



Towards Person Centered Housing Services in Europe

# **Herramienta de Evaluación de Necesidades de Vivienda**



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

## IO3 – Herramienta de Evaluación de Necesidades de Vivienda

### Índice de Contenidos

<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
1.1. Qué es el Sistema de Asignación de Vivienda (HAS)	3
1.2. Objetivo de HAS	3
1.3. Oportunidades y limitaciones de HAS	4
<b>2. Antecedentes</b>	<b>5</b>
2.1. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	5
2.2. UNCRPD: Vivienda y apoyo	6
2.3. Enfoques de Atención Centrada en la Persona relacionados con la vivienda	7
2.4. El rol de la persona con necesidades de vivienda y la coproducción en la asignación de recursos	8
<b>3. Asignación del recurso de vivienda</b>	<b>9</b>
3.1. El rol de las organizaciones involucradas en la asignación de vivienda	9
3.2. Fundamentos jurídicos para la asignación de vivienda	10
3.3. Los Derechos de las personas con necesidades de vivienda	10
<b>4. Sistema de asignación de vivienda (HAS)</b>	<b>10</b>
4.1. Paso 1: THINA	11
4.2. Paso 2: Encuesta de evaluación de las necesidades de vivienda HAS	12
4.3. Paso 3: Resumen de las necesidades y preferencias de vivienda y apoyos	23
4.4. Paso 4: Emparejar las persona con necesidades de vivienda con el recurso adecuado	25
4.5. Paso 5: Revisión de las necesidades y preferencias	25
4.6. Paso 6: Asegurar que los soportes se encuentran activos	26
4.7. Paso 7: La asignación de la vivienda	26
<b>5. Factores de éxito para poner en práctica la herramienta HAS</b>	<b>26</b>
5.1. Resolución de conflictos y transparencia	26
5.2. Transferibilidad	27
5.3. Los beneficios de HAS a nivel de organización, del equipo directivo y de los profesionales de apoyo	27
<b>6. Referencias</b>	<b>29</b>
<b>7. Anexos</b>	<b>31</b>
Anexo I – Herramienta de recopilación de datos THSUNA	31

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

### 1. Introducció

#### 1.1. Qué es el Sistema de Asignación de Vivienda (HAS)

Multitud de profesionales, con diferentes perfiles académicos se ubican laboralmente en servicios, públicos o privados que, de una manera u otra – y desde diferentes aproximaciones profesionales que contemplan desde profesionales técnicos y de gestión a profesionales de atención directa – se encuentran relacionados con la previsión de servicios de vivienda o de apoyo o una combinación de ambos: departamentos gubernamentales, gobiernos locales, autoridades municipales, proveedores de servicios de salud, organizaciones sin ánimo de lucro, empresas de apoyo a domicilio, etc. Este hecho hace que los sistemas de asignación de vivienda para personas en riesgo de exclusión social o con necesidades de apoyo varíen ampliamente dentro del conjunto de los Estados Miembros europeos y, incluso en cada país si tenemos en cuenta las divergencias en la historia, cultura y política nacionales, así como las diferencias en el desarrollo del Estado de Bienestar.

Los actuales sistemas para la asignación y evaluación de vivienda y soportes pueden ser inflexibles y muchas veces no están adaptados o preparados para dar respuesta a la amalgama de situaciones que experimentan las personas con necesidades de vivienda y apoyo cada vez más diversas que se manifiestan en la interacción social raíz de una discapacidad y las barreras que el entorno y la sociedad genera a la persona con necesidades complejas.

TopHouse es fruto del trabajo continuado de un conjunto de socios europeos que han desarrollado un conjunto de herramientas con el objetivo que trabajen de manera complementaria sobre cómo evaluar y dar respuesta en: (1) las necesidades y derechos individuales, (2) las necesidades de vivienda, (3) las necesidades de apoyo y (4) la mejora de la co-operación intersectorial entran todos los agentes y organizaciones implicadas. La herramienta TopHouse HAS (en adelante HAS; acrónimo que responde a Sistema de Asignación de Vivienda o “*Housing Allocation System*”) se desarrolla siguiendo criterios de transparencia y eficacia enfocados hacia la determinación de la voluntad y preferencias de la persona y la mejor detección profesional de las necesidades de vivienda y apoyo actuales y percibidas.

#### 1.2. Objetivo de HAS

El objetivo principal de la herramienta TopHouse HAS es conceptualizar y diseñar un sistema de evaluación de necesidades de vivienda, que combinado con el sistema de evaluación de necesidades



de apoyo (ver herramienta TopHouse “THSUNA”) afavorezca la asignación de una vivienda o recurso residencial adecuado a las necesidades de las personas con discapacidad o con necesidades de apoyo más o menos intensas. HAS incorpora como principios rectores los Derechos y obligaciones de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y como eje práctico de su metodología principios de coproducción y de Atención Centrada en la Persona.

HAS dispone de potencial para ser utilizado tanto por profesionales técnicos y de gestión como por profesionales de atención directa y armoniza el conocimientos de los socios europeos que han participado en el diseño y materialización de la herramienta a través del saber práctico y la experiencia en el sector social en servicios de vivienda y apoyo social dirigidos a este colectivo. HAS puede ser utilizado por todo tipo de organizaciones para mejorar su praxis profesional en la decisión, determinación o asignación de un recuso residencial siempre y cuando esta herramienta se aplique o se adopte de manera transversal en el núcleo de la organización, tanto por profesionales con responsabilidades directivas como por profesionales de base social y comunitaria que desarrollen una intervención de primera línea.

### **1.3. Oportunidades y limitaciones de HAS**

A efectos prácticos, la transferabilidad o aplicabilidad de la herramienta HAS representa tanto una oportunidad como una limitación. En la práctica, el sistema general de asignación de vivienda o de asignación de apoyos debe dotarse de la suficiente flexibilidad como para adaptarse a la metodología propuesta. Este hecho implica que la adopción a escala global o europea vendrá determinada tanto por contingencias administrativas y legales de los diferentes países como por la disponibilidad - o escasez de - recursos de vivienda o de apoyo para dar una respuesta satisfactoria a las necesidades actuales y a los deseos y aspiraciones de la mayoría de personas con discapacidad. No obstante, HAS nace con la pretensión de crear un sistema de evaluación y de asignación de vivienda justo, equitativo y escalable al conjunto de Europa que pueda ser desplegado en los servicios disponibles en cada Estado Miembro.

