

Recomendación para One System Initiative



Preparado por:

Katie Peterson, The Cloudburst Group

Max Burns, The Cloudburst Group

Darci Flynn, Brave Path Strategies

Sarah Hennessy, RE!NSTITUTE

Peter Muse, RE!NSTITUTE

Salvador Muñoz, subcontratista de The Cloudburst Group

Índice

Acrónimos	3
Introducción	4
Aspectos a tomar en cuenta al revisar las recomendaciones aprobadas	5
Grupo de trabajo: Puntos de acceso	7
Recomendación: Establecer al menos un punto de acceso físico 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año para recibir las solicitudes de refugio y realizar un seguimiento en tiempo real de la disponibilidad de camas	7
Recomendación: Establecer un punto de acceso virtual eficaz y oportuno para todas las personas sin hogar y con dificultades para acceder a una vivienda	8
Recomendación: Crear un sistema de priorización para las camas de refugios	9
Grupo de trabajo: Integración en la comunidad	10
Recomendación: Crear una estrategia desarrollar oportunidades de empleo y seguridad económica que ayude a las personas sin hogar y con dificultades para acceder a una vivienda	10
Recomendación: Establecer un fondo de incentivos y reducción de riesgos para los propietarios	11
Recomendación: Establecer centros de asistencia para las personas en proceso de transición a nivel local (NTSC)	12
Grupo de trabajo: Datos	13
Recomendación: Incorporar todos los refugios al HMIS actual	13
Equipo de trabajo: Coordinación de proveedores y refugio	14
Recomendación: Elaborar, implementar y garantizar una normativa de asistencia coordinada	14
Grupo de trabajo: Coordinación de proveedores	15
Recomendación: Elaborar un sistema centralizado, coordinado y consistente de alcance para los residentes sin hogar	15
Recomendación: Organizar los equipos multidisciplinares de los refugios (MDT)	16
Grupo de trabajo: Refugio	18
Recomendación: Mantener el inventario actual de camas de refugios tanto del sistema de respuesta para las personas sin hogar como el de recién llegados hasta que se realicen nuevos análisis	18
Recomendación: Actualizar las instalaciones de los refugios para que sean más accesibles a nivel físico, con más zonas de descanso y aislamiento para pacientes	19
Grupo de trabajo: Formación de personal	20
Recomendación: Elaborar un documento que resuma sobre el acceso de los recursos o servicios de los diversos clientes de One System para uso de los gestores de casos	20
Recomendación: Impartir una formación especializada al personal y a los miembros de One System para cumplir con las prioridades establecidas	21
Agradecimiento	22

Acrónimos

CAB	Junta Asesora de Consumidores
CBO	Organización Comunitaria
CoC	Continuidad Asistencial
DFSS	Departamento de Servicios Familiares y de Apoyo
EHARC	Centro de Evaluación y Respuesta de Emergencia para Personas sin Hogar
HMIS	Sistema de Información para la Gestión de las Personas sin Hogar
HRS	Sistema de Respuesta para las Personas sin Hogar
MDT	Equipo Multidisciplinario
NTSC	Centro de Asistencia a Nivel Local para las Personas en Proceso de Transición
OEMC	Oficina de Gestión de Emergencias y Comunicaciones

INTRODUCCIÓN

Desde el 31 de agosto de 2022, en Illinois, en particular en Chicago, se han recibido a casi 47.000 recién llegados provenientes de la frontera sur. Esta circunstancia ha sobrecargado los recursos de la ciudad, el condado y el estado, el cual ha llevado al desarrollo de sistemas paralelos de servicios para las personas sin hogar así como para los recién llegados que buscan una vivienda. En consecuencia, los principales responsables de la toma de decisiones están trabajando para alinear estos pilares en un sistema de respuesta integral para las personas sin hogar (HRS).

Visión y objetivo de One System Initiative

- **Aprovechar las inversiones:** Aprovechar las inversiones del sistema de respuesta para los recién llegados para mejorar los recursos destinados a refugios y viviendas permanentes para todas las personas sin hogar.
- **Expandir el personal:** Transferir la gestión de los refugios de forma permanente al personal no lucrativo para reducir el porcentaje de costos y reforzar la red de respuesta primaria a las emergencias.
- **Invertir en modelos de eficacia comprobada:** Destinar fondos a modelos de vivienda y refugio que hayan demostrado su eficacia para satisfacer las necesidades registradas como insatisfechas.
- **Mejorar la política:** Actualizar las políticas para resolver el problema de las personas sin hogar y aquellas en situación de desplazamiento futuros, con atención a mejorar el acceso a distintos idiomas en los refugios.

La primera fase del proyecto se extendió de enero a septiembre de 2024. Entre sus principales resultados destacan los siguientes:

Estructura directiva: Se estableció una estructura de dirección y toma de decisiones para elaborar las recomendaciones que se presentarían al equipo de integración de sistemas, compuesto por miembros de los gobiernos de la ciudad, el estado y el condado así como líderes de las organizaciones comunitarias (CBO).

