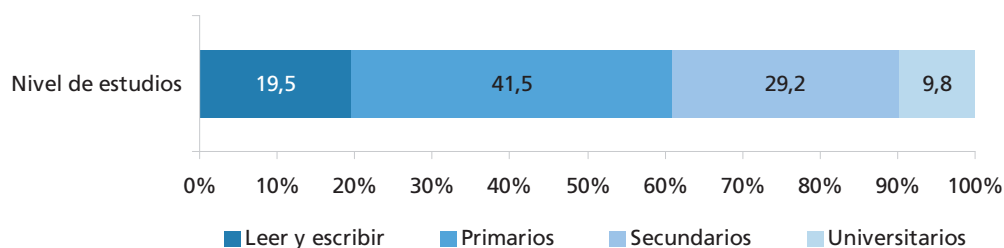
- El 12,2% no ha podido tomarse un tratamiento médico durante el último año por no tener un lugar adecuado donde hacerlo.
- Ninguna de estas personas está tomando o ha tomado en los dos últimos meses medicación para dormir bien o estar tranquilas.

La formación

Estudios

Aproximadamente cuatro de cada diez personas han alcanzado los estudios primarios y tres de cada diez los de nivel secundario, gráfico 10.6.

Gráfico 10.6. Nivel de estudios de las personas sin hogar-perfil 7



Ninguna de estas personas ha conseguido homologar aquí sus estudios, sin embargo, la formación durante el último año es una actividad que han realizado la mayoría de estas personas, en concreto, el 80,5% de ellas. Este es el perfil tipo de personas sin hogar que ha estudiado en el último año.

Idiomas

De las dos lenguas oficiales de nuestra Comunidad Autónoma, es mayor el dominio del castellano que del euskera, de hecho, podemos afirmar que casi nadie puede tener una mínima conversación en euskera mientras que en castellano pueden comunicarse la mayoría de estas personas, cuadro 10.2.

Cuadro 10.2. Nivel de conocimiento de idiomas de las personas sin hogar-perfil 7

Nivel de conocimiento	Euskara	Castellano
Muy Bueno o Bueno	-	26,8
Regular	2,4	43,9
Muy malo o Malo	14,6	29,3
No sabe nada	83	-
Total	100	100

El resto de idiomas en que se expresan estas personas son, por orden de conocimiento:

- Árabe: 48,7%
- Bereber: 30,8%
- Francés: 20,5%

- Portugués: 7,7%
- Inglés: 7,7%
- Rumano: 5,1%
- Alemán: 2,6%
- Croata: 2,6%

La situación económica

Relación con el empleo

En cuanto a los aspectos referidos al empleo, cuadro 10.3, lo más destacado de estas personas es que:

Cuadro 10.3. Características en relación con el empleo de las personas sin hogar-perfil 7

	%
No tienen empleo	95,1
Ha tenido alguna vez un empleo de más de 6 meses	48,8
Busca empleo	41,5
No busca empleo, porque	58,5
<i>tiene una enfermedad</i>	16,7
<i>No tiene papeles</i>	37,5
<i>Tiene ingresos suficientes</i>	4,2
<i>Estudia</i>	37,5
<i>Falta documentación</i>	4,1

Ingresos económicos

En cuanto a los ingresos recibidos en el último mes, cuadro 10.4, destaca que aunque las fuentes de ingresos son variadas, son pocas las personas que perciben algún ingreso. Asimismo podemos señalar que:

- La ayuda de la red informal (familia/amistades) es el ingreso más habitual.
- Las fuentes que generan mayor cantidad media de ingresos son el trabajo habitual y la prestación social.

Cuadro 10.4. Fuentes de ingresos y cuantía percibida por las personas sin hogar-perfil 7 que han tenido algún ingreso en el último mes

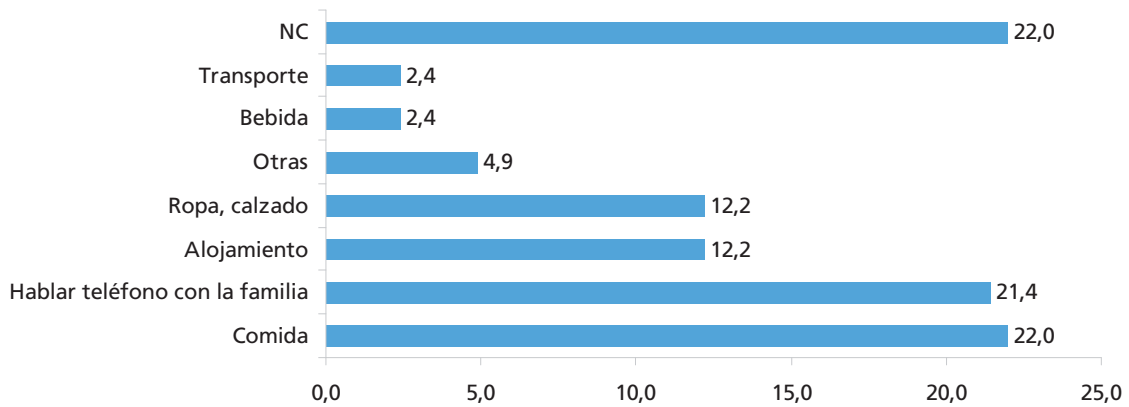
Fuente de ingreso	% que lo tenía	Cuantía
Trabajo habitual	2,4	1.000 €
Pequeños trabajos esporádicos	7,3	140 €
Pedir en la calle	2,4	100 €
Prestación social (pensión, ayuda)	7,3	569 €
Ayuda de la familia/amistades	9,8	365 €
Ayuda de una asociación	4,9	95 €

Distribución del gasto

En cuanto a la distribución del gasto cuando se dispone de ingresos, gráfico 10.7, lo más destacado es que:

- Las partidas más importantes de gasto son la comida y hablar por teléfono con la familia.
- Del resto de gastos, los más destacados son los destinados a alojamiento y vestido.

Gráfico 10.7. Distribución del gasto principal realizado por las personas sin hogar-perfil 7

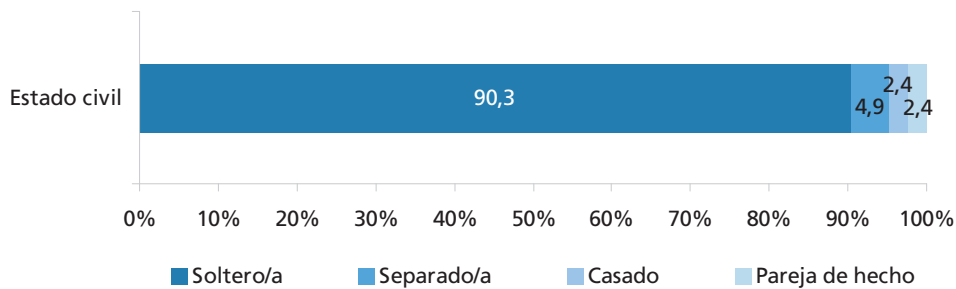


La familia y los vínculos sociales

Situación actual

Nueve de cada diez son personas solteras y el resto están casadas, o tienen pareja de hecho, gráfico 10.8.

Gráfico 10.8. Estado civil de las personas sin hogar-perfil 7



De quienes tienen pareja o están casados, la mitad viven con su pareja.

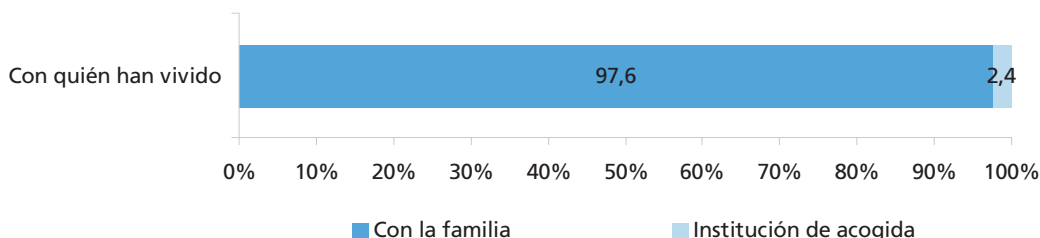
Un 17,1% de estas personas tiene hijos e hijas pero sólo un 14,3% vive con ellos/as.

La vida hasta la mayoría de edad

Casi la totalidad de estas personas ha vivido con su familia de origen la mayor parte del tiempo hasta la mayoría de edad, gráfico 10.9.

Sin embargo, también hay personas que durante esta época han vivido en más de un entorno, así: el 90,2% ha vivido algún año con su familia, un 2,4% en una institución de acogida, un 2,4% se fue de casa a vivir a la calle y otro 7,3% se independizó económicamente.

Gráfico 10.9. Dónde han vivido la mayor parte del tiempo hasta la mayoría de edad las personas sin hogar-perfil 7

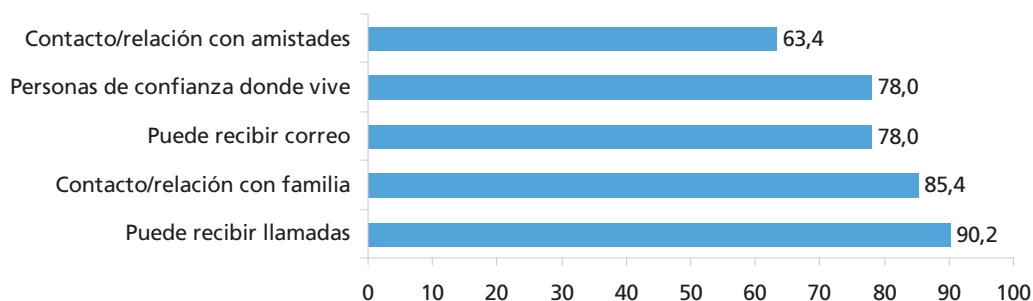


Relaciones familiares y sociales

De las relaciones con familia y amistades, gráfico 10.10, lo más destacable es que:

- Aproximadamente ocho de cada diez tienen contacto con su familia, que resulta más frecuente que con las amistades.
- Casi ocho de cada diez tienen personas de confianza en su entorno.
- Nueve de cada diez personas pueden recibir llamadas telefónicas y ocho de cada diez pueden recibir correo en algún lugar que normalmente suele ser los recursos a los que acuden o un teléfono móvil.

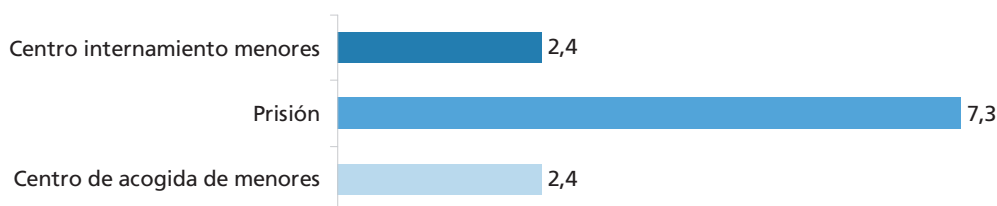
Gráfico 10.10. Indicadores de relaciones familiares y sociales de las personas sin hogar-perfil 7



Relación con la justicia

Lo más destacado es que son minoritarios los porcentajes de quienes han estado en algún centro de menores, mientras que en la prisión han estado un 7,3%, gráfico 10.11.

Gráfico 10.11. Situaciones de internamiento de las personas sin hogar-perfil 7.



EL LUGAR DE RESIDENCIA

Situación de empadronamiento

El 87,8% está empadronado, siendo Bilbao el municipio en el que se producen la mayoría de estos empadronamientos, en concreto, el 63,9%, cuadro 10.5.

Cuadro 10.5. Distribución de las personas sin hogar-perfil 7 empadronadas según municipio de empadronamiento

MUNICIPIO	
BIZKAIA	
Bilbao	63,9
Sestao	2,8
Barakaldo	11,1
Santurtzi	2,8
Basauri	2,8
Getxo	2,8
OTRO MUNICIPIO FUERA DE LA CAPV	13,8
Total	100

Entre las personas que no están empadronadas, hay un 4,8% que no ha querido explicar los motivos, en el resto de los casos (95,2%) lo han intentado pero no lo han conseguido.

Vida diaria y concepto de hogar

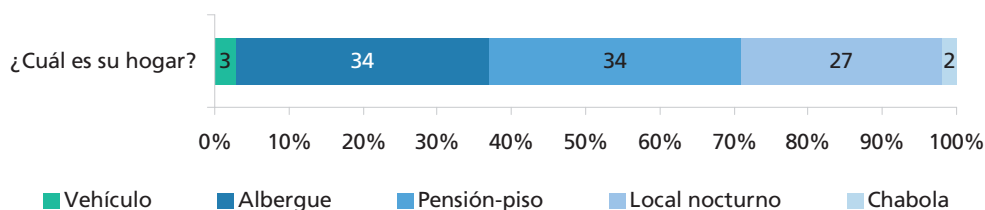
Ocho de cada diez eligen Bilbao para hacer su vida diaria, el resto se reparte en diferentes municipios, cuadro 10.6.

Cuadro 10.6. Distribución de las personas sin hogar-perfil 7 según municipio en que hacen su vida diaria

MUNICIPIO	
Bilbao	78
Getxo	2,4
Sestao	9,8
Santurtzi	2,5
Portugalete	4,9
No contesta	2,4
Total	100

Ninguna de estas personas considera que su hogar es la calle, gráfico 10.12., para la mayoría el albergue o la pensión en que duermen son su hogar.

Gráfico 10.12. ¿Cuál es para las personas sin hogar su hogar?



Seguridad personal

En relación con su seguridad personal, cuadro 10.7, vemos que es un perfil en el que los mayores porcentajes corresponden a personas que no han sido víctimas de delitos ni agresiones.

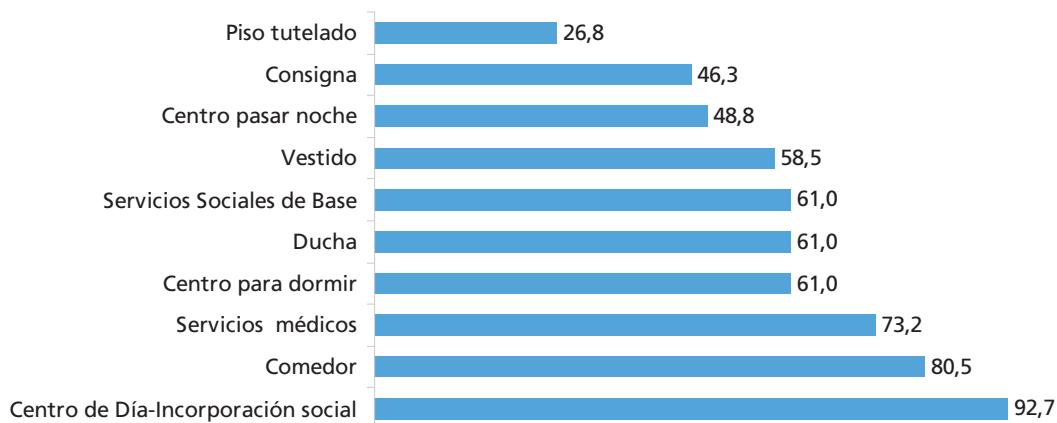
Cuadro 10.7. Personas sin hogar-perfil 7 que han sido víctimas de delitos o agresiones

	Sí	No	Total
En recursos	12,2	87,8	100
Desde que está sin hogar	9,8	90,2	100

SERVICIOS Y RECURSOS UTILIZADOS

Del conjunto de recursos, gráfico 10.3, se observa un uso mayoritario de los centros de día y del servicio de comedor. Hay un 17,1% de estas personas que en el último año no ha usado ningún recurso de noche.

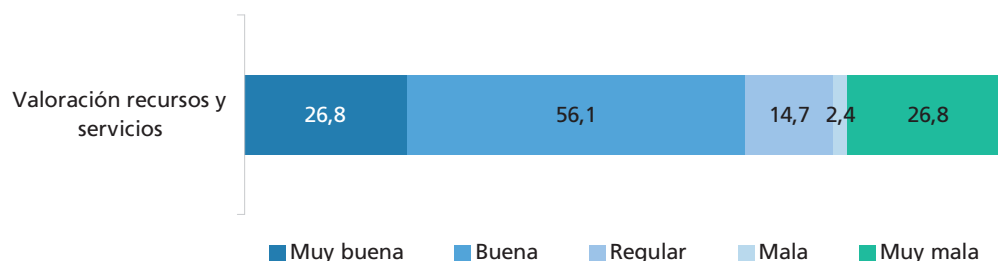
Gráfico 10.3. Servicios y recursos utilizados por las personas sin hogar-perfil 7 durante el último año



Valoración de los servicios y recursos

¿Cómo se valoran estos recursos? La gran mayoría realiza una valoración positiva, ocho de cada diez creen que son buenos o muy buenos, gráfico 10.14.

Gráfico 10.14. Valoración de los servicios y recursos usados por las personas sin hogar-perfil 7



Aspectos que generan insatisfacción

Los aspectos que generan insatisfacción son en su totalidad los referidos a los recursos mientras que no hay nada insatisfactorio en lo relativo a los equipos profesionales ni a las propias personas usuarias.

En concreto, los aspectos¹⁴ que generan insatisfacción son:

Recursos...

- Masificados y escasos.
- Escasa calidad e higiene (albergues y comedores).
- Normas estrictas.
- Escasas ayudas económicas.

¹⁴En este capítulo mencionamos únicamente los motivos de insatisfacción. Las explicaciones más profundas de cada uno son las mismas que se presentan en el apartado 2.4.3. por lo que remitimos a su lectura.

11. CONCLUSIONES

En este capítulo presentamos las ideas principales que caracterizan al colectivo de personas sin hogar en su conjunto y a los diferentes perfiles identificados.

COLECTIVO DE PERSONAS SIN HOGAR

Sin hogarismo: por qué y desde cuándo

- Los dos motivos principales para estar sin hogar son: la falta de vivienda cuando se viene de otro país (29%) y la imposibilidad de mantener la vivienda anterior (22%).
- Otros motivos son, por este orden: tener problemas con la familia, problemas con las drogas, ruptura matrimonial y salir de instituciones (prisión, hospital...) sin encontrar apoyo familiar.
- En cuanto al tiempo en situación de sin hogar, de cada diez personas, seis llevan menos de dos años y dos más de cinco.

Cómo son estas personas

Sexo y edad:

- De cada diez personas, **nueve son hombres y una es mujer**.
- La edad media es de **36 años**. Además:
- De cada diez personas, una tiene más de 50 años y las demás se distribuyen proporcionalmente en el resto de edades.
- Aunque no existen diferencias significativas por sexo entre los diferentes grupos de edad, la presencia de las mujeres es mayor entre los 30 y 39 años y la de hombres en el resto de edades.

El 47,5% son de origen nacional:

- En este grupo hay significativamente más mujeres que en el colectivo de origen extranjero.
- **El 53,7% de este grupo es originario de Bizkaia.**

El 52,5% de origen extranjero:

- En este grupo las personas son **significativamente más jóvenes** que en el colectivo de origen nacional.
- **El 59% proceden del Magreb** (Marruecos: 44% y Argelia:15%).
- **Llevan en España una media de 4 años y medio.**
- El 66,7% está en situación irregular, en el 82,9% de los casos por haber entrado sin autorización y no haber regularizado su situación.

Estado de salud y enfermedades graves:

- El 52% considera que su salud es buena o muy buena. Perfil: menor de 30 años, origen extranjero, sin consumos ni enfermedades importantes.
- **El 48% cree que su salud es mala, muy mala o regular.** Perfil: de 40 a 49 años, de origen nacional, con consumos activos y enfermedades importantes.
- **Un 48,5% tiene enfermedades graves.**
- Las enfermedades graves más frecuentes son: **Hepatitis B y C (40,2%) y VIH (30,9%).**
- Aunque no resulta estadísticamente significativo, se observa que las enfermedades graves se dan en mayor proporción en las mujeres aunque son los hombres quienes valoran peor su salud.

Consumos de alcohol y drogas:

- Los consumos más generalizados son el alcohol de manera esporádica (39%) y los porros (36%).
- Los consumos son significativamente más frecuentes entre personas de origen nacional, entre hombres y entre quienes tienen de 30 a 39 años.
- El consumo de alcohol ocasional, cocaína, heroína y otras sustancias (pastillas...) es más frecuente entre quienes llevan sin hogar más de cinco años.
- El consumo habitual de alcohol corresponde a un hombre de origen nacional de 40 a 49 años.
- El consumo de alcohol de manera habitual y de drogas está desligado. Lo que sí se producen son consumos simultáneos de drogas: sobre todo, cocaína con heroína y otras drogas con porros.

Atención médica y tratamientos:

- El 74% tiene la Tarjeta Individual Sanitaria, en su mayoría personas de origen nacional.
- **El 59,5% ha estado en el médico en los dos últimos meses.**
- **El 47% ha tenido al menos una noche de ingreso hospitalario.**
- El 38% está tomando medicación para dormir o tranquilizarse.
- El 35,5% no ha podido tomarse un tratamiento por no vivir en un lugar adecuado para ello.

Formación e idiomas:

- El 49,5% tiene estudios primarios y un 5,5% universitarios.
- Entre las personas de origen extranjero, sólo un 2% ha homologado aquí sus estudios.
- El 41,5% de estas personas - la gran mayoría jóvenes de origen extranjero - ha cursado estudios este último año (de castellano, informática y oficios de la construcción).
- Entre la población de origen nacional el castellano es un idioma mucho más extendido que el euskera.
- **Entre las personas de origen extranjero, el castellano lo habla bien o muy bien un 44,8%. Entre los idiomas que dominan destacan el árabe (42,2%) y el francés (25,5%).**

Situación económica:

- El 97,5% no tienen empleo. De estas personas sólo un 61% ha tenido algún empleo superior a 6 meses y el 58,5% no busca trabajo, principalmente por tener una enfermedad o *no tener papeles*.
- El 2,5% tiene empleo. Perfil: hombres de origen nacional de 30 a 39 años con empleo anterior superior a 6 meses.
- La fuente de ingreso más frecuente es la **prestación social** con una media de **469,5 €**.
- Las mayores cuantías provienen de ingresos por trabajo o por prestación de desempleo.
- Excepto los ingresos por trabajo, el resto suelen complementarse entre sí.
- **Un 41,5% no ha percibido en el último mes ningún ingreso.** Perfil: hombres, menor de 30 años, de origen extranjero, con menos de dos años sin hogar.
- La mayor partida de gasto corresponde a comida (26%) seguido del alojamiento (13%) y la droga (11%).

Familia y vínculos sociales:

- El 66% de estas personas está soltera y un 19% separada o divorciada.
- Entre quienes están casadas o son pareja de hecho, el 72% vive con su pareja, por lo que podemos identificar un 12,5% de parejas en situación de sinhogarismo.
- Un 38% tiene hijos/as pero casi nadie vive con ellos.

- La familia de origen es el entorno principal en el que han vivido estas personas hasta la mayoría de edad.
- Los hombres de origen nacional menores de 30 años y con consumos activos y enfermedades importantes son el perfil de quienes han vivido en instituciones de acogida o reformatorios durante algunos años de su infancia y adolescencia.
- Los hombres de origen nacional de 30 a 49 años y con consumos activos y enfermedades graves son el perfil de quienes han abandonado su casa antes de la mayoría de edad, por independencia económica o por ir directamente a *vivir a la calle*.
- Entre un 50% y un 60% de estas personas tienen relaciones familiares, de amistad o personas de confianza en su entorno. La comunicación a través de llamadas o correo es posible para la mayoría.
- Las personas que no tienen personas de confianza en su entorno ni relación con su familia son sobre todo hombres de origen nacional con consumos activos y enfermedades importantes.
- Quienes no reciben llamadas ni correo son sobre todo hombres jóvenes de origen extranjero sin consumos ni enfermedades graves.

Relación con la justicia:

- **El 38% ha estado en prisión** y el 12% en centros de internamiento de menores. Perfil: hombre de origen español, con consumos activos y enfermedades importantes.
- **El 2,5% ha estado en centros de acogida de menores.** Perfil: hombres jóvenes de origen extranjero.