Implementar la UNCRPD en todos los Estados Miembros que la firmaron y ratificaron aplicando sus principios y adoptando las obligaciones que se derivan de ella a la hora de aplicar principios de coproducción y / o individualización de los apoyos en materia de salud, vivienda o apoyo social es un reto a nivel mundial. Sin embargo, aceptar este reto implica reconceptualizar servicios ya existentes para que el usuario incremente su dignidad, autonomía y alcance un mayor grado de cobertura de sus necesidades. A nivel profesional, aceptar este reto implica necesariamente reformular los

saberes y los conocimientos profesionales acumulados para dotarse como profesional de un nuevo núcleo de conocimiento que se fundamente en nuevos recursos y herramientas que puedan ser implementadas a servicios ya existentes y que orienten y consoliden la praxis social.

HAS está conceptualizada como una herramienta flexible, adaptable y modular y procura ofrecer un análisis específico un relevante de la situación de la persona para convertirse en significativo en la evaluación de necesidades de vivienda y apoyo, que por otro lado, deben conducir a articular una respuesta firme, robusta y sistemática ante las necesidades detectadas a través de esta nueva herramienta. Hay que repensar los roles profesionales para que todos los profesionales implicados hagan partícipe durante y después del proceso de evaluación a la persona que solicita la vivienda o el apoyo y que esta colabore con el profesional mediante estrategias de colaboración activa. Conseguir este objetivo encaminará al profesional del servicio a la mejora del desempeño profesional y la efectividad de la herramienta HAS se verá incrementada, ofreciendo mejores resultados para la persona y para el profesional.

## **2. Antecedentes**

### **2.1. Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)**

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (UNCRPD) es un tratado internacional de Derechos Humanos redactado por personas con discapacidad y dirigido no sólo a este colectivo específico sino que se dirige al conjunto de la sociedad para hacer efectivos Derechos Humanos ya reconocidos en otros instrumentos de derecho internacional. El objetivo principal es desarrollar y extender los Derechos de las personas con discapacidad a menudo olvidados, provocando un efecto negativo en la autopercepción de uno mismo, afectando a la dignidad de la persona y socavando su identidad y el sentido de agencia como ciudadano de pleno derecho en el conjunto de la sociedad. A pesar de la extensa adopción de la UNCRPD su implementación se encuentra en un estado primigenio en todo el mundo pese a los avances en materia legislativa a mayor o menor escala. Lo cierto es que la UNCRPD interpela los Estados Miembros a reformular la legislación y el margo legal general existente y desarrollar nuevos sistemas de apoyo y atención que respeten a las personas con discapacidad como titulares de Derechos y Deberes y, sobre todo, interpela a los gobiernos y al sistema a articular una respuesta que se ajuste a sus necesidades y expectativas en clave de igualdad creando servicios o reformulando los ya existentes para alinearlos con la Convención.

A todos los efectos, este instrumento de derecho internacional tiene un alto impacto en:

- La vivienda y la posibilidad de elegir dónde y cómo se quiere vivir.
- Respecto a la voluntad y preferencias sobre los servicios de apoyo orientados hacia la propia persona.
- Acceso a la información.
- Acceso al mercado laboral y al sistema educativo.
- Derecho a la salud y el acceso a servicios sanitarios.
- Participación plena en la sociedad.

La UNCRPD ha sido firmada y ratificada por todos los países de la UE y la herramienta HAS se ha creado de acuerdo con los principios de esta, fundamentados tanto en el propio articulado de la Convención como en los comentarios generales del Comité de los derechos de las Personas con Discapacidad y los informes específicos de los diferentes relatores especiales sobre aspectos concretos de su despliegue.

## 2.2. UNCRPD: Vivienda y apoyo

En toda Europa una cifra menor al 20% de la población vive en recursos sociales de vivienda y un número considerable de estas personas tienen necesidades específicas de apoyo que necesitan que el recurso de vivienda se articule al mismo tiempo que los recursos de apoyo para poder vivir de manera independiente y maximizar sus opciones de vivir en comunidad. Miles de personas en toda Europa se encuentran en esta situación y la cifra de personas que viven en instituciones y que quieren o desean una alternativa a los recursos institucionales hacen que la demanda de vivienda social u otros recursos de vivienda en la comunidad y la demanda de los servicios de apoyo personalizados, individualizados y articulados en la comunidad se dispare. Conseguir equilibrar la demanda de vivienda y apoyos con una oferta cada vez más escasa al tiempo que se da respuesta a estas personas con necesidades de apoyo relacionadas con la diversidad de situaciones que experimentan las personas con discapacidad - sea física, sensorial, inteligente intelectual, psicosocial o por deterioro cognitivo relacionado con el proceso de envejecimiento - es y debería ser una prioridad en las políticas sociales de los países.

En consecuencia, las políticas sociales de muchos Estados Miembro han adoptado progresiva pero lentamente enfoques centrados en las persona en materia de vivienda y apoyo. Un claro ejemplo es el hecho de la extensión gradual del modelo y filosofía *“Housing First”* específicamente dirigido a personas en situación de sinhogarismo. Se han producido revisiones de los servicios orientados a las

personas con discapacidad para fomentar la inclusión en la vida comunitaria y se han desplegado sistemas orientados a maximizar la independencia y la autonomía de este colectivo a la vez que se han previsto sistemas y servicios de apoyo. Sin embargo, a pesar de esta tendencia positiva en la articulación de políticas sociales hay que redoblar los esfuerzos para garantizar más recursos, aumentar la dotación presupuestaria de estos y sobre todo, incrementar las sinergias intersectoriales y la colaboración interdepartamental para eliminar prácticas institucionalizadoras y que fomenten la creación de recursos institucionales, a menudo segregadores y segregados de la comunidad.