Investigación y análisis: Se revisaron materiales, informes y datos, con los cuales se llevó un proceso de mapeo en conjunto con los líderes de la comunidad, socios del gobiernos y personas con experiencia directa para elaborar un informe de análisis de la situación en el que se esbozan aquellas necesidades insatisfechas y lagunas existentes tanto en el sistema para las personas sin hogar como en de los recién llegados.

Recomendaciones para One System: Se convocó al personal de primera línea y líderes de las organizaciones comunitarias que ayudan a las personas sin hogar y a los recién llegados para que plantearan las recomendaciones que fundamentarían al desarrollo de “One System”. Durante las reuniones, contaron con el asesoramiento del equipo de asesoría, compuesto por Cloudburst Consulting Group y RE!NSTITUTE. Asimismo, se convocó a una junta asesora de consumidores (CAB) para que asesorara las recomendaciones de cada equipo. Todas ellas están organizadas en torno a las siguientes áreas:

- Puntos de acceso
- Refugio
- Integración en la comunidad
- Coordinación de proveedores
- Datos
- Formación de personal

Los equipos de trabajo y el CAB se estuvieron reuniendo semanalmente para discutir y elaborar algunas recomendaciones para crear un sistema que funcione para todos los residentes sin hogar y con dificultades para acceder a una vivienda. Asimismo, el CAB se reunía cada dos semanas con los representantes de los equipos de trabajo para asegurarse de que se captaban sus aportaciones y su asesoramiento. Luego, esta información se incorporó y quedó reflejada en todas las recomendaciones planteadas. Algunos de los aspectos que se trataron fueron:

- Todos los que trabajan en One System deben entender a las personas sin hogar y a los recién llegados, así como saber ofrecerles los servicios con empatía, dignidad y respeto.
- Las personas con experiencia directa deben estar presentes en todas las decisiones sobre los programas, políticas y servicios.
- Es necesario contratar a personas con experiencia directa y apoyarlas como es debido para que puedan trabajar en One System.
- La mentoría grupal (en donde las personas con experiencia directa apoyan a las personas sin hogar) debe incorporarse a los programas y servicios y asimismo, los mentores deben ser recompensados por esto (véase **Recomendación para la integración en la comunidad**).
- Los supervisores de One System deben hacer responsables al personal y a los proveedores cuando no cumplan o no respeten la normativa de asistencia.
- Es necesario ofrecer servicios que tomen en cuenta los aspectos culturales y los traumas de las personas en cada etapa de su proceso de estabilización.
- El actual sistema de prioridades para la vivienda está dejando a las personas una situación de estancamiento que les impide vivir de forma independiente.

El equipo directivo empezó a revisar las recomendaciones específicas a mediados de junio, antes de elaborar el informe definitivo. Presentaron sus aportaciones y comentarios a los equipos de trabajo y al CAB para que continuaran discutiéndolos y afinaran las recomendaciones. También, en septiembre de 2024, se reunieron en persona para discutir la lista final de recomendaciones (presentada a principios de julio) y votar por las que debían ser aprobadas, las cuales se presentarán en este informe. El que se aprobaran implicaba que los miembros del equipo directivo esperaban que las recomendaciones se implementaran en Chicago, y denegarlas, significaba que no esperaban que se implementaran nunca en la ciudad. Eventualmente, fueron aprobadas las 14 recomendaciones.

Por otro lado, los miembros del gobierno que forman parte del equipo directivo no votaron. Por lo tanto, recibirán las recomendaciones aprobadas de los miembros comunitarios y las revisarán internamente para definir los próximos pasos.

Aspectos a tomar en cuenta al revisar las recomendaciones aprobadas

Interdependencia entre las recomendaciones de los equipos de trabajo

Aunque cada equipo elaboró su propio conjunto de recomendaciones de forma independiente, hubo una colaboración continua entre ellos, las cuales muchas de ellas dependen de otras para poder implementarse en su totalidad y con éxito. Por ejemplo, de acuerdo a las recomendaciones del equipo, la creación de puntos de acceso requiere más camas para los refugios para poder atender a la creciente población sin hogar en Chicago. Por lo tanto, en cada recomendación se señalan estas interdependencias, según corresponda.

Asimismo, es importante destacar que muchas de estas recomendaciones coinciden con aquellas de varios comités de líneas de acción del CoC. Por otro lado, el equipo de asesoría y los equipos de trabajo no disponían de un conocimiento detallado de ellas, por lo que será importante revisar el conjunto final de recomendaciones aprobadas con aquellas más amplias del CoC para poder fundamentar la parte de implementación.