El lugar de residencia

El 77% está empadronado:

- El 66,2% está empadronado en Bilbao.

El 20,5% de estas personas no están empadronadas, de éstas:

- Es significativamente mayor la presencia de personas de origen extranjero que llevan menos de 6 meses en el país.
- Casi la mitad lleva sin hogar también menos de seis meses.
- El 53,7% tiene consumos activos y enfermedades importantes.
- El 58,7% ha intentado empadronarse pero no lo ha conseguido.

Bilbao es el municipio estrella para hacer la vida diaria (88,5% de los casos) aglutinando a quienes están empadronados en él y en otros municipios, pero no ocurre así con Barakaldo cuya población sin hogar de hecho coincide - al menos en porcentaje - con su población sin hogar de derecho.

Para un 35% su hogar es la calle.

Casi la mitad de estas personas han sido víctimas de delitos o agresiones desde que se encuentran sin hogar. Casi la mitad de estas personas han sido víctimas de estas situaciones desde que están sin hogar y dos de cada diez lo han sido dentro de los recursos.

Servicios y recursos utilizados

Servicios y recursos utilizados:

- **Los centros de incorporación social son los más utilizados (81,5%).**

- Entre los centros donde se puede dormir, los albergues y las pensiones (74%) son más usados que los centros para pasar la noche y los pisos.
- El resto de servicios se usan por este orden: comedor (77%), médico (74%), duchas (71,5%), vestido (63,5%), servicio social de base (58,5%) y consigna (40,5%).
- **Los motivos para no usar estos servicios son: no necesitarse, estar masificados, no gustar las normas y no existir suficientes.**
- Un 16,5% no ha usado ningún recurso de noche durante el último año. Perfil: hombres, menores de 40 años para quienes su hogar es la calle.

Valoración de los servicios y recursos:

- El 57% los valora como muy buenos o buenos. Perfil: personas de origen extranjero, menores de 30 años, que no han usado recursos de noche en el último año y que llevan sin hogar menos de dos años.
- El 41% los valora regular, mal o muy mal. Perfil: personas de origen nacional, mayores de 30 años, que han dormido en recursos de noche en el último año y tienen consumos activos y enfermedades graves.

Aspectos que generan insatisfacción:

- Para un 19,7%: los equipos de profesionales.
- Para un 96,5%: los recursos.
- Para un 5,8%: las personas usuarias.

Aspectos de los equipos profesionales que generan insatisfacción:

- No comprenden la cultura de las personas inmigrantes.
- El trato es impersonal.
- El trato es discrecional.
- Están más orientados a sus intereses profesionales que a las necesidades de las personas sin hogar.

Aspectos de los recursos que generan insatisfacción:

- Poco eficientes.
- Trámites muy complejos.
- Poco aprovechados.
- Escasos y muy masificados.
- Masculinizados.
- Recursos poco diferenciados para mujeres y hombres.
- Escasa calidad e higiene, sobre todo referido a albergues y comedores.
- Excluyentes con las personas de origen nacional.
- Escasez de ayudas económicas.
- Normas muy estrictas.
- Horarios inadecuados.
- Poca vigilancia.

Aspectos de las personas usuarias que generan insatisfacción:

- Malas relaciones, de manera específica con el colectivo de personas jóvenes de origen magrebí.

PERSONAS SIN HOGAR - CUADRO GENERAL POR SEXO

INDICADOR	TOTAL: 100%	MUJERES: 8,5%	HOMBRES: 91,5%
DATOS ABSOLUTOS	200 personas	Mujeres: 17	Hombres: 183
Motivo principal sin hogar	29% venir de otro país y no tener vivienda	4 mujeres: Irse de casa por no poder pagarla 4 mujeres: Irse de casa por problemas con la familia	56 hombres: Venir de otro país y no tener casa
Tiempo sin hogar	32% 1-6 meses	12 mujeres: 1 mes - 5 años	60 hombres: 1-6 meses
Hombres	91,5%	--	--
Mujeres	8,5%	--	--
Edad media	36 años	36 años	36 años
Menores de 30	30%	4 mujeres	56 hombres
50 y más años	11%	1 mujer	21 hombres
Origen nacional	47,5%	14 mujeres	81 hombres
Lugar origen nacional mayoritario	61% CAPV	7 mujeres: CAPV	51 hombres: CAPV
Origen extranjero	52,5%	3 mujeres	102 hombres
País origen mayoritario	59% Magreb: Marruecos-Argelia	3 mujeres: Portugal, Marruecos, Brasil	61 hombres: Magreb
Tiempo medio en España	4 años y medio	4 años y medio	4 años y medio
Situación irregular	66,7%	1 mujer	69 hombres
Motivo principal situación irregular	82,9% Entrar sin autorización	1 mujer: No renovación permiso de trabajo	58 hombres: Entrar sin autorización
Estado de salud	52% buena-muy buena	9 mujeres: buena-muy buena	96 hombres: buena-muy buena
Tienen enfermedades graves	48,5%	10 mujeres	87 hombres
Enfermedades más frecuentes	Hepatitis-VIH	Hepatitis-VIH	Hepatitis-VIH
Consumos más frecuentes	Alcohol esporádico 39% Porros 36%	Alcohol esporádico: 7 mujeres Porros: 11 mujeres	Alcohol esp.: 71 hombres Porros: 61 hombres
Tiene TIS	74%	16 mujeres	132 hombres
Ha visitado al médico	59,5%	14 mujeres	105 hombres
Ingreso hospitalario	47%	9 mujeres	85 hombres
No ha podido tomar tratamiento	35,5%	6 mujeres	65 hombres
Medicación dormir/tranquilizante	38%	10 mujeres	66 hombres
Estudios más frecuentes	49,5% primarios	8 mujeres: primarios	91 hombres: primarios
Ha homologado estudios	2%	--	2 hombres
Ha estudiado último año	41,5%	8 mujeres	75 hombres
Pers. extranjeras: hablan castellano fluido	44,8%	1 mujer	46 hombres
Pers. extranjeras: otros idiomas	42,2% Árabe	1 mujer: árabe 2 mujeres: portugués	42 hombres: árabe
No tienen empleo	97,5%	17 mujeres	178 hombres
No lo buscan	59%	8 mujeres	110 hombres

INDICADOR	TOTAL: 100%	MUJERES: 8,5%	HOMBRES: 91,5%
Motivo de no buscarlo	58,5% enfermedad/no tener papeles	5 mujeres: enfermedad	61 hombres: enfermedad/no tener papeles
Empleo anterior más de 6 meses	62%	12 mujeres	112 hombres
Ingreso más frecuente	26,5% prestación social	5 mujeres: pedir calle 5 mujeres: pres. soc.	48 hombres: prestación social
Cuantía media ingreso más frecuente	469,5 €	Pedir calle: 240 € Prestación: 506,8 €	465,55 €
Mayor partida de gasto	26% comida	6 mujeres: comida	46 hombres: comida
DATOS ABSOLUTOS	200 personas	Mujeres: 17	Hombres: 183
Estado civil	66% solteras	10 mujeres: pareja de hecho	127 hombres: solteros
Tienen pareja viven con ella	12,5% - 72%	10 mujeres-9 mujeres	15 hombres-9 hombres
Tienen hijos/as viven con ellos/as	38% - 1,3%	11 mujeres-0 mujeres	65 hombres-1 hombre
Han vivido hasta mayoría de edad	89% Familia	14 mujeres: familia	165 hombres: familia
Contacto con familia	69%	12 mujeres	126 hombres
Contacto con amistades	52%	9 mujeres	95 hombres
Personas de confianza en entorno	60%	8 mujeres	112 hombres
Puede recibir correo	77%	12 mujeres	142 hombres
Puede recibir llamadas	82,5%	13 mujeres	152 hombres
Ha estado en prisión	38%	6 mujeres	70 hombres
Ha estado centro internamiento menores	12%	--	24 hombres
Ha estado centro acogida menores	2,50%	--	5 hombres
Están empadronadas	77%	14 mujeres	140 hombres
Lugar empadronamiento	66,2% Bilbao	9 mujeres: Bilbao	93 hombres: Bilbao
No están empadronadas	20,5%	3 mujeres	38 hombres ¹
Motivo principal no empadronamiento	58,7% no conseguido	1 mujer: no intentado 1 mujer: no conseguido ²	26 hombres: no conseguido
Vida diaria	88,5% Bilbao	15 mujeres: Bilbao	162 hombres: Bilbao
Concepto de hogar	35% la calle	6 mujeres: albergue	66 hombres: la calle
Víctimas de delitos/agresiones sin hogar	48%	14 mujeres	82 hombres
Víctimas de delitos/agresiones en recursos	19,5%	7 mujeres	32 hombres
Recurso usado mayoritariamente	81,5% C. Incorporación Social	17 mujeres: serv. Médico 16 mujeres: C.I.Social	147 hombres: C.I.Social
No ha usado centros noche último año	16,5%	2 mujeres	31 hombres
Valoración recursos/servicios	57% bien-muy bien	10 mujeres: bien-muy bien	104 hombres: bien-muy bien

¹La suma de los empadronados y no empadronados no da 100 porque hay 5 hombres que no han querido contestar a esta pregunta.

²Una mujer no responde a esta pregunta.

INDICADOR	TOTAL: 100%	MUJERES: 8,5%	HOMBRES: 91,5%
Insatisfacción con profesionales	19,7%	--	16 hombres
Insatisfacción con recursos	96,5%	7 mujeres	76 hombres
Insatisfacción con personas usuarias	5,8%	--	45 hombres

LOS DIFERENTES PERFILES: CARACTERÍSTICAS

Los diferentes perfiles

Para destacar los aspectos más relevantes de cada perfil hemos considerado de interés presentar un cuadro comparativo de los indicadores analizados incluyendo también los referidos al conjunto de este colectivo.

De esta manera, podemos hacer una doble lectura de la información: lo que respecta a cada perfil y las diferencias entre ellos y en comparación con la totalidad de personas sin hogar (si los comparamos con el cuadro de datos totales del apartado anterior).

A efectos operativos, para facilitar la lectura, presentamos dos cuadros que son el resultado de haber dividido los perfiles en dos grupos en función del problema principal identificado en cada uno: En concreto los cuadros se corresponden con:

- La existencia de lo que hemos denominado en esta investigación problemas personales (consumos activos y enfermedades mentales): perfiles 1, 2, 3, y 4 que aglutinan al 62% del colectivo.
- La falta de vivienda: perfiles 5, 6 y 7 que suponen el 38% del total de personas sin hogar.

Tras cada uno de estos dos cuadros presentamos unos comentarios-resumen que caracterizan a cada perfil. Para un mayor conocimiento de cada uno remitimos a la lectura de los siete capítulos específicos de cada perfil.

Finalmente, se señalan las diferencias significativas entre los diferentes perfiles en los indicadores más relevantes.

Los perfiles con problemas personales

Aunque los perfiles 1, 2, 3 y 4 comparten problemas personales podemos identificar a cada uno de la siguiente manera:

El **perfil 1** representa a la persona...

- de origen nacional que está en la calle por problemas con la familia
- con un importante grupo cronificado en el tiempo
- de edad media y donde hay personas mayores de 50 años
- con enfermedades graves y mala percepción de su salud
- que consume sobre todo alcohol de vez en cuando, porros y cocaína
- usuaria con frecuencia de los servicios médicos y que toma medicación tranquilizante
- escaso nivel de estudios y en su mayoría no siguen formándose
- no tiene empleo ni lo busca, precisamente por su mala salud

- que pide en la calle o recibe una prestación social y se gasta el dinero en comida y droga
- que ha vivido con su familia pero no tiene mucho contacto con ella
- ha estado en su mayoría en prisión y algunas personas también en centros de internamiento de menores
- está empadronada en Bilbao donde hace su vida diaria siendo su casa la calle
- es *carne de cañón* como víctima de delitos y agresiones
- crítica con los servicios y recursos

El **perfil 2** representa a la persona...

- de origen nacional que está en la calle por problemas con la familia
- con un grupo cronificado y otro de llegada reciente al sinhogarismo
- algo más mayor que el perfil 1 y con el doble de personas mayores de 50 años que ese primer perfil
- con buena salud percibida a pesar de tener más enfermedades graves y que toma medicación tranquilizante
- con menores consumos de drogas e ingresos hospitalarios que el perfil 1
- con estudios primarios y mayor presencia en las actividades formativas que el perfil 1
- sin empleo y sin buscarlo sobre todo por enfermedad
- que reciben prestación social y gastan su dinero en comida y alojamiento
- que ha vivido con su familia en mayor proporción que el perfil 1
- que ha estado en prisión, en menor proporción que el perfil 1, y en centros de internamiento de menores
- empadronada en Bilbao y haciendo en este municipio su vida pero en menor proporción que el perfil 1, siendo su casa el albergue
- víctima de delitos y agresiones en menor proporción que el perfil 1
- usuaria del comedor y menos crítica con los recursos que otros perfiles, aunque está insatisfecha sobre todo con los recursos y no tanto con los equipos profesionales o las personas usuarias

El **perfil 3** representa a la persona...

- de origen extranjero que lleva en la calle de 6 meses a 5 años por problemas con alcohol y drogas
- de edades más jóvenes e irregular en la mitad de los casos
- procedente de Marruecos y con larga trayectoria en España llegando al sinhogarismo con posterioridad a su llegada al país
- con peor salud percibida de los que indican objetivamente los porcentajes de enfermedades graves
- consumidora de porros y cocaína y que toma medicación tranquilizante
- con estudios primarios
- sin empleo actual pero lo busca en mayor proporción que los perfiles 1 y 2 y con menor porcentaje de empleo anterior que los perfiles 1 y 2
- que no busca empleo por enfermedad o no tener papeles
- que vive en la calle y se gasta el dinero en comida
- que ha vivido con su familia y sigue teniendo contacto con ella
- ha estado en prisión
- empadronada en Bilbao donde hace la vida diaria siendo su casa la calle

- víctima de delitos desde que está sin hogar pero no tanto en los recursos
- usuaria de duchas y con un importante porcentaje de personas no usuarias de centros de noche
- crítica con los servicios, sobre todo con los recursos

El perfil 4 representa a la persona...

- de origen extranjero que ha llegado aquí y no tiene vivienda
- algo mayor que el perfil 3 y con un grupo de 50 y más años
- procedente de África, sobre todo subsahariana, que lleva una larga trayectoria en el país casi toda en situación sin hogar
- con peor salud percibida y en cuanto a enfermedades que el perfil 3
- más regularizada que el perfil 3
- consumidora de porros, alcohol esporádico y cocaína
- con estudios primarios
- no tiene empleo pero lo busca en mayor proporción que los perfiles 1 y 2
- ha vivido en menor proporción que el perfil 3 con la familia y ahora también tiene menor contacto con ella
- ha estado en prisión y en centros de internamiento y acogida de menores
- empadronada y residente en Bilbao, siendo el albergue su hogar
- víctima de delitos y agresiones en mucha más proporción que el perfil anterior dentro de los recursos
- usuaria importante de servicios médicos y satisfecha con los servicios

PROBLEMA PRINCIPAL: PROBLEMAS PERSONALES

INDICADOR	PERFIL 1 - 14,5%	PERFIL 2 - 27,5%	PERFIL 3 - 7%	PERFIL 4 - 13%
DATOS ABSOLUTOS	Total: 29 personas	Total: 55 personas	Total: 14 personas	Total: 26 personas
	Mujeres: 4	Mujeres: 8	Mujeres: 0	Mujeres: 2
	Hombres: 25	Hombres: 47	Hombres: 14	Hombres: 24
Motivo principal sin hogar	24% problemas con familia	31% problemas con familia	29 problemas alcohol/drogas	34% venir de otro país y no tener vivienda
Tiempo sin hogar	34,5% más de 5 años	29,1% más de 5 años	28,6% 6 meses-2 años	38,5% 2-5 años
		27,2% 1-3 meses	28,6% 2-5 años	
Hombres	86,2%	85,5%	100%	92,3%
Mujeres	13,8%	14,5%	--	7,7%
Edad media	38 años	40 años	35 años	36 años
Menores de 30	17%	11%	36%	11,5%
50 y más años	7%	13%	--	7,7%
Origen nacional	100%	100%	--	--
Lugar origen nacional mayoritario	59% CAPV	65,5% CAPV	--	--
Origen extranjero	--	--	100%	100%
País origen mayoritario	--	--	36% Marruecos	27% África (sin Marruecos)

PROBLEMA PRINCIPAL: PROBLEMAS PERSONALES

INDICADOR	PERFIL 1 - 14,5%	PERFIL 2 - 27,5%	PERFIL 3 - 7%	PERFIL 4 - 13%
Tiempo medio en España	--	--	8 años	7 años
Situación irregular	--	--	50%	42,3%
Motivo princp. situac. irregular	--	--	57,1% entrar sin autorización	81,8% entrar sin autorización
Estado de salud	52% regular-mala-muy mala	74% buena-muy buena	71% regular-mala	81% regular-mala-muy mala
Tienen enfermedades graves	65%	74,5%	50%	53,8%
Enfermedades más frecuentes	Hepatitis-VIH	Hepatitis	VIH	VIH
Consumos más frecuentes	Alcohol esporádico 65,5%	Porros 54,5%	Porros 50%	Porros 65,4%
	Porros y cocaína 62,1%	Alcohol esporádico 50,9% Cocaína 43,6%	Cocaína 50%	Alcohol esporádico: 57,7% Cocaína: 46,2%
Tiene TIS	89,7%	85,5%	64,3%	76,9%
Ha visitado al médico	62,1%	74,5%	35,7%	73,1%
Ingreso hospitalario	75,9%	47,3%	50%	61,5%
No ha podido tomar tratamiento	69%	32,7%	42,9%	53,8%
Medicación dormir/tranquilizante	69%	63,6%	35,7%	61,5%
Estudios más frecuentes	55,2% primarios	56,4% primarios	43% primarios	61,6% primarios
Ha homologado estudios	--	--	7,1%	3,8%
Ha estudiado último año	17,2%	34,5%	28,6%	26,9%
Pers. extranjeras: hablan castellano fluido	--	--	78,6%	69,2%
Pers. extranjeras: otros idiomas	--	--	50% Francés	28% Francés 28% Portugués
No tienen empleo	96,6%	98,2%	100%	100%
No lo buscan	65,5%	63,6%	50%	53,8%
Motivo de no buscarlo	63,2% enfermedad	48,6% enfermedad	28,6% enfermedad 28,6% no tener papeles	35,7% enfermedad
Empleo anterior más de 6 meses	79,3%	76,4%	57,1%	53,8%
Ingreso más frecuente	34,5% pedir calle 34,5% prestación social	41,8% prestación social	35,7% pedir en la calle	30,8% pedir en la calle
Cuantía media ingreso más frecuente	541 €/ 400 €	485 €	130 €	225,6 €

INDICADOR	PERFIL 1 - 14,5%	PERFIL 2 - 27,5%	PERFIL 3 - 7%	PERFIL 4 - 13%
Mayor partida de gasto	42,2% comida	25% comida	35,8% comida	30,8% comida
	42,2% droga	22% alojamiento		
Estado civil	34,5% solteros-as	58,2% solteras/os	57,1% solteros	69,3% solteras/os
	34,5% pareja hecho			
Tienen pareja viven con ella	37,9% - 63,6%	14,5% - 75%	--	11,5% - 100%
Tienen hijos/as viven con ellos/as	65% - 0%	47,3% - 0%	28,6% - 0%	30,8%-0%
Han vivido hasta mayoría de edad...	72,3% Familia	91 % familia	92,9% familia	88,5% familia
Contacto con familia	55,2%	65,5%	78,6%	69,2%
Contacto con amistades	44,8%	50,9%	50%	53,8%
Personas de confianza en entorno	37,9%	56,4%	50%	61,5%
Puede recibir correo	89,7%	80%	78,6%	88,5%
Puede recibir llamadas	89,7%	87,3%	78,6%	92,3%
Ha estado en prisión	75,9%	47,3%	42,9%	57,7%
Ha estado centro internamiento menores	17,2%	20%	--	15,4%
Ha estado centro acogida menores	--	--	--	3,80%
Están empadronadas	82,8%	87,3%	64,3%	65,4%
Lugar empadronamiento	66,5% Bilbao	58,3% Bilbao	88,9% Bilbao	88,2% Bilbao
No están empadronadas	17,2%	12,7%	35,7%	34,6%
Motivo principal no empadronamiento	25% no conseguido	57,1% no conseguido	60% no conseguido	11,5% no conseguido
	25%no intentado			11,5% no intentado
Vida diaria	100%	87,3% Bilbao	100% Bilbao	80% Bilbao
Concepto de hogar	100% calle	33% albergue	100% calle	39% albergue
Víctimas de delitos/agresiones sin hogar	89,7%	52,7%	64,3%	69,2%
Víctimas de delitos/agresiones en recursos	37,9%	12,7%	14,3%	42,3%
Recurso usado mayoritariamente	86,2% médicos	78,2% comedor	85,7% duchas	92,3% médicos
No ha usado centros noche último año	10,3%	16,4%	28,6%	15,4%
Valoración recursos/servicios	58,6% regular-mal-muy mal	54,4% bien-muy bien	57,1% regular	50% muy buena-buena

INDICADOR	PERFIL 1 - 14,5%	PERFIL 2 - 27,5%	PERFIL 3 - 7%	PERFIL 4 - 13%
Insatisfacción con profesionales	41,2%	20%	11,1%	18,8%
Insatisfacción con recursos	70,6%	100%	88,8%	75%
Insatisfacción con personas usuarias	11,8%	4%	11,1%	6,3%

Los perfiles con problemas de vivienda

Aunque los perfiles 5, 6 y 7 comparten problemas de vivienda podemos identificar a cada uno de la siguiente manera:

El **perfil 5** representa a la persona...

- de origen nacional que está sin hogar por no poder pagar la vivienda tras una vida normalizada
- de mayor edad entre todos los perfiles, siendo la mayoría mayores de 50 años
- con un estado de salud bueno sin consumos de tranquilizantes y que sólo consume alcohol esporádicamente
- con nivel formativo superior al resto de perfiles, incluso universitario
- sin empleo pero sí lo ha tenido aunque ahora no lo busca porque está jubilada que recibe una prestación social y gasta su dinero en comida
- con una presencia importante de personas separadas y divorciadas
- que ha vivido con su familia pero ahora es el grupo que, con diferencia, menos contacto tiene con ella
- empadronada y residente en Bilbao siendo su hogar el albergue
- usuaria de recursos para dormir durante todo el año y la más crítica con los servicios y recursos

El **perfil 6** representa a la persona...

- de origen extranjero que está sin hogar por venir de otro país y no encontrar vivienda
- con entrada reciente al sinhogarismo y en situación irregular
- procedente del Magreb y de edad muy joven aunque también hay personas de 50 y más años
- con buen estado de salud y casi sin enfermedades graves que no toma tranquilizantes y es poco usuaria de servicios médicos
- que sólo consume alcohol de vez en cuando
- con estudios primarios pero que ha estudiado en su mayoría durante el último año
- con dificultades para hablar castellano
- sin empleo y sin buscarlo por no tener papeles aunque realiza pequeños trabajos y gasta su dinero en comida
- que ha vivido con su familia y mantiene el contacto con ella
- ha estado en centros de acogida de menores
- empadronada en Bilbao y otros municipios, hace en Bilbao su vida diaria y su hogar es la calle, de hecho, la cuarta parte no ha usado recursos de noche durante el año
- víctima de agresiones desde que está sin hogar en mayor proporción que dentro de los recursos
- usuaria de duchas y satisfecha con los recursos

El perfil 7 representa a la persona...