### **2.3. Enfoques de Atención Centrada en la Persona relacionados con la vivienda**

Como norma general, en la mayoría de Estados Miembro, los gobiernos han apostado por la adopción de políticas sociales que incorporen progresivamente principios de atención y planificación centrada en la persona a la vez que tienden a diluir la financiación de servicios residenciales segregados de la comunidad pese a mantener una fuerte presencia en las previsiones, carteras o servicios desplegados a través de la red del sistema del Estado del Bienestar. A pesar de estos esfuerzos públicos, muchas de las soluciones, opciones o alternativas a los centros residenciales de carácter institucional en toda Europa son inexistentes y la prevalencia real de gente con discapacidad que dispone de opciones reales de vivienda y apoyos en la comunidad es escasa. La escasez de estos servicios de vivienda y apoyo comunitarios, desplegados de manera flexible y que apliquen metodologías de coproducción y de atención centrada en la persona son la mayor barrera a la inclusión social de las personas con discapacidad. Actualmente, la oferta de servicios de carácter residencial desarrollados por entidades locales, sin ánimo de lucro o con carácter público mujer ofrece poco margen a la individualización de los apoyos que reciben ya que obligan a la persona con necesidades de apoyo a seguir un régimen, reglamentación o normativa interna que no se alinea con las necesidades o deseos reales de la persona o bien cuentan con un sistema de atención a las necesidades individuales excesivamente centrado en la deficiencia o la discapacidad entendida como diagnóstico - de acuerdo con el paradigma biomédico - que impide el desarrollo de la persona en otras esferas no menos relevantes de la vida.

Los socios de TopHouse identifican y reconocen que la metodología de la coproducción y la atención centrada en la persona aplicada a servicios de vivienda y apoyo es un componente esencial en la prestación del servicio. Esta metodología tiene como núcleo central el fomento de la participación de la persona destinataria del servicio en la conceptualización, diseño y desarrollo del servicio de vivienda y apoyo del que resultará beneficiado. Aplicar esta metodología participativa implica que los profesionales dispongan de las herramientas necesarias de evaluación para detectar las necesidades

y preferencias de la persona en ámbitos concretos y que dispongan de las habilidades de comunicación necesarias para que una vez la persona usuaria tome una decisión informada sobre cómo quiere vivir su vida ahora y en el futuro pueda llevarla a cabo.

De acuerdo con esa filosofía de trabajo, es y debería ser una prioridad clave que los técnicos o autoridades responsables a la hora de adjudicar y asignar un recurso de vivienda o los proveedores de servicios residenciales o de servicios de apoyo, especialmente los profesionales con responsabilidades directivas, faciliten la adopción de la metodología de la coproducción y empleen estrategias de atención centrada en la persona. Si cabe, cualquier evaluación que utilice la metodología de la coproducción y principios de atención centrada en la persona debería poderse compartir con profesionales de los servicios de apoyo o de vivienda para asegurar que se revisan continuamente las necesidades del individuo y el servicio se adapta a la nueva realidad.

#### **2.4. El rol de la persona con necesidades de vivienda y la coproducción en la asignación de recursos**

Si bien la atención centrada en la persona es una metodología definida y articulada a través de muchos artículos académicos, manuales y guías, la metodología de la coproducción es un concepto que nace con la pretensión de englobar no sólo la tarea de la atención centrada en la persona, que podríamos considerar una parte de la coproducción, sino que se extiende a múltiples niveles, sectores y diferentes niveles de responsabilidad en la adjudicación de servicios.

La *European Network for Independent Living* define la coproducción como *“toda práctica profesional y laboral que incluya la participación de los expertos por experiencia (personas con discapacidad) dentro de las organizaciones”*. Se trata de una asociación entre persona y profesional que piensa la relación entre ambos en clave de igualdad y contempla la implicación activa de ambas partes en la mejora de la prestación del servicio. Cada persona que participa en el proceso de coproducción es valorada, respetada y escuchada durante las diferentes fases de diseño, desarrollo e implementación del servicio. La coproducción mejora los servicios, contribuye a la mejora comunitaria y a incrementar el capital social de la persona y puede ayudar a hacer el derecho a la vida independiente una realidad para todos.

Muchos de los sistemas de asignación de vivienda son inflexibles a la hora de incluir la participación de la persona con discapacidad en las fases de diseño, desarrollo e implementación del servicio del que serán destinatarios y es una tendencia que hay que invertir. HAS se ha desarrollado teniendo en cuenta los principios de la coproducción y trata de ofrecer una aproximación de fácil integración en



los servicios de asignación de vivienda o de valoración de necesidades de apoyo y vivienda para que se puedan desarrollar de forma relevante en servicios ya existentes. Las herramientas TopHouse cuentan con módulos formativos que se imparten de manera coproducida con otros usuarios del servicio y dispone de módulos específicos para que la voz de estas personas expertas por experiencia sea considerada como información útil, relevante y, si cabe, aporte su visión - que puede ser crítica pero constructiva - de cómo se desarrollan actualmente estos servicios.

### 3. Asignación del recurso de vivienda

#### 3.1. El rol de las organizaciones involucradas en la asignación de vivienda

En apartados anteriores apuntábamos cómo los servicios de vivienda y los servicios de apoyo cuentan con perfiles profesionales muy diversos y son desarrollados por agencias, organizaciones, entidades o servicios con diferentes formas jurídicas y con diferentes fuentes de financiación. La siguiente lista identifica las funciones generales con carácter orientativo de los diferentes agentes de interés que participan en la evaluación y asignación de vivienda y la provisión de servicios relacionados con la vivienda y el apoyo.

Organización	Rol
Gobierno central	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creación de una política o estrategia nacional de vivienda o discapacidad.</li> <li>▪ Asignación de presupuestos nacionales para viviendas sociales y dotaciones presupuestarias para los servicios de la red del Estado del Bienestar.</li> </ul>
Gobierno regional / local / municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluar el número de personas que necesitan vivienda y apoyo.</li> <li>▪ Evaluar los tipos de necesidades de vivienda y apoyo.</li> <li>▪ Asignación presupuestaria para proyectos de vivienda y apoyo.</li> <li>▪ Prestación de servicios de gestión de la vivienda y apoyo.</li> <li>▪ Asignación de la vivienda y apoyo.</li> </ul>
Servicios de la red del Estado del Bienestar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proporcionar servicios de salud, atención, apoyo u otros.</li> <li>▪ Iniciativas privadas de vivienda y apoyo.</li> <li>▪ Abogar en nombre de la persona.</li> </ul>
Organizaciones de voluntariado*	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollo de proyectos de vivienda.</li> <li>▪ Prestación de servicios complementarios a la vivienda.</li> </ul>

<p>*Variabilidad en función del país</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abogar en nombre de la persona.</li> </ul>
--	---

TopHouse cuenta con una herramienta específica de evaluación de la cooperación intersectorial (véase el paquete de trabajo nº5). La cooperación intersectorial es un elemento esencial para el éxito en la asignación de vivienda ya que asegura mejores perspectivas de mantenerlo de forma sostenida a lo largo del tiempo si se activan los apoyos adecuados. HAS ha sido desarrollado teniendo en cuenta enfoca desde una perspectiva global teniendo en cuenta la variedad de agentes y profesionales involucrados durante el proceso. La transferibilidad de los recursos de TopHouse entre los diferentes agentes o sectores es fundamental para el éxito y su utilidad a largo plazo.