Valoración de urgencia e impacto

Por su parte, los miembros comunitarios del equipo directivo sometieron a votación las siguientes dos medidas: 1) la urgencia de implementar una recomendación y 2) el impacto que tendría en la comunidad. Cada votante puntuó en una escala del 1 al 3, siendo 3 de urgencia o de impacto elevado. Las valoraciones que aparecen en cada recomendación corresponden a un promedio de esas dos medidas.

Recomendación: Establecer al menos un punto de acceso físico 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año para recibir las solicitudes de refugio y realizar el seguimiento en tiempo real de la disponibilidad de las camas.

Población objetivo: Residentes sin hogar que buscan refugio

Interdependencia con otras recomendaciones: Punto de acceso virtual | Incorporación del Sistema de Información para la Gestión de Personas sin Hogar (HMIS) | Mantenimiento del inventario actual de camas de los refugios | Normativa de asistencia | Formación de personal con carácter prioritario

<u>Valoración de urgencia</u> 2.65	<u>Valoración del alcance</u> 2.65
---------------------------------------	---------------------------------------

Antecedentes

Actualmente, el proceso de acceso a un refugio para las personas sin hogar y los recién llegados se encuentra dividido. En cuanto a las personas sin hogar, deben llamar al 311 o acudir al 10 S Kedzie para solicitar una cama. Luego, la Oficina de Gestión de Emergencias y Comunicaciones (OEMC) registra su solicitud y la transfiere al Ejército de Salvación. Una vez se localiza una cama, el ejército se encarga de ir a recoger a la persona sea donde esté y llevarla a la cama disponible. No obstante, las personas que han sufrido esta situación, han detectado obstáculos y barreras en este proceso, mencionando la dificultad para ponerse en contacto con un refugio y la falta de congruencia en los procesos que les indican dependiendo del lugar de donde tratan inicialmente de acceder a dichos servicios (es decir, una estación de policía en comparación con 10 S Kedzie). Además, en promedio, debido al número limitado de camas en el HRS, alrededor del 35% de las llamadas que solicitan un refugio acaban con la recogida del residente y su traslado. Asimismo, también gestionan el Centro de Evaluación y Respuesta de Emergencia para Personas sin Hogar (EHARC), que atiende a familias durante un máximo de 14 días mientras esperan una cama. El centro se encarga para que encuentren un hogar alternativo seguro que les evite permanecer en los refugios. Sin embargo, cuando no es posible evitar esto, se encargan de asignarles uno.

A finales de 2023, Chicago creó la zona de aterrizaje como puerto principal de entrada para los recién llegados, a lo que añadió, en el 2024, un Centro de Admisión para ofrecerles ayuda adicional. Esta zona está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana para ellos. Asimismo, el Centro de Admisión está disponible de lunes a sábado, de 8 a.m. a 8 p.m., en el cual es posible asignarles un refugio. Cuando llegan a la zona de aterrizaje, realizan un registro básico en la Oficina de Gestión de Emergencias y Comunicaciones, en el cual les evalúan sus necesidades básicas y los servicios de emigración/traslado en el Centro de Admisión y se les ofrece una rápida orientación sobre la ciudad de Chicago.

Recomendación

Para poder crear un proceso equitativo de acceso a un refugio en One System, la ciudad/estado debe crear al menos un punto de acceso con pocas barreras que esté disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, donde los residentes puedan satisfacer sus necesidades básicas, ser evaluados para su traslado y asignación al refugio, así como solicitarlo cuando haya cama(s) disponible(s). En el punto de acceso, deberán tener la opción de completar una Evaluación de Ingreso Coordinado. También, esto incluirá la creación de un sistema de seguimiento de datos que indique las camas disponibles en tiempo real para agilizar la asignación a los refugios.

Impacto previsto

- Mejora en el proceso de acceso a las camas.
- Asistencia coordinada durante la búsqueda de camas.
- Disminución de la confusión sobre dónde y cómo acceder a las camas.
- Mayor evaluación de las opciones de traslado tanto para las personas sin hogar como para los recién llegados.
- Optimización del proceso de evaluación de ingreso coordinado.

Recomendación: Establecer un punto de acceso virtual eficaz y oportuno para todas las personas sin hogar y con dificultades para acceder a una vivienda

Población objetivo: Residentes sin hogar que buscan refugio

Interdependencia con otras recomendaciones: Punto de acceso físico | Incorporación del HMIS | Mantenimiento del inventario actual de camas de los refugios | Normativa de asistencia | Formación de personal con carácter prioritario

<u>Valoración de urgencia</u> 2.65	<u>Valoración del alcance</u> 2.5
---------------------------------------	--------------------------------------

Antecedentes

Actualmente, los residentes pueden llamar al 311 para solicitar servicios que no sean de emergencia así como de asignación a un refugio. Los operadores del 311 (en el OEMC de la ciudad) registran la solicitud en Salesforce y la transfieren al departamento correspondiente o al delegado contratado para que proceda a su resolución. Si la solicitud es de refugio para una familia sin hogar, el ejército la recibe y les asigna uno siempre que haya camas disponibles. Una vez que encuentran un refugio, trasladan al cliente(s). Para ello, utilizan el formulario de ingreso del Departamento de Familia y Servicios de Ayuda (DFSS) de Chicago y se lo entregan al refugio asignado. Posteriormente, introducen la información en el HMIS.