- de origen extranjero que está sin hogar por venir de otro país y no encontrar vivienda
- con mayor trayectoria sin hogar que el perfil anterior pero con menor tiempo en España
- procedente de Marruecos y más joven que el perfil 6
- con mejor estado de salud y menos enfermedades que el perfil 6 y sin consumo de tranquilizantes
- sin ningún consumo de drogas ni alcohol
- el grupo que más ha estudiado durante el último año
- con dificultades para hablar castellano
- no tiene trabajo ni lo busca por no tener papeles y recibe ayuda de la red informal pero muy escasa gastándose el dinero en comida y en comunicarse con su familia con la que mantienen más contacto que otros perfiles
- empadronada y residente en Bilbao cuyo hogar es un albergue o una pensión
- víctima de delitos en menor proporción que el perfil 6
- usuaria de centros de incorporación social y la más satisfecha de todos los perfiles con los recursos

PROBLEMA PRINCIPAL: FALTA DE VIVIENDA

INDICADOR	PERFIL 5 - 5,5%	PERFIL 6 - 12%	PERFIL 7 - 20,5%
DATOS ABSOLUTOS	Total: 11 personas	Total: 24 personas	Total: 41 personas
	Mujeres: 2	Mujeres: 0	Mujeres: 1
	Hombres: 9	Hombres: 24	Hombres: 40
Motivo principal sin hogar	37% no poder pagar vivienda	75% venir de otro país y no tener vivienda	66% venir de otro país y no tener vivienda
Tiempo sin hogar	36,4% 1-3 meses	66,7% 1-3 meses	43,9% 1-3 meses
	36,4% más de 5 años		43,9% 6meses-2 años
Hombres	81,8%	100%	97,6%
Mujeres	18,2%	--	2,4%
Edad media	54 años	30 años	28 años
Menores de 30	9%	58,3%	63%
50 y más años	64%	12,5%	2%
Origen nacional	100%	--	--
Lugar origen nacional mayoritario	45,4% CAPV	--	--
Origen extranjero	--	100%	100%
País origen mayoritario	--	83% Magreb: Marruecos-Argelia	56% Marruecos
Tiempo medio en España	--	3 años y medio	2 años y medio
Situación irregular	--	79,2%	80,6%
Motivo princ. situac. irregular	--	94,7% Entrar sin autorización	81,8% Entrar sin autorización
Estado de salud	73% bueno-muy bueno	67% bueno-muy bueno	85% bueno-muy bueno
Tienen enfermedades graves	27,3%	20,8%	19,5%
Enfermedades más frecuentes	VIH-discapacidad-pr.respiratorios	Discapacidad	Hepatitis-ACV-Discapacidad
Consumos más frecuentes	Sólo alcohol esporádico 36,3%	Sólo alcohol esporádico 16,7%	Sólo alcohol esporádico 7,3%

PROBLEMA PRINCIPAL: FALTA DE VIVIENDA

INDICADOR	PERFIL 5 - 5,5%	PERFIL 6 - 12%	PERFIL 7 - 20,5%
Tiene TIS	90,9%	33,3%	68,3%
Ha visitado al médico	54,5%	37,5%	51,2%
Ingreso hospitalario	18,2%	16,7%	41,5%
No ha podido tomar tratamiento	36,4%	16,7%	12,2%
Medicación dormir/tranquilizante	--	--	--
Estudios más frecuentes	36,4% primarios	37,5% primarios	41,5% primarios
	36,4% secundarios		
	18,2% universitarios		
Ha homologado estudios	--	--	--
Ha estudiado último año	--	62,5%	80,5%
Pers. extranjeras: hablan castellano fluido	--	29,1%	26,8%
Pers. extranjeras: otros idiomas	--	70,8% Árabe	48,7% Árabe
No tienen empleo	90,9%	100%	95,1%
No lo buscan	72,7%	45,8%	58,5%
Motivo de no buscarlo	42,9% jubilado-a/pensionista	81,8 % no tener papeles	37,5% no tener papeles
Empleo anterior más de 6 meses	81,8%	33,3%	48,8%
Ingreso más frecuente	54,5% prestación social	12,5% trabajo esporádico	9,8% red informal
		12,5% red informal	
Cuántía media ingreso más frecuente	542,7 €	97,5 € / 5 €	365 €
Mayor partida de gasto	27,3% comida	25% comida	22% comida
			21,4% hablar con familia
Estado civil	45,5% solteras/os	91,7% solteros	90,3% solteras/os
	36,3% separad.-divorciados/as		
Tienen pareja viven con ella	9,1% - 100%	--	4,8% - 50%
Tienen hijos/as viven con ellos/as	63,6% - 0%	20,8% - 0%	17,1% - 14,3%
Han vivido hasta mayoría de edad...	91% familia	91,7% familia	97,6% familia
Contacto con familia	36,4%	75%	85,4%
Contacto con amistades	81,8%	29,2%	63,4%
Personas de confianza en entorno	81,8%	58,3%	78%
Puede recibir correo	81,8%	37,5%	78%
Puede recibir llamadas	81,8%	41,7%	90,2%
Ha estado en prisión	27,3%	4,2%	7,3%
Ha estado centro internamiento menores	9,1%	8,3%	2,4%
Ha estado centro acogida menores	--	8,3%	2,4%

INDICADOR	PERFIL 5 - 5,5%	PERFIL 6 - 12%	PERFIL 7 - 20,5%
Están empadronadas	90,9%	41,7%	87,8%
Lugar empadronamiento	80% Bilbao	40% Bilbao 40% otro municipio	63,9% Bilbao
No están empadronadas	No contesta	58,3%	36,1%
Motivo principal no empadronamiento	No contesta	92,8% no conseguido	95,2% no conseguido
Vida diaria	90,9% Bilbao	95,8% Bilbao	78% Bilbao
Concepto de hogar	37% albergue	100% calle	34% albergue 34% pensión-piso
Víctimas de delitos/agresiones sin hogar	18,2%	29,2%	9,8%
Víctimas de delitos/agresiones en recursos	9,1%	12,5%	12,2%
Recurso usado mayoritariamente	100% dormir (albergue-pensión)	78,2% duchas	92,7% C. Incorporación Social
No ha usado centros noche último año	--	25%	17,1%
Valoración recursos/servicios	90,9% regular-mal	79,2% bien-muy bien	82,9% bien-muy bien
Insatisfacción con profesionales	7,7%	--	--
Insatisfacción con recursos	93,3%	16,7%	17,1%
Insatisfacción con personas usuarias	--	--	--

LOS DIFERENTES PERFILES: DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS

A diferencia del apartado anterior, en el que describíamos a cada perfil por separado, aquí señalamos en cada ámbito qué perfil o perfiles son los más significativos. En concreto, señalamos el indicador y, a la derecha, el perfil o perfiles en que esa situación se presenta de manera significativamente mayor.

Se señalan sólo los ámbitos más relevantes y cuando no existen diferencias estadísticamente significativas entre perfiles no se comenta el indicador.

Sinhogarismo: porqué y desde cuándo:

- Los que se van de casa por problemas familiares, por ruptura de pareja o por no tener apoyo familiar tras la salida de una institución son sobre todo personas del perfil 2.
- Quienes vienen de otro país y no tienen vivienda corresponden sobre todo a los perfiles 6 y 7.
- El perfil 4 corresponde a los casos de más reciente ingreso en el sinhogarismo pero también a quienes llevan en esta situación de dos a cinco años.
- El perfil 7 corresponde en mayor proporción a quienes llevan sin hogar entre seis meses y dos años.

Edad:

- Los menores de 30 años son de los perfiles 6 y 7.
- Quienes tienen de 30 a 39 años son del perfil 4.

- Los que tienen 50 y más años son del perfil 5.

País de nacimiento y situación documental para personas de origen extranjero:

- Proceden de Marruecos y Argelia los perfiles 6 y 7.
- De Europa, los perfiles 3 y 4.
- De América y África subsahariana, el perfil 4.
- Tienen nacionalidad europea quienes son del perfil 4

Estado de salud, enfermedades y atención médica:

- El mejor estado de salud corresponde al perfil 6 y el peor, a los perfiles 2 y 4.
- Tienen más proporción de enfermedades importantes las personas del perfil 2, mientras que las del perfil 7 son las que menos enfermedades de este tipo tienen.
- El perfil 1 es el que en mayor proporción ha estado ingresado en el hospital, no ha podido tomar un tratamiento por falta de un lugar adecuado y toma tranquilizantes.

Consumos de alcohol y drogas:

- El perfil 1 es el que más consume alcohol de manera habitual y esporádica y cocaína.
- Los perfiles 1, 2 y 4 son los que más consumen porros.
- Los perfiles 1 y 2 son los que más consumen heroína.

Formación e idiomas:

- El perfil 7 es el que más ha estudiado el último años y el 1 el que menos.
- Los perfiles 6 y 7 son los que peor dominio del castellano tienen.

Situación económica:

- El perfil 6 es el que en menor proporción ha tenido alguna vez un trabajo de más de 6 meses.
- Los perfiles 6 y 7 son los que en mayor proporción no buscan empleo por falta de papeles.
- El perfil 5 es el que en mayor proporción no busca empleo por estar jubilado, mientras que el perfil 2 no lo busca sobre todo por ser persona drogodependiente o por estar en proceso de desintoxicación.
- El perfil que más pide en la calle es el 1.
- El que más prestaciones sociales y por desempleo recibe es el 2.
- El perfil 7 es el que tiene menos fuentes de ingresos.
- El mayor gasto en droga corresponde al perfil 2.
- Quienes más gastan en hablar con la familia por teléfono son las personas del perfil 7.
- El perfil 4 es el que más dedica su dinero al ahorro.

Familia y vínculos sociales:

- En los perfiles 3 y 5 son en los que más personas separadas y divorciadas hay.
- El perfil 1 corresponde a quienes tienen en mayor proporción hijos/as.
- Las personas del perfil 1 son las que han vivido menos tiempo con su familia hasta la mayoría de edad.
- El perfil 6 es el que puede recibir en menor proporción llamadas y correo.

Relación con la justicia:

- Las personas que han estado en prisión son, sobre todo, las del perfil 1; mientras que las que menos han estado en dicha institución corresponden a los perfiles 6 y 7.

Empadronamiento y lugar de residencia:

- El menor porcentaje de empadronamiento corresponde al perfil 6 no obstante, quienes están empadronados en este perfil lo están proporcionalmente más en un municipio fuera de la CAPV.
- El perfil 4 es el que en mayor proporción no ha intentado empadronarse, mientras que el 6 es el que en mayor medida lo ha intentado pero no lo ha conseguido.
- Los perfiles 4, 5 y 7 son los que en mayor medida hacen su vida diaria en un municipio diferente a Bilbao.
- El perfil 1 es el que, con mayor diferencia, ha sido víctima de delitos o agresiones desde que está sin hogar y dentro de los propios recursos. También dentro de los recursos el perfil 4 ha resultado más agredido. En el polo opuesto, quienes menos han sido víctimas de estas situaciones desde que están sin hogar son las personas del perfil 7.

Servicios y recursos utilizados:

- Quienes menos utilizan...
- el comedor: los perfiles 1 y 3
- el servicio de vestido: el perfil 4
- las taquillas: el perfil 3
- los centros de incorporación social: el perfil 5
- las duchas, el médico y los servicios sociales de base: el perfil 6
- Las valoraciones más positivas de servicios y recursos corresponden a las personas de los perfiles 6 y 7.
- Quienes valoran estos servicios y recursos como *regular* son sobre todo las personas del perfil 3.
- Los más críticos en su valoración son las personas del perfil 5.
- Las personas del perfil 1 son las que más critican la discrecionalidad en el trato que les dan los equipos de profesionales.
- Las personas del perfil 4 son las que más señalan que estos equipos de profesionales no comprenden su cultura, que faltan taquillas y que los recursos no deberían ser mixtos.
- Las personas del perfil 5 son las que consideran en mayor proporción que debería de haber más vigilancia en los recursos.

12. ANEXO

ENCUESTA A PERSONAS SIN HOGAR EN BIZKAIA. 2008.

Perfil sociodemográfico

1. Sexo.

Varón	1
Mujer	2

2. Edad. ____ Años

3. ¿En qué país ha nacido usted? Especificar: (Si es España pasar a P 3.1. si no lo es a P.3.2.).

3.1. Si es español/a ¿en qué provincia ha nacido?.

3.2. Si es extranjero/a: ¿cuánto tiempo lleva en España? ____ Años

3.2.1. ¿En qué situación documental se encuentra actualmente?

Tiene nacionalidad española	1
Tiene nacionalidad de algún país de la Unión Europea	2
Autorización de residencia permanente	3
Autorización de residencia temporal	4
Autorización por estudios	5
Solicitante de asilo	6
Estatuto de refugiado	7
Situación irregular	8
NS / NC	99

Pasar a p. 3.2.2.

3.2.2. ¿Por qué se encuentra en esa situación?

Entré en el país sin autorización, y no he conseguido regularizar mi situación	1
Entré en el país como turista y me quedé	2
Entré como estudiante y me quedé	3
Tuve permiso de trabajo y residencia, pero no pude renovarlo	4
Tuve permiso de trabajo y no pude renovarlo	5
Entré como menor de edad y no he conseguido regularizar mi situación	6
Otros: (especificar)	7
NS / NC	99

4. ¿Está usted empadronado/a?

Sí	1	Pasar a P.4.1.
No	2	Pasar a P.4.2.
NS/NC	99	Pasar a P.4.2.

4.1. ¿En qué municipio está empadronado/a? _____ Especificar

4.2. ¿Por qué no está empadronado/a?

No lo he intentado	1
Lo he intentado pero no he podido conseguirlo	2
NS/NC	99

5. Lugar de residencia.

5.1. ¿En qué municipio hace su vida diaria? _____ Especificar

5.2. ¿Y cual diría que es su hogar?

Albergue	1
Un local nocturno	2
La calle	3
Un piso o pensión donde duermo normalmente	4
Otro sitio (5.2.1.Especificar)	5
NS / NC	99

5.3. ¿Por qué motivo tiene ahora este hogar o lugar de residencia?

No podía pagar mi casa anterior	1
Me fui de casa por problemas con mi familia	2
Salí de un centro penitenciario/reformatorio y no encontré apoyo en mi familia	3
Salí de un centro de acogida a menores	4
Me quedé sin familia	5
Vengo de otro país y no tengo casa	6
Tuve que abandonar mi casa por una orden de alejamiento	7
Tuve que abandonar mi casa por divorcio/separación	8
Otra respuesta (5.3.1.Especificar)	9
NS/NC	99

5.4. ¿Cuánto tiempo lleva en esta situación?

Menos de un mes	1
Entre un mes y seis meses	2
Entre seis meses y dos años	3
De dos a cinco años	4
Más de cinco años	5
NS / NC	99

Utilización de servicios y alojamientos

6. De los siguientes servicios y recursos ¿cuáles ha utilizado en el último año?

	Servicio	Utiliza	No utiliza	NS/NC
6.1.	Alojamientos para dormir (albergue, pensión)	1	2	99
6.2.	Alojamientos para pasar la noche (centros de noche)	1	2	99
6.3.	Pisos tutelados	1	2	99
6.4.	Comedores	1	2	99
6.5.	Duchas	1	2	99
6.6.	Vestido	1	2	99
6.7.	Servicio de consigna, para dejar pertenencias	1	2	99
6.8.	Centros de incorporación social	1	2	99
6.9.	Servicios médicos	1	2	99
6.10.	Servicios sociales de base (trabajador/a social)	1	2	99

6.11. Si no ha usado ninguno de los servicios/recursos anteriores. ¿Por qué no los ha usado?

No los he necesitado	1
Los he necesitado pero no he podido conseguirlos	2
No me gusta usarlos	3
Otra respuesta (6.11.1.Especificar)	4
NS/NC	99

7. ¿En general, qué valoración hace de los servicios y alojamientos que utiliza? (Si la valoración es regular, negativa o muy negativa pasar a pregunta 7.1).

Muy positiva	1	
Positiva	2	
Regular	3	Pasar a P.7.1.
Negativa	4	Pasar a P.7.1.
Muy negativa	5	Pasar a P.7.1.
NS/NC	99	

7.1. ¿Por qué es negativa dicha valoración?_____ Especificar

Situación económica

8. En relación con el empleo: (Si dice NO en P.8.3. pasar a P.8.4.)

		Sí	No	NS/NC
8.1.	¿Ha tenido alguna vez un empleo de más de 6 meses?	1	2	99
8.2.	¿Tiene ahora un trabajo?	1	2	99
8.3.	¿Busca trabajo?	1	2	99

8.4. Si no busca trabajo: ¿por qué no lo busca?

Tengo un trabajo ya y no necesito otro	1
Tengo ingresos (no por trabajo)/recursos que me permiten vivir sin buscar un trabajo	2
No puedo trabajar porque no tengo papeles	3
No puedo trabajar porque tengo una enfermedad	4
Otra respuesta (especificar)	5
NS/NC	99

9. En el último mes:

A) ¿Ha recibido dinero por alguno de estos motivos? (responder en cuadro)

B) ¿Y, cuando lo ha recibido, qué cantidad ha conseguido? (responder en cuadro)

	Fuente de ingreso	A) ¿Ha recibido dinero?			B) ¿Cuánto?
		Ha recibido	No ha recibido	NS/NC	CANTIDAD
9.1.	Por un trabajo que tengo normalmente	1	2	99	
9.2.	Por pequeños trabajos que hago de vez en cuando	1	2	99	
9.3.	Lo pido en la calle	1	2	99	
9.4.	Por una prestación social (pensión, ayuda)	1	2	99	
9.5.	Paro, desempleo	1	2	99	
9.6.	Por dinero que me ha dado la familia/amigos-as	1	2	99	
9.7.	Por dinero que me dan en una asociación	1	2	99	

10. ¿En qué suele gastar usted la mayor parte del dinero? (Elegir una opción)

Comida	1
Bebida	2
Alojamiento	3
Ropa, calzado	4
Transportes, viajes	5
Ocio	6
Medicamentos	7
Otros (10.1.Especificar)	8
NS/NC	99

Formación

11. ¿Cuáles son los estudios de mayor nivel que ha completado?

Ninguno, no sabe leer ni escribir	1
Sólo sabe leer y escribir	2
Estudios primarios (EGB/ESO)	3
Estudios secundarios (BUP, REM, LOGSE...)	4
Estudios universitarios	5
NS/NC	99

11.1 SI ES EXTRANJERO/A ¿Ha conseguido usted homologar aquí dichos estudios?

Sí	1
No	2
NS/NC	99
NP	999

12. ¿Durante el último año ha seguido algún curso de formación?

Sí	1
No	2
NS/NC	99

13. ¿Respecto al conocimiento de idiomas... ¿Qué nivel tiene...?

	Castellano	Euskera	Otros (13.1.Especificar)
Muy bueno	1	1	1
Bueno	2	2	2
Regular	3	3	3
Malo	4	4	4
Muy malo	5	5	5
No sé nada	6	6	6
NS/NC	99	99	99

Salud

14. ¿Cómo es su estado de salud? (percepción subjetiva)

Muy bueno	1
Bueno	2
Regular	3
Malo	4
Muy malo	5
NS/NC	99

15. De las siguientes frases relacionadas con su salud, díganos si...

		Sí	No	NS/NC
15.1.	Tiene tarjeta individual sanitaria-TIS	1	2	99
15.2.	Ha estado en el médico en los últimos 2 meses	1	2	99
15.3.	Ha pasado alguna noche en el hospital el último año	1	2	99
15.4.	Ha dejado de tomar una medicina/tratamiento por no tener un lugar adecuado para hacerlo en el último año	1	2	99
15.5.	Ha tomado una medicina para dormir o para estar tranquilo en los últimos 2 meses	1	2	99

16. De las siguientes frases relacionados con consumo de alcohol y drogas, díganos si...

		Sí	No	NS/NC
16.1.	Toma alcohol normalmente (a diario o casi a diario)	1	2	99
16.2.	Toma alcohol de vez en cuando, en algunas ocasiones	1	2	99
16.3.	En el último mes ha consumido porros (hachís/marihuana)	1	2	99
16.4.	En el último mes ha consumido cocaína	1	2	99
16.5.	En el último mes ha consumido heroína	1	2	99
16.6.	En el último mes ha consumido otras drogas (16.6.1.¿Cuál?)	1	2	99

17. ¿Tiene algún tipo de enfermedad grave o importante?

Sí	1
No	2
NS/NC	99

Pasar a P.17.1

17.1. ¿De qué tipo?_____ (Especificar)

Familia y vínculos sociales

18. ¿Cuál es su situación actual? (Si responde 2 o 3 pasar a P.18.1.)

Soltero	1
Casado	2
Pareja de hecho	3
Viudo/a	4
Separado/a	5
Divorciado/a	6
NS/NC	99

Pasar a P.18.1.

Pasar a P.18.1.

18.1. ¿Vive actualmente con su pareja?

Sí	1
No	2
NS/NC	99

19. ¿Tiene hijos?

Sí	1
No	2
NS/NC	99

Pasar a P.19.1.

19.1. ¿Vive actualmente con alguno de ellos?

Sí	1
No	2
NS/NC	99

20. ¿Hasta que cumplió los 18 años vivió la mayor parte del tiempo...?

20.1. Y, hasta los 18 años, vivió algún año...

	P.20	P.20.1		
		Sí	No	NS/NC
Con familia biológica	1	1	2	99
En una institución de acogida	2	1	2	99
En una familia de acogida	3	1	2	99
Otras opciones (20.2.Especificar)	4	1	2	99
NS/NC	99			

21. De las siguientes frases , díganos si...

		Sí	No	NS/NC
21.1.	Mantiene contacto y relación, incluso por teléfono o carta, con algún miembro de su familia que no viva con usted	1	2	99
21.2.	Mantiene contacto y relación, incluso por teléfono o carta, con algún amigo o conocido que no viva con usted	1	2	99
21.3.	Donde usted reside o duerme tiene usted amigos o personas de confianza	1	2	99
21.4.	Puede recibir correo en algún lugar	1	2	99
21.5.	Puede recibir llamadas o amigos por teléfono en algún lugar	1	2	99

Seguridad personal y relación con la justicia

22. De las siguientes frases , díganos si...

		Sí	No	NS/NC
22.1.	Desde que se encuentra usted viviendo sin hogar, ¿ha sido víctima de algún delito o agresión?	1	2	99
22.2.	¿Ha sido agredido en algún centro o albergue?	1	2	99
22.3.	¿Ha estado en algún centro de internamiento de menores/reformatorio?	1	2	99
22.4.	¿Ha estado en prisión?	1	2	99
22.5.	¿Ha estado en algún centro de acogida de menores?	1	2	99

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

¿Estaría dispuesto a que tuviéramos, más adelante, una entrevista para tratar más temas y poder conocer mejor su situación, la manera de mejorarla y su opinión de los servicios que recibe? (Mencionar el incentivo)

Si responde que sí. Díganos, por favor, sus datos de contacto (nombre, teléfono y dirección de contacto o entidad/profesional de referencia para contacto)

ESTUDIO SOBRE EL PERFIL Y NECESIDADES DE LAS PERSONAS SIN HOGAR EN BIZKAIA	
FICHA PARA ENTIDADES	
Nombre de la entidad:	
Uno de los objetivos del estudio es tener un CENSO de las personas sin hogar en Bizkaia que son atendidas por las diferentes entidades para tener un perfil de las mismas, para ello os solicitamos la siguiente información:	
1) ¿Quién va a ser la persona de referencia de vuestra entidad en este proceso?	
2) ¿Cuántos centros en los que se atiende a personas sin hogar gestiona vuestra entidad? Y ¿cuales son esos centros? ¿Podemos tener los datos de contacto de cada centro?	
3) ¿Cuántas personas sin hogar son atendidas en vuestra entidad? ¿Y en cada centro?	
4) ¿Qué datos disponéis/recogéis de cada persona sin hogar atendida en vuestra entidad? (Nombre, edad, sexo, procedencia, tipo de consumo, etc)	
5) ¿Qué datos podéis facilitarnos de cada persona? El objetivo es tener un listado completo de referencia y evitar duplicidades de personas en el censo y en la consulta con encuesta.	
Otro de los objetivos del estudio es poder determinar sus necesidades. Para ello vamos a consultarlas directamente mediante una ENCUESTA . Y en ese proceso resultáis imprescindibles. Para realizarlo de la mejor manera posible os solicitamos la siguiente información:	
1) En cuanto a vuestras personas usuarias, ¿son fundamentalmente permanentes o de carácter itinerante/fluctuante?	
2) En los meses de junio, julio y septiembre, haremos las encuestas ¿cuál es la mejor época en estos meses para hacerles la consulta a vuestros/as usuarios/as?	
3) En vuestra entidad/centros, ¿En qué horario sería más factible pasar para hacer las encuestas? ¿Cuál sería la mejor forma de hacer la consulta?	
4) ¿Qué tipo de gratificación pensáis que pudiera resultar más adecuada para dar a las personas a las que vamos a encuestar?	
Devolved, por favor, esta ficha cumplimentada antes del 24 de junio a: Correo electrónico: iratxe@gsbiker.com Fax: 946.361.063	MUCHAS GRACIAS POR VUESTRA COLABORACIÓN Esta información es confidencial y está sujeta a secreto estadístico

CAPÍTULO III

Necesidades de las personas sin hogar

Índice Capítulo III

	Página
1. Introducción	207
2. Necesidades, demandas y carencias	211
Albergues	212
Albergue de Elejabarri	213
Albergue de Lagun Artean	214
Albergue de Mazarredo	216
Albergue invernal de Mazarredo	217
Otros albergues o recursos de pernoctación: Hontza, Giltza, Lurberri	218
Comedores	219
Comedor de Cáritas Apostólicas	219
Comedor de Zabala	220
Comedor de Irala	221
Centros de día	221
Otros recursos transversales: Equipo de calle, taquillas y centro de convalecencia	222
Equipo de calle	222
Taquillas	223
Centro de convalecencia	223
3. Otros aspectos de interés	225
Ampliación de horarios	225
Sistema centralizado de gestión de la demanda	226
¿Efecto llamada?	227
Problemática con los magrebíes	228
La dialéctica entre normas y flexibilidad	229
4. Conclusiones operativas y pautas de debate	233

1. INTRODUCCIÓN

En este tercer capítulo de la investigación se profundiza en las necesidades de las personas sin hogar a partir de los propios protagonistas. Es decir, hemos optado por dar voz al colectivo para saber cuáles son las demandas que sin mediación alguna plantean en primera persona. Hemos recogido estas demandas y profundizado en ciertos aspectos que, habiendo sido tratados o apuntados en los capítulos anteriores, han aparecido *ex novo* o con diferentes variantes a lo largo de las entrevistas realizadas.