### 3.2. Fundamentos jurídicos para la asignación de vivienda

El registro de las necesidades de vivienda y la asignación de viviendas se lleva a cabo de diversas maneras en toda Europa y varía en función de cada Estado Miembro. HAS debe ser empleado como herramienta dentro del marco legislativo y los principios operativos y reguladores de cada país.

### 3.3. Los Derechos de las personas con necesidades de vivienda

Los Derechos de los solicitantes de vivienda pueden variar dentro de los Estados Miembro. Se pretende que las herramientas de TopHouse y el sistema de Asignación de Vivienda (HAS) funcione dentro del marco legal y de asignación existente.

### 4. Sistema de Asignación de Vivienda (HAS)

La herramienta de evaluación de necesidades de vivienda HAS apunta a la definición de un proceso de asignación de recurso residencial conjuntamente con la asignación de un recurso o recursos de apoyo de manera paralela ella. HAS determina los pasos para ofrecer una evaluación cuidadosa de ambos aspectos que facilite la organización, agencia, entidad o profesional ofrecer no sólo un recurso de vivienda sino ofrecer de manera integral el recurso de apoyo más adecuado a la situación, contexto, carencia o dificultad específica de la persona si éste ofrecido por la misma entidad, por una entidad externa o por parte de los servicios de la red pública.

En todos los aspectos del proceso de evaluación y asignación en los que se ha empleado la coproducción como metodología, tanto la persona con necesidades de apoyo como el profesional o técnico encargado de acompañar a la persona en el proceso de evaluación deben tener en cuenta la

naturaleza sensible de los datos, información y documentación que se compartirá durante todo el proceso. Por este motivo, la información de carácter personal debe ser tratada con la finalidad específica de carácter profesional que detemrini la posición, rol o responsabilidad del evaluador y en cualquier caso el tratamiento de los datos remitirá a la legislación vigente en materia de protección de datos en cada país siguiendo los parámetros de la GDPR o el marco legal que traspone la directiva europea en cada Estado Miembro.

La siguiente figura ilustra visualmente el proceso de de evaluación integral TopHouse utilizando las herramientas desarrolladas a través del proyecto (THINA, HAS y THSUNA):

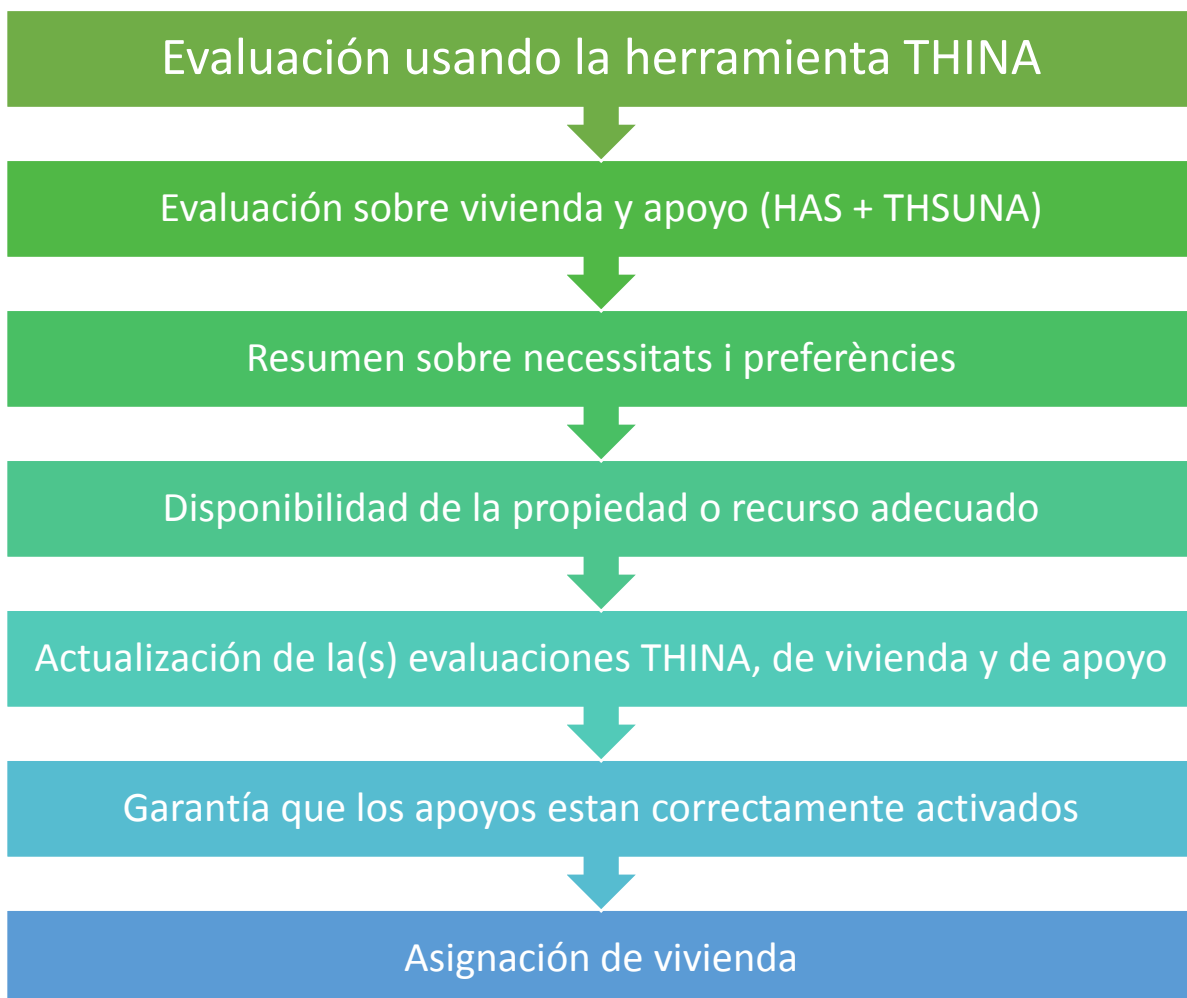


Figura1. Proceso integral de evaluación de Derechos, necesidades de vivienda y apoyo TopHouse

#### 4.1. Paso 1: THINA

Consulte el capítulo anterior para obtener una visión específica de cómo utilizar la herramienta de evaluación de derechos y necesidades THINA.