El número 311 recibe llamadas por diferentes problemas y necesidades, aparte de las llamadas de personas sin hogar. Asimismo, el ejército debe atender otros servicios que no son de emergencia, como controles de bienestar y asignación de refugios, lo cual puede aumentar el tiempo que les lleva en atender a una solicitud.

Recomendación

Se recomienda crear un número de teléfono exclusivo para que reciba las solicitudes de refugio que funcione como un sistema centralizado de entrevistas de ingreso que sea adecuado para todas las personas. Para ello, será necesario disponer de personal multilingüe debidamente preparado que respondan en un plazo de cuatro horas y faciliten el transporte hasta los refugios correspondientes. En caso de no haber camas disponibles, se ofrecerá transporte al residente hasta el punto de acceso físico 24/7 para que espere por una.

Impacto previsto

- Mejora del proceso de acceso a las camas, sea cual sea la ubicación de la persona.
- Disminución del tiempo de espera para acceder al refugio (cuando haya camas disponibles).
- Comunicación y colaboración eficaces entre los puntos de acceso virtuales y físicos.
- Mayor claridad en los procesos para que los residentes puedan utilizar el HRS.
- Asistencia a los proveedores de intervención social para ayudar a los residentes sin hogar a acceder a un refugio.

Recomendación: Crear un sistema de priorización de camas de los refugios.

Población objetivo: Residentes sin hogar que buscan un refugio

Interdependencia con otras recomendaciones: Punto de acceso físico | Incorporación del HMIS | Mantenimiento del inventario actual de camas de los refugios | Normativa de asistencia | Formación de personal con carácter prioritario | Actualización de los refugios para que sean más accesibles

<u>Valoración de urgencia</u> 2.75	<u>Valoración del alcance</u> 2.625
---	--

Antecedentes

Antes de que los recién llegados vinieran a Chicago, había alrededor de 3,000 camas en el HRS financiadas por la ciudad. A finales de junio, habían alrededor de unas 11.175 disponibles. No obstante, hoy en día, no existe un orden de prioridades que sea ágil y coherente para aquellos que buscan una cama.

Recomendación

Los **equipos de trabajo de los puntos de acceso y refugio** recomiendan individualmente a los financiadores gubernamentales que mantengan el número actual de las camas de los refugios, tanto en el sistema para personas sin hogar como en el de los recién llegados, hasta finales de junio de 2024, y que las pongan a disposición todos. Por otro lado, incluso con este número de camas, puede haber más personas que busquen por un refugio que camas disponibles en el futuro. Por lo tanto, la ciudad y el estado deben buscar un plan de priorización de camas que sea transparente y esté impulsado por las necesidades de la comunidad.

Impacto previsto

- Acceso equitativo a las camas de los refugios de emergencia para las personas y familias que lo necesiten.
- Refugio seguro para los residentes más vulnerables en todo momento.
- Disminución del número de personas sin hogar en Chicago.

Recomendación: Crear una estrategia para desarrollar oportunidades de empleo y seguridad económica que ayude a las personas sin hogar y con dificultades para acceder a una vivienda

Población objetivo: Personas sin hogar o con dificultades para acceder a una vivienda que también padecen de inseguridad económica y obstáculos para encontrar un empleo; socios de las áreas del desarrollo de empleo y seguridad económica.

Interdependencia con otras recomendaciones: Normativa de asistencia | Formación de personal con carácter prioritario | Equipos multidisciplinares de los refugios (MDT) | Centros de asistencia para las personas en proceso de transición a nivel local (NTSC)

<u>Valoración de urgencia</u>	<u>Valoración del alcance</u>
1.625	1.75

Antecedentes

Las personas sin hogar suelen tener dificultades para acceder y desenvolverse libremente en el mercado laboral. Esto las conduce a una situación económica desfavorable que puede prolongar su situación de pobreza y trauma a lo largo de generaciones.

Asimismo, los recién llegados tienen necesidades complejas debido a que tienen un acceso limitado para obtener un permiso de trabajo y documentación legal en Estados Unidos. La Asociación de la Fuerza Laboral de Chicago Cook ha estado dirigiendo los esfuerzos para coordinar con las agencias gubernamentales y los socios clave para recopilar información, ofrecerles recursos y conectarlos con el sistema público de empleo.