Con base en los siete perfiles establecidos en la fase anterior *-Encuesta a personas sin hogar-* y habiendo decidido que sólo se entrevistaría a las personas que participaron en dicha fase, inicialmente se previó realizar treinta entrevistas: cuatro por perfil, excepto para los perfiles dos y siete, que eran los que más peso tenían dentro de este colectivo.

Este esquema ideal inicial se ha ido modificando como consecuencia de características consustanciales de este colectivo: en ciertos perfiles ha sido imposible llegar al número establecido inicialmente porque muchas de las personas encuestadas estaban ilocalizables, ya sea porque pasan temporadas sin acudir a los recursos, ya sea porque ya no están en Bilbao o también porque algunos se encontraban en la cárcel en el momento en que debía llevarse a cabo la entrevista.

Finalmente, se han realizado 33 entrevistas. De éstas, una gran parte, veintinueve, correspondían a personas que ya respondieron a la encuesta de la fase anterior. Cuatro, en cambio, no.

Como se preveía desde el inicio, este número de entrevistas ha sido suficiente ya que las últimas aportaban poco o ningún material adicional y, por lo tanto, hemos detectado que habíamos llegado al punto de saturación en esta fase.

La distribución de los perfiles ha sido la siguiente:

- Perfil 1. Autóctonos con problemas personales y que su casa es la calle: 3 entrevistas. De la E 1 a la E 3.
- Perfil 2. Autóctonos con problemas personales y que su casa no es la calle: 9 Entrevistas. De la E 4 a la E 12.
- Perfil 3. Extranjeros con problemas personales y que su casa es la calle: 3 entrevistas. De la E 13 a la E 15
- Perfil 4. Extranjeros con problemas personales y que su casa no es la calle: 5 entrevistas. De la E 16 a la E 20.
- Perfil 5. Autóctonos sin problemas personales y con problema de vivienda: 3 entrevistas. De la E 21 a la E 23.
- Perfil 6. Extranjeros sin problemas personales y que su casa es la calle: 2 entrevistas. De la E 24 a la E 25
- Perfil 7. Extranjeros sin problemas y que su casa no es la calle: 7 entrevistas. De la E 26 a la E 32.

Las entrevistas se han realizado en los siguientes lugares :

- 9 en el Comedor de Cáritas Apostólicas,
- 5 en el Albergue de Lagun Artean,

- 8 en el Albergue de Mazarredo,
- 3 en el centro de día de Bizitegi Onartu, y
- 8 en la Comisión Anti-Sida.

Esta fase nos ha permitido constatar el hecho de la extrema variabilidad de perfiles dentro del colectivo de las personas sin hogar, de forma que en el periodo de tiempo transcurrido entre la realización de las encuestas -fase II- y las entrevistas -fase III-, personas que se ubicaban inicialmente en un perfil han pasado a otro. Por ello, hay que tener en cuenta que,

- La clasificación apuntada puede mostrar ciertas variaciones con respecto a la clasificación realizada en la fase dos.
- Algunas personas que antes dormían en albergues, por ejemplo, ahora lo hacían en pensiones o incluso en habitaciones de piso, aunque seguían yendo a los comedores o a los centros de día.
- Otras, en el momento de realizar la encuesta tenían problemas personales relacionados con las adicciones que en el momento de la entrevista no parecen tenerlos, pero quizás vuelvan a tenerlos pasados cuatro o cinco meses.
- Todo esto, nos da una clara idea de los altibajos que se dan en la vida y en el proceso de inserción de estas personas y de la intrínseca variabilidad de situaciones que experimentan, que hace que frecuentemente transiten por diferentes estados y necesidades.

De hecho, estos altibajos se ven reflejados en los trayectos vitales de algunas de las personas entrevistadas. Así, son varios los que han estado en pisos, tutelados o no, y por diferentes circunstancias han vuelto a encontrarse posteriormente en la calle o durmiendo en albergues:

"(...) del piso que estaba acompañado, pasé a reinserción (...) me fui a la calle, porque no estaba bien mentalmente. He estado tres meses viviendo debajo del puente de Euskalduna" (E 6: Cáritas Apostólicas).

"(...) antes estaba en un piso de Bizitegi, casi dos años, en la calle Dos de Mayo. Ahora, desde hace tres años, estoy en la calle..." (E 15: Bizitegi Onartu).

"Estuve en un piso de Bidesari, en la calle Iturriza y ahí bien, pero las cosas no salieron como esperaba" (E 17: Mazarredo).

"También he estado en uno de acogida, me lo dio Bizitegi, yo no pagaba nada porque no cobro nada, estábamos cinco en el piso, porque era piso compartido. En navidad uno que se llamaba Carlos estaba borracho, me tiró la comida al pasillo, y pelea, y vino la policía y luego me echaron y también a él, problemas..." (E 25: Mazarredo).

Éste dato nos indica que el éxito del proceso de incorporación social no está garantizado y que existen importantes dificultades para llevar a cabo el trabajo social adecuado con ciertos perfiles de personas sin hogar. No obstante, también es verdad que a lo largo de las entrevistas han aparecido ejemplos totalmente opuestos, en el que personas con un grado de deterioro muy alto y que casi podían darse por *desahuciadas* han conseguido poner en marcha un proceso de inserción ascendente y que, a día de hoy, se encuentran en una situación personal relativamente estable.

Más aún, estas dinámicas nos hacen pensar que en ciertos casos, la normalización total y ordinaria de algunas personas va a ser imposible y que el objetivo de los diferentes recursos debe ser el de garantizar la mayor dignidad y bienestar posible a estas personas, que en ocasiones presentan un grado de deterioro profundo y en cierta medida insalvable.

Por todo ello, y a lo largo de toda la investigación, más que ofrecer una fotografía estática y nítida del colectivo, hay que buscar la imagen más certera y dinámica que pueda obtenerse y que nos pueda mostrar las principales características y tendencias de este colectivo.

2. NECESIDADES, DEMANDAS Y CARENCIAS

Entrando en el contenido de las entrevistas, en primer lugar, hay que subrayar que las personas sin hogar no tienen un discurso o un listado muy elaborado con respecto a sus necesidades o las carencias de los recursos que utilizan. En esta línea, en general, no suelen ser muy críticos con dichos recursos y muestran un discurso *conformista*, que acepta e interioriza la situación que experimentan y dan por sentado que el tener recursos, sean del tipo que sean, es un elemento a valorar positivamente y, estiman en consecuencia, que no tienen derecho a exigir (mucho más).

"En mi opinión una persona que está en la calle qué puede decir, qué más quiere..." (E 15: Bizitegi Onartu).

"(...) no se puede uno quejar, porque bastante es que le den de comer" (E 23: Cáritas Apostólicas).

"(...) las condiciones para el que no tiene nada, bueno mejor que estar en la calle" (E 11: Comisión Anti-Sida).

"(...) es mejor estar aquí que en la calle, es normal. La habitación es como es y está bien, podía ser individual, pero..." (E 32: Mazarredo).

No obstante, este discurso conformista es mayor en las personas con mayores problemas personales mientras que las que tienen una mejor situación personal señalan más nítidamente necesidades y carencias de los diferentes recursos.

En todo caso, la valoración general de los recursos es positiva y éste es un elemento que debemos subrayar en primer lugar. Como tendremos ocasión de ver más adelante, este posicionamiento positivo se ratifica al comparar los recursos de Bilbao con los de otras ciudades del Estado. En estas comparaciones, Bilbao sobresale con creces a ojos de los protagonistas:

"¿Valoración? Un Diez" (E 3: Comisión Anti-Sida).

"Está de puta madre, no conozco otra palabra, estamos muy bien aquí" (E 16: Mazarredo).

Con respecto a las necesidades concretas que señalan las personas sin hogar seguiremos en parte el esquema de la fase dos, de forma que se valoran de forma diferenciada a los profesionales, a los recursos y al resto de personas usuarias.

Asimismo, diferenciamos tres grandes tipos de recursos (albergues, comedores y centros de día) y otros de carácter transversal o complementario (el equipo de calle y las taquillas o consignas).

Antes de comentar detalladamente la opinión y las necesidades de cada uno de los recursos, en términos generales,

- puede apuntarse que se hace una buena o muy buena valoración de los profesionales,
- con respecto a la convivencia con otras personas usuarias, también se subraya que en general no suelen darse grandes problemas y que de haberlos son sobre todo con gente que llega borracha o drogada a los diferentes recursos, y
- finalmente, en el apartado de los recursos es en el que se subrayan más elementos, sobre todo relacionados con deficiencias, posibles mejoras, etc.

Siguiendo en un plano general, como podrá observarse en el análisis más detallado, se percibe que

- los centros de día son los recursos mejor valorados, y
- los comedores y albergues son los más criticados.

Ahora bien, deben relativizarse algunas de estas afirmaciones porque en esta fase no se ha realizado un peinado exhaustivo de los recursos. A continuación vamos a pasar a comentar cada uno de los recursos -albergues, comedores y centros de día principalmente- siguiendo los tres criterios anteriormente mencionados: profesionales, personas usuarias y recursos.

ALBERGUES

Los albergues son probablemente los recursos más criticados o peor valorados, aunque siempre, como se ha apuntado ya, hay que matizar mucho este aspecto, porque es el recurso del que más esperan y que más profundamente precisan. Una primera crítica tiene que ver con la disciplina del centro y, entre otros elementos, por ejemplo, se subraya que frecuentemente las normas son demasiado estrictas.

"Algunas normas son demasiado estrictas. En Elejabarri te dan de comer y cenar, pero si no vas te expulsan por no ir ni ir a comer. Son estrictos" (E 4: Comisión Anti-Sida).

En todo caso, la demanda más extendida y universal entre el colectivo es la posibilidad de disponer de una habitación individual, o cuando menos una habitación para dos o tres personas, que les permita una intimidad de la que ahora en gran medida carecen y poder dormir mejor y más tranquilamente. Recuerda metafóricamente a la *habitación propia* que para las mujeres reclamaba Virginia Woolf. En consecuencia, se subraya que el poder disponer a lo largo del día de una/(la) habitación también sería un elemento positivo.

"Es importante tener una habitación propia y un lugar donde poder dejar las cosas" (E 13: Cáritas Apostólicas).

"Yo digo, mejor uno en su habitación, porque hay gente enferma, otro que está nervioso" (E 25: Mazarredo).

"(...) si pudieses entrar en la habitación cuando quisieras, pues yo que sé, para descansar un rato, pero es eso, a las noches a dormir, sin más..." (E 7: Cáritas Apostólicas).

"(...) unas cabinas individuales, pero no pasa nada, hacer unos cubículos para cada uno, para que haya más intimidad" (E 32: Mazarredo).

"Sería mejor cada uno en su habitación" (E 29: Lagun Artean).

Las personas entrevistadas declaran que no suele haber una gran conflictividad en los albergues y que cuando se da es sobre todo porque algún usuario llega al albergue borracho o drogado.

"Hay gente conflictiva, por drogas, por alcohol, por esto y por la coca..." (E 8: Mazarredo).

"Yo me llevo bien con la gente que está aquí, con la gente que tiene un trato, porque hay otra gente que ya viene colocada y por la noche todos son héroes y por la mañana corderitos..." (E 17: Mazarredo).

"Con la gente que viene aquí, hay buena gente, mala también... También vienen borrachos, empiezan a insultar, hablan solos y surgen historias. Pero por lo general bien" (E 25: Mazarredo).

Un elemento que genera un alto grado de *desconfort* es el que todos los usuarios tengan que dormir en una misma sala. Este hecho afecta en consecuencia, como más tarde veremos, en la valoración de los dispositivos que se caracterizan por tener salas únicas o habitaciones corridas porque en este caso los ruidos, ronquidos y demás elementos dificultan la tranquilidad y la posibilidad de poder dormir bien, lo que se agrava en los casos en los que las personas tienen algún tipo de dolencia (asma, por ejemplo).

"Yo tenía muchos problemas para dormir, yo y más gente. Yo por ejemplo tengo problemas asmáticos y no es fácil dormir con treinta y tantas personas..." (E 11: Comisión Anti-Sida).

"(...) para dormir es un poco difícil, hay mucha gente, yo duermo con los tapones, porque uno que habla aquí, otro que quiere hablar y en una sala estamos treinta y un personas" (E 25: Mazarredo).

"(Tiene asma) Treinta en una habitación es mucho" (E 27: Lagun Artean).

Por todo lo anterior, desde una perspectiva de mayor comodidad e intimidad, una gran parte se decanta por los pisos como solución más adecuada a los problemas de alojamiento.

"Entre un albergue y un piso me quedo con un piso..." (E 15: Bizitegi Onartu).

"Lo de los pisos es lo mejor, mucho mejor que los albergues..." (E 17: Mazarredo).

"Un piso mejor, con gente buena, en una pensión hay gente mala" (E 28: Lagun Artean).

A lo largo del capítulo, podremos profundizar en estos y otros aspectos en al menos los centros estudiados, aunque este análisis nunca debe entenderse como una radiografía exhaustiva de la globalidad de los recursos existentes, sino que tan sólo se referirán a aquellos recursos en los que se han realizado las entrevistas. Ceñirse a los centros en los que hemos realizado las entrevistas puede introducir un sesgo que hay que evitar y que en ningún momento deseamos cometer. Es decir, las críticas a determinados aspectos de un determinado dispositivo deben entenderse en todo caso como críticas a los modelos existentes. Las carencias de los recursos en los que hemos desarrollado nuestra actividad investigadora deben ser interpretadas como carencias del modelo que representan.

Albergue de Elejabarri

Sin duda alguna, el albergue de Elejabarri es el dispositivo mejor valorado de los que se encuentran en Bilbao. De entrada se subraya el hecho de que las habitaciones son individuales o para dos personas, en consonancia con lo comentado en el apartado anterior. Priorizar la habitación individual frente a opciones más masificadas significa como no puede ser de otra manera priorizar Elejabarri frente a Mazarredo o Lagun Artean, porque estos dos últimos centros ofrecen recursos más deficitarios en cuanto a espacios y otros servicios más fácilmente subsanables, como puede ser la escasez de wáteres, que el de Elejabarri. Son, hoy por hoy, dispositivos difícilmente comparables. Otra cosa es que todos sean necesarios, porque atienden a diferentes públicos y necesidades. Además, muy probablemente, la solución no pasa por la universalización de un único modelo. En consecuencia, la apuesta por Elejabarri es indiscutible como se ve en los siguientes testimonios:

"El mejor es Elejabarri" (E 14: Comisión Anti-Sida).

"En Elejabarri mejor que aquí (Mazarredo), porque tienes una habitación sola para ti, porque tienes más intimidad y porque te puedes duchar a la hora que te da la gana..." (E 8: Mazarredo).

"Lo de Elejabarri es muy distinto, muchísimo mejor, todo mejor. Puedes comer, tienes desayuno, comida, cena, tienes tele, puedes entrar a la hora que quieres, salir a la hora que quieres, bueno, durante el día" (E 17: Mazarredo).

"Elejabarri es el mejor albergue que hay, el mejor albergue que hay en Bilbao, de verdad" (E 18: Comisión Anti-Sida).

"Yo estuve tres días en Elejabarri y allí mejor. Ahí hay dos en cada habitación, las cosas bien ordenadas" (E 26: Lagun Artean).

Esta superioridad del albergue de Elejabarri se hace patente en momentos en los que es equiparado al *status* de hotel:

"En Elejabarri muy bien, pero es que Elejabarri es un hotel, con sus habitaciones..." (E 32: Mazarredo).

"En Elejabarri. Allí mucho mejor. Es como un hotel. De verdad. Cada uno su habitación, puedes ducharte a la hora que te dé la gana, tienes desayuno, comida, cena, si el tiempo es malo estás en la sala de la televisión" (E 25: Mazarredo).

Como puede verse en estas citas, se destaca el tema de la habitación, pero también aparecen otros aspectos valorados positivamente que no existen en otros albergues. La visión del albergue como conjunto integral de recursos es otro aspecto altamente valorado frente al modelo puzzle (dormir en una pensión/albergue, desayunar, estar en un centro de día, comer en un comedor social...). Así el hecho de comer en el mismo dispositivo, disponer de una sala en la que poder estar a lo largo del día si se quiere, etc., son factores que hacen preferible y deseable el modelo de Elejabarri. Por todo ello, y como es lógico, la mayoría de los usuarios apuesta por este modelo.

No obstante, todo no son parabienes para este albergue. Así, aunque con una menor importancia, se subrayan algunos elementos a mejorar, como por ejemplo, la limitación temporal de la estancia y que tras este periodo hay que esperar cierto tiempo hasta poder acceder de nuevo a él.

"Los albergues te dan tres días y luego a la calle. ¿Y a dónde voy yo luego? Y luego no puedes volver hasta tres meses" (E 4: Comisión Anti-Sida).

"(...) pero sólo tienes siete días..." (E 32: Mazarredo).

Albergue de Lagun Artean

En el caso de Lagun Artean, se invierten los términos y el recurso en cuanto expresión de un modelo de alta concentración y escasez de espacio, así como por el hecho decisivo de la composición étnica de sus usuarios, recibe un mayor número de críticas. En esta valoración coinciden tanto las personas autóctonas como las extranjeras no marroquíes. No conviene olvidar que casi todos o todos los usuarios actuales de este servicio son de este origen nacional -marroquí-.

Asimismo, se aduce que suele haber bastante ruido e incluso a veces también jaleo y una cierta conflictividad, que hacen que la estancia y el poder dormir en este recurso sea más difícil. Esta opinión negativa es patente sobre todo en aquellas personas que a día de hoy no usan el recurso.

"Muy mal, porque hay mucho roce entre personas, hay cosas que valen dinero, a mí no me han robado nunca nada, pero de todas maneras..." (E 5: Comisión Anti-Sida).

"Una vez estuve hace años y no vuelvo, no vuelvo porque estábamos de igual cuarenta tíos, treinta y ocho, todos moros, en esterillas, todos juntos, que para levantarte al servicio tienes que estar ahí pisando a la gente y demás..." (E 1: Comisión Anti-Sida).

"Antes tenías hamacas de plástico y ahora literas de madera y mejor, pero la gente hace ruido por la noche" (E 13: Cáritas Apostólicas).

"En Lagun Artean muy mal. No el albergue, sino la gente que va ahí. Se emborracha en un parque que está debajo de Lagun Artean y luego van ahí. Problemas, peleas y la policía..." (E 25: Mazarredo).

Los actuales usuarios no sostienen un nivel de críticas tan acusado, aunque señalan varios aspectos a criticar y deficiencias a subsanar. Coinciden con los antiguos usuarios en que suele haber mucho ruido como consecuencia de la masificación de tantas personas en tan poco espacio.

"Hay ruidos, hay demasiada gente, que solucionen el problema, la gente tiene que entender de no molestar a otros" (E 26: Lagun Artean).

"Hay mucha gente durmiendo, no dormimos bien, porque hay mucho ruido, treinta personas" (E 28: Lagun Artean).

Pero además también se subrayan algunas carencias estructurales en todas las entrevistas realizadas en este recurso. Entre estas deficiencias, es destacable el hecho de que tan sólo hay dos duchas y dos servicios para treinta y tantas personas y además se cuenta con un calentador pequeño y de escasa potencia.

"Lo de los baños es urgente" (E 26: Lagun Artean).

"Los baños son pocos y el agua no siempre está caliente" (E 27: Lagun Artean).

"Para las duchas hay que hacer fila y rápido y muchas veces agua fría porque el calentador es pequeño" (E 28: Lagun Artean).

"Estamos treinta personas y sólo hay dos servicios y dos duchas" (E 30: Lagun Artean).

En otro apartado de cosas, con respecto a las comidas se comenta que suelen ser muy repetitivas. Finalmente, es destacable, que aunque se hace una valoración positiva del personal, se constata un determinado nivel de conflicto con alguno de los profesionales, como se confirma en varios de los testimonios recogidos en este dispositivo:

"La comida no muy buena, se repite mucho en Lagun Artean" (E 27: Lagun Artean).

"La comida siempre igual, ensalada y tortilla" (E 28: Lagun Artean).

"Hay algunos bien, otros mal, hay algunos que no tratan bien a la gente. Hay días que dice palabras malas para la gente" (E 28: Lagun Artean).

"El personal de Lagun Artean es bueno, pero hay uno que no sabe cómo hablar con la gente. Como vivimos en una situación difícil..." (E 30: Lagun Artean).

Éste es un albergue con unas características especiales, ya que gran parte de los usuarios son magrebíes jóvenes y, como veremos más adelante, éste es el colectivo que el resto, todo el resto, considera como más problemático. En alguna entrevista, incluso, se llega a apuntar que Lagun Artean es un albergue para magrebíes.

"Parece que está hecho para musulmanes, para marroquíes" (E 32: Mazarredo).

Albergue de Mazarredo

El Albergue de Mazarredo muestra ciertas similitudes con el de Lagun Artean en lo que respecta a la escasez de servicios o duchas, sobre todo en el caso de los hombres, un aspecto que parece no debe suponer una difícil solución. Este albergue como el de Lagun Artean es objeto de críticas, sin que sepamos si es por la particularidad del centro, aunque mucho nos tememos que lo que implícitamente se impugna es el modelo.

De entrada, al estar obligados a pernoctar en un espacio común, la primera deficiencia que se señala es el ruido. También es importante la mención que recibe el tema relativo a la higiene.

"(...) hacer más lavabos y más duchas..." (E 8: Mazarredo).

"(...) por ejemplo, el lavabo de los hombres sólo tenemos uno, un servicio y una ducha, mientras que las mujeres tienen cuatro lavabos y cuatro servicios" (E 9: Mazarredo).

"Para los chicos hay una sola ducha. Y para las chicas, no sé si hay dos, pero lo que pasa es que las chicas son dos y los chicos somos treinta" (E 17: Mazarredo).

"En Mazarredo si te acostumbras a los ronquidos puedes dormir, si no lo haces tienes un problema" (E 16: Mazarredo).

"Hay falta de higiene en las personas" (E 11: Comisión Anti-Sida).

"(...) Higiene, hay gente aquí que no se ducha, o que se ducha poco" (E 17: Mazarredo).

Hay que destacar que el Albergue de Mazarredo tiene un nivel de exigencia menor al de Elejabarri, por lo que muy probablemente los servicios que suministra se ajustan a las necesidades de *relativa* urgencia que cubre, porque parte de los usuarios de este recurso además de carecer de vivienda, tienen una serie de problemáticas personales añadidas, como pueden ser las toxicomanías, el alcoholismo o las enfermedades mentales.

"Mazarredo es mucho más flexible que Elejabarri, ya que están con la gente... La mayoría tiene problemas de alcohol, son gente que se están recuperando de las drogas y cosas, y son más flexibles" (E 12: Cáritas Apostólicas).

"Mazarredo es como más light" (E 4: Comisión Anti-Sida).

"En Mazarredo la verdad la mayoría de la gente que va es drogadicta, es más difícil" (E 13: Cáritas).

Estos perfiles *más difíciles* suponen un nivel mayor de dificultad en el tratamiento, porque se trata de usuarios con diferentes tipos de consumos.

"Hay dos viejos alcohólicos y hay problemas con ellos. Como, por ejemplo, se mean en todas partes..." (E 16: Mazarredo).

"(Mazarredo no le gusta) no por las educadoras, sino por la gente que va a dormir allí" (E 11: Comisión Anti-Sida).

Asimismo, se considera un tipo de dispositivo *espartano*, de una sobriedad acusada, por lo que para este dispositivo se demanda alguna actividad de ocio o la instalación de una televisión con el objeto de hacer más llevadero el tiempo de estancia en el albergue, aunque hay usuarios que piensan que incluso la televisión podría ser una fuente de conflicto.

"También estaría bien un taller de algo, de cuero, de algo que no sea complicado para que nos entretengamos y estar un poco ocupados" (E 9: Mazarredo).

"En Mazarredo estaría bien una sala de estar, de esparcimiento, para echar el día, por ejemplo en invierno..." (E 10: Cáritas Apostólicas).

"No estaría mal una televisión para que la gente se entretenga..." (E 20: Bizitegi Onartu).

"Estaría bien tener una televisión" (E 32: Mazarredo).

"Yo creo que la televisión puede ser un motivo de problemas" (E 5: Comisión Anti-Sida).

Las mujeres subrayan que el hecho de dormir todas las personas en una misma habitación o en habitaciones contiguas es un serio problema para su intimidad. Lo subrayan dos mujeres que han pasado por este recurso, e incluso un hombre que actualmente duerme en él.

"Mazarredo es todo junto, te vas a levantar y te ve alguien (...) no te quitas ni los pantalones por vergüenza" (E 4: Comisión Anti-Sida).

"(...) el resto es todo hombres, no tenemos privacidad" (E 11: Comisión Anti-Sida).

"No hay intimidad para las chicas. Me gustaría que hubiera una separación, que los chicos no pudieran entrar donde las chicas. Eso es lo que yo anotaría por cambiar" (E 20: Bizitegi Onartu).

Asimismo, se impugnan algunas normas existentes. Algunos usuarios, por motivos de higiene, se quejan de que puedan introducirse animales de compañía.

"Creo que no está bien el tener animales, aquí, porque hay una persona que tiene dos perritas y no están enseñadas y hacen de todo" (E 17: Mazarredo).

"Hay una señora que trae dos animales y molestan" (E 8: Mazarredo).

Otro tema que aparece recurrentemente en el caso del Albergue de Mazarredo, y que en caso de disponer de espacio no parece que sea un aspecto de difícil solución técnica, es el de las taquillas y se demanda que sean más grandes.

"Si abres la mía se te caen las cosas encima, se queda pequeña. Hace falta una taquilla de las largas, con balditas hasta donde lleguen las chaquetas, para poder poner ordenadamente cada cosa en su sitio, todo derecho, todo ordenado" (E 8: Mazarredo).

"Aquí también hay consignas, pero son muy pequeñas, tienes unos armarios muy pequeños y si tenemos mucha ropa no cabe nada" (E 17: Mazarredo).

Albergue invernal de Mazarredo

De los diferentes albergues analizados, el invernal de Mazarredo es quizás el peor valorado de todos. En esta valoración se aprecian problemas anteriormente mencionados: su colectivo usuario tiene mayores problemas personales relacionados con el consumo de alcohol y drogas, por lo que la convivencia dentro del albergue es más complicada. Varias personas subrayan que suele haber bastantes riñas, generalmente relacionadas con el consumo de alcohol, de forma que hay usuarios que lo han abandonado la primera noche porque no podían descansar adecuadamente.

"El peor de todos, porque en el invernal no te puedes duchar..." (E 17: Mazarredo).

"En el invernal estuve el año pasado y está mucho peor. Hay mucha gente y mucho moro y mucho negro. Allí hay más bronca porque hay más marroquíes que son los que dan proble-

mas. En el invernall tiene que estar la municipal, aquí (Mazarredo) no viene para nada. En el invernall tiene que estar la municipal para que no se agredan, porque los marroquies son así, son unos buscapeleas..." (E 8: Mazarredo).

"Donde se crean bastantes conflictos es en el invernall. Ahí estuve la primera vez que vine, me metí en el invernall y cada día un guiñon nuevo, siempre había un jaleo" (E 12: Cáritas Apostólicas).

"(...) hay gente que viene borracha, abajo (invernall Mazarredo) hay mucho rollo" (E 20: Bizitegi Onartu).

"En el invernall hay más problemas, de peleas, llegan borrachos, hablan mal con los responsables" (E 31: Cáritas Apostólicas).

"En el invernall he estado una noche y me fui antes de terminar la noche. La chica me dijo: ¿Qué te pasa? Nada, nada, me voy. Había una chica borracha, empezó a insultarme. Dame mis cosas que me voy a un cajero, voy a dormir a donde sea..." (E 25: Mazarredo).

Otros albergues o recursos de pernollación: Hontza, Giltza, Lurberri

De Hontza se subraya que antes estaba mejor y que con el traslado ha perdido ciertos aspectos positivos. Por ello, la valoración que se hace por parte de los usuarios no es muy positiva: se subraya que para dormir se dispone únicamente de hamacas o que en las taquillas no puede guardarse ropa y únicamente puede dejarse la ropa para dormir. Asimismo, se solicita que el horario debería ser mucho más amplio y también aquí aparecen problemas de trato por parte de ciertos profesionales.

"Y Hontza deja mucho que desear, porque es de risa. Tiene hamacas, tiene dos camas de emergencia y no las utilizan nunca..." (E 1: Comisión Anti-Sida).

"(...) el tema de las camas, son hamacas, y hay camas de noventa que el sitio es el mismo, va a ocupar lo mismo, es decir, que hay sitio suficiente, entonces no es lo mismo dormir en una hamaca que en una cama" (E 3: Comisión Anti-Sida).

"Hontza tiene taquillas, pero no dejan guardar las cosas en ellas. (...) El horario yo creo que es corto, abre a las 11:30, un poco tarde, y cierra temprano, a las seis y media (...) (el personal) es muy estricto y da la impresión de que hay favoritismos" (E 14: Comisión Anti-Sida).

Giltza es un pequeño albergue o residencia de Cáritas que se encuentra situado en el mismo edificio que el comedor de Cáritas Apostólicas. Las personas usuarias disponen de habitación propia y pueden acceder a ésta a lo largo del día. Esta modalidad es la más atractiva para la mayoría de las personas en situación de sinhogarismo y hace que la valoración del mismo sea muy positiva.

"En Giltza sí que tienes tu llave, puedes bajar cuando quieras y eso es una ventaja muy grande" (E 7: Cáritas Apostólicas).

La residencia Lurberri para hombres mayores de 45 años, también gestionada por Cáritas, es valorada de forma desigual: mientras que para algunos es demasiado normativa y rígida, para otros es de las mejores. No hay por tanto unanimidad de criterios y debe profundizarse más en estas opiniones.

"Una especie de cuartel, había que cumplir unas normas, había que hacer unas cosas (...) había que portarse bien, no ir borracho, no mendigar..., hacer una serie de cosas, había veces que te tocaba servir la comida también" (E 21: Cáritas Apostólicas).

"El mejor albergue es el de Lurberri" (E 22: Cáritas Apostólicas).

En consecuencia, puede observarse cómo la disposición de una habitación propia, evitar masificaciones y problemas de ruido, así como la solicitud de un número acorde de servicios fácilmente subsanables (wáteres y taquillas) al número de moradores, así como que no se produzcan fricciones con algunos profesionales, son los aspectos más señalados por los usuarios. La autonomía que suministra la habitación propia, con su consiguiente ganancia en intimidad, es omnipresente y fundamental en la valoración de los diferentes modelos.

COMEDORES

Con respecto a los comedores hay varios elementos que se repiten a lo largo de las entrevistas, entre ellos sobresale la dificultad para conseguir una tarjeta de comedor, de forma que el mismo procedimiento de petición llega incluso a desincentivar su tramitación según algunos testimonios. Estas dificultades en el acceso a la tarjeta les lleva a algunos de los usuarios a pensar que los comedores están saturados y que se precisan otros suplementarios.

"No hay plazas, no suele haber plazas, yo no cobro nada, y cada vez que iba a Mazarredo a pedir para comer no me daban tickets" (E 1: Comisión Anti-Sida).

"Voy todos los días a las nueve a Mazarredo y de momento... hay muchísima gente..." (E 3: Comisión Anti-sida).

"No tengo tarjeta, pero estoy intentando conseguirla" (E 5: Comisión Anti-Sida).

"En los comedores, cada día hay más gente, no hay sitio y aquí para pedir la tarjeta te dicen que no hay sitio. Está lleno" (E 25: Mazarredo).

Un aspecto recurrente en los testimonios es el de la calidad de la comida. Es una constante que los autóctonos mencionen los cambios que se han operado en la dieta con motivo del aumento de la población musulmana en los comedores. Piensan que la no utilización de carne de cerdo y otros ingredientes por la presencia de población musulmana ha supuesto una merma en la calidad de las comidas para los autóctonos, hecho que se percibe como agravio comparativo y como injusticia.

"Estamos todo el día sin comer un chorizo, unas morcillas... Pero si es que a unas alubias les pega una morcilla, un tocino, pero alubias con agua como yo les llamo, como comprenderán ustedes eso no es..." (E 9: Mazarredo).

En algún caso también se incide en los horarios de los comedores, porque no siempre se adaptan a determinados itinerarios personales de inserción y porque de todas maneras tanto las comidas como las cenas se sirven demasiado temprano.

"En los comedores no hay horarios muy normales: comes a las doce y luego te entra hambre y a las siete a comer, a merendar" (E 4: Comisión Anti-Sida).

Comedor de Cáritas Apostólicas

En general el comedor de Cáritas Apostólicas obtiene una valoración positiva, porque la gente que acude a él es gente *tranquila* y que no suele tener riñas o disputas.

"El de las Damas (apostólicas) para mí es el mejor, porque la gente que va es más higiénica, hay más organización..." (E 14: Comisión Anti-Sida).

"Me gusta más el que está cerca de la policía nacional, la gente está más calmada, come y se va, sabe que la policía está a dos segundos" (E 20: Bizitegi Onartu).

En todo caso, algunos usuarios destacan que ha perdido calidad la comida como consecuencia sobre todo del aumento de los usuarios de origen magrebí, porque ya no se utiliza carne de cerdo en guisos y comidas. En algunos casos dicen que una posible solución podría ser hacer dos tipos de comida: una para musulmanes y otra para el resto.

"Tengo que decir que antes se comía un poco mejor que ahora (...) a raíz de que han empezado a venir los musulmanes" (E 7: Cáritas Apostólicas).

"Hacen la comida para los musulmanes, por ejemplo, las alubias, lentejas, macarrones, todo lo que sea cocido no ves ni un chorizo ni un pedazo de costilla ni aunque te lo imagines (...) Estaría bien hacer una comida dividida para unos y otros, por ejemplo el día que haya alubias pues tener alubias y tropezos aparte, quien quiera tropezos bien y quien no que los deje, que así tocamos a más..." (E 12: Cáritas Apostólicas).

El horario de apertura del comedor se valora positivamente porque funciona en parte como lugar de espera, como centro de día parcial.

"Es una buena cosa que abran pronto, a las once los fines de semana y a las 11,30 entre semana. Puedes estar aquí sentado viendo la tele hasta la hora de comer" (E 12: Cáritas Apostólicas).

Como en otras ocasiones, se subraya que cuando hay algún tipo de alboroto suele ser como consecuencia del alcohol.

"(...) siempre hay algún incidente, alguien que viene bebido o alguien que tiene alguna rencilla con alguno, pero bueno, yo pienso que eso es la tensión que tienen las personas cuando están en esta situación" (E 12: Cáritas Apostólicas).

"(...) suele haber alborotos creados por las personas en peores condiciones" (E 23: Cáritas Apostólicas).

Finalmente, la valoración del personal que trabaja en el recurso es unánimemente positiva:

"La relación con los trabajadores muy buena" (E 7: Cáritas Apostólicas).

"La relación con los trabajadores es buena" (E 12: Cáritas Apostólicas).

"Atienden muy bien y no hay ninguna pega" (E 23: Cáritas Apostólicas).

Comedor de Zabala

También este comedor es valorado positivamente, y una vez más se destaca como tranquilos a sus usuarios. La tranquilidad es sinónimo de ausencia de conflictos, de fricciones que sí parecen estar muy presentes, como más tarde veremos en el comedor de Irala. Tras esta valoración también hay una crítica a que determinados servicios, sean comedores, albergues o cualquier otro dispositivo, se han ido nutriendo básicamente de población magrebí, rechazada parcial o totalmente por el resto de personas sin techo.

"La comida en Zabala está muy bien" (E 24: Bizitegi Onartu).

"Voy a Zabala. La verdad es que allí se come muy bien" (E 9: Mazarredo).

"Zabala es un sitio donde va gente más tranquila, a mí me mandaron por eso, porque soy un tío tranquilo" (E 1: Comisión Anti-Sida).

Comedor de Irala

Sin duda alguna, éste es el comedor peor valorado por la mayoría de los usuarios. En este caso, se subraya que suele haber bastantes problemas y riñas, sobre todo como consecuencia de una mayor presencia de la población magrebí, que en opinión de autóctonos y extranjeros suele crear problemas. De hecho, son varias las personas que por esta razón han dejado este comedor y ahora van a otro, o incluso llegan a preferir no ir a ninguno. Los siguientes testimonios son lo suficientemente elocuentes.

"Al de Irala van todos los moros, un jaleo... El de las Damas Apostólicas es más tranquilo, nadie levanta la voz, no hay peleas, pero al de Irala no voy, no quiero ir a comer ahí" (E 8: Mazarredo).

"Yo me cambié de Irala. La verdad no soy racista pero allí los moros la lían en todos los lados. La última vez me acuerdo yo que me pasó un plato volando junto a la cabeza, que si llega a darme me hace una brecha. Y yo hablé con la asistenta y me cambié a Zabala mejor (E 9: Mazarredo).

"Irala de comida no está mal, pero de convivencia fatal, hay muchísimo alboroto, además riesgo de robos (...) Siempre los mismos (refiriéndose a los magrebíes)" (E 11: Comisión Anti-Sida).

"En Irala sólo una mesa de estatales y lo demás es todo musulmanes" (E 12: Cáritas Apostólicas).

"Mejor en las Damas. En el de Irala siempre follones, follones, todos marroquíes, siempre problemas, sólo en Irala. Luego fui a las Damas. Cambié porque había muchos follones y no podías comer tranquilo. Suelen venir borrachos..." (E 15: Bizitegi Onartu).

"En Irala hay mucho jaleo y gente nueva, pero mucho ruido, problema, cómo sentarse en la mesa, cómo hablar..." (E 19: Mazarredo).

Este tipo de especialización funcional por origen, es la consecuencia no prevista de procesos sociales de interacción por origen y debe ser tenida en cuenta porque aunque no se ha diseñado, termina reproduciéndose en todos los recursos. Lo que valía para albergues sigue valiendo en alguna medida para los comedores. Cómo intervenir en este tipo de procesos es un objeto de reflexión básico en nuestra cuarta fase y no se debe desdeñar de entrada, aduciendo que se establecen dispositivos segregadores, la posibilidad de crear servicios separados, porque en la práctica terminan apareciendo.

CENTROS DE DÍA

Los centros de día son los recursos mejor valorados y prácticamente no hay demandas al respecto por parte de las personas usuarias. Teniendo en cuenta que, en diferentes fases y momentos, una de las grandes *reivindicaciones* del colectivo es tener espacios y lugares para ocupar el tiempo y no estar en la calle, no es de extrañar que, dirigiéndose estos recursos en parte o en su totalidad a este cometido, sean los mejor valorados. Los centros de día gozan de ventaja comparativa con respecto a los albergues, mientras que los segundos son objeto de expectativas superiores, los centros de día son fundamentales porque un gran problema de las personas sin hogar es el transcurso del tiempo, y en la medida que oferten una simple estancia con televisor cumplen parte de lo que se espera de ellos.

"Los centros de día son muy buenos porque el día es muy largo, hace falta más centros de día" (E 7: Cáritas Apostólicas).

"En el centro de día muy bien" (E 32: Mazarredo).

En este apartado tan sólo se han hecho entrevistas en dos centros de día: Bizitegi Onartu y Comisión Anti-Sida. A ambos se les da una muy buena nota y se subrayan aspectos positivos como, por ejemplo, el buen trato del personal, que es muy valorado y apreciado. En el caso de la Comisión Anti-Sida el único elemento negativo que se apunta es que el local es muy pequeño y que a veces no puede entrar todo el que quiere, sobre todo en invierno.

Con respecto al centro de día de la Comisión Anti-Sida hemos recogido estos testimonios:

"En Comisión Anti-Sida perfecto, es el único sitio al que tengo estima, porque los educadores se preocupan mogollón de la gente" (E 1: Comisión Anti-Sida).

"(...) el mejor, aquí si te duele algo pides ayuda y te ayudan" (E 11: Comisión Anti-Sida).

"La relación con los profesionales muy bien" (E 2: Comisión Anti-Sida).

"¿Valoración? Un diez" (E 3: Comisión Anti-Sida).

"Cuando hace frío se nota mucho, dentro de un rato igual ves a gente esperando fuera, porque está llena la sala. En verano se te hace grande, pero en invierno se queda pequeña" (E 4: Comisión Anti-Sida).

Con respecto al centro de día de Bizitegi Onartu, hemos obtenido estos otros:

"Nos apoyan en todo, ahí tenemos de todo, tenemos apoyo, tenemos asistentes sociales, psicólogas, trabajadores que nos llevan el tema laboral" (E 12. Cáritas Apostólicas).

"El trato es muy bueno. Llevamos tiempo con ellos y son como una familia..." (E 24: Bizitegi Onartu).

OTROS RECURSOS TRANSVERSALES: EQUIPO DE CALLE, TAQUILLAS Y CENTRO DE CONVALECENCIA

Equipo de calle

La mayoría de las personas que han estado durmiendo a la intemperie han tenido algún tipo de relación con el *equipo de calle*. En general, la valoración que se hace de este servicio es positiva y se ve como una labor interesante. También hay alguna opinión no muy positiva del recurso.

"(...) les agradezco mucho y todo lo que pueda tener ahora se lo agradezco a Bizitegi, fue Jon el que me pilló en la calle" (E 11: Comisión Anti-Sida).

"Con Laura y Frank siempre bien, con Laura siempre bien, les llamo a ellos y me acompañan a la Asistente Social (...) si tienes problemas de verdad te ayudan" (E 15: Bizitegi Onartu).

"Tuve que buscarles y al final no me hicieron caso, y ha pasado casi un año y medio" (E 18: Comisión Anti-Sida).

En todo caso, hay también varias personas que están o han estado en la calle y no han tenido relación con este equipo.

"A mí nunca se me han dirigido" (E 1: Comisión Anti-Sida).

"Nunca se han acercado donde nosotros estamos" (E 13: Cáritas Apostólicas).

Taquillas

De lo extraído en las entrevistas, una de las grandes demandas del colectivo es que haya más taquillas y que las existentes sean más grandes. En este sentido, no puede olvidarse que muchas veces estas personas tienen que llevar a cuestas todas sus pertenencias, a modo de *personas caracol*, y esto es un importante hándicap.

"Me he enterado de que hay en Damas Apostólicas, que tienen allí su taquilla y he visto a gente que tenía allí su taquilla y tenía su ropa metida, sus cosas y no llevaban peso, que quieras que no yo tengo la espalda doblada" (E 2: Comisión Anti-Sida).

"(...) lo veo muy mal, ¿Por qué tenemos que ir con la mochila todo el día? No lo veo convincente, porque la taquilla no molesta" (E 3: Comisión Anti-Sida).

"(Las taquillas) deberían ser más grandes o darle a cada uno dos taquillas" (E 5: Comisión Anti-Sida).

"Tenemos taquillas, está bien, pero sólo puedes guardar cosas pequeñas" (E 16: Mazarredo).

"¿Dónde lo dejas? Yo por ejemplo cuando estudiaba en CEAR llevaba todos los días la mochila..." (E 31: Cáritas Apostólicas).

Centro de convalecencia

La puesta en marcha de un centro de convalecencia no es un recurso demandado por el colectivo, o no por lo menos, con la misma intensidad que otros. Probablemente esta demanda es más detectada por los propios profesionales que por los usuarios. De todas formas, en alguna entrevista se apunta la necesidad de un recurso de estas características.

"Hay mucha gente que está ingresada, que está en la calle, les han ingresado por una enfermedad o lo que sea y en el hospital si ya se encuentra un poco mejor otra vez a la calle y allí recae otra vez" (E 13: Cáritas Apostólicas).

3. OTROS ASPECTOS DE INTERÉS

Junto al análisis y la valoración de los diferentes recursos, en las entrevistas han ido apareciendo también toda una serie de elementos y problemáticas que son de interés y que en muchas ocasiones influyen determinadamente sobre los recursos. A continuación comentaremos algunos de estos aspectos.

AMPLIACIÓN DE LOS HORARIOS

Esta demanda aparece en prácticamente la totalidad de las entrevistas e incide en la necesidad de ampliar los horarios de los diferentes recursos. Por un lado, se solicita dicha ampliación para los horarios diarios, solicitando en general que se abran más pronto y se cierren más tarde.

"Tener un horario más flexible, en vez de tener que salir a las ocho, poder quedarte viendo la televisión. Poder salir y entrar en ese horario de entre que te levantas y te metes a la cama..." (E 4: Comisión Anti-Sida).

"(...) esa hora que cierra a nosotros nos mata, a los que no tenemos a dónde ir, esa hora que cierra a las tres, o sea, de dos a tres, nos mata" (E 2: Comisión Anti-Sida).

Y por el otro, y con una mayor intensidad, se demanda que ciertos recursos abran los fines de semana o que amplíen su horario, siendo ésta quizás la *gran demanda* del colectivo de las personas sin hogar usuarias de recursos en esta fase 3.

"(...) yo el fin de semana éste por ejemplo lo he pasado fatal, aparte he tenido neumonía, todo el día en la calle, porque no tenía ningún sitio a donde ir, no tenía ningún sitio donde tomar un café, no tenía ningún sitio donde poder descansar, y eso, todo el día en la calle pasando frío, mojado y muy mal" (E 1: Comisión Anti-Sida).

"Veo a muchos compañeros que están todo el día aquí metidos y llega el fin de semana y los encuentras perdidos, sin saber qué hacer" (E 4: Comisión Anti-Sida).

"Los días son enormes. A mí los fines de semana, que no hay centros de día, se me hacen largos" (E 6: Cáritas Aspostólicas).

"Y los sábados y domingos la gente no tiene a dónde ir" (E 11: Comisión Anti-Sida).

"Eso sí, los fines de semana son un poco agobiantes, más ahora en invierno, que no tienes dónde ir. En mi opinión sería mejor abrir los fines de semana" (E 14: Comisión Anti-Sida).

"En invierno habría que abrir los fines de semana" (E 18: Comisión Anti-Sida).

"El fin de semana es muy difícil, porque ahora con el tiempo, lluvia, lluvia. Es muy duro. La gente sale a la mañana y vueltas, vueltas, vueltas. Mejor que estuviese siempre abierto..." (E 26: Lagun Artean).

"El fin de semana es muy duro" (E 28: Lagun Artean).

Durante la semana los centros de día permanecen abiertos y muchas de las personas sin hogar realizan cursos y otras actividades formativas y lúdicas que hacen que tengan el tiempo ocupado. Esta dualidad se aprecia de lleno en el colectivo de los jóvenes magrebíes que durante la semana acuden a cursos desde muy temprano y los fines de semana se encuentran desde primeras horas en la calle sin saber qué hacer o sin un quehacer concreto.

"Salimos a las siete y veinticinco, salimos a la calle y nada, vueltas y vueltas con la lluvia (...). Si se puede abrir el centro más tiempo, hasta las 11 o así" (E 27: Lagun Artean).

"El sábado y el domingo no hay nada que hacer. La gente se levanta toda la semana a las seis y media y hace falta descansar. El sábado y el domingo otra vez se levanta muy pronto y no descansa" (E 30: Lagun Artean).

Como puede observarse, la demanda de la ampliación de horarios aparece estrechamente ligada a un tema estratégico: la ocupación del tiempo, más acuciante, lógicamente, durante el periodo invernal (inclemencias meteorológicas y dificultades para poder estar en la calle). El día se hace interminable y se convierte, en muchos casos, en un tiempo muerto y muy largo.

"Con él de maravilla, estaba ocupado mañana y tarde" (E 1: Comisión Anti-Sida).

"(Me he apuntado a un curso) para estar entretenido" (E 3: Comisión Anti-Sida).

"Que nos hagan centros en los que podamos estar" (E 4: Comisión Anti-Sida).

"La clave es la ocupación, a mí es lo que me come la cabeza, yo el salir a las siete de la mañana, que salgo todos los días de casa, y esperar aquí hasta las once y media... no te lo puedes ni imaginar, me leo el Qué, El Nervión, todos... ¿A dónde voy a ir, a un bar? No tengo dinero para tomarme un café, sí lo tengo, pero si me tomo un café no puedo comer a la tarde el bocadillo, entonces me tengo que aguantar y quedarme en el parque o en la estación, el problema es éste" (E 23: Cáritas Apostólicas).

La ocupación del tiempo, por lo tanto, se convierte en un elemento primordial, que en general se asocia a la tenencia de un espacio resguardado, en otras palabras, la *ocupación del tiempo a través de la ocupación de un espacio*.

"(...) un sitio donde estás un poco resguardado, no estás las 24 horas en la calle. Tiene su comida, el café. Y cuando llega el invierno, que está todo el día lloviendo, pues estás aquí resguardado" (E 14: Comisión Anti-Sida).

Unido a todo lo anterior, la imposibilidad de ocupar el tiempo y un espacio los fines de semana se convierte en un elemento negativo y en un agravamiento de las problemáticas de este colectivo. En el caso del colectivo de los jóvenes magrebíes, es incluso una posible puerta de acceso a la marginalidad de chicos que inicialmente no tienen mayores problemáticas más allá de encontrarse sin un lugar para pernoctar. Puede pensarse e incluso aducirse quizás de forma exagerada, que esta exposición ante consumos puede indirectamente incidir en la cronificación de la situación de exclusión residencial.

"El fin de semana no se hace nada y hay muchas posibilidades. La gente hace cosas... bebe... se meten con otras gentes de la calle, roban y hacen cosas. Mejor que tengan algo que hacer, mucho mejor" (E 26: Lagun Artean).

SISTEMA CENTRALIZADO DE GESTIÓN DE LA DEMANDA

En la fase 1 se percibía que entre las entidades sociales se subrayaba que el sistema centralizado para derivación de recursos en algunos aspectos había dificultado la intervención social y que había redundado en una merma de la capacidad de actuación, autonomía y flexibilidad de las entidades. En esta fase, y desde la perspectiva de las personas usuarias, también se destaca que el nuevo modelo ha introducido algunas dificultades a la hora de acceder a ciertos recursos.

Como ya se ha apuntado en el punto correspondiente, en el caso de las tarjetas de comedor estas dificultades aparecen recurrentemente.

"Muy mal que se haya centralizado en el Ayuntamiento, porque ahora para ir a por ropa, para ir a por un ticket de comedor, para ir a lo que sea, tienes que ir a Mazarredo, o sea, si yo quiero ir al albergue de Elejabarri ahora, antes ibas al albergue, te apuntabas y al día siguiente o cuando hubiese plazas entrabas. Ahora no, ahora tienes que ir a Mazarredo a las nueve de la mañana a apuntarte, y como casi nunca hay plaza... Y todos los días a las nueve a pasar listas, si fallas un día vuelves a ser el último (...) Y, aparte, me parece que, según vi yo, porque fui una vez a intentarlo, no eliges, donde te sale la plaza te toca y te dicen a Lagun Artean, pues tienes que ir a Lagun Artean, si te niegas nada" (E 1: Comisión Anti-Sida).

"Fui tres días seguidos a las nueve en punto y no hay sitio, no hay sitio. Día cuatro, con mi amigo que está aquí, es un rumano (...). Llegamos a las 9:10 porque cogimos el tranvía en Termibús y la asistenta dijo: "quedas borrado porque hay que estar a las nueve en punto". Yo le dije así: "a tomar por culo, apúntate tú en Mazarredo" (E 15: Bizitegi Onartu).

"(...) porque tanto tiempo estás ahí en la lista de espera y hablas y nadie te hace caso" (E 18: Comisión Anti-Sida).

¿EFECTO LLAMADA?

Según los entrevistados, los recursos para el colectivo de las personas sin hogar en Bilbao son en general de calidad superior y mejores a los de otras ciudades del Estado, lo que puede inducir a un *efecto llamada* hacia la villa. Ahora bien, según los testimonios de los propios usuarios no parece que sea ésta la principal razón para venir aquí y en todo caso no parece que los flujos sean masivos. De todas formas, habría que profundizar más en este aspecto para poder sugerir unos resultados más concluyentes.

"(...) los recursos que existen allí no tienen nada que ver con los de aquí" (E 3: Comisión Anti-Sida).

"Me he metido en Internet para ver cómo están las demás provincias o cómo está a nivel nacional, y creo que somos la envidia de toda España" (E 6: Cáritas Apostólicas).

"Muy mal, mucho peor que aquí. Están muy atrasados. Cádiz, salvo lo que es la parte de Gibraltar, no tienen nada. Sólo un cortijo, con las camas así en paralelo" (E 8: Mazarredo).

"(...) preocuparse el asistente como se preocupan aquí, no lo he visto más que aquí" (E 9: Mazarredo).

"Yo viví cinco años en Sevilla, nunca estuve en esta situación en Sevilla, pero conocí gente que lo estaba y no tenían ni la mitad de lo que hay aquí, yo hablo de Sevilla, porque viví allí... No tienen ni la mitad, tienen un albergue y cuatro días y se acabó. Hay comedores, pero para dormir... nada (...) Incluso las propias trabajadoras dicen: subid al norte, que es donde hay dinero..." (E 17: Comisión Anti-Sida).

La afirmación de que existe un efecto llamada como consecuencia de los recursos para el colectivo de las personas sin hogar es más patente en personas autóctonas o en extranjeras no magrebíes. En el caso de los magrebíes parece que se da más importancia a la oferta formativa de la CAPV, que suele ser de carácter gratuito y dirigida a todas las personas inmigrantes, estén o no en situación administrativa regular. En más de una ocasión, la población magrebí responde que ha venido a Bilbao porque algún conocido o amigo les ha dicho que aquí se ofrecen cursos de forma gratuita.

Otro elemento a destacar es que la inmensa mayoría de la población magrebí sin techo asentada en Bizkaia viene de otras ciudades españolas y no de su lugar de origen, sobre todo de los grandes núcleos de inmigración, como pueden ser Madrid o Cataluña.

"(...) vienen aquí porque hay mejores servicios que en otros sitios, incluso lo dicen ellos, por eso vienen aquí" (autóctono) (E 12: Cáritas Apostólicas).

"Unos chavales me han dicho que está bien, tiene cursos" (E 27: Lagun Artean).

"Vine a Bilbao porque es el único sitio para hacer cursos gratuitos, en Bilbao los servicios son mejores que en otros sitios" (E 29: Lagun Artean).

"He venido a Bilbao porque he oído que ayudan un poco a la gente, a aprender castellano..." (E 30: Lagun Artean).

A modo casi de curiosidad, en más de una entrevista también se apunta que el hecho de que aquí no haya policía nacional -o tenga una menor presencia pública- funciona también a modo de efecto llamada, sobre todo para aquellos jóvenes que se encuentran en situación administrativa irregular.

"Vine a Bilbao porque tenía amigos, me han dicho aquí mejor, no hay policía nacional, puedes andar bien, hay cursos, hay ayuda para extranjeros..." (E 28: Lagun Artean).

"Los compañeros que están aquí se suelen llamar unos a otros para venirse para aquí, que aquí las cosas están muy tranquilas, que allí estás escondido para que no te pille la guardia civil, la policía nacional. Aquí las cosas son diferentes..." (E 24: Bizitegi Onartu).

PROBLEMÁTICA CON LOS MAGREBÍES

Como ya se ha señalado en el análisis de la valoración de los recursos, en las diferentes entrevistas se detecta una clara confrontación interna entre las personas sin techo, entre autóctonos y extranjeros. Tanto los autóctonos como los extranjeros no magrebíes vierten muchas opiniones negativas contra las personas originarias del norte de África.

Adjuntamos unos testimonios pertenecientes a personas autóctonas:

"(...) no los entiendes, es una falta de educación muy grande. Luego son unos mangantes, unos ladrones, te quitan la cartera..." (E 5: Comisión Anti-Sida).

"La inmigración, y más la parte magrebí, abusa de los servicios (...) No tienen educación, les da igual, van en grupos, no tienen ningún control de nada, y normalmente cuando piden les dan, no lleva nadie ese control" (E 6: Cáritas Apostólicas).

"(...) es que no sé cómo decirte, son maleducados... es que sólo tienes que ver aquí la cola, llegan, pum, se ponen los primeros sin pedir permiso de nada, no tienen educación. Tú llegas a un país y tienes que adaptarte a ese país, no venir como los vikingos" (E 7: Cáritas Apostólicas).

"(...) la gente que está durmiendo en la calle siempre han tenido un problema, que les han robado la mochila y les han dejado sin nada, y siempre son los musulmanes, no verás a un estatal que le robe a otro que esté en la calle, siempre son los musulmanes" (E 12: Cáritas Apostólicas).

Y también de personas extranjeras no magrebíes:

"La verdad es que no tengo un buen trato con los marroquíes, no me gusta criticar a nadie, pero la verdad es que no entienden un mínimo de educación, porque venimos aquí por ejemplo para la tarjeta del comedor y ellos no preguntan quién está el primero, cuándo les toca... se ponen los primeros. Son una cultura muy rara, madre mía... Qué cultura..." (E 17: Mazarredo).

"Los chicos marroquíes lo que veo aquí es que no les gusta trabajar (...) Están especializados en robar en los chinos y en supermercados" (E 31: Cáritas Apostólicas).

"Con los marroquíes mejor no hablar, porque siempre te generan algún problema, son complicados (...) en general son los que más problemas dan..." (E 32: Mazarredo).

Incluso una persona magrebí de mayor edad, que lleva bastante tiempo residiendo en Bilbao, corrobora las anteriores opiniones y subraya que en algunos casos sus compatriotas crean algunos problemas.

"Eso no sólo te lo dice un español, te lo digo yo también. Sí, sí, las cosas como son. Yo muchas veces discuto con los paisanos por hacer cosas que no deben hacer. Si vas a un país hay que respetar. Si tengo que estar en la cola, pues estoy. Si llego el último, preguntó: ¿Quién es el último?" (E 24: Bizitegi Onartu).

Más allá de la posible existencia de un foco de racismo, parece percibirse claramente que en este caso hay una cierta confrontación entre ambos colectivos que deberá gestionarse de algún modo. De hecho, en alguna entrevista se llega incluso a comentar que personas sin hogar prefieren dormir en la calle a ir a los albergues por los conflictos que se suscitan entre la población autóctona y la magrebí.

"Aquí antes venía un chico de toda la vida en la calle, y pasa de albergues y todo eso porque no quiere follones con los inmigrantes, porque ya ha tenido estando en la calle más de un encuentro bastante así con ellos" (E 7: Cáritas Apostólicas).

"Hay gente de aquí, estatal, que no quiere ir al invernial, precisamente por eso, por los musulmanes (...) hay temores, hay conflictos, sí, sí, pero no lo dice sólo uno, lo dice toda la gente (...) y a los comedores no van por eso" (E 12: Cáritas Apostólicas).

LA DIALÉCTICA ENTRE NORMAS Y FLEXIBILIDAD

También es destacable que los recursos peor valorados suelen ser los que tienen una menor exigencia y a los que acuden personas con mayores problemáticas, como por ejemplo el albergue de Mazarredo o el albergue Invernial, en los que suele haber más jaleo y ruidos y en los que las normas y las exigencias son en principio menores. Pero no es menos cierto que, muchas veces, se critica también el exceso de rigidez y de regulación como un elemento negativo. Es más, en ocasiones ambas situaciones llevan a preferir dormir en la calle y no en un albergue, porque en la calle hay menos conflicto y más tranquilidad; pero también hay gente que prefiere la calle como consecuencia de las normas y una mayor exigencia.

"En la cueva estoy más tranquilo que en los albergues, pero se nota más el frío, el viento y la lluvia..." (E 13: Cáritas Apostólicas).

"No me gustan los albergues, todo el mundo (...) veinte o treinta personas no se descansa nada" (E 15: Bizitegi Onartu).

"(...) Pero ahí duermo tranquilo, con saco de dormir, no hay nadie que me molesta (...) todos los días había problemas y un día me dije: yo me voy" (E 25: Mazarredo).

"En Mazarredo no duermo, por las condiciones y por todo, porque aparte me han contado que duermen allí todos juntos, litera con litera, mogollón de robos, que no... que no me interesa" (E 2: Comisión Anti-Sida).

"Me quiero echar una siesta (en la calle), pues me la echo. Pero para qué estar en un sitio en el que no puedo entrar en la habitación, si vengo mojado no puedo entrar a cambiarme. ¿Entonces, a qué aspiramos? ¿A tener una cama? Una cama la tienes en cualquier sitio..." (E 4: Comisión Anti-Sida).

"Depende, depende, por ejemplo en el albergue de Elejabarri dormiría tranquilamente, a gustísimo, pero en Mazarredo, pues eso, hay muchas normas, hay que si a la mínima te expulsan, que si no sé qué, que si faltas un día o llegas tarde te dejan en la calle, no sé, no tienen un poquito de holgura, son muy rígidos" (E 1: Comisión Anti-Sida).

Como ya se apuntó en el informe de la fase 1, nos encontramos ante una serie de colectivos muy diferenciados y que en muchas ocasiones tienen intereses contrapuestos. Los que no tienen grandes problemas personales quieren que los recursos se regulen y que las normas se cumplan. Asimismo, apuestan por la seguridad como uno de los ejes-clave de estos recursos que, como ya se vio en el primer capítulo, es un elemento primordial para el conjunto del colectivo. En algunas de las entrevistas, por ejemplo, se valora muy positivamente la labor realizada por los encargados de la seguridad.

"(...) hay un vigilante, no se montan follones, o sea, a la mínima que alguien llegue borracho o drogado o lo que sea pues se queda fuera" (E 1: Comisión Anti-Sida).

"(...) pero viene la gente a veces puesta, no puesta, embriagada, discusiones como en todas las familias y claro, si no hubiese una seguridad y una educadora esto sería el Oeste" (E 9: Mazarredo).

Pero, por otro lado, el que tiene una serie de problemas personales añadidos a la carencia de un hogar, tiende a subrayar la excesiva regulación y rigidez que muestran los recursos y que pueden acabar en la expulsión del recurso.

"Aquí hay muchos que han echado de Elejabarri por el problema del alcohol. Del invernall también. El problema es más el alcohol que las drogas" (E 24: Bizitegi Onartu).

"Si hay problemas pues te echan para unos días, ayer a la noche echaron a una pareja, porque hay uno que está mayor, el otro quiere dormir, el otro no sé qué... Ellos se pelean a la noche y a los dos les echaron anoche para unos días..." (E 25: Mazarredo).

Toda esta problemática nos lleva de nuevo a un elemento ya apuntado en la fase 1, que no es otro que la pertinencia de explorar la posibilidad de intentar deslindar recursos para personas con mayores y menores problemáticas personales. De todas formas, es un tema complicado, que unido a la variabilidad de perfiles que hemos detectado en el colectivo, no es una tarea nada fácil y que posiblemente entrañará serias dificultades. No obstante, puede ser interesante reflexionar sobre la forma de gestionar y lograr un cierto equilibrio entre los diferentes intereses así como sobre las formas de articular dentro de los diferentes recursos los elementos relacionados con las normas y la rigidez, la laxitud y la flexibilidad. Es decir, reflexionar en torno a la máxima y la mínima exigencia y cuál es el público destinatario de cada uno de ellos. De hecho, son las propias personas usuarias las que ven y subrayan dicha dificultad.

"Es que uno es poco y otro mucho, uno es muy light (Mazarredo) y el otro muy estricto (Elejabarri). Estás que no sabes si uno o el otro..." (E 4: Comisión Anti-Sida).

"Hay mucha gente que no viene tarde y no entra a las diez y cinco y se queda fuera (...) Pero está bien como está el horario" (E 26: Lagun Artean).

4. CONCLUSIONES OPERATIVAS Y TEMAS PARA EL DEBATE

A lo largo de este capítulo se han detectado dos grandes ámbitos en los que las personas usuarias señalan deficiencias o creen que podrían ponerse en marcha ciertas mejoras:

- El primero sería el de los recursos de pernoctación. En este campo se subrayan ciertos elementos que son valorados negativamente, como por ejemplo, las sanciones y la rigidez de las normas, el poco tiempo que se puede estar en ciertos albergues, los ruidos y el jaleo que se experimentan en algunos o la presencia de personas magrebíes que crean ciertos altercados y molestan al resto de la gente.
- En el segundo campo, podrían englobarse aquellas demandas relacionadas con la ocupación del tiempo de día. Entre estas demandas sobresalen la creación de espacios de ocio, la ampliación de los horarios durante la semana y la apertura de recursos los fines de semana.

Basándonos en estas dos direcciones, y entendiendo que hay que incidir en estos aspectos, a continuación van a exponerse algunas de las demandas y reflexiones que se han detectado en el análisis de las entrevistas de esta tercera fase de la investigación:

1. Como se ha apuntado al inicio de este capítulo, en general se hace una **valoración bastante positiva de los recursos dirigidos a las personas sin hogar por parte de los propios usuarios**.
2. Una de las primeras cuestiones que nos surgen es si **realmente se necesitan más recursos o no**. De lo extraído en el primer capítulo, **no parece que estemos ante un problema cuantitativo, cuanto cualitativo**. Las personas usuarias tampoco parece que en general demanden más recursos, salvo en el caso de los comedores. De todas formas, se debería profundizar más en esta cuestión y contrastar las diferentes hipótesis con los profesionales y los responsables de la gestión de los recursos.
3. En esta línea, habría que plantear en el debate si es posible, viable y fructífera la *puesta en marcha de recursos de mínima exigencia* a modo de *último vagón* para aquellas personas que no suelen acudir a los recursos por sus requisitos o porque han sido expulsados de los mismos, para que casi ninguna persona tenga que dormir en la calle. **Una especie de tercer espacio entre la calle y el recurso ordinario**. Es obvio que, es un tema complicado, y que la *barra libre* va a ser imposible, pero quizás llegando al mínimo de exigencia se puede conseguir que ciertas personas puedan recurrir a este tipo de recursos.
4. Con respecto a las demandas concretas, una primera y prioritaria es **la ampliación de los horarios de los recursos, sobre todo los fines de semana y en periodo invernal**. En este sentido, no parece nada lógico que gente que durante la semana tiene todo el día ocupado, se encuentre los fines de semana con que a las siete y media u ocho de la mañana tiene que abandonar el albergue y deambular en la calle durante todo el día. **Esta medida se percibe como prioritaria y urgente**. En esta línea, por ejemplo la valoración que se hace por parte de los usuarios de la ampliación del horario en el albergue de Mazarredo es muy positiva: "Han cambiado algunas cosas, ahora se puede entrar los fines de semana a las tres, eso está muy bien. Han puesto que se puede entrar a las siete en vez de a las nueve y también está muy bien" (E 8: Mazarredo). "Acaban de cambiar de horarios, podemos entrar más pronto y es mejor porque hace mucho frío, esperar fuera con este frío es muy malo" (E 16: Mazarredo).

5. Con respecto a los **albergues**, parece que el modelo ideal sería el de construir varios Elejabarris, que pudiesen cubrir la demanda del colectivo y superar la lógica de las habitaciones compartidas por mucha gente. Lógicamente, esta estrategia, aunque pueda ser la ideal y perfecta, entraña una serie de problemas de índole económico, de gestión, etc. Por ello, quizás no sea una solución viable a plazo corto, pero sí una idea que debe condicionar el camino a seguir. Está claro que la tenencia de una habitación propia es una demanda generalizada, al igual que la posibilidad de utilizar dicha habitación a lo largo del día. En esta línea, el **fomento de pensiones sociales o pequeñas residencias o albergues, que puedan ser sufragadas en parte por los propios usuarios** -bastantes reciben la Renta Básica- puede ser una idea atractiva para el debate y la reflexión. Por ello, vemos que puede ser una línea interesante de trabajo, sobre todo para los colectivos con menos problemáticas personales y con un grado de normalización medio o alto. De hecho, varias de las personas entrevistadas residen en la actualidad en pensiones ordinarias, que no se adaptan a las necesidades y características concretas de este colectivo y aún así valoran muy positivamente esta opción.
6. Dentro de esta lógica de alojamiento, en bastantes ocasiones **se plantea por parte de las personas usuarias que un piso es la mejor opción**. En todo caso, habría que profundizar más en este aspecto y valorarlo en su justa medida porque, como se ha apuntado en este capítulo, en varias ocasiones **la estancia en un piso no es sinónimo de éxito siempre** y no supone *per se* una alta estabilidad, incluso algunos han pasado de vivir en un piso, con o sin apoyo, a encontrarse otra vez en la calle.
7. En el caso de los comedores, parece observarse alguna **dificultad para obtener la tarjeta**. En algunos casos también se apunta un empeoramiento de la comida, como consecuencia de adaptarse a los usos de los musulmanes. En un plano más concreto, el de **Irala es percibido como un comedor problemático y para musulmanes**.
8. Unido a la problemática de las tarjetas de comedor, parece que el **sistema centralizado de derivación** que se encuentra en Mazarredo, puede funcionar para ciertos perfiles como un desincentivador o un modelo exclusógeno, que acaba expulsando de ciertos recursos a aquellas personas que tienen más dificultades para cumplir los requisitos, que por lo general son los que se encuentran en peor situación. Por ello, podría ser interesante reflexionar en torno al procedimiento y ver qué elementos y **reformas pueden introducirse para aunar eficiencia y flexibilidad**.
9. **Los centros de día son valorados muy positivamente**. Es de pensar que esta opinión se da porque cubren uno de los problemas más importantes de este colectivo: **transformar el tiempo muerto en tiempo de uso y simultáneamente disponer de un espacio físico donde poder estar**. En este sentido, todo lo que pueda hacerse para mejorar la infraestructura, los servicios, el personal o los horarios de estos centros pueden hacer que la satisfacción del colectivo aumente sensiblemente. También se percibe que los cursos formativos o laborales, funcionan bien con las personas con menos problemas, pero que para las personas con problemáticas más difíciles los centros de día de baja exigencia se adaptan mucho mejor.
10. En las entrevistas se ha observado que gente que vivía en la calle ahora está en un albergue gracias al **equipo de calle**. En otras ocasiones, aunque no se consigue que estas personas vayan al albergue a pernoctar, el equipo de calle se convierte en el referente y en el nexo y contacto de estas personas con los servicios sociales. Así, cuando tienen algún problema se dirigen a este equipo, por ejemplo cuando tienen que acudir a algún centro médico o quie-

ren algún tipo de alojamiento. El hecho de que no lleguen a todo su público potencial, nos indica que este servicio, **la intervención en calle, podría ser reforzado**. Lógicamente es imposible que puedan llegar al 100% del colectivo que duerme en la calle, pero un posible reforzamiento del servicio podría incidir en este aspecto.

11. **La demanda de más y mejores taquillas**, quizás junto al tema de los horarios, es una de las más reiteradas en las entrevistas. Teniendo en cuenta que el coste de este servicio no debería ser excesivamente alto, puede pensarse como una medida que pueda ponerse en marcha a medio y corto plazo. En todo caso, habría que pensar bien cómo gestionar dicho servicio, así como tener en cuenta las dificultades que podría entrañar en aspectos como, por ejemplo, la higiene o la gestión de los mismos.
12. Parece que se da cierta **disputa o riña entre parte de la población magrebí sin hogar y el resto del colectivo**. Ya en el primer capítulo se planteaba a modo de cuestión si podría ser interesante **deslindar recursos para un colectivo y el otro**. Después de la realización de las entrevistas toma más fuerza esta hipótesis. Más si cabe aún teniendo en cuenta que *de facto*, esta división se está ya dando en ciertos recursos, el comedor de Irala o el albergue de Lagun Artean son claros ejemplos de este fenómeno. En todo caso, este conflicto, que aparece de forma más o menos soterrada, hay que tenerlo en cuenta en todo momento y para cualquier actuación que vaya a darse en este ámbito.

CONCLUSIONES

Resumen, conclusiones y recomendaciones

Índice Conclusiones

	Página
1. Introducción	241
2. Resumen de conclusiones	243
Aspectos generales	243
Recursos	245
3. Respuesta a las necesidades de las personas sin hogar: El <i>continuum</i> de recursos y acompañamiento social	249
4. Mapa de recursos para personas sin hogar en Bizkaia	253
Recursos actuales (eje dignificación)	254
Recursos de nuevo cuño (eje diversificación)	255
Posibles recursos de cara al futuro	257

1. INTRODUCCIÓN

En este último capítulo del **Estudio sobre el perfil y las necesidades de las personas sin hogar en Bizkaia**, se hace un resumen de las principales conclusiones obtenidas a lo largo del periodo en el que ha transcurrido dicha investigación (abril 2008 - diciembre 2008) y de las fases que lo han compuesto (cinco fases). Por lo tanto, es un resumen operativo de los principales resultados que han sido expuestos en los Capítulos I, II y III de la investigación.

Las conclusiones se presentan divididas en dos apartados: uno que versa sobre aspectos generales relacionados con las personas sin hogar y otro que se centra en los recursos que se dirigen a este colectivo. La primera de estas partes se compone principalmente de los resultados del Capítulo I y II y la segunda del III.

Posteriormente, y en un plano más prospectivo, se esboza un esquema para la ordenación de los recursos, entendiendo que éstos deben de formar una especie de *continuum* o gradación que se adapte en cada momento a las necesidades de las personas sin hogar. Para ello, creemos que junto al establecimiento de los recursos adecuados es necesario también que se pongan en marcha itinerarios de inserción y de acompañamiento social que se amolden a los perfiles de este colectivo.

Finalmente, se expone un posible mapa de recursos para el territorio histórico de Bizkaia. Para ello, planteamos dos ejes de actuación que vertebran las dos líneas de actuación que hay que seguir. Por un lado, la dignificación, que tiene que incidir en la mejora de los recursos existentes; y, por el otro, la diversificación, que sería la idea-motora para la puesta en marcha de nuevos dispositivos que no existen a día de hoy.

Con ambos ejes se trata de mejorar y facilitar la inserción de las personas sin hogar a través del *continuum* que se presenta en este capítulo.

2. RESUMEN DE CONCLUSIONES:

ASPECTOS GENERALES

1. Para enmarcar y entender los resultados y las recomendaciones de este capítulo, vaya por delante la definición operativa de personas sin hogar que hemos asumido y consensuado: *aquellas que viven en la calle o que duermen en albergues o centros de pernoctación*. Con base en esta acotación y teniendo en cuenta la movilidad, variabilidad y dificultades en la definición de este colectivo, parece percibirse que el número de personas sin hogar en Bizkaia ha aumentado en estos últimos años, sobre todo por **el auge de la población inmigrante**. Además, parece que las entidades del sector han detectado un importante incremento de usuarios en los últimos meses, como consecuencia de los efectos de la crisis económica. Al respecto, por un lado, se subraya que personas que habían dejado los recursos y se encontraban en una situación muy precaria vuelven a utilizarlos; y, por el otro, que se acerca a la CAPV población inmigrante joven que ha perdido su empleo en otras zonas del Estado. Por lo tanto, habrá que **seguir con especial interés la evolución de la crisis y cómo influye ésta en posibles caídas de gente nueva y en recaídas de otras**. No obstante, podemos prever que la crisis incidirá en un cierto repunte del número de personas sin hogar, sobre todo a plazo corto. Por ello, debemos ser cautos para no sobredimensionar la situación actual de cara al futuro o a la hora de diseñar un plan de actuación a medio y largo plazo.
2. En lo tocante a la cuantificación exacta del colectivo, a través de los diferentes recursos se ha contactado con unas 220 personas, de las que un total de **200 han participado en la encuesta**. A través de datos secundarios se nos ha apuntado que son unas 20-30 personas las que durmiendo en la calle no acuden a ningún recurso -centro de día, comedor, etc.-. De esta forma, y teniendo en cuenta tanto la dificultad para llegar a ciertas personas como la variabilidad del colectivo, **podríamos afirmar que en Bilbao hay unas 250-260 personas sin hogar durmiendo en la calle o en alguno de los recursos existentes para ello**. De éstas, y según el periodo del año, entre 100 y 120 duermen en la calle. En todo caso, estos datos habría que tomarlos con cautela, ya que puede pensarse que la existencia de unos mejores recursos podría hacer aflorar otras realidades que hoy en día se encuentran más o menos invisibilizadas: personas que duermen en pabellones industriales o lonjas, en casas ocupadas, casas o lonjas sobreocupadas o hacinadas, etc.
3. Con respecto a los diferentes perfiles de personas sin hogar, comprobamos que **el perfil tradicional del transeúnte pierde fuerza frente a** nuevas realidades sociales como la de la inmigración. Asimismo, habría que tener en cuenta a **nuevos perfiles** que pueden ir surgiendo a medio y corto plazo. Entre éstos es destacable el colectivo de las **familias monoparentales** -sobre todo compuestas por madres con hijos o hijas-, que demandan nuevas necesidades en los recursos. En todo caso, y para resumir, se detectan **dos grandes colectivos**: el de aquellas personas con **problemas personales (drogodependencias, alcoholemia, salud mental...)**, que estaría compuesto mayoritariamente por personas autóctonas; y el de aquellas personas que sobre todo y **fundamentalmente tienen un problema residencial**, en el que destacan los jóvenes magrebíes.
4. En cuanto a la caracterización del colectivo, puede subrayarse que el **91,5% de las personas sin hogar son hombres**, la edad media se sitúa en los **36 años** y el **47% son de origen estatal**. **Entre los extranjeros el 59% son de origen magrebí. Un 48,5% tiene enfermedades graves**, sobre todo hepatitis o VIH. El 38% de las personas sin hogar ha estado en prisión. Con

respecto a la utilización de recursos, los más utilizados son los centros de día, seguidos de los comedores y los recursos de pernoctación. En general, la población autóctona es más crítica con los recursos que la extranjera. Todos los datos y cifras aportados pueden consultarse en el Capítulo II de esta misma investigación.

5. Ante una posible alianza estratégica entre la Diputación Foral de Bizkaia y las instancias municipales, no se aprecian grandes posibilidades de trabajar en este campo. Salvo la excepción del Ayuntamiento de Bilbao, el resto de municipios hace una interpretación restrictiva de la legislación vigente, por lo que la **discusión competencial parece que puede ser un lastre** en este ámbito. De cara a medio y corto plazo parece que la nueva Ley de Servicios Sociales, y teniendo que esperar su desarrollo reglamentario, no clarifica la distribución competencial en lo concerniente a las urgencias sociales.
6. **La relación existente entre la Diputación y las diferentes entidades sociales es positiva y fluida** en términos generales, así se confirma en la mayoría de las entrevistas realizadas. Entre otras, se subraya la predisposición de la institución para trabajar en este campo y la apuesta de ésta para mejorar las condiciones y los recursos existentes. En todo caso, y si hay que señalar algún aspecto negativo, en varias ocasiones se comenta que **el programa de centralización de la gestión de la demanda ha incidido en una merma de la autonomía y la flexibilidad de las entidades**. Asimismo, se comenta que ha influido negativamente en la labor de acompañamiento social que hacen las diferentes organizaciones con las personas usuarias. En este sentido, podría ser interesante que, desde este primer momento, la derivación se hiciera en función de las necesidades y los perfiles de las personas sin hogar.
7. El campo sanitario es muy importante para este colectivo, como se puede observar en los datos ofrecidos en el Capítulo II. Los problemas de salud que muestran estas personas, así como la incidencia de las enfermedades mentales, hacen que el colectivo tenga grandes necesidades en este ámbito. De lo extraído a lo largo de la investigación, parece percibirse que debería existir una mayor implicación -e incluso *tacto*- por parte de las instancias sanitarias.
8. Con respecto a la posibilidad de descentralizar los recursos para las personas sin hogar de Bizkaia, la práctica totalidad de los interlocutores en esta investigación han subrayado que **Barakaldo debería tener algún tipo de recurso de pernoctación**. Es más, a través de la encuesta hemos podido determinar que Barakaldo es, tras Bilbao, el municipio en el que más personas sin hogar hay empadronadas, por lo que se constata la necesidad de un centro de estas características en este municipio de la Margen Izquierda. En el caso de otros municipios, parece que por lo menos a plazo corto las posibilidades son menores. Además, tampoco se detecta una gran predisposición política a poner en marcha dispositivos para este colectivo en estos municipios. Al respecto, también hay que destacar que la atracción que ejerce Bilbao sobre estas personas es muy grande, y en este sentido, la puesta en marcha de recursos en otros municipios podría no tener el éxito esperado. En cualquier caso, de cara a medio y largo plazo no debería descartarse crear nuevos recursos en municipios como Getxo, Durango o algún otro de la Margen Izquierda.

RECURSOS

9. **La valoración general que se hace de los recursos es positiva**, tanto por parte de las entidades como de las personas usuarias. Este hecho se muestra claramente cuando se comparan los recursos existentes en Bizkaia -Bilbao- con los de otras Comunidades Autónomas o ciudades del ámbito estatal. Como puede pensarse, en un contexto como éste, **el riesgo del efecto llamada es real y palpable**. Al respecto, parece percibirse que sobre todo para el caso de los jóvenes magrebíes este efecto funciona, pero más por la existencia de cursos formativos u otro tipo de posibilidades como por ejemplo el empleo, que por los recursos existentes para las personas sin hogar. Igualmente, habrá que ver cómo incide en este aspecto la crisis económica y, por ende, el crecimiento del desempleo que se va a dar en ciertas regiones en las que los recursos son más limitados. En todo caso, no parece que el argumento del *efecto llamada* pueda utilizarse como freno a la puesta en marcha de mejores recursos. Por ello, habría que ver si la puesta en marcha de algún requisito o de algún periodo previo de estancia en nuestro entorno, como se ha hecho este año en Bilbao, podría ser un buen mecanismo para aunar los diferentes aspectos que aparecen contrapuestos.
10. Una de las primeras cuestiones que nos surgen con respecto a los **recursos** es si realmente **se necesitan más o no**. En este sentido, y más allá de alguna aquilatación de carácter cuantitativo, no se percibe la necesidad de aumentar en gran medida los dispositivos existentes. Por ello, habría que incidir más en algunas reformas estructurales de los recursos ya existentes y en la puesta en marcha de nuevos dispositivos, aunque únicamente para las necesidades detectadas.
11. A la hora de poner en marcha nuevos recursos hay que considerar la posibilidad de encontrarse con cierto rechazo vecinal. Por ello, fenómenos como el **NIMBY** -*not in my back yard, no en mi patio trasero*- o ejemplos como el acaecido con el Centro Hontza, han de ser muy tenidos en cuenta de cara al futuro. En este sentido, no parece que haya soluciones perfectas o únicas para encauzar este riesgo, pero algunos aspectos pueden ayudar a su correcta gestión. Por ejemplo, **una cierta descentralización de recursos** puede ser una buena herramienta mientras que, a la inversa, poner siempre los recursos en una misma zona al final puede conllevar el rechazo de parte del vecindario. Por lo tanto, un *cierto reparto de marroños* puede ser una buena estrategia. Unido a este elemento, si en un barrio se establecen recursos de este tipo habría que gratificar de cierta forma el hecho, a través, por ejemplo, de la puesta en marcha de otros servicios que añadan valor al barrio o al vecindario: zonas verdes, infraestructuras varias, etc. Otro aspecto en el que se debe incidir es en el de la información. Así, desde un principio hay que **establecer cauces de información fluidos y sinceros** entre los diferentes agentes implicados y la ciudadanía en general. En esta línea, establecer unas buenas líneas de comunicación con agentes concretos como el centro escolar o los comerciantes pueden ser muy útiles para hacer partícipe al vecindario de todo el proceso y poder ofrecer garantías de confianza a medio y largo plazo. Dotar a los recursos de un cierto *plus*, como por ejemplo establecerlos en edificios de diseño, con fachadas llamativas y, en definitiva, poner en valor el recurso para el vecindario o el barrio también puede ser una estrategia interesante.
12. Con respecto al funcionamiento de los recursos, aparece en muchas ocasiones **la disyuntiva normas / rigidez versus flexibilidad / mínima exigencia**. Los intereses de los diferentes perfiles tienden a ser contrapuestos: los de mayores problemas personales demandan una

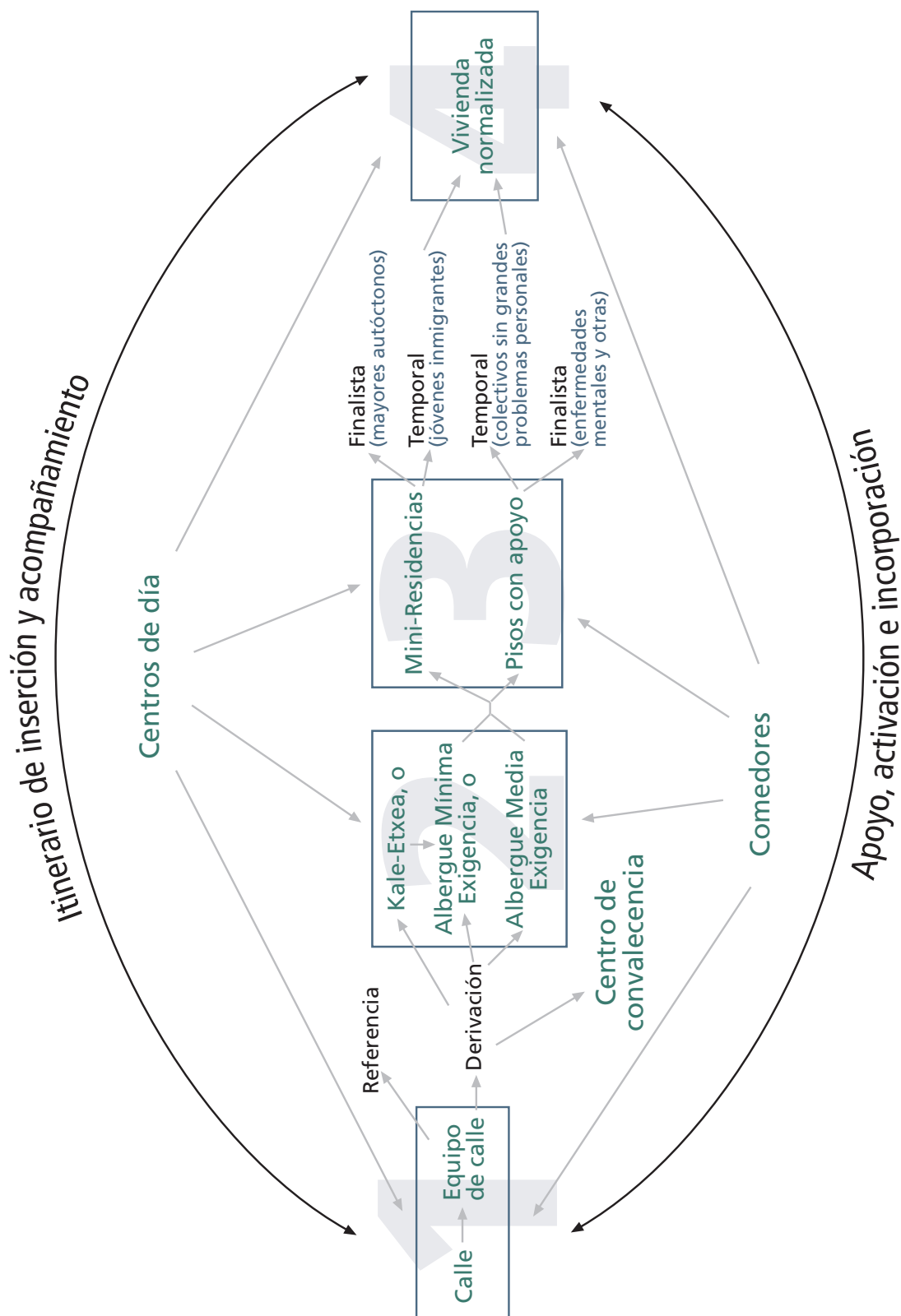
mayor rigidez y disciplina, y los de menos problemas piden mayor flexibilidad. Una posibilidad consistiría en **deslindar los recursos de los diferentes colectivos de forma más o menos organizada para atender a estas diferentes demandas y necesidades.**

13. En esta línea, planteamos la posibilidad de la puesta en marcha de recursos de mínima **exigencia** a modo de *último vagón* para aquellas personas que no suelen acudir a los recursos por sus requisitos o porque han sido expulsadas de los mismos, de forma que ninguna persona tenga que dormir -si no quiere- en la calle. Una especie de *tercer espacio* entre la calle y el recurso ordinario.
14. Con respecto a los **albergues**, Elejabarri es el mejor valorado por los usuarios. Una actuación ideal consistiría en construir varios dispositivos del tipo de Elejabarri hasta cubrir la demanda del colectivo y con el mayor número de habitaciones individualizadas posible. Esta posibilidad, sin embargo, entraña una serie de problemas (económicos, de gestión, etc.), por lo que no parece viable a corto plazo, aunque sí sea posiblemente un camino a seguir. Disponer de una habitación propia es una demanda generalizada, así como la posibilidad de utilizar dicha habitación a lo largo del día, aunque quizás no con carácter universal para el conjunto de personas usuarias.
15. De esta forma, el fomento de **pensiones sociales o pequeñas residencias**, que puedan ser sufragadas en parte por los propios usuarios -bastantes reciben la Renta Básica- es una de las propuestas que deben considerarse, ya que es una línea de trabajo interesante sobre todo para los colectivos con menos problemáticas personales y con un grado medio o alto de normalización. De hecho, varias de las personas entrevistadas residen en la actualidad en pensiones ordinarias que no se adaptan a las necesidades y características concretas de este colectivo, e incluso así valoran muy positivamente esta opción.
16. Siguiendo con esta vía, algunas personas usuarias plantean a veces que un piso es la mejor opción. Ahora bien, la experiencia nos muestra que la estancia en un piso no es siempre sinónimo de éxito y no supone *per se* una alta estabilidad, ya que, como se ha podido ver en el Capítulo III, en algunas trayectorias se observa una recaída y una vuelta de nuevo a la calle. Por ello, las diferentes estrategias que puedan articularse en este sentido tienen que analizar detalladamente a qué perfiles se dirigen y cuáles son las personas usuarias que se adaptan a las características de este modelo.
17. La primera y gran demanda de las personas usuarias es **la ampliación de los horarios de los recursos**, sobre todo los fines de semana y en periodo invernal. **Esta demanda es prioritaria, urgente y generalizada en todo el colectivo.** La imposibilidad de acudir a los recursos los fines de semana supone para estas personas una grave desestructuración personal, impidiéndoles organizar los tiempos y actividades y teniendo que pasar el día entero deambulando por la calle. En esta línea, la ocupación del tiempo es uno de los grandes retos del colectivo.
18. Otra demanda reiterada en los albergues y centros de día es la de que haya **más duchas y servicios** para impedir aglomeraciones y garantizar un aseo adecuado, sobre todo por las mañanas.
19. Independientemente del recurso utilizado, también se detecta la necesidad de **reforzar y afianzar los recursos de media estancia**, para así poder mejorar y facilitar los diferentes estadios dentro del proceso de incorporación social, en función siempre del perfil de la persona y de las necesidades de ésta en cada momento.

20. En el caso de los **comedores**, se observan algunas **dificultades para obtener la tarjeta de acceso** a los mismos, ya que la demanda se mantiene muy alta y los criterios para su concesión son bastante estrictos, lo cual hace que algunas personas no logren obtenerla y otras, aún habiéndola tenido, la pierdan.
21. La población autóctona señala un **empeoramiento de la calidad de la comida** en los comedores como consecuencia de la adaptación de la comida a las costumbres de personas extranjeras de religión musulmana. Sería necesario establecer dispositivos para poder aunar los intereses de los diferentes colectivos, creando, por ejemplo, turnos diferenciados o menús que incluyan las diferentes opciones.
22. Unido a la problemática de las tarjetas de comedor, pero también relacionado con otro tipo de recursos, parece que el **sistema centralizado de derivación** que se encuentra en Mazarredo puede funcionar para ciertos perfiles como un elemento desincentivador que puede acabar expulsando de ciertos recursos a aquellas personas que tienen más dificultades para cumplir los requisitos; por lo general las que se encuentran en peor situación. Por ello, planteamos que sería necesario reformar algunos elementos para conseguir **aunar eficiencia y flexibilidad**.
23. **Los centros de día son valorados muy positivamente** por las personas usuarias de los mismos, posiblemente porque cubren una de las necesidades más importantes de este colectivo: transformar el tiempo muerto en tiempo de uso, además de proporcionarles un espacio físico donde poder estar. En este sentido, todo lo que pueda hacerse para mejorar la infraestructura, los servicios, el personal o los horarios de estos centros puede hacer que la satisfacción del colectivo aumente sensiblemente. Se detecta que los cursos formativos o laborales funcionan bien con las personas con menos problemas, pero que para las personas con problemáticas más difíciles los centros de día de baja exigencia se adaptan mucho mejor.
24. En las entrevistas a personas sin hogar (Capítulo III) se ha observado que algunas personas que antes vivían en la calle ahora están en un albergue gracias al equipo de calle. En otras ocasiones, aunque no se consigue que estas personas vayan al albergue a pernoctar, el equipo de calle se convierte en el referente y en el nexo y contacto de estas personas con los servicios sociales. Esta labor, junto con la de acompañamiento, nos indica que **el servicio de calle debería ser reforzado**. Lógicamente es imposible que puedan llegar al 100% del colectivo que duerme en la calle, pero un posible reforzamiento del servicio podría incidir en este aspecto. A su vez, se detecta que muchas de las personas que están durmiendo en la calle y no acuden a otros recursos tienen diversas patologías mentales. Por ello, podría ser interesante que el reforzamiento que planteamos tuviese en cuenta este aspecto e incluyese dentro de los equipos de calle a **personal especializado en enfermedades mentales**.
25. La demanda de **más y mejores taquillas**, quizás junto al tema de los horarios, es una de las más reiteradas en las entrevistas a personas sin hogar. Teniendo en cuenta que el coste de este servicio no debería ser excesivamente alto, puede pensarse como una medida que pueda ponerse en marcha a corto plazo. En todo caso, habría que tener en cuenta las dificultades que podría entrañar en aspectos como, por ejemplo, la higiene o la gestión de los mismos. En función de estas cuestiones, la estrategia a seguir podría ser la de establecer un recurso de taquillas independiente o bien establecerlo dentro de los diferentes recursos ya existentes.

26. Sobre todo por parte de los profesionales se percibe la necesidad de poner en marcha un pequeño **centro de convalecencia** para el colectivo, de forma que no se vean obligados a pasar directamente del hospital a la calle tras recibir un alta médica, lo que además de dificultar su recuperación puede incluso cronificar su situación.
27. Hemos detectado un alto grado de fricción y cierto **conflicto**, más o menos soterrado, **entre parte de la población magrebí sin hogar y el resto del colectivo** (incluyendo autóctonos y extranjeros no magrebíes). Ya en el primer capítulo de la investigación se planteaba si podría ser interesante deslindar recursos para un colectivo y para otro. Incluso, de facto, esta división se está dando ya en ciertos recursos, como es el caso de algunos comedores o albergues. La solución de la división de los recursos con base en el origen parece que puede incidir en la guetización de buena parte del colectivo sin hogar, así como en el fomento de la estigmatización. Esta dinámica influye en la visión del recurso desde fuera, pero incluso desde una perspectiva más interna puede incidir también negativamente, sobre todo en el caso de los jóvenes magrebíes más normalizados.
28. Profundizando en el punto anterior, en algunas entidades, medidas como la puesta en marcha de programas especiales para la mediación cultural o el fomento de la convivencia parece que han funcionado adecuadamente y son aspectos que podrían ser tenidos en cuenta en la intervención con estas personas. De igual modo, el establecimiento de cuotas o proporciones máximas tanto para el colectivo autóctono como para el magrebí podría posibilitar y allanar las dificultades que entraña una situación como ésta. De todas formas, éste es un tema controvertido en el que habrá que profundizar y en el que las personas que han participado en esta investigación ni se ponen de acuerdo ni tienen opiniones rotundas. Por lo tanto, y como conclusión, la opción de deslindar los recursos para personas autóctonas y extranjeras no nos parece la más adecuada y creemos que habría que **incidir sobre todo en las necesidades y con base en este criterio poder establecer recursos especializados** para unos perfiles u otros, pero sin establecer una diferenciación por origen, procedencia o raza.
29. Junto a toda esta serie de recursos han de establecerse **itinerarios de inserción** que se adapten a las necesidades de las personas usuarias, haciendo especial hincapié en los procesos de acompañamiento e intervención social. En el caso de la puesta en marcha de nuevos recursos o dispositivos, la voz cantante debe ser de las diferentes instituciones. En el caso del acompañamiento, en cambio, creemos que las entidades sociales tienen mucho que decir y hacer.

3. RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS SIN HOGAR: EL *CONTINUUM* DE RECURSOS Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL



DESCRIPCIÓN EXPLICATIVA DEL ESQUEMA

En el mapa precedente presentamos un posible esquema de trabajo y actuación con las personas sin hogar, que se basa sobre todo en las diferentes necesidades y en los diversos perfiles que pueden encontrarse dentro de este colectivo. De esta forma, los diferentes recursos aquí esbozados jugarán un diferente papel dependiendo de las características y necesidades de cada persona usuaria. Así, lo que para uno puede ser un recurso finalista o de media o larga estancia, para otros puede ser de corta estancia. Igualmente, este esquema reconoce que para ciertos perfiles alguna de las fases intermedias del proceso será el punto de llegada o una parada final. Para otros, en cambio, el mismo recurso será estación de paso. Por lo tanto, este diseño no puede entenderse como un esquema en el que la persona sin hogar tiene que transitar por todos los estadios o al que tiene que acceder a través de la calle.

Como puede observarse, en el caso de los recursos se diferencian cuatro estadios o gradaciones, que componen el *continuum residencial*, y otros tres recursos (centro de convalecencia, comedores y centros de día) que interactúan en diferente grado en cualquier momento de las cuatro fases:

1. Primer estadio: En el primer estadio se situarían aquellas personas que están durmiendo en la calle. En esta fase inicial de la intervención, el equipo de intervención en la calle juega un papel fundamental para la derivación a otros recursos y el tránsito a otra fase dentro de este *continuum*. En todo caso, no puede descartarse que, para ciertos perfiles que no quieren acceder a ningún tipo de alojamiento, el simple hecho de que el equipo de calle sea su punto de referencia o contacto cuando demandan alguna necesidad puede ser un elemento positivo e incluso suficiente.
2. Segundo estadio: En este caso hemos englobado en esta fase un nuevo recurso como es la Kale-Etxea y otros ya existentes como el albergue de mínima exigencia (Mazarredo) o el de media (Elejabarri). La derivación desde el equipo de calle puede darse, según las características y necesidades de la persona, a cualquiera de los tres que, a su vez y dentro de este estadio, componen otro *continuum* que se inicia en la Kale-Etxea (exigencia *muy mínima*) y prosigue con los otros dos dispositivos. De hecho, la Kale-Etxea puede ser el primer punto de contacto para personas con ciertas problemáticas personales para luego pasar a otros recursos más o menos normalizados.
3. Tercer estadio: Como puede observarse, en este momento del *continuum* se subrayan dos recursos que exigen de un nivel de acompañamiento menor y de una mayor exigencia.
 - a. En el primero de los casos, se apuesta por un lado por mini-residencias o albergues que podrían ser de carácter finalista para un perfil como el de las personas sin hogar de cierta edad, al estilo Lurberri -albergue de larga estancia para personas mayores gestionado por Cáritas- y, por el otro, por un formato incluso parecido a una residencia de estudiantes, en el que el recurso funcionaría como *trampolín* para acceder a una vivienda más o menos normalizada. En este segundo caso, el recurso se adaptaría sobre todo para un perfil como el de los jóvenes magrebíes.
 - b. El segundo recurso sería el de los pisos con apoyo. Como en el caso anterior, podríamos diferenciar pisos con carácter finalista y temporal. En el caso de los finalistas e indefinidos, el objetivo de estas viviendas sería ofrecer el mayor nivel de bienestar y dignidad posible a ciertos perfiles que sabemos que con frecuencia no van a poder llevar una vida ordinaria y

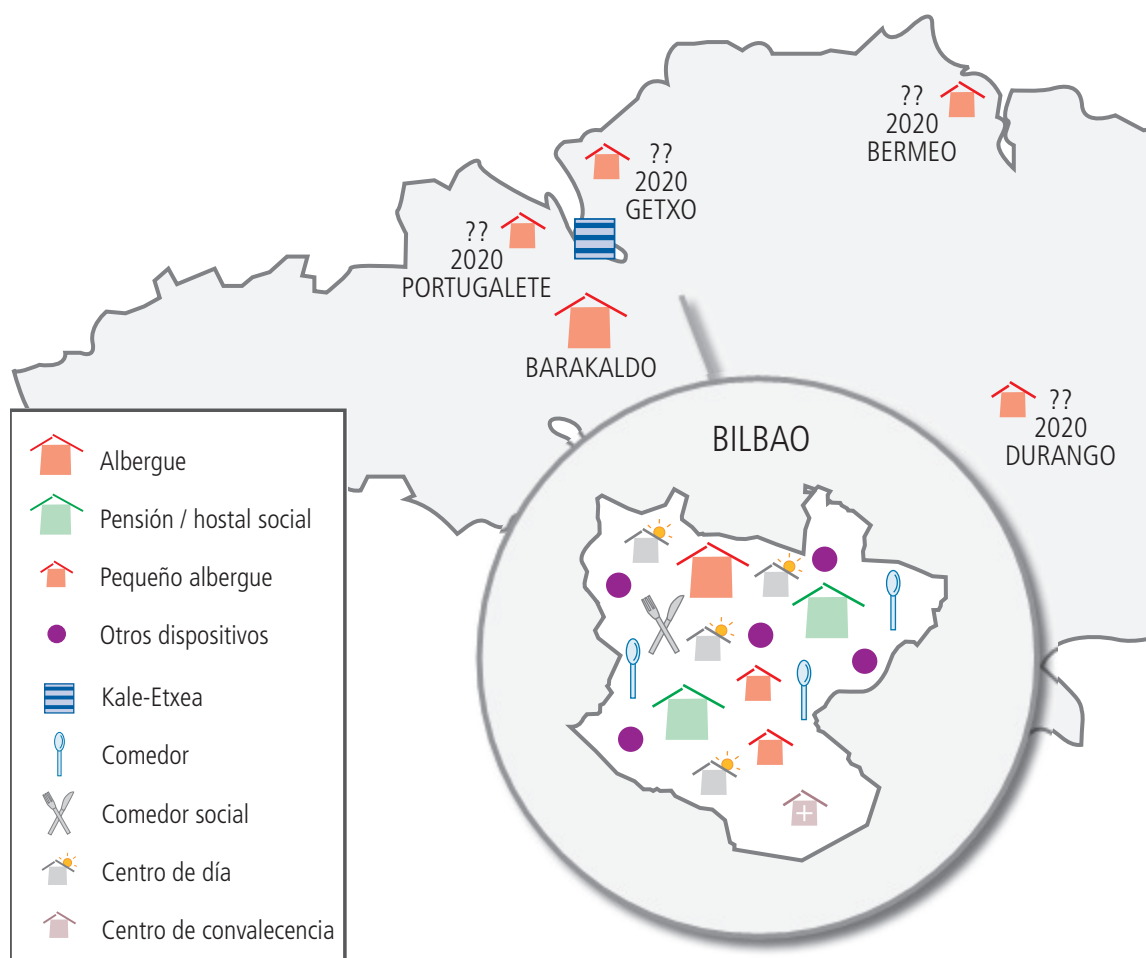
normalizada. Este recurso podría adaptarse adecuadamente a personas con enfermedades mentales o crónicas. En el caso de la vivienda con apoyo de carácter temporal, podrían acceder a ella personas sin hogar sin grandes problemas personales, ya sean autóctonos o extranjeros.

4. Cuarto estadio: Esta última fase o parada no se ceñiría en *sensu strictu* a las personas sin hogar únicamente, y estaría compuesta por la vivienda normalizada, entendiendo ésta dentro del sistema de vivienda pública y, más concretamente, vivienda social. En este caso, y como ocurre con las personas que tienen algún tipo de discapacidad, podría establecerse algún tipo de cuota para los colectivos que se encuentran en situación de exclusión social. Igualmente, podría también barajarse la oportunidad de establecer y desarrollar agencias inmobiliarias sociales, como en el caso de Goiztiri u otras inmobiliarias sociales que desarrollan su trabajo a nivel estatal, para así poder disponer de un cierto número de viviendas para este cometido.

Estas cuatro fases, junto a los centros de día y los comedores, compondrían el esquema de recursos para el colectivo de las personas sin hogar. Sin embargo, si nos quedamos en este punto y no avanzamos un paso más, el esquema sería muy estático y rígido. Por ello, y entendiendo los recursos como *ladrillos potenciales* dentro de un proceso más amplio, entendemos que la puesta en marcha de itinerarios diversificados y de procesos de acompañamiento adecuados a las necesidades de las personas usuarias puede completar y blindar el esquema, jugando a modo de *cemento* de los diferentes recursos (ladrillos) y haciendo que el proceso de intervención social pueda adecuarse mejor a las necesidades y perfiles de las personas sin hogar.

En esta misma línea, es importante que tanto los recursos como los itinerarios se adapten a las diferentes situaciones y necesidades del colectivo. Para ello, es fundamental que se preste especial atención a las transiciones de un estadio a otro, para que éstas se den de forma fluida y en el momento adecuado y preciso, ya que de otro modo se puede poner en riesgo todo el proceso puesto en marcha.

4. MAPA DE RECURSOS PARA PERSONAS SIN HOGAR EN BIZKAIA



DESCRIPCIÓN EXPLICATIVA DEL MAPA

Con base en el esquema anteriormente presentado, a continuación esbozamos un posible mapa concreto de recursos e infraestructuras para Bizkaia. Para ello, establecemos dos ejes de actuación que son la dignificación y la diversificación de recursos.

En el caso del primer eje, observamos que bastantes de las demandas, tanto de las entidades como de las personas usuarias, se refieren a la mejora de los recursos existentes en elementos como la posibilidad de una habitación propia o la existencia de más duchas e inodoros y servicios. En definitiva, se demanda una mejora de los recursos existentes para que éstos se adapten a las necesidades del colectivo. Además, no debe descartarse que la existencia de unos mejores recursos y más dignos pueden también jugar un papel positivo en todo el proceso de acompañamiento social de las personas usuarias.

El otro elemento fundamental, el segundo eje, en el que descansan nuestras recomendaciones es el de la diversificación. Una y otra vez queda reflejado que las necesidades y las características de las personas sin hogar son muy diferentes y en ciertos casos hasta contradictorias. Por ello, la

puesta en marcha de recursos que reconozcan esta diversidad y ofrezcan respuestas adecuadas a los diferentes perfiles debe ser una línea de actuación prioritaria.

Así pues, apoyados en estos dos elementos, diferenciamos tres tipos de recursos: los actuales (señalando las mejoras necesarias), los de nuevo cuño que deberían ponerse en marcha de forma inmediata a corto plazo, y aquellos otros que habría que tener en cuenta de cara al futuro (medio y largo plazo). Como puede observarse, el plan de actuación incidiría en la mejora de los recursos existentes (dignificación) y en la puesta en marcha de nuevos recursos que se adecuasen a los diferentes perfiles (diversificación). Por ello, junto a las plazas existentes a día de hoy, se pondrían en marcha otras que reforzarían y ofrecerían una mejor cobertura al conjunto de este colectivo.

RECURSOS ACTUALES (EJE DIGNIFICACIÓN)

Albergues

- **Elejabarri.** A diferencia de otros albergues, las demandas con respecto a este dispositivo son menores. En todo caso, sería interesante ver si se pueden poner en marcha mecanismos para adecuarse a nuevas realidades y perfiles como, por ejemplo, la de las familias, para que así puedan dormir en un mismo espacio y no se den situaciones como la de dividir la familia por sexo o edad.
- **Lagun Artean.** En este albergue es prioritario ampliar el horario los fines de semana. Como una opción de mínimos, alargar el horario de salida de sábado y domingo de las 8 de la mañana a las 11 ó 12 y proponemos adelantar el de entrada a las 7 de la tarde. Y, si es posible, tener abiertos los locales durante todo el fin de semana, cerrando tan sólo lo necesario para mantenimiento y limpieza. Asimismo, debe aumentarse el número de servicios (inodoros) y duchas. Actualmente, si el ratio se sitúa en torno a una ducha y servicio por cada 15 personas; estimamos que podría establecerse un ratio cercano a las 8-10 personas, siempre en función de las posibles ampliaciones horarias.
- **Albergues permanente e invernal de Mazarredo.** Como en el caso anterior, los horarios deberían ser más amplios los fines de semana y aumentar el número de servicios y duchas. Las taquillas también deberían ser más amplias. Tanto en el caso de Lagun Artean como en el de Mazarredo podría barajarse la opción de, a través de una solución más o menos imaginativa, poder crear espacios más íntimos a través de biombos, cortinas desde el techo como en las habitaciones de los hospitales o similares, si no en la totalidad del albergue, sí para ciertas plazas.
- **Hontza.** Junto al tema de horarios y servicios, habría que contemplar la posibilidad de establecer camas o similares en vez de las hamacas actuales. Igualmente, habría que ver si es posible establecer taquillas más amplias y posibilitar poder depositar en ellas objetos personales, además de la ropa para dormir.

Comedores

- Se contempla la necesidad de flexibilizar el acceso a la tarjeta de comedor para aquellas personas con más dificultades para acceder al recurso, ya que se ha observado que son varias las personas que regularmente se quedan sin poder acceder a este dispositivo. En este sentido,

podría ser interesante indagar en un método (o probar con diferentes métodos) de previsión de la demanda que no fuera tan rígido.

- También sería necesario reforzar la calidad de la comida, ya que en algunos casos se subraya que suele ser muy repetitiva. Además, habría que encontrar fórmulas para gestionar el asunto de la comida para musulmanes y no musulmanes. En este sentido, puede ser interesante hacer diferentes comidas para así aunar los intereses de ambos colectivos, dentro de lo posible. La puesta en marcha de turnos diferenciados o la oferta de dos menús podrían ser soluciones no muy costosas para hacer frente a esta situación y posibilitar un descenso de la tensión que se percibe entre ambos colectivos.

Centros de día

- Se contempla necesaria la ampliación de horarios de los centros de día. En Bizitegi-Onartu debería ampliarse el horario tanto al mediodía como a la tarde. En la Comisión Anti-Sida, por ejemplo, se cierra a la hora de la comida, y con la puesta en marcha de turnos o guardias podría conseguirse un horario ininterrumpido. Esta ampliación de horarios debería darse también en ambos centros en los fines de semana.
- Necesidad de mejora de los recursos y su infraestructura. En algunos casos es prioritario que se adecten los recursos, en temas como el espacio disponible o las humedades.

Equipo de calle

- El equipo de calle debe ser reforzado (en tres o cuatro miembros) para llegar a más personas sin hogar. Sería también interesante que personal especializado en enfermedades mentales formara parte del equipo. En algunas Comunidades Autónomas (SAMUR social de Madrid, Canarias, Andalucía, etc.) se han dado experiencias de este tipo, que podrían servir de modelo a seguir de cara al futuro.

RECURSOS DE NUEVO CUÑO (EJE DIVERSIFICACIÓN)

- ALBERGUE EN BARAKALDO: Se estima necesario un albergue en la Margen Izquierda, que debería estructurarse si es posible siguiendo el criterio de habitación propia, o por lo menos buscando la mayor intimidad posible. Debería disponer de 20-30 camas para dar cabida a las necesidades detectadas en la investigación. La existencia de alguna sala de estar o similar también sería un elemento interesante. Este recurso debería establecerse a corto o medio plazo, siguiendo los criterios de gestión de recursos similares ya existentes.
- PENSIONES/HOSTALES SOCIALES: Debe establecerse a modo de proyecto piloto un mini-albergue o pensión que pueda atender las necesidades de alojamiento de unas 8-12 personas. Posteriormente, y tras la evaluación del recurso, habría que ver si pueden establecerse otros dos o tres recursos de estas características. En un primer momento estos hostales deberían establecerse en Bilbao. El funcionamiento de este recurso sería parecido al de una residencia de estudiantes o similar. Cada usuario dispondría de su habitación durante el día, tendría su propia llave y se establecerían una serie de normas básicas para la convivencia. Asimismo, habría personal tanto administrativo como educadoras/es sociales que trabajarían como punto de referencia para las personas usuarias. Como puede imaginarse, este recurso se dirigiría a

aquellas personas con menos dificultades personales y que pueden llevar una vida más o menos normalizada.

- **KALE-ETXEA FLEXIBLE Y DE ALTA MOVILIDAD** (en función de las circunstancias): Hemos denominado como *Kale-etxea* a un espacio de nueva creación, a medio camino entre la calle y el albergue. Este recurso se establecería para aquellos colectivos con más dificultades personales y podría ser un gran espacio *común*, un espacio diáfano y de fácil montaje y desmontaje al estilo de un *loft*. En este caso estamos pensando en edificios como antiguos colegios, instalaciones deportivas o industriales en desuso o similares, en el que junto a la pernoctación se pueda llegar a realizar un primer contacto con las/os educadoras/es sociales. Zorrozaurre puede ser una buena ubicación, aunque debido a las características y a la movilidad del colectivo al que va dirigido, el recurso debería poder ser cambiado de ubicación rápidamente. En este sentido, habría que perfilar si la opción más adecuada es la creación de un único espacio relativamente grande, o si, por el contrario, puede ser mejor establecer una serie de espacios menores distribuidos a lo largo de Bilbao, para así responder mejor al principio de diversificación. Estaríamos hablando de un recurso amplio, en el que llegado el caso pudieran pernoctar unas 60-80 personas, con un nivel de exigencia mínimo.

Durante el día también sería interesante poder articular actividades a modo de centro de día tanto para los usuarios nocturnos como para otros. Incluso, sería interesante barajar la posibilidad de establecer un comedor o similar, ya que de esta forma ofreceríamos una atención integral a ciertas personas sin hogar para las que la descentralización de recursos en esos momentos quizás no sea la mejor opción o la que desean. La *Kale-etxea* sería, por tanto, un recurso dirigido a aquellas personas con más problemas personales y que en muchos casos tienen dificultades para acceder a otro tipo de recursos. En definitiva, ofrecería un servicio las 24 horas del día los 365 días del año y sería un lugar que se dirige inicialmente para ofrecer a ciertos perfiles un espacio de seguridad, que a la vez intentaría poner en marcha un proceso de acompañamiento y, si es posible, la derivación a otros recursos. Además, podría ser un recurso adecuado para aquellas personas que por su salud necesitan reposo o no pueden recorrer largos trayectos. En cualquier caso, debería ser un recurso lo más digno posible.

- **COMEDOR SOCIAL:** Puede ser interesante poner en marcha en Bilbao un comedor social dirigido al conjunto de la ciudadanía y al que pudieran acceder personas en situación de exclusión o vulnerabilidad social, estudiantes, inmigrantes o personas de la tercera edad. Sería, por lo tanto, un recurso de carácter normalizado y generalista, en el que a través de precios asequibles o algún sistema de bonos más o menos regulado, las personas sin hogar podrían acceder, junto a otros, a la alimentación. En algunas ciudades centroeuropeas ya existe este modelo. Además, la puesta en marcha de un recurso de estas características, normalizado y abierto al conjunto de la población, podría ser un interesante proyecto piloto para, de cara al futuro, evaluar la extensión de la opción normalizada y normalizadora a otra serie de recursos, como por ejemplo los centros de día o incluso los lugares para pernoctación.
- **CENTRO DE CONVALECENCIA:** Debe ponerse en marcha en Bilbao un pequeño centro de convalecencia, en concreto para unas 5-10 personas. Las personas usuarias serían aquellas que tras un periodo de hospitalización necesitan de cierto seguimiento, pensando siempre en una estancia relativamente corta (15-30 días), no para enfermos crónicos. Lógicamente, este recurso necesitaría de una atención socio-sanitaria adecuada (personal especializado: médicas/os o enfermeras/os) y debería funcionar como una lanzadera para poder acceder posteriormente a

otros recursos.

- TAQUILLAS: Junto a las taquillas disponibles en los albergues se establecerá también un servicio exclusivo de taquillas o consignas para las personas sin hogar. Al ser la gestión de este recurso un tema complicado, habría que buscar los cauces adecuados de control para evitar problemas relacionados con la higiene u otros aspectos.

POSIBLES RECURSOS DE CARA AL FUTURO

- Reforzamiento de los aspectos apuntados previamente.
- De cara al medio y largo plazo - hasta el año 2020, por ejemplo- podría barajarse la opción de disponer de pequeños recursos de alojamiento -6-8 personas- en municipios como Getxo, Portugalete, Durango o Bermeo. De esta forma, se estaría dando una cobertura bastante amplia al conjunto del territorio histórico. Podrían seguir el modelo del albergue planteado para Barakaldo, aunque lógicamente con unas menores dimensiones. O, incluso, el modelo de residencias u hostales sociales, que podría igual adaptarse mejor a municipios de mediano tamaño.