Los resultados de THINA clarificarán y orientarán las necesidades en relación a los derechos del individuo y su construcción de la identidad personal. Pueden referirse a los apoyos que necesitan para vivir en la vivienda o en soportes instrumentales de los que no disponen en donde viven actualmente pero es importante ver que el siguiente paso, la evaluación de aquestess necesidades de apoyo empleando HAS y THSUNA, pueden fueron llevadas a cabo independientemente de si los soportes se encuentran activos o no y se pueden realizar de manera separada.

#### **4.2. Paso 2: Encuesta de evaluación de las necesidades de vivienda HAS**

La evaluación de las necesidades y preferencias (reales, percibidas, ocultas, directas o indirectas) de los solicitantes en cuanto a las necesidades de vivienda y apoyo es fundamental para que se les asigne un recurso que de respuesta simpere que se aposable a los estándares marcados por ellos mismos, a sus necesidades y tenga en cuenta preferencias específicas que puedan aflorar durante la propia evaluación. Al presentar o hacer la demanda solicitando un recurso residencial o de vivienda es esencial que se evaluen correctamente todas las necesidades, deseos, situaciones o hechos diferenciales que pueden venir propiciados por la propia discapacidad o por barreras del entorno o de la sociedad. Cualquier necesidad específica debe poderse demostrar con documentación pertinente especificando la natureleza, alcance y pronóstico para poder hacer una evaluación, asignación del recurso o adaptación de la vivienda o apoyo lo más precisa posible.

La herramienta HAS puede ser empleada por profesionales de servicios del sector social para asegurar que la persona tenga la oportunidad de expresar libre y voluntariamente sus opiniones, deseos, expectativas o preferencias en relación a sus necesidades de vivienda y apoyo. La coproducción es un componente fundamental de la herramienta HAS. HAS puede emplearse paralela o complementariamente a los formularios oficiales de solicitud de vivienda de cada país. En un contexto ideal, una evaluación integral que maximice el conocimiento de la situación de la persona en relación a su identidad, necesidades de vivienda y apoyo hay que utilizar HAS conjuntamente con THINA y THSUNA. A través de estas tres herramientas de evaluación se propone la creación de un marco referencial de la persona que oriente y ayude a radiografiar o cartografiar la situación actual y futura de la persona. La integración de estas herramientas a través de los procedimientos de asignación de vivienda y apoyos ya existentes exige un incremento de la cooperación intersectorial que no se puede soslayar.

Por otra parte, es importante en esta etapa que el solicitante sea consciente de las limitaciones del sistema y las espectattives de la persona se ajusten a la temporalidad de los procesos administrativos

de cada país, la temporalidad en la resolución de estos y la existencia - o no - del recurso que desea o necesita. En el momento en que una persona con necesidades de apoyo solicita una vivienda debe completar este cuestionario de manera conjunta con un profesional conocedor del proceso y de la disponibilidad de los recursos existentes.

La siguiente encuesta se basa en gran medida en el trabajo de (Cowman J., Gough P. y Cunningham R .; 2012).

## PRIMERO ME GUSTARÍA CONOCER TU SITUACIÓN ACTUAL

### 1. ¿DÓNDE VIVES ACTUALMENTE?

- Hospital General
- Unidad psiquiátrica de un hospital
- Unidad de rehabilitación de otro servicio
- Albergue o piso con apoyo
- Residencia con apoyo
- Otros tipos de alojamiento con apoyo
- Albergue para personas sin hogar
- Servicio nocturno para personas sin hogar
- Otros recursos de vivienda gestionados por servicios dirigidos a personas sin hogar
- Piso de transición / Piso puente
- Prisión o alguna otra institución penitenciaria
- No tengo alojamiento / duermo en la calle
- Temporalmente con un amigo o pariente
- En el domicilio familiar
- Vivienda social pública
- Vivienda con apoyo
- Vivienda en alquiler
- Vivienda de una asociación o servicio

### 2. ¿VIVES SOLO O CON OTRAS PERSONAS?

- Solo
- Con otras personas

### 3. ¿CUÁNTO TIEMPO HACE QUE VIVES DONDE VIVES AHORA?

- Años y/o  Meses

(Si es menos de un año, pregunte # 3a y # 3b; si es más de un año, pase a # 4)

### 3a. DURANTE EL ÚLTIMO AÑO, ¿CUÁNTAS VECES HAS CAMBIADO DE LUGAR DE RESIDENCIA?



3b. DURANTE EL ÚLTIMO AÑO, ¿HAS ESTADO EN ALGUNA OCASIÓN SIN HOGAR?

Sí

No

4. DURANTE EL ÚLTIMO AÑO, ¿PODRÍAS INDICARME TU PRINCIPAL FUENTE DE INGRESOS? (Marque todas las que correspondan)

Trabajo

Prestaciones sociales / pensiones (nombre de la prestación: \_\_\_\_\_)

Apoyo de la familia

Otros (especificar) \_\_\_\_\_)

No tengo ingresos (pase a #6e)

4a. ¿PODRÍAS INDICARNOS ME LA CUANTÍA MENSUAL? (Anote la respuesta)

\_\_\_\_\_

4b. ¿CUÁNTO PAGA MENSUALMENTE DE ALQUILER? (Si no paga alquiler, pase a #6) (Anote la respuesta) \_\_\_\_\_

4c. ¿ESTA CANTIDAD INCLUYE SUMINISTROS BÁSICOS Y OTROS GASTOS RELACIONADOS CON LA VIVIENDA? (Impuestos, tasas, luz, calefacción, agua, etc.)

Sí

No

4d. ¿CUÁNTO DINERO GASTA AL MES EN SUMINISTROS BÁSICOS? (Anote la respuesta)

\_\_\_\_\_

4e. ¿RECIBES ALGÚN TIPO DE AYUDA PARA EL ALQUILER? (Ayudas municipales, regionales, etc.)

Sí

No (si no, pase a #5)

4f. ¿QUIÉN TE AYUDA CON EL ALQUILER?

Proveedor de servicios

Servicios Sociales - Ayuda del Estado (municipal, regional)

Mi familia / pareja

Otros (especificar:) \_\_\_\_\_

5. ME GUSTARÍA SABER COMO VALORAS TU SATISFACCIÓN CON EL LUGAR DONDE VIVES AHORA MISMO. (Lea las opciones en voz alta y marque lo que corresponde):

Muy satisfecho

Satisfecho

Ni satisfecho ni insatisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

6. ¿QUÉ ES LO QUE MÁS TE GUSTA DE TU ACTUAL SITUACIÓN RELACIONADO CON LA VIVIENDA?  
(Anote la respuesta)

---

---

7. ¿QUÉ ES LO QUE MENOS TE GUSTA DE TU ACTUAL SITUACIÓN RELACIONADO CON LA VIVIENDA?  
(Anote la respuesta)

---

---



8. LA SIGUIENTE LISTA CONTIENE 10 DE LOS ASPECTOS QUE LA GENTE DICE QUE LE GUSTAN O NO DE SU SITUACIÓN. MARCA CÓMO TE SIENTES RESPECTO A CADA UNA DE ELLAS.

	<b>Me gusta mucho</b>	<b>Me gusta</b>	<b>No me importa</b>	<b>No me gusta mucho</b>	<b>Me desagrada</b>
Cantidad de espacio					
Estado de la vivienda					
Ubicación					
Compañeros de piso					
Vecinos					
Vivir solo					
Propietarios					
El apoyo que recibo					
Privacidad					
Precio					
Otros(especificar)	_____				
	_____				
	_____				

9. DONDE VIVES ACTUALMENTE, ¿SE PERMITEN MASCOTAS?

- Sí
- No

10. ¿RECIBES APOYO EN EL DOMICILIO POR PARTE DE PROFESIONALES DE FORMA HABITUAL Y REGULAR?

- No (pase a #12)
- Sí (continúe)

11. SI RECIBE SERVICIOS DE APOYO EN EL DOMICILIO, ¿PODRÍA DESCRIBIRLO CON MÁS DETALLE?  
(Quiénes son, frecuencia, etc.) (Anote la respuesta)

---

---

---

12. ¿COMO VALORA SU SATISFACCIÓN CON EL APOYO QUE RECIBE?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

13. ¿PUEDES SEGUIR VIVIENDO DONDE ERES HASTA QUE QUIERAS O DEBERÁS CAMBIAR DE LUGAR?

- Sí, me puedo quedar hasta que yo quiera (pase a # 14)
- No, me tendré que mudar (continúe)

13a. ¿POR QUÉ DEBERÁS CAMBIAR DE LUGAR? (Anote la respuesta)

---

---

---

14. ¿TE GUSTARÍA SEGUIR VIVIENDO DONDE VIVES AHORA MISMO O TE GUSTARÍA CAMBIARTE A OTRO LUGAR?

- Me gustaría quedarme (pase a # 15)
- Me gustaría cambiarme (continúe)

14a. ¿POR QUÉ TE GUSTARÍA CAMBIARTE? (Anote la respuesta)

---

---

---



15. ¿HAY ALGÚN OTRO TEMA IMPORTANTE QUE TE GUSTARIA DECIR SOBRE TU SITUACIÓN ACTUAL EN RELACIÓN A LA VIVIENDA?

---

---

---

---

---

---

---

=====

**Rellene el Sumario-resumen 1 sobre la situación actual de vivienda y apoyos**

=====

AHORA QUE HEMOS HABLADO SOBRE DONDE VIVES ACTUALMENTE, HABLAREMOS SOBRE EL LUGAR DONDE QUERRÍAS VIVIR Y QUÉ TIPO DE APOYOS CREES QUE NECESITAS O QUIERES PARA VIVIR

16. IDEALMENTE, ¿EN QUÉ LUGAR TE GUSTARIA VIVIR? (Marque una respuesta. Si la respuesta no es clara pida al participante que elija una)

- En un piso con apoyo gestionado por un servicio / entidad
- En una residencia o centro residencial
- Albergue para personas sin hogar
- Servicio nocturno para personas sin hogar
- Otros recursos de vivienda gestionados por servicios dirigidos a personas sin hogar
- Piso de transición / Piso Puente
- En la calle
- En mi piso de manera independiente
- En mi casa de manera independiente
- En el domicilio familiar
- Con un amigo o pariente
- Otros (especificar) \_\_\_\_\_

17. ¿QUÉ ES LO QUE MÁS TE GUSTA O CONSIDERAS IMPORTANTE DEL LUGAR QUE HAS ELEGIDO?

(Anote la respuesta)

---

---

---

18. TE GUSTARÍA VIVIR EN LA SIGUIENTE UBICACIÓN (Lea en voz alta y marque lo que corresponde)

- Cerca de donde vivo actualmente / la misma zona o barrio
- Lejos de donde vivo actualmente / en otra zona o barrio [especificar dónde] \_\_\_\_\_
- Fuera de la ciudad / comunidad / país [especificar] \_\_\_\_\_
- No me importa / no tengo preferencias

19. ¿QUÉ ES LO QUE MÁS TE GUSTA O CONSIDERAS IMPORTANTE DE ESTE SITIO QUE HAS ELEGIDO?

(Anote la respuesta)

---

---

---

20. SI TUVIERA QUE VIVIR CON ALGUIEN, ¿PREFERIRÍAS VIVIR CON OTRAS PERSONAS CON NECESIDADES DE APOYO O NO? (Señale la que más encaje con él / ella)

- Sí, me gustaría vivir con otras personas con necesidades de apoyo
- No, preferiría no hacerlo
- No me importa / no tengo preferencia

20a. ¿PODRÍAS ESPECIFICAR POR QUÉ? (Anote la respuesta)

---

---

---

21. SI TUVIERAS OPCIÓN, ¿PREFERIRÍAS VIVIR SOL O CON OTRAS PERSONAS?

- Prefiero vivir solo (pase a #23)
- Prefiero vivir con otras personas o compañeros (continuar)



22. ¿CON QUIÉN TE GUSTARÍA VIVIR? (Pídale al usuario que señale una).

- Familia o parientes
- Amigos o conocidos
- Mi pareja
- Acompañado de profesionales de apoyo
- Cualquier otra persona (Especificar) \_\_\_\_\_

23. ¿HAY ALGO MÁS QUE TE GUSTARÍA AÑADIR SOBRE TUS PREFERENCIAS DE VIVIENDA O CON QUIÉN TE GUSTARÍA VIVIR?

---

---

---

24. ¿QUÉ TIPO DE APOYOS O SERVICIOS CREES QUE PODRÍAS NECESITAR PARA PODER VIVIR DONDE QUIERES? (Anote la respuesta)

---

---

---

25. ¿TIENES ALGUNA DIFICULTAD O NECESIDAD PARTICULAR QUE PUEDA INFLUIR EN ASPECTOS RELACIONADOS CON LA VIVIENDA O EL APOYO?

- Médicos (problemas de corazón, respiratorios, otros)
- Físicos (difficulty with stairs, otros)
- Aprendizaje (intelectual, comunicación, otros)
- Sensoriales (oído, vista, otros)
- Económicos (no puedo pagar las facturas, tengo deudas, otros)
- Legales (orden alejamiento, desahucios, penales, otros)
- Otros (Especificar) \_\_\_\_\_

25a. ¿QUIERES EXPLICARME ALGO MÁS ACERCA DE TUS DIFICULTADES? (Anote la respuesta)



---

---

---

26. EN GENERAL, ¿QUÉ NIVEL DE URGENCIA CREES QUE TIENEN TUS NECESIDADES DE VIVIENDA Y APOYO?

- Alto
- Medio
- Bajo

27. ¿HAS EXPERIMENTADO ALGUNA DE ESTOS SITUACIONES EL PASADO? ¿PODRÍAS EXPLICARME ALGO MÁS SI CREES QUE ES RELEVANTE?

- Sinhogarismo
  - Abuso o negligencias
  - Problemas de salud
  - Problemas de salud mental o psicosocial
  - Alguna situación de riesgo para mí mismo
  - Alguna situación de riesgo para terceras personas
- 
- 
- 

28. ¿¿HAY ALGÚN OTRO ASPECTO QUE TE GUSTARÍA COMENTAR EN RELACIÓN A TUS PREFERENCIAS DE VIVIENDA O APOYO?

---

---

---

29. ¿HAS EXPERIMENTADO ALGÚN PROBLEMA O DIFICULTAD ACCEDIENDO A UN RECURSO RESIDENCIAL O DE VIVIENDA? ¿PODRÍAS EXPLICARME MÁS DETALLES?

---

---

HEMOS TERMINADO. ANOTE ALGUNA OBSERVACIÓN O COMENTARIO QUE LE GUSTARÍA DEJAR CONSTANCIA.

---

---

=====

**Rellene el Sumario-resumen 2 sobre preferencias de vivienda y apoyos**

=====

**4.3. Paso 3: Resumen de las necesidades y preferencias de vivienda y apoyos**

La encuesta que se ha realizado con el solicitante es larga, por lo que el siguiente paso consiste en resumir sus necesidades y preferencias de vivienda y apoyo. Las hojas de resumen siguientes permiten comunicar claramente los elementos clave de las necesidades y preferencias del solicitante. Es importante recordar que el profesional presente en la realización de la encuesta podría no estar implicado en la realización de la asignación, por lo que es de vital importancia que las necesidades del solicitante se entiendan claramente.

La herramienta de asignación de vivienda HAS debe utilizarse conjuntamente con la herramienta THSUNA, que permitirá una exploración completa de las necesidades y preferencias de apoyo de la persona. Algunos elementos clave en relación al apoyo se cubren en HAS, pero se desarrollan de manera más completa en THSUNA.

**Sumario-resumen 1: Situación actual en relación a la vivienda y apoyos**

Actualment vivo en \_\_\_\_\_ desde hace \_\_\_\_\_ meses /  
años. Vivo con  
\_\_\_\_\_. Estoy  
(muy / algo / nada) satisfecho con el lugar donde vivo porque

---

---

---

Considero que Sí / NO tengo que mudarme o cambiarme porque \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Las cosas que me gustan de donde vivo son \_\_\_\_\_

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

Y las que no me gustan son

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

Mis ingresos económicos provienen de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (nombre del empleo / prestación, etc.). Mis ingresos mensuales son de \_\_\_\_\_, y actualmente mis gastos son \_\_\_\_\_ en alquiler y \_\_\_\_\_ en suministros.

### Sumario-resumen 2: Preferencias de vivienda y apoyos

Preferiría vivir (tipo de vivienda) \_\_\_\_\_ ya que este sitio me ofrece

\_\_\_\_\_. La ubicación que prefiero \_\_\_\_\_ porque \_\_\_\_\_.

Preferiría vivir (solo o con otras personas) para que \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_. Si tengo que vivir con otras personas, mi preferencia es SÍ / NO convivir con otras personas con necesidades de apoyo porque \_\_\_\_\_.

La persona / personas con las que preferiría vivir es / son

\_\_\_\_\_  
porque \_\_\_\_\_.

Necesito apoyo en \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
para ayudarme a vivir de manera independiente. Además, me gustaría expresar en relación a mis preferencias de vivienda y apoyo que \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_,  
ya que en el pasado he experimentado



---

y creo que esto ha tenido un impacto en mi capacidad para acceder al tipo de vivienda que yo quiero.

#### **4.4. Paso 4: Emparejar las persona con necesidades de vivienda con el recurso adecuado**

HAS está pensado para complementar las estructuras y los procedimientos ya existentes, por lo tanto, se debería utilizar para enfatizar las necesidades y preferencias dando voz a la persona solicitante de vivienda durante el proceso. El proveedor de vivienda, el proveedor de apoyo o una combinación de ambos deben utilizar HAS y las otras herramientas TopHouse en función del marco administrativo vigente en cada país.

Es importante recordar que el objetivo principal de HAS es facilitar que el sistema de asignación de vivienda aplique metodologías de coproducción y de atención centrada en la persona dando pie a que las personas expertas por experiencia y el conocimiento sobre su situación y necesidades se conviertan en un elemento integral y central del proceso de asignación de vivienda y apoyo. Se debe utilizar HAS de cualquier forma que conduzca a ello.

#### **4.5. Paso 5: Revisión de las necesidades y preferencias**

Cuando haya disponibilidad de un recurso de vivienda apropiado y se está a punto de formalizar la asignación es una buena practica ponerse en contacto con la persona y con los profesionales implicados en la evaluación de necesidades para revisar la situación actual i ver que la situación, contexto, demanda o preferencias se mantienen en la línea de los apoyos articulados o de la vivienda a punto de ser asignada.

Los contextos personales, sociales y las situaciones que experimentan las personas con discapacidad con necesidades de apoyo no siempre son estáticos. A menudo éstos cambian y lo que en una evaluación inicial había sido considerado como una prioridad o una necesidad que requería de un apoyo con alta intensidad ha cambiado y ya no se necesita, o viceversa. Es importante que la persona solicitante reciba la máxima información posible sobre la naturaleza de la asignación de vivienda y las propuestas de apoyo activos o futuros y que decidan si éstos responden o satisfacen suficientemente sus necesidades y preferencias.

#### **4.6. Paso 6: Asegurar que los soportes se encuentran activos**

Como se ha dicho anteriormente, se reconoce que, aunque una persona puede tener necesidades de apoyo, no es necesario que estos se encuentren activos en el momento en que una persona solicita un recurso de vivienda o durante el proceso de evaluación de los mismos. Sin embargo, es recomendable que los apoyos se encuentren activos de manera paralela al momento en que la asignación del recurso de vivienda se encuentre a punto de materializarse para garantizar que el individuo pueda trasladarse al recurso y maximice su estancia y mantenimiento. THSUNA debe utilizarse para evaluar con precisión las necesidades y preferencias de apoyo de una persona y se debería utilizar en esta fase del proceso.

#### **4.7. Paso 7: La asignación de la vivienda**

El solicitante tiene asignada su propiedad y se convierte en un arrendatario o usuario del servicio de vivienda con todos los apoyos necesarios y disponibles activos.

### **5. Factores de éxito para poner en práctica la herramienta HAS**

#### **5.1. Resolución de conflictos y transparencia**

HAS se basa en los procedimientos y los protocolos de asignación existentes a través de jurisdicciones y se espera que la encuesta sobre vivienda y apoyo a necesidades y preferencias funcione además del sistema de recogida de información y lista de espera existente que mantiene cada autoridad asignador.

Como resultado, se espera que las disputas sobre propiedades asignadas sean resueltas según el proceso de resolución de disputas de cada autoridad asignando.

El principal factor que determine la preparación de un solicitante para una asignación será su lugar en la lista de espera. Secundariamente, serán sus preferencias y necesidades de apoyo expresadas a través de la encuesta.

Si bien TopHouse pretende mejorar las experiencias de los solicitantes que necesitan IHS, el proyecto también debe ser realista al reconocer que no todas las asignaciones se harán los solicitantes de IHS y que el proyecto deberá funcionar dentro de los sistemas existentes.

Cuando un solicitante fuera el siguiente solicitante de la IHS de la lista y se le asignara una asignación adecuada, es menos probable que haya una disputa por parte de otro solicitante. Cuando un

solicitante que requiera el SU estuviera al lado de la lista, pero alguien más abajo de la lista que los recibió una asignación, tal vez hay más posibles disputas sobre esto. El sistema de puntuación de asignación es una manera objetiva de medir la idoneidad de una propiedad para un solicitante y esto se puede utilizar para demostrar como las propiedades y las preferencias del aspirante a la altura de la lista no habrían sido suficientemente satisfechas por la propiedad en cuestión.

## **5.2. Transferibilidad**

HAS se basa en los procedimientos y los protocolos de asignación existentes en diferentes países y se espera que la herramienta complemente el sistema de recogida de información existente y ayude a los profesionales o técnicos a priorizar las listas de espera existentes que forman parte de la idiosincrasia del sistema de provisión de vivienda social y de apoyos.

Si bien TopHouse pretende mejorar las experiencias de los solicitantes que necesitan recursos de vivienda y apoyo también reconoce que no todas las asignaciones de vivienda se encuentran destinadas al colectivo de personas con discapacidad y que otros criterios o situaciones de urgencia pueden requerir que determinados perfiles puedan tener prioridad en el conjunto del sistema.

## **5.3. Los beneficios de HAS a nivel de organización, del equipo directivo y de los profesionales de apoyo**

El objetivo de la herramienta HAS y del conjunto de productos de evaluación TopHouse, THINA y THSUNA es fundamentar las bases de un sistema de evaluación de necesidades y asignación de recursos a múltiples niveles que establezca criterios de transparencia con la propia persona receptora del servicio, incorpore metodologías de coproducción en cada etapa del proceso y se base en principios que se alineen con la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Las políticas sociales de vivienda a lo largo de Europa apuestan claramente por alejarse del concepto clásico de unidad residencial segregado de la comunidad y se acercan hacia una forma de distribución y asignación de vivienda en la comunidad. A nivel organizativo y estratégico las herramientas TopHouse pretenden complementar y hacer efectivas las estrategias y políticas en materia de discapacidad o vivienda social de los Estados Miembros de manera práctica, representando así una oportunidad de integración transversal en la definición de los servicios actuales y futuros.

Desde una perspectiva de servicio y en la línea de las tareas directivas o de gestión de servicio, las ventajas de las herramientas TopHouse implican la definición o una aproximación a un conjunto claro de pasos y una estructura fácil de interpretar, trasladar e implementar de manera transversal en el seno de las organizaciones, entidades o servicios para ofrecer un servicio centrado en la persona. El conjunto de herramientas TopHouse también contribuye de manera directa a incrementar el conocimiento de los profesionales y técnicos de atención directa maximizando sus habilidades en múltiples aspectos clave de su desempeño profesional y su capacidad de llevar a cabo intervenciones de éxito que se consideren buenas prácticas en la planificación y evaluación.

## 6. Referencias

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).

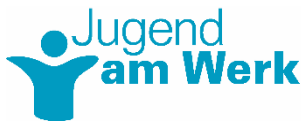
## 7. Anexos

### Anexo I – Herramienta de recopilación de datos THSUNA

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.