Recomendación

Identificar los principales obstáculos y oportunidades para mejorar las posibilidades de las personas sin hogar y los recién llegados para que alcancen la estabilidad económica, por medio de la colaboración de personas con experiencia directa, proveedores de servicios de ambos sistemas y socios del ámbito del empleo, como la Asociación de la Fuerza Laboral de Chicago Cook, ScaleLIT, Central States SER, Jobs for Progress Inc., Consorcio de los Derechos del Trabajador, colectivos de trabajadores y Weaving Impact. Esto deberá ser una continuación del trabajo que dirigen los funcionarios de la ciudad y del estado que ayudará a que colaboren y conecten los esfuerzos de las distintas mesas y coaliciones.

Impacto previsto

- Una mayor comprensión de los puntos fuertes y débiles del entorno para el desarrollo de empleo en Chicago.
- Mejora de las posibilidades de las personas sin hogar y los recién llegados para que alcancen la estabilidad económica.
- Colaboración con socios que promueva la innovación y la creatividad en el uso de los recursos.
- Creación de un entorno culturalmente receptivo y equitativo para el desarrollo del empleo.
- Mejora del acceso a los programas de desarrollo de empleo y seguridad económica para todos, sin importar la raza, identidad de género, orientación sexual, situación de discapacidad, nivel de educación, país de origen o situación legal en Estados Unidos.
- Alineamiento de las prioridades y estrategias que promuevan la mejora de la política federal para abordar los obstáculos a los que se enfrentan los recién llegados y otros inmigrantes en Chicago.

Recomendación: Crear un fondo de incentivos y reducción de riesgos para los propietarios

Población objetivo: Propietarios, promotores de viviendas asequibles y empresas de renovación. Aunque el objetivo principal no son los residentes, también se beneficiarán en gran medida de un mayor número de oportunidades para conseguir una vivienda asequible.

Interdependencia con otras recomendaciones: Incorporación del HMIS | Normativa de asistencia | Formación de personal con carácter prioritario | Equipos multidisciplinares de los refugios (MDT)

<u>Valoración de urgencia</u> 1.75	<u>Valoración del alcance</u> 2
---------------------------------------	------------------------------------

Antecedentes

Una estrategia clave del Plan de Chicago para una Vivienda Justa es aumentar el número de viviendas asequibles. Esta crisis exige que One System piense de forma creativa sobre cómo crear relaciones duraderas con los propietarios, haciéndolos partícipes en la lucha contra la situación de las personas sin hogar. Generalmente, los propietarios suelen estar interesados en trabajar con proveedores del HRS, pero se muestran renuentes a asumir el riesgo real e hipotético que esto conlleva, ya que incluso los casos aislados de daños graves a una vivienda pueden reducir en gran medida su disposición a alquilar al siguiente cliente. En consecuencia, esto suele repercutir negativamente en algunos de los residentes más marginados y necesitados.

Recomendación

De acuerdo con un modelo de eficacia comprobada que se ha implementado en los programas de Chicago y de todo el país, crear un fondo de reducción de riesgos para cubrir gastos como daños en las viviendas, desalojos (si el arrendatario se va antes de tiempo) y fondos de rehabilitación para que las viviendas cumplan con los requisitos de inspección del Departamento de Viviendas y Desarrollo Urbano (HUD) aumentará el número de propietarios que participen en los programas de viviendas subvencionadas, así como aumentará el número de viviendas asequibles, lo cual permitirá ofrecer más opciones a las personas con problemas para acceder a una y que tienen inseguridad económica. Esto podría incentivar a los propietarios a participar en los programas a través de “tasas de retención” para dar a los clientes más tiempo para mudarse o hacer que sus programas tengan éxito en un mercado de la vivienda competitivo al darles la flexibilidad de ofrecer depósitos de alquiler más elevados. Asimismo, reduciría el riesgo por daños, ya que podrían utilizar el fondo para repararlos, lo que les daría más confianza para alquilar a sus clientes y a la vez, fortalecería las relaciones con los proveedores de servicios a largo plazo.

Impacto previsto

- Mayor confianza con los propietarios.
- Menos carga económica para los propietarios.
- Reducción de los factores coadyuvantes (por ejemplo, racismo estructural, rechazo de la comunidad y problemas de uso del terreno y urbanización).
- Mayor número de viviendas que cumplen las normas de inspección del HUD.

Recomendación: Establecer centros de asistencia para las personas en proceso de transición a nivel local (NTSC)

Población objetivo: Cualquier persona con dificultades para acceder a una vivienda en Chicago; los NTSC deberán priorizar a aquellos no disponen de servicios de apoyo para encontrar una vivienda.

Interdependencia con otras recomendaciones: Incorporación del HMIS | Normativa de asistencia | Formación de personal con carácter prioritario | Equipos multidisciplinares de los refugios (MDT)

<u>Valoración de urgencia</u>	<u>Valoración del alcance</u>
2	2.125

Antecedentes

Las personas con experiencia directa y los proveedores de servicios de primera línea manifestaron que los residentes que salen de los refugios necesitan contar con un apoyo continuo durante su proceso de adaptación en un nuevo vecindario. Por otro lado, el modelo Illinois Welcoming Center ha tenido un gran éxito al ubicar y centralizar un conjunto de servicios primarios para los inmigrantes recién llegados a Illinois.

Recomendación

Se propone un modelo similar que ayude a las personas que acaban de llegar a los distintos vecindarios de la ciudad. Este modelo incluirá servicios como: asistencia jurídica, mediación entre propietarios, salud mental, el desarrollo de empleo y mentoría grupal. No obstante, a pesar de que la población objetivo principal son aquellos que salen de un refugio para ir a vivir en cierto vecindario, los servicios estarán disponibles para cualquier persona que viva en él. Por lo tanto, también se ofrecerán servicios de prevención para las personas sin hogar. Al igual que en el modelo de Illinois, lo mejor será identificar las organizaciones existentes que cuentan con bases sólidas en un vecindario en concreto y que puedan ampliar sus servicios con la financiación adecuada.

Impacto previsto

- Continuidad de la asistencia facilitada una vez que se ha encontrado una vivienda que ofrezca apoyo y servicios especializados específicos adaptados a los aspectos culturales y lingüísticos, así como al vecindario.
- Mayor integración y creación de comunidades.
- Mayor comprensión de cómo utilizar los recursos y activos de la comunidad que contribuirá a la autosuficiencia de los nuevos residentes que buscan apoyo para estabilizarse.
- Disminución de la tasa de reincidencia en el sistema de refugios para personas sin hogar (“One System”).

Recomendación: Incorporar todos los refugios al HMIS actual

Población objetivo: Todos los residentes y proyectos gestionados en One System

Interdependencia con otras recomendaciones: Puntos de acceso físicos y virtuales | Proceso de priorización de camas de refugio | Formación de personal con carácter prioritario | Equipos multidisciplinarios de los refugios | Centros de asistencia para las personas en proceso de transición a nivel local (NTSC) | Normativa de asistencia

<u>Valoración de urgencia</u> 2.25	<u>Valoración del alcance</u> 2
---------------------------------------	------------------------------------

Antecedentes

En la actualidad, el sistema de recién llegados y personas sin hogar (que atienden en su mayoría a los no recién llegados) recopilan y gestionan los datos de manera diferente.

El sistema actual y los procesos de asistencia para los refugios de los recién llegados se crearon y afinaron en respuesta a una crisis, y ahora emplean un programa de tipo hoja de cálculo. No obstante, las prácticas actuales en este formato no facilitan la elaboración de informes, la extracción de datos a nivel de vivienda ni el análisis longitudinal. Además, este sistema (es decir, las hojas SmartSheets) se creó como una solución a corto plazo para organizar y almacenar mejor los datos. Por lo tanto, los datos importantes sobre sus necesidades o discapacidades se registran en espacios de respuesta abierta, lo que dificulta su seguimiento, en especial con el paso del tiempo.

Por el contrario, el HUD y otros agencias federales asociadas obligan al HRS a utilizar un sistema de datos que cumpla los requisitos de informes y [especificaciones](#) de un HMIS. Además, este sistema está administrado por All Chicago, la agencia principal HMIS de Chicago Continuum of Care (CoC). Es decir que, como agencia principal, es responsable de la administración, gestión y soporte del sistema. Asimismo, existe un proceso y estructura de gestión consolidados que supervisa el programa y determina el proveedor que lo utilizará. Dicho sistema utilizado para el HMIS es conocido como Service Point.

Por lo tanto, las políticas de autorización y privacidad de datos a nivel de cliente deberán revisarse y adaptarse en los dos sistemas, ya que actualmente funcionan de forma diferente y tienen normas distintas.

Recomendación

Todos los refugios que trabajen en One System Initiative deben incorporarse por completo en el HMIS actual. Y si es posible, deberá mejorarse el programa actual (Service Point) para que la experiencia del usuario sea más ágil y fácil de utilizar.

Impacto previsto

- Recopilación homogénea de datos, elaboración de informes así como posibilidades de supervisión.
- Mejora de la calidad de los datos y posibilidad para atender mejor a todos los residentes a largo plazo en el sistema de personas sin hogar de Chicago.

Recomendación: Implementar y garantizar una normativa de asistencia coordinada

Población objetivo: Residentes que permanecen en refugios, residentes sin hogar, residentes en viviendas subvencionadas y residentes que han salido del sistema de refugios sin vivienda subvencionada y siguen necesitando apoyo y servicios.

Interdependencia con otras recomendaciones: Todas las recomendaciones estarán influidas por las normas comunitarias de asistencia que dictarán el diseño de los sistemas, la prestación de servicios y el funcionamiento de los programas de One System.

<u>Valoración de urgencia</u> 2.625	<u>Valoración del alcance</u> 2.625
--	--

Antecedentes

Aunque la Continuidad Asistencial de Chicago ha establecido una serie de normas comunitarias, existe una infraestructura limitada para poderlas aplicar y garantizar que los proveedores lo cumplan dentro y fuera del sistema de refugios. Por lo tanto, los residentes sin hogar o con problemas para acceder a una vivienda son atendidos con servicios de diversa calidad. Además, en las normas comunitarias actuales hay poca obligación de rendir cuentas. Por ello, existen pocas vías para resolver estas deficiencias cuando los residentes no reciben un trato justo o con dignidad y respeto o cuando no se les ofrecen la asistencia y los servicios adecuados a sus necesidades.

Recomendación

La ciudad de Chicago debe elaborar, implementar, coordinar y garantizar que se rinda cuentas con respecto a una normativa escrita de práctica asistencial para los refugios (por ejemplo, procedimientos operativos estándar) y los proveedores dentro de One System. De este modo, se garantizará un acceso equitativo a una asistencia de alta calidad y se dispondrá de un sistema para resolver las lagunas y fortalecer la práctica. Para esto, será fundamental ofrecer asistencia técnica en torno a estas buenas prácticas a los proveedores de servicios dentro y fuera del sistema. Asimismo, las entidades coordinadoras tendrán que estar capacitadas para crear espacios de aprendizaje colaborativos y coordinar entre los distintos servicios. Por otro lado, el éxito dependerá del diseño de estructuras de rendición de cuentas equitativas y transparentes que garanticen el cumplimiento y la mejora continua de las normas de asistencia.

Impacto previsto

- Mejora de la coordinación de la asistencia continuada dentro y fuera del sistema de refugios.
- Experiencia más digna para vivir y recibir servicios dentro de One System.
- Expectativas alineadas de asistencia a los residentes de One System.
- Nivel base de asistencia y acceso para todas las organizaciones dentro del sistema de refugios.
- Normativa comunitaria escrita con medidas claras para la rendición de cuentas.
- Traslado más rápido a una vivienda estable.
- Aumento de los servicios adaptados a los distintos aspectos culturales e informados sobre los traumas.
- Establecimiento de un conjunto estandarizado de servicios en todos los albergues: médicos, jurídicos, gestión de casos en torno a la vivienda, desarrollo de empleo/ laboral, prestaciones, guarderías y servicios para niños, acceso a la tecnología/ordenadores en las instalaciones y gestión de casos (véase la recomendación del MDT sobre la coordinación de proveedores).
- Más servicios y recursos en los refugios para ayudar a los residentes a resolver por sí mismos más rápido.

Recomendación: Elaborar un sistema de asistencia centralizado, coordinado y consistente de alcance para los residentes sin hogar

Población objetivo: Personas sin hogar que vivan en lugares no aptos

Interdependencia con otras recomendaciones: Incorporación del HMIS | Puntos de acceso físicos y virtuales | Equipos multidisciplinarios de los refugios | Centros de asistencias para las personas en proceso de transición a nivel local (NTSC) | Normativa de asistencia | Formación de personal con carácter prioritario

<u>Valoración de urgencia</u> 2.125	<u>Valoración del alcance</u> 2.375
--	--

Antecedentes

Las organizaciones comunitarias o los proveedores que trabajan con personas sin hogar desconocen muchas de las redes de intervención social. Por lo que muchas organizaciones de atención médica y mental no disponen de canales directos de comunicación con ellos, lo que dificulta realizar transferencias rápidas para los clientes con quienes trabajan.

En el último año, el DFSS, All Chicago y el CoC han invertido mucho para mejorar la coordinación del sector de asistencia a las personas sin hogar en la calle. Esto ha implicado en fortalecer el conocimiento que tienen los equipos de las áreas geográficas en donde prestan sus servicios, establecer espacios de consulta de casos y revisar la duplicación de servicios. Por consiguiente, al realizar esto, ayuda a identificar las áreas que necesitan formación adicional y una asistencia técnica específica.

Eventualmente, servirá para apoyar y mejorar un sector fundamental de la HRS. Asimismo, el trabajo actual del sector para adoptar normas comunitarias a nivel de CoC refleja en gran medida lo que los equipos de trabajo de One System han identificado en relación con el aumento de los niveles de estandarización y coherencia en todo el sistema de refugios.

Recomendación

Por lo tanto, el trabajo de DFSS, All Chicago, y el CoC para elaborar un sistema consolidado, estable y centralizado de asistencia a personas sin hogar debe continuar. Los equipos de intervención social deben estar organizados para ofrecer servicios consistente, con especial atención en aumentar sus competencias lingüísticas. Asimismo, deben elaborar un tablero de control del progreso centralizado y público para tener seguimiento de los resultados de todos los esfuerzos del intervención. También, el CoC, los inversores y las agencias de la ciudad y del estado deben revisar estos datos con regularidad para garantizar que el sistema funciona de forma equitativa y transparente.

Impacto previsto

- Aumento de la financiación de los equipos de intervención para mejorar el acceso a servicios en diferentes idiomas y conseguir más suministros de supervivencia.
- Mayor número de equipos de intervención que puedan estabilizar su capacidad para satisfacer las crecientes necesidades de los residentes sin hogar.
- Punto de contacto centralizado para que las organizaciones comunitarias faciliten la transferencia rápida a los equipos de intervención.
- Aumento en la transparencia por medio de la elaboración de un tablero de control comunitario que identifique los distintos recursos y facilite métricas y datos sobre el número total de residentes sin hogar en el sistema.

Recomendación: Organizar los equipos multidisciplinares de los refugios (MDT)

Población objetivo: Residentes del refugio

Interdependencia con otras recomendaciones: Puntos de acceso físicos y virtuales | Formación de personal con carácter prioritario | Centros de asistencia para las personas en proceso de transición a nivel local (NTSC) | Incorporación del HMIS | Documento de referencia

<u>Valoración de urgencia</u> 2	<u>Valoración del alcance</u> 2.25
------------------------------------	---------------------------------------

Antecedentes

En la actualidad, cada refugio funciona de forma independiente y desarrolla sus propios servicios en sus instalaciones y a través de referencias a organizaciones comunitarias y programas. Por ello, hay una gran variedad de servicios disponibles para los residentes en función del refugio en el que se alojen, lo que da lugar a una red de seguridad poco equitativa, lo cual puede hacer que no se satisfagan sus necesidades y que prolonguen su estancia o que aumente la reincidencia en el sistema de refugios. Además, cuando los proveedores los atienden (dentro o fuera de las instalaciones), con frecuencia no se comunican entre ellos para responder mejor sus necesidades. Esto conlleva la duplicación de servicios y múltiples evaluaciones para el residente que no están informados sobre su trauma.

Recomendación

Una vez los sistemas se fusionen en uno, la comunidad debe crear equipos multidisciplinares en los refugios compuestos por gestores de casos centrados en la vivienda (por ejemplo, personal de los refugios), proveedores de atención médica, proveedores de servicios de salud mental, proveedores de servicios jurídicos de inmigración, especialistas en empleo y proveedores de servicios jurídicos generales para ofrecerles apoyo integral y asistencia continua.

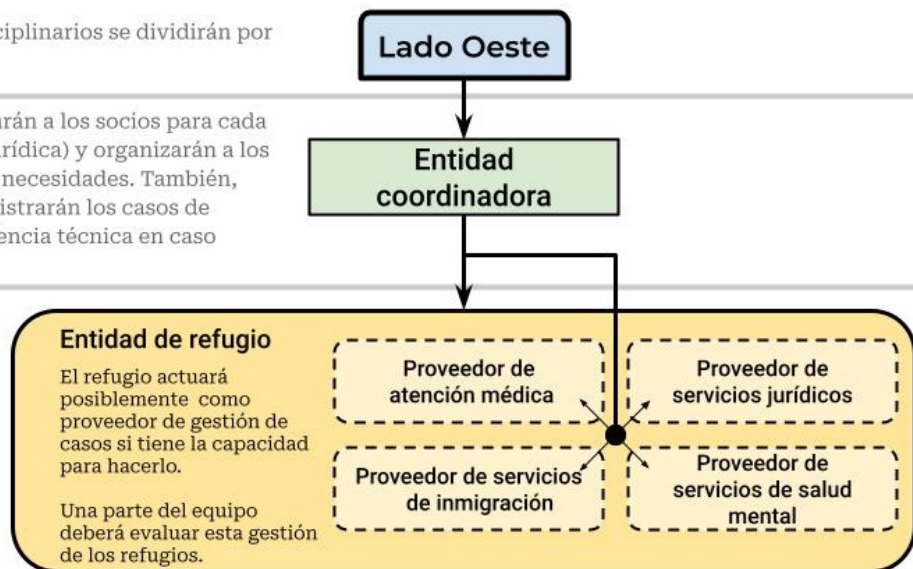
Por lo tanto, se propone financiar a coordinadores de los equipos multidisciplinarios que están distribuidos por las regiones de la ciudad (por ejemplo, norte, oeste y sur). Su función consistirá en identificar a los socios de cada disciplina (por ejemplo, atención médica, salud mental, jurídica) y crear los equipos en base a las necesidades de su región. También ayudarán a coordinarse, a resolver problemas, a registrar los casos éxitos y a obtener la formación y la asistencia técnica que necesiten e identifiquen. Asimismo, el coordinador actuará como puente entre los equipos multidisciplinares y de intervención para garantizar que los residentes sin hogar se pongan en contacto con los refugios y asistencia de forma rápida y digna. Además, estarán compuestos por múltiples organizaciones comunitarias, debido a la diversidad de especialidades que se necesitan para esto. De este modo, el coordinador se encargará de elaborar y gestionar los memorandos de entendimiento con los socios y de actuar como agencia fiscal intermediaria para pagarles.

Las funciones de los equipos multidisciplinarios se dividirán por regiones geográficas.

Las entidades coