



Towards Person Centered Housing Services in Europe

# **Eina d'Avaluació de Necessitats d'Habitatge**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## IO3 – Eina d’Avaluació de Necessitats d’Habitatge

### Índex de Continguts

<b>1. Introducció</b>	<b>3</b>
1.1. Què és el Sistema d’Assignació d’Habitatge (HAS)	3
1.2. Objectiu del HAS	3
1.3. Oportunitats i limitacions del HAS	4
<b>2. Antecedents</b>	<b>5</b>
2.1. Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (UNCRPD)	5
2.2. La UNCRPD i l’Habitatge i el Suport integrats	6
2.3. Enfocaments d’Atenció Centrada en la Persona relacionats amb l’habitatge	7
2.4. El rol de la persona amb necessitats d’habitatge i la coproducció en l’assignació de recursos	8
<b>3. Assignació del recurs d’habitatge</b>	<b>9</b>
3.1. El rol de les organitzacions involucrades en l’assignació d’habitatge	9
3.2. Fonaments jurídic per a l’assignació d’habitatge	10
3.3. Els Drets de les persones amb necessitats d’habitatge	10
<b>4. Sistema d’assignació d’habitatge (HAS)</b>	<b>10</b>
4.1. Pas 1: THINA	11
4.2. Pas 2: Enquesta d’avaluació de les necessitats d’habitatge	12
4.3. Pas 3: Resum de les necessitats i preferències d’habitatge i suport	22
4.4. Pas 4: Emparellar las persona amb necessitats d’habitatge amb el recurs adequat	24
4.5. Pas 5: Revisió de les necessitats i preferències	24
4.6. Pas 6: Assegurar que els suports es troben actius	24
4.7. Pas 7: L’assignació de l’habitatge	25
<b>5. Factors d’èxit per a posar en pràctica l’eina has</b>	<b>25</b>
5.1. Resolució de Conflictes i transparència	25
5.2. Transferabilitat	25
5.3. Els beneficis de HAS a nivell d’organització, de l’equip directiu i dels professionals de suport	26
<b>6. Referències</b>	<b>27</b>
<b>7. Annexes</b>	<b>29</b>
Annex I - THSUNA Data Gathering Tool	29

## IO3 – Eina d’Avaluació de Necessitats d’Habitatge

### 1. Introducció

#### 1.1. Què és el Sistema d’Assignació d’Habitatge (HAS)

Multitud de professionals, amb diferents perfils acadèmics s’ubiquen laboralment en serveis, públics o privats que, d’una manera o altra – i des de diferents aproximacions professionals que contemplen des de professionals tècnics i de gestió fins a professionals d’atenció directa – es troben relacionats amb la previsió de serveis d’habitatge o de suport o una combinació d’ambdós: departaments governamentals, governs locals, autoritats municipals, proveïdors de serveis de salut, organitzacions sense ànim de lucre, empreses de suport a domicili, etc. Aquest fet fa que els sistemes d’assignació d’habitatge per a persones en risc d’exclusió social o amb necessitats de suport variïn àmpliament dins el conjunt dels Estats Membres europeus i, fins i tot dins cada país si tenim en compte les divergències en la història, cultura i política nacionals, així com les diferències en el desplegament de l’Estat de Benestar.

Els actuals sistemes per a l’assignació i avaluació d’habitatge i suports poden ser inflexibles i, moltes vegades, no estan adaptats o preparats per donar resposta a l’amalgama de situacions que experimenten les persones amb necessitats d’habitatge i suport cada cop més diverses que es manifesten en la interacció social arrel d’una discapacitat i les barreres que l’entorn i la societat genera a la persona amb necessitats complexes.

TopHouse és fruit del treball continuat d’un partenariat de socis europeus que han desenvolupat un conjunt d’eines amb l’objectiu que treballin de manera complementària sobre com avaluar i donar resposta a: (1) les necessitats i drets individuals, (2) les necessitats d’habitatge, (3) les necessitats de suport i (4) la millora de la co-operació intersectorial entre tots els agents i organitzacions implicades. L’eina TopHouse HAS (en endavant HAS; acrònim que respon a Sistema d’Assignació d’Habitatge o “*Housing Allocation System*”) es desenvolupa seguin criteris de transparència i eficàcia enfocats cap a la determinació de la voluntat i preferències de la persona i la millor detecció professional de les necessitats d’habitatge i suport actuals i percebudes.

#### 1.2. Objectiu de HAS

L’objectiu principal de l’eina TopHouse HAS és conceptualitzar i dissenyar un sistema d’avaluació de necessitats d’habitatge, que combinat amb el sistema d’avaluació de necessitats de suport (veure eina TopHouse “*THSUNA*”) afavoreixi l’assignació d’un habitatge o recurs residencial adequat a les

necessitats de les persones amb discapacitat o amb necessitats de suport més o menys intenses. HAS incorpora com a principis rectoros els Drets i obligacions de la Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (en endavant UNCRPD) i com a eix pràctic de la seva metodologia principis de coproducció i d'Atenció Centrada en la Persona.

HAS disposa de potencial per a ser emprat tant per professionals tècnics i de gestió com per professionals d'atenció directa i armonitza el coneixements del socis europeus que han participat en el disseny i materialització de l'eina a través del saber pràctic i l'experiència en el sector social en serveis d'habitatge i suport social adreçats a aquest col·lectiu. HAS pot ser emprat per tot tipus d'organitzacions per tal de millorar la seva praxis professional en la decisió, determinació o assignació d'un recurs residencial sempre i quan aquesta eina s'apliqui o s'adopti de manera transversal en el nucli de la organització, tant per professionals amb responsabilitats directives com per professionals de base social i comunitària que ofereixen una intervenció de primera línia.

### **1.3. Oportunitats i limitacions del HAS**

A efectes pràctics, la transferabilitat o aplicabilitat de l'eina HAS representa tant una oportunitat com una limitació. A la pràctica, el sistema general d'assignació d'habitatge o d'assignació de suports ha de dotar-se de la suficient flexibilitat com per adaptar-se a la metodologia proposada. Aquest fet implica que l'adopció a escala global o europea vindrà determinat tant per contingències administratives i legals dels diferents països com per la disponibilitat – o manca de – recursos d'habitatge o de suport per donar una resposta satisfactòria a les necessitats actuals i als desitjos o aspiracions de la majoria de les persones amb discapacitat. No obstant, HAS neix amb la pretensió de crear un sistema d'avaluació i d'assignació d'habitatge just, equitatiu i escalable al conjunt d'Europa que pugui ser desplegat als serveis disponibles a cada Estat Membre.

Implementar la UNCRPD a tots els Estats Membres que la van firmar i ratificar aplicant els seus principis i adoptant les obligacions que se'n deriven a l'hora d'aplicar principis de coproducció i/o individualització dels suports en matèria de salut, habitatge o suport social és un repte arreu del món. No obstant, acceptar aquest repte implica reconceptualitzar serveis ja existents per a que la persona usuària incrementi la seva dignitat, autonomia i assolixi un major grau de cobertura de les seves necessitats. A nivell professional, acceptar aquest repte implica necessàriament reformular els sabers i els coneixements professionals per a dotar-se com a professional d'un nou nucli de coneixement fonamentat en nous recursos i eines que puguin ser implementades a serveis ja existents i que orientin i consolidin la praxis social.

HAS està conceptualitzat com una eina flexible, adaptable i modular i procura oferir un anàlisi prou específic de la situació de la persona per a esdevenir significatiu en l'avaluació de necessitats d'habitatge i suport, que d'altra banda, ha de conduir a articular una resposta ferma, robusta i sistemàtica davant les necessitats detectades a través d'aquesta nova eina. Cal repensar els rols professionals per a que tots els professionals implicats facin partícip durant i després del procés d'avaluació a la persona que sol·licita l'habitatge o el suport i que aquesta col·labori amb el professional mitjançant estratègies de col·laboració activa. Aconseguir aquesta fita encaminarà al professional del servei a desenvolupar una millor tasca professional i l'efectivitat de l'eina HAS es veurà incrementada, oferint millors resultats per a la persona i per al professional.

## 2. Antecedents

### 2.1. Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (UNCRPD)

La Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (UNCRPD) és un tractat internacional de Drets Humans redactat per persones amb discapacitat i adreçat no tan sols a aquest col·lectiu específic sinó que s'adreça al conjunt de la societat per a fer efectius Drets Humans ja reconeguts en altres instruments de dret internacional. L'objectiu principal és desenvolupar i estendre els Drets de les persones amb discapacitat, sovint oblidats o menystinguts provocant un efecte negatiu en l'autopercepció d'un mateix, afectant a la dignitat de la persona i sotscavant la seva identitat i el sentit d'agència com ciutadà de ple dret en el conjunt de la societat. Malgrat l'extensa adopció de la UNCRPD la seva implementació es troba en un estat primigeni arreu del món tot i els avenços en matèria legislativa a major o menor escala. El cert és que la UNCRPD interpel·la als Estats Membres a reformular la legislació existent i a desenvolupar nous sistemes de suport i atenció que respectin les persones amb discapacitat com a plens titulars de Drets i Deures i, sobretot, interpel·len als governs i al sistema a articular una resposta que s'ajusti a les seves necessitats i expectatives en clau d'igualtat creant serveis o reformulant-ne d'existents per alinear-los amb la Convenció.

A tots els efectes, aquest instrument de dret internacional té un alt impacte en:

Això impacta en àrees de la vida com:

- L'habitatge i la possibilitat d'escollir on i com es vol viure.
- Respecte a la voluntat i preferències sobre els serveis de suport orientats cap a la pròpia persona.
- Accés a la informació.



- Accés al mercal laboral i al sistema educatiu.
- Dret a la salut i l'accés al serveis sanitaris.
- Participació plena en la societat.

La UNCRPD ha sigut firmada i ratificada per tots els països de la UE i l'eina HAS s'ha creat d'acord amb els principis d'aquesta, fonamentats tants en el propi articulat de la Convenció com en els comentaris generals del Comitè dels Drets de les Persones amb Discapacitat i els informes específics dels diferents relators especials sobre aspectes concrets del seu desplegament.

## 2.2. UNCRPD: Habitatge i suport

A tota Europa una xifra menor al 20% de la població viu en recursos socials d'habitatge i un nombre considerable d'aquestes persones tenen necessitats específiques de suport que necessiten que el recurs residencial s'articuli al mateix temps que el suport per a poder viure de manera independent i maximitzar les seves opcions de viure en comunitat. Milers de persones arreu d'Europa es troben en aquesta situació i la xifra de persones que viuen en institucions i que volen o desitjen una alternativa als recursos institucionals fan que la demanda d'habitatge social o altres recursos d'habitatge en la comunitat i la demanda dels serveis de suport personalitzats, individualitzats i articulats en la comunitat es dispari. Aconseguir equilibrar la demanda d'habitatge i suports amb una oferta cada cop més escassa al mateix temps que es dona resposta a aquestes persones amb necessitats de suport relacionades amb la diversitat de situacions que experimenten les persones amb discapacitat – sigui física, sensorial, intel·lectual, psicosocial o per deteriorament cognitiu relacionat amb el procés d'envelliment - és i hauria de ser una prioritat en les polítiques socials dels països.

Arreu d'Europa, les polítiques socials han adoptat progressiva però lentament enfocaments centrats en les persones en matèria d'habitatge i suport. Un clar exemple és el fet de l'extensió gradual del model i filosofia "Housing First" específicament adreçat a persones en situació de sensellarisme. S'han produït revisions dels serveis orientats a les persones amb discapacitat per a fomentar la inclusió en la vida comunitària i s'han desplegat sistemes orientats a maximitzar la independència i l'autonomia d'aquest col·lectiu al mateix temps que s'han previst sistemes i serveis de suport. No obstant, malgrat aquesta tendència positiva en l'articulació de polítiques socials cal redoblar els esforços per garantir més recursos, augmentar la dotació pressupostària d'aquests i sobretot, incrementar les sinèrgies intersectorials i la col·laboració interdepartamental per eliminar pràctiques institucionalitzadores i que fomentin la creació de recursos institucionals, sovint segregadors i segregats de la comunitat.

### 2.3. Enfocaments d'Atenció Centrada en la Persona relacionats amb l'habitatge

Com a norma general, a la majoria d'Estats Membre, els governs han apostat per l'adopció de polítiques socials que incorporin progressivament principis d'atenció i planificació centrada en la persona a la vegada que la tendència per finançar serveis residencials segregats de la comunitat s'ha dil·luït, tot i mantenir una forta presència en les previsions, carteres o serveis desplegats a través de la xarxa del sistema de l'Estat del Benestar. Malgrat aquests esforços públics, moltes de les solucions, opcions o alternatives als centres residencials de caràcter institucional arreu d'Europa són inexistents i la prevalència real de gent amb discapacitat que disposa d'opcions reals d'habitatge i suports en la comunitat és escassa. L'escassetat d'aquests serveis d'habitatge i suport comunitaris, desplegats de manera flexible i que apliquen metodologies de coproducció i d'atenció centrada en la persona són la major barrera a la inclusió social de les persones amb discapacitat. Actualment, la oferta de serveis de caràcter residencial desenvolupats per entitats locals, sense ànim de lucre o amb caràcter públic dona poc marge a la individualització dels suports que hi reben ja que obliguen a la persona amb necessitats de suport a seguir un règim, reglamentació o normativa interna que no s'alinea amb les necessitats o desitjos reals de la persona o bé compten amb un sistema d'atenció a les necessitats individuals excessivament centrat en la deficiència o la discapacitat entesa com a diagnòstic – d'acord amb el paradigma biomèdic – que impedeix el desenvolupament de la persona en altres esferes no menys rellevants de la vida.

Els socis de TopHouse identifiquen i reconeixen que la metodologia de la coproducció i l'atenció centrada en la persona aplicada a serveis d'habitatge i suport és un component essencial en la prestació del servei. Aquesta metodologia té com a nucli central el foment de la participació de la persona destinatària del servei en la conceptualització, disseny i desplegament del servei d'habitatge i suport del qual en resultarà beneficiat. Aplicar aquesta metodologia participativa implica que els professionals disposin de les eines necessàries d'avaluació per a detectar les necessitats i preferències de la persona en àmbits concrets i que disposin de les habilitats de comunicació necessàries per a que un cop la persona usuària prengui una decisió informada sobre com vol viure la seva vida ara i en el futur pugui dur-la a terme.

Per l'esmenat anteriorment, és una prioritat clau que els tècnics o autoritats responsables a l'hora d'adjudicar i assignar un recurs d'habitatge o els proveïdors de serveis residencials o de serveis de



suport, especialment els professionals amb responsabilitats directives, facilitin l'adopció de la metodologia de la coproducció i emprin estratègies d'atenció centrada en la persona. Si s'escau, qualsevol avaluació que empli la metodologia de la coproducció i principis d'atenció centrada en la persona s'hauria de compartir amb professionals dels serveis de suport o d'habitatge per assegurar que es revisin contínuament les necessitats de l'individu i el servei s'adapta a la nova realitat.

#### **2.4. El rol de la persona amb necessitats d'habitatge i la coproducció en l'assignació de recursos**

Si bé l'atenció centrada en la persona és una metodologia definida i articulada a través de molts articles acadèmics, manuals i guies, la metodologia de la coproducció és un concepte que neix amb la pretensió d'englobar no solsament la tasca de l'atenció centrada en la persona, que podríem considerar una part de la coproducció, sinó que s'estengui a múltiples nivells, sectors i diferents nivells de responsabilitat en l'adjudicació de serveis.

La *European Network for Independent Living* defineix la coproducció com *“tota pràctica professional i laboral que inclogui la participació dels experts per experiència (persones amb discapacitat) dins les organitzacions”*. Es tracta d'una associació entre persona i professional que pensa la relació entre ambdós en clau d'igualtat i contempla la implicació activa d'ambdues parts en la millora de la prestació del servei. Cada persona que participa en el procés de coproducció és valorada, respectada i escoltada durant les diferents fases de disseny, desenvolupament i implementació del servei. La coproducció millora els serveis, contribueix a la millora comunitària i a incrementar el capital social de la persona i pot ajudar a fer el dret a la vida independent una realitat per a tots.

Molts dels sistemes d'assignació d'habitatge són inflexibles a l'hora d'incloure la participació de la persona amb discapacitat en les fases de disseny, desenvolupament i implementació del servei del qual en seran destinataris i és una tendència que cal invertir. HAS s'ha desenvolupat tenint en compte els principis de la coproducció i tracta d'oferir una aproximació de fàcil integració en els serveis d'assignació d'habitatge o de valoració de necessitats de suport i habitatge per a que es puguin desenvolupar de forma rellevant en serveis ja existents. Les eines TopHouse compten amb mòduls formatius que s'imparteixen de manera coproduïda amb altres persones usuàries del servei i disposa de mòduls específics per a que la veu d'aquestes persones *expertes per experiència* sigui considerada com a informació útil, rellevant i, si s'escau, aporti la seva visió – que pot ser crítica però constructiva – sobre com es desenvolupen actualment aquests serveis.



### 3. Assignació del recurs d'habitatge

#### 3.1. El rol de les organitzacions involucrades en l'assignació d'habitatge

En apartats anteriors introduïem com els serveis d'habitatge i els serveis de suport compten amb una diversitat de perfils professionals i són desenvolupats per agències, organitzacions, entitats o serveis amb diferents formes jurídiques i amb diferents fonts de finançament. La següent llista identifica les funcions generals amb caràcter orientatiu dels diferents agents d'interès que participen en l'avaluació i assignació d'habitatge i la provisió de serveis relacionats amb l'habitatge i suport.

Organització	Rol
Govern central	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creació d'una política o estratègia nacional d'habitatge o discapacitat.</li> <li>▪ Assignació de pressupostos nacionals per a l'habitatge social i dotacions pressupostàries per als serveis de la xarxa de l'Estat del Benestar.</li> </ul>
Govern regional / local / municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avaluar el nombre de persones que necessiten habitatge i suport.</li> <li>▪ Avaluar els tipus de necessitat en habitatge i suport.</li> <li>▪ Assignació pressupostària per a projectes d'habitatge i suport.</li> <li>▪ Prestació de serveis de gestió de l'habitatge i suport.</li> <li>▪ Assignació de l'habitatge i suport.</li> </ul>
Serveis de la xarxa de l'Estat del Benestar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proporcionar serveis de salut, atenció, suport o altres.</li> <li>▪ Iniciatives privades d'habitatge i suport.</li> <li>▪ Advocat en nom de la persona.</li> </ul>
Organitzacions de voluntariat*  *Variabilitat en funció del país	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desenvolupament de projectes d'habitatge.</li> <li>▪ Prestació de serveis complementaris a l'habitatge.</li> <li>▪ Advocat en nom de la persona.</li> </ul>

TopHouse compta amb una eina específica de evaluació de la cooperació intersectorial (vegeu el paquet de treball nº5). La cooperació intersectorial és un element essencial per a l'èxit en l'assignació d'habitatge ja que assegura millors perspectives de mantenir-lo de manera sostinguda al llarg del temps si s'activen els suports adequats. HAS ha estat desenvolupat tenint en compte s'enfoca des d'una perspectiva global tenint en compte la varietat d'agents i professionals involucrats durant el procés. La transferibilitat dels recursos de TopHouse entre els diferents agents o sectors és fonamental per a l'èxit i la seva utilitat a llarg termini.

### **3.2. Fonaments jurídic per a l'assignació d'habitatge**

El registre de les necessitats d'habitatge i l'assignació d'habitatges es du a terme de diverses maneres a tota Europa. HAS ha de ser emprat com a eina dins del marc legislatiu i els principis operatius i reguladors de cada país.

### **3.3. Els Drets de les persones amb necessitats d'habitatge**

Els Drets dels sol·licitants d'habitatge poden variar dins els Estats Membre. Es pretén que les eines de TopHouse i el sistema d'Assignació d'Habitatge (HAS) funcioni dins del marc legal i d'assignació existent.

## **4. Sistema d'Assignació d'Habitatge (HAS)**

L'eina d'avaluació de necessitats d'habitatge HAS apunta a la definició d'un procés d'assignació de recurs residencial conjuntament amb l'assignació d'un recurs o recursos de suport de manera paral·lela. HAS determina els passos per a oferir una avaluació acurada d'ambdós aspectes que faciliti a la organització, agència, entitat o professional oferir no només un recurs d'habitatge sinó oferir de manera integral el recurs de suport més adient a la situació, context, mancança o dificultat específica de la persona si aquest ofert per la mateixa entitat, per una entitat externa o per part dels serveis de la xarxa pública.

En tots els aspectes del procés d'avaluació i assignació en els que s'ha emprat la coproducció com a metodologia, tant la persona amb necessitats de suport com el professional o tècnic encarregat d'acompanyar la persona en el procés d'avaluació han de tenir en compte la naturalesa sensible de les dades, informació i documentació que es compartirà durant tot el procés. Per aquest motiu, la informació de caràcter personal ha de ser tractada amb la finalitat específica de caire professional que detemrini la posició, rol o responsabilitat de l'avaluador i en qualsevol cas el tractament de les

dades remetrà a la legislació vigent en matèria de protecció de dades a cada país seguint els paràmetres de la GDPR o el marc legal que trasposi la directiva europea a cada Estat Membre.

La següent figura il·lustra visualment el procés de d'avaluació integral TopHouse emprant les eines desenvolupades a través del projecte (THINA,HAS i THSUNA):



Figura1. Procés integral d'avaluació de Drets, necessitats d'habitatge i suport TopHouse

#### 4.1. Pas 1: THINA

Consulteu el capítol anterior per obtenir una visió específica de com utilitzar l'eina d'avaluació de drets i necessitats THINA. El resultat de THINA clarificarà i orientarà les necessitats en relació als drets de l'individu i la seva construcció de la identitat personal. Poden referir-se als suports que necessiten per a viure en l'habitatge o a suports instrumentals dels que no disposen a on viuen actualment però és important veure que el següent pas, l'avaluació d'aquestes necessitats de suport

emprant HAS i THSUNA, poden ser dutes a terme independentment de si els suports es troben actius o no i es poden realitzar de manera separada.

#### **4.2. Pas 2: Enquesta d'avaluació de les necessitats d'habitatge HAS**

L'Avaluació de les necessitats i preferències (reales, percebudes, ocultes, directes o indirectes) dels sol·licitants pel que fa a les necessitats d'habitatge i suport és fonamental perquè l'assignació del recurs respongui el més acuradament possible als estàndards marcats per ells mateixos, a les seves necessitats i a les preferències específiques que puguin aflorar durant la pròpia avaluació. A l'hora de presentar o fer la demanda sol·licitant un recurs d'habitatge o de suport és essencial que s'avaluin correctament totes les necessitats, desitjos, situacions o fets diferencials que poden venir propiciats per la pròpia discapacitat o per barreres de l'entorn o de la societat. Qualsevol necessitat específica ha de poder-se demostrar amb documentació pertinent especificant-ne la naturalesa, abast i pronòstic per a poder fer l'avaluació, l'assignació del recurs o l'adaptació de l'habitatge o suport el més acurada possible.

L'eina HAS pot ser emprada per professionals de serveis del sector social per assegurar que la persona tingui la oportunitat d'expressar lliure i voluntàriament llurs opinions, desitjos, expectatives o preferències en relació a les seves necessitats d'habitatge i suport. La coproducció és un component fonamental de l'eina HAS. HAS pot emprar-se paral·lela o complementàriament als formularis oficials de sol·licitud d'habitatge de cada país. En un context ideal, una avaluació integral que maximitzi el coneixement de la situació de la persona en relació a la seva identitat, necessitats d'habitatge i suport ha d'emprar HAS conjuntament amb THINA i THSUNA. A través d'aquestes tres eines d'avaluació es proposa la creació d'un marc referencial de la persona que oriente i ajudi a radiografiar o cartografiar la situació actual i futura de la persona. L'integració d'aquestes eines a través dels procediments d'assignació d'habitatge i suports ja existents exigeix un increment de la cooperació intersectorial de la qual no es pot defugir.

D'altra banda, és important en aquesta etapa que el sol·licitant sigui conscient de les limitacions del sistema i les expectatives de la persona s'ajustin a la temporalitat dels processos administratius de cada país, la temporalitat en la resolució d'aquests i l'existència - o no - del recurs que desitja o necessita. En el moment en què una persona amb necessitats de suport sol·licita un habitatge ha de completar aquest qüestionari de manera conjunta amb un professional coneixedor del procés i de la disponibilitat dels recursos existents.

La següent enquesta es basa en gran mesura en el treball de (Cowman J., Gough P. i Cunningham R.; 2012).

## PRIMER M'AGRADARIA CONÈIXAR LA TEVA SITUACIÓ ACTUAL

### 1. ON VIUS ACTUALMENT?

- Hospital General
- Unitat psiquiàtrica d'un hospital
- Unitat de rehabilitació d'un altre servei
- Alberg o pis amb suport
- Llar comunitària amb suport
- Altres tipus d'allotjament amb suport
- Alberg per a persones sense llar
- Servei nocturn per a persones sense llar
- Altres recursos d'habitatge gestionats per serveis adreçats a persones sense llar
- Pis de transició / Pis pont
- Presó o alguna altra institució penitenciària
- No tinc allotjament / dormo al carrer
- Temporalment amb un amic o parent
- Al domicili familiar
- Habitatge social públic
- Habitatge amb suport
- Habitatge de lloguer
- Habitatge d'una associació o servei

### 2. VIUS SOL O AMB D'ALTRES PERSONES?

- Sol
- Amb altres persones

### 3. QUANT TEMPS FA QUE VIUS ON VIUS ARA?

- Anys i/o  Mesos

(Si és menys d'un any, preguntis # 3a y # 3b; si és més d'un any, passi a # 4)



3a. DURANT L'ÚLTIM ANY, QUANTES VEGADES HAS CANVIAT DE RESIDÈNCIA?

Vegades

3b. DURANT L'ÚLTIM ANY, EN ALGUNA OCASIÓ HAS ESTAT SENSE LLAR?

Sí

No

4. DURANT L'ANY PASSAT, PODRIES INDICAR-ME LA TEVA PRINCIPAL FONT D'INGRESSOS? (Marqui totes les que corresponguin)

Feina

Prestacions socials / pensions (nom de la prestació: \_\_\_\_\_)

Suport de la família

Altres (especificar) \_\_\_\_\_)

No tinc ingressos (passi a #6e)

4a. PODRIES INDICAR-ME LA QUANTIA MENSUAL? (Anoti la resposta)

\_\_\_\_\_

4b. QUANT PAGA MENSUALMENTDE LLOGUER? (si no paga lloguer, passi a #6) (Anoti la resposta)

\_\_\_\_\_

4c. AQUESTA QUANTITAT INCLOU SUBMINISTRES BÀSICS I ALTRES DESPESES RELACIONADES AMB L'HABITATGE? (Impostos, taxes, llum, calefacció, aigua, etc.)

Sí

No

4d. QUANTS DINERS GASTES AL MES EN SUBMINISTRES BÀSICS? (Anoti la resposta)

\_\_\_\_\_

4e. REPS ALGUN TUPUS D'AJUDA PER AL LLOGUER? (ajudes municipals, regionals, etc.)

Sí

No (si no, passi a #5)

4f. QUI T'AJUDA AMB EL LLOGUER?

- Proveïdor de serveis
- Serveis Socials – Ajut de l'Estat (municipal, regional)
- La meva família / parella
- Altres (especificar:) \_\_\_\_\_

5. M'AGRADARIA SABER COM VALORES LA TEVA SATISFACCIÓ AMB EL LLOC ON VIUS ARA MATEIX.  
(Llegeixi les opcions en veu alta i marqui el que correspon):

- Molt satisfet
- Satisfet
- Ni satisfet ni insatisfet
- Insatisfet
- Molt insatisfet

6. QUÈ ÉS EL QUE MÉS T'AGRADA DE LA TEVA ACTUAL SITUACIÓ RELACIONADA AMB L'HABITATGE?  
(Anoti la resposta)

---

---

7. QUÈ ÉS EL QUE MENYS T'AGRADA DE LA TEVA ACTUAL SITUACIÓ RELACIONADA AMB  
L'HABITATGE? (Anoti la resposta)

---

---

8. LA SEGÜENT LLISTA CONTÉ 10 DELS ASPECTES QUE LA GENT DIU QUE LI AGRADEN O NO DE LA SEVA SITUACIÓ. MARCA COM ET SENTS RESPECTE A CADA UNA D'ELLES.

	<b>M'agrada molt</b>	<b>M'agrada</b>	<b>No m'importa</b>	<b>No m'agrada gaire</b>	<b>Em desagrada molt</b>
Quantitat d'espai					
L'estat de l'habitatge					
Ubicació					
Companys de pis					
Veïns					
Viure-hi sol					
Propietaris					
El suport que hi rebo					
Privacitat					
Preu					
Altres					
(especificar) _____					

9. ON VIUS, S'HI PERMETEN MASCOTES?

- Sí
- No

10. REPS SUPORT AL DOMICILI PER PART DE PROFESSIONALS DE MANERA HABITUAL I REGULAR?

- No (passi a #12)
- Sí (continui)

11. SI REP SERVEIS DE SUPORT A DOMICILI, PODRIA DESCRUIRE'LS AMB MÉS DETALL? (qui són, freqüència, etc.) (Anoti la resposta)

\_\_\_\_\_



---

---

12. COM VALORA LA SEVA SATISFACCIÓ AMB EL SUPORT QUE REP?

- Molt satisfet
- Satisfet
- Ni satisfet ni insatisfet
- Insatisfet
- Molt insatisfet

13. POTS SEGUIR VIVINT ON ETS FINS QUE TU VULGUIS O T'HAURÀS DE MUDAR?

- Sí, em puc quedar fins que jo vulgui (passi a #14)
- No, m'hauré de mudar (continui)

13a. PER QUÈ T'HAURÀS DE MUDAR? (Anoti la resposta)

---

---

---

14. T'AGRADARIA SEGUIR VIVINT ON ETS ARA MATEIX O T'AGRADARIA MUDAR-TE A ALGUN ALTRE LLOC?

- M'agradaria quedar-me (passi a #15)
- M'agradaria mudar-me (continui)

14a. PER QUÈ T'AGRADARIA MUDAR-TE? (Anoti la resposta)

---

---

---

15. HI HA ALGUN ALTRE TEMA IMPORTANT QUE T'AGRADARIA DIR SOBRE LA TEVA SITUACIÓ ACTUAL EN RELACIÓ A L'HABITATGE?

---

---

---

=====

**Empleni el Sumari 1 sobre la situació actual d’habitatge i suports**

=====

ARA QUE HEM PARLAT SOBRE ON VIUS ACTUALMENT, PARLAREM SOBRE EL LLOC ON VOLDRIES VIURE I QUIN TIPUS DE SUPORTS CREUS QUE NECESSITES O VOLS PER VIURE

16. IDEALMENT, EN QUIN LLOC T’AGRADARIA VIURE? (Marqui una resposta. Si la resposta no és clara demani al participant que el triï una)

- En un pis amb suport gestionat per un servei / entitat
- En una residència o centre residencial
- Alberg per a persones sense llar
- Servei nocturn per a persones sense llar
- Altres recursos d’habitatge gestionats per serveis adreçats a persones sense llar
- Pis de transició / Pis Pont
- Al carrer
- Al meu pis de manera independent
- A la meva casa de manera independent
- Al domicili familiar
- Amb un amic o parent
- Altres (especificar) \_\_\_\_\_

17. QUÈ ÉS EL QUE MÉS T’AGRADA O CONSIDERES IMPORTANT D’AQUEST LLOC QUE HAS TRIAT?  
(Anoti la resposta)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

18. T’agradaria viure en la següent ubicació (Llegeixi en veu alta i marqui el que correspon)

- Prop d’on visc actualment / a la mateix zona o barri
- Lluny d’on visc actualment / en una altra zona o barri [especificar on] \_\_\_\_\_
- Fora de la ciutat / comunitat / país [especificar] \_\_\_\_\_
- No m’importa / no tinc preferències

19. QUÈ ÉS EL QUE MÉS T'AGRADA O CONSIDERES IMPORTANT D'AQUEST LLOC QUE HAS TRIAT?  
(Anoti la resposta)

---

---

---

20. SI HAGUÉSSIS DE VIURE AMB ALGÚ, PREFERIRIES VIURE AMB D'ALTRES PERSONES MAB  
NECESSITATS DE SUPORT O NO? (assenyali la que més encaixi amb ell/a)

- Sí, m'agradaria viure amb altres persones amb necessitats de suport
- No, preferiria no fer-ho
- No m'importa / no tinc preferència

20a. PODRIES ESPECIFICAR PER QUÈ? (Anoti la resposta)

---

---

---

21. SI TINGUÉSSIS OPCió, PREFERIRIES VIURE SOL O AMB ALTRES PERSONES?

- Prefereixo viure sol (passi a #23)
- Prefereixo viure amb altres persones o companys (continuar)

22. AMB QUI T'AGRADARIA MÉS VIURE? (Demani-li a l'usuari que n'assenyali una).

- Família o parents
- Amics o coneguts
- La meva parella
- Acompanyat de professionals de suport
- Qualsevol altra persona (Especificar) \_\_\_\_\_

23. HI HA ALGUNA COSA MÉS QUE T'AGRADARIA AFEGIR SOBRE LES TEVESS PREFERÈNCIES  
D'HABITATGE O AMB QUI MÉS T'AGRADARIA VIURE?

---

---

---

24. QUIN TIPUS DE SUPORTS O SERVEIS CREUS QUE PODRIES NECESSITAR PER A PODER VIURE ON VOLS? (Anoti la resposta)

---



---



---

25. TENS ALGUNA DIFICULTAT/S O NECESSITAT/S PARTICULAR QUE PUGUI INFLUIR EN ASPECTES RELACIONATS AMB L'HABITATGE O SUPORT?

- Mèdics (problemes de cor, respiratoris, altres)
- Físics (dificultats de mobilitat, altres)
- Aprenentatge (intel·lectual, comunicació, altres)
- Sensorials (oïda, vista, altres, altres)
- Econòmics (no puc pagar les factures, tinc deutes, altres)
- Legals (ordre allunyament, desnonaments, penals, altres)
- Altres (Especificar) \_\_\_\_\_

25a. VOLS EXPLICAR-ME'N ALGUNA COSA MÉS? (Anoti la resposta)

---



---



---

26. EN GENERAL, QUIN NIVELL D'URGÈNCIA CREUS QUE TENEN LES TEVES NECESSITATS D'HABITATGE I SUPORT?

- Alt
- Mitjà
- Baix

27. HAS EXPERIMENTAT ALGUNA D'AQUESTS SITUACIONS EL PASSAT? PODRIES EXPLICAR-ME'N ALGUNA COSA MÉS SI CREUS QUE ÉS RELLEVANT?

- Sensellarisme
- Abús o negligències
- Problemes de salut
- Problemes de salut mental o psicosocial
- Alguna situació de risc per a mi mateix
- Alguna situació de risc per a tercers persones

---

---

---

28. HI HA ALGUN ALTRE ASPECTE QUE T'AGRADARIA COMENTAR EN RELACIÓ A LES TEVES NECESSITATS D'HABITATGE O SUPORT?

---

---

---

29. HAS EXPERIMENTAT ALGUN PROBLEMA O DIFICULTAT EN ACCEDINT A UN RECURS RESIDENCIAL O D'HABITATGE? PODRIES EXPLICAR-ME'N MÉS DETALLS?

---

---

---

HEM ACABAT. ANOTI ALGUNA OBSERVACIÓ O COMENTARI QUE LI AGRADARIA DEIXAR CONSTÀNCIA.

---

---

---

=====

**Empleni el Sumari 2 preferències en d'habitatge i suports**

=====

**4.3. Pas 3: Resum de les necessitats i preferències d'habitatge i suports**

L'enquesta que s'ha realitzat amb el sol·licitant és llarga, de manera que el següent pas consisteix a resumir les seves necessitats i preferències d'habitatge i suport. Els fulls de resum següents permeten comunicar clarament els elements clau de les necessitats i preferències de sol·licitant. És important recordar que el professional present en la realització de l'enquesta podria no estar implicat en la realització de l'assignació, per la qual cosa és de vital importància que les necessitats de la persona sol·licitant s'entenguin clarament.

L'eina d'assignació d'habitatge HAS s'ha d'utilitzar conjuntament amb l'eina THSUNA, que permetrà una exploració completa de les necessitats i preferències de suport de la persona. Alguns elements clau en relació al suport es cobreixen en HAS, però es desenvolupen de manera més completa en THSUNA.

**Sumari-resum 1: Situació actual en relació a l'habitatge i suports**

Actualment visc a \_\_\_\_\_ des de fa \_\_\_\_\_ mesos / anys.

Visc amb \_\_\_\_\_.

Estics (molt / normal / gens) satisfet amb el lloc on visc perquè \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Considero que SÍ / NO m'he de mudar o canviar perquè \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Les coses que m'agraden d'on visc són \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

I les que no m'agraden són \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Els meus ingressos econòmics provenen de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (nom de l'ocupació / prestació, etc.).

Els meus ingressos mensuals són de \_\_\_\_\_, i actualment les meves despeses són \_\_\_\_\_ en lloguer i \_\_\_\_\_ en subministres.

**Sumari-resum 2: Preferències d'habitatge i suports**

Preferiria viure (tipus d'habitatge) \_\_\_\_\_ ja que aquest lloc M'oferia \_\_\_\_\_. La meva ubicació preferida és \_\_\_\_\_ perquè \_\_\_\_\_.

Preferiria viure (sol o amb altres persones) perquè \_\_\_\_\_. Si he de viure amb altres persones, la meva preferència és SÍ / NO conviure amb altres peersones amb necessitats de suport perquè \_\_\_\_\_.

La persona / persones amb qui més voldria viure és / són \_\_\_\_\_, perquè \_\_\_\_\_.

Necessito suport en \_\_\_\_\_

per ajudar-me a viure de manera independent. A més, m'agradaria expressar een relació a les meves preferències d'habitatge i suport que \_\_\_\_\_.

ja que en el passaten el passat he experimentat \_\_\_\_\_

y creo que això ha tingut un impacte en la meva capacitat per accedir al tipus d'habitatge que vull.

#### **4.4. Pas 4: Emparellar las persona amb necessitats d'habitatge amb el recurs adequat**

HAS està pensat per complementar les estructures i els procediments ja existents, per tant, s'hauria d'utilitzar per emfatitzar les necessitats i preferències i donar veu a la persona sol·licitant d'habitatge durant el procés. El proveïdor d'habitatge, el proveïdor de suport o una combinació d'ambdós han d'utilitzar HAS i les altres eines TopHouse en funció de el marc administratiu vigent a cada país.

És important recordar que l'objectiu principal de HAS és facilitar que el sistema d'assignació d'habitatge apliqui metodologies de coproducció i d'atenció centrada en la persona donant peu al fet que les persones expertes per experiència i el coneixement sobre la seva situació i necessitats es converteixin en un element integral i central de l'procés d'assignació d'habitatge i suport. S'ha d'utilitzar HAS de qualsevol forma que condueixi a això.

#### **4.5. Pas 5: Revisió de les necessitats i preferències**

Quan hi hagi disponibilitat d'un recurs d'habitatge apropiat i s'està a punt de formalitzar l'assignació és una bona pràctica posar-se en contacte amb la persona i amb els professionals implicats en l'avaluació de necessitats per revisar la situació actual i veure que la situació, context, demanda o preferències es mantenen en la línia dels suports articulats o de l'habitatge a punt de ser assignat.

Els contextos personals, socials i les situacions que experimenten les persones amb discapacitat amb necessitats de suport no sempre són estàtics. Sovint aquests canvien i el que en una avaluació inicial havia estat considerat com una prioritat o una necessitat que requeria d'un suport amb alta intensitat ha canviat i ja no es necessita, o viceversa. És important que la persona sol·licitant rebí la màxima informació possible sobre la naturalesa de l'assignació d'habitatge i les propostes de suport actius o futurs i que decideixin si aquests responen o satisfan suficientment les seves necessitats i preferències.

#### **4.6. Pas 6: Assegurar que els suports es troben actius**

Com s'ha dit anteriorment, es reconeix que, tot i que una persona pot tenir necessitats de suport, no cal que aquests es trobin actius en el moment en què una persona sol·licita un recurs d'habitatge o durant el procés d'avaluació dels mateixos. Tanmateix, es recomana que els suports es trobin actius de manera paral·lela al moment en què l'assignació del recurs d'habitatge es trobi a punt de materialitzar-se per garantir que l'individu pugui traslladar-se al recurs i en maximitzi la seva estada i manteniment. THSUNA s'ha d'utilitzar per avaluar amb precisió les necessitats i preferències de suport d'una persona i s'hauria d'utilitzar en aquesta fase del procés.



#### **4.7. Pas 7: L'assignació de l'habitatge**

El sol·licitant té assignada la seva propietat i es converteix en un arrendataro o usuari de l'servei d'habitatge amb tots els suports necessaris i disponibles actius.

### **5. Factors d'èxit per a posar en pràctica l'eina HAS**

#### **5.1. Resolució de Conflictos i transparència**

HAS es basa en els procediments i els protocols d'assignació existents a diferents països i s'espera que l'eina complementi el sistema de recollida d'informació existent i ajudi als professionals o tècnics a prioritzar les llistes d'espera existents que formen part de la idiosincràsia del sistema de provisió d'habitatge social i de suports.

Si bé TopHouse pretén millorar les experiències dels sol·licitants que necessiten recursos d'habitatge i suport també reconeix que no totes les assignacions d'habitatge es troben destinades al col·lectiu de persones amb discapacitat i que altres criteris o situacions d'urgència poden requerir que determinats perfils puguin tenir prioritat en el conjunt del sistema.

#### **5.2. Transferabilitat**

La transferibilitat de l'HAS com a eina d'avaluació serà vital per al seu èxit. Cal que s'arribi a l'equilibri de ser prou prescriptiu perquè s'entengui pel personal de primera línia i es pugui aplicar, alhora que és prou flexible perquè s'incorporen diferències locals.

Permet al sol·licitant comunicar clarament les seves necessitats i definirà procediments clars per al personal d'assignació de primera línia, amb l'esperança que permetin obtenir millors resultats per a tots dos. Tot i això, un element clau de HAS és que funcionarà al costat dels procediments d'avaluació i assignació existents. L'HAS no proposa sistemes d'assignació completament nous i és una eina que es pot adaptar fàcilment a diferents circumstàncies i es pot modificar segons sigui necessari.

### **5.3. Els beneficis de HAS a nivell d'organització, de l'equip directiu i dels professionals de suport**

L'Objectiu de l'eina HAS i del conjunt de productes d'avaluació TopHouse, THINA i THSUNA és fonamentar les bases d'un sistema d'avaluació de necessitats i d'assignació de recursos a múltiples nivells que s'estableixi amb criteris de transparència amb la pròpia persona receptora del servei, incorpori metodologies de coproducció en cada etapa del procés i es basi en principis alineats amb la Convenció del Dretss de les Persones amb Discapacitat.

Les polítiques socials d'habitatge a llarg d'Europa aposten claramente per allunyar-se del concepte clàssic d'unitat residencial segregat de la comunitat i s'apropen cap a una forma de distribució i assignació d'habitatge en la comunitat. A nivell organitzatiu i estratègic les eines TopHouse pretenen complementar i fer efectives les estratègies i polítiques en matèria de discapacitat o habitatge social dels Estats Membres de manera pràctica, representant així una oportunitat d'integració transversal en la definició dels serveis actuals i futurs.

Des d'una perspectiva de servei i en la línia de les ttasques directives o de gestió de servei, els avantatges de les eines TopHouse impliquen una aproximació clara i definida al conjunt de passos necessaris, dotant una estructura fàcil d'interpretar, per trasllades i implementar de manera transversal en el si de les organitzacions, entitats o serveis un servei centrat en la persona. El conjunt d'eines TopHouse també contribueix de manera directa a incrementar el coneixement dels professionals i tècnics d'atenció directa maximitzant les habilitats professionals en múltiples aspectes clau del seu exercici professional i la capacitat de dur a terme intervencions d'èxit que es considerin bones pràctiques en la planificació i avaluació.

## 6. Referències

Carroll, S and Cotter, N. 2010. *Review of the Housing and Support Options for People with Mental Health Related Housing Needs*. Dublin: Housing Agency

Coates, Dermot and Feely, Naomi (2007) *Good Practice in Housing Management: Guidelines for Local Authorities*. Dublin: Centre for Housing Research.

Cowman, J. 2012. *The housing preference and assessment survey: an instrument to describe the subjective housing and support needs of mental health service users*. Dublin

Cowman J., Gough P. and Cunningham R. 2012. *To Assist Mental Health Services to Address the Housing Needs of Service Users. Co-operative Learning Course: Service Improvement Leadership for Mental Health Service Users, Carers and Service Providers*. Dublin City University.

Cullen, Kevin, Delaney, Sarah and Dolphin, Ciaran (2007). *The Role and Future Development of Supportive Housing for Older People in Ireland*. Dublin: National Council on Ageing and Older People

Department of Health and Children. 2006. *A Vision for Change - Report of the Expert Group on Mental Health Policy*. Dublin: Department of Health and Children

Department of the Environment, Community and Local Government. 2011. *National Housing Strategy for People with a Disability*. Dublin: Government Publications Office

Doras and Slán Abhaile. 2017. *A Home of My Own: Experiences of Moving from Mental Health Congregated Settings*. Dublin

European Coalition for Community Living. 2006. *Focus on the Right of Children with Disabilities to Live in the Community*. Hungary: ECCL

European Network on Independent Living. 2017. *The Right to Live Independently and be Included in the Community: Addressing Barriers to Independent Living across the Globe*. ENIL.

European Network on Independent Living. 2017. *Comparing the Cost of Independent Living and Residential Care A Survey by the European Network on Independent Living*. ENIL

Health Service Executive. 2011. *Time to Move on from Congregated Settings: A Strategy for Community Inclusion*. Dublin: HSE.

Kenna, Padraic (2006). *Housing Law and Policy in Ireland*. Dublin: Clarus Press Ltd.

Kenna, Padraic (2005) *Housing Rights and Human Rights*. Brussels: FEANTSA

Mansell, J and Beadle-Brown, J. 2009 *Dispersed or clustered housing for adults with intellectual disability: A systematic review*, Journal of Intellectual & Developmental Disability (34:4).

National Disability Authority. 2012. *Building for Everyone*. Dublin: NDA

O'Reilly, A; Whelan, E and Dillon, I. 2016. *Design for Mental Health*. Dublin: HSE and Housing Agency.

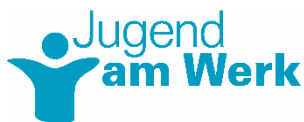
Scanlon, K; Fernández Arrigoitia, M and Whitehead, C. 2015 *Social housing in Europe*. European Policy Analysis (17).

## 7. Annexes

### Annex I - THSUNA Data Gathering Tool

DOCUMENTATION NEEDED/REQUIRED TO ASSUME THE ROLE OF PROFESSIONAL SUPPORT		
Name:		
Date:		
SOCIAL DOCUMENTATION		
Document	Status (Received/Pending)	Observations
ID Card		
Passport / Residence Visa		
Disability Certificate		
Health Card		
Social Security Number		
Medical Report		
Pharmacological treatment		
Residential / Facility Contract		
Social Benefits Resolution		
FINANCIAL DOCUMENTATION		
Bank account details (Extracts, others,...)		
Social Benefits Resolution (Economical)		
Labour/Work Contract		
Payslip		
Insurance Contracts (car, home, personal)		
Other Contracts (Mobile Phone, services,)		
Rental Contract		
Property Scriptures/deeds		
Inheritance Documentation		

Will		
LEGAL DOCUMENTATION		
Criminal Causes		
Civil Causes		
Legal Documentation		
OTHER DOCUMENTATION		



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Copyright © TOPHOUSE Partnership 2019

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system without the prior permission of the copyright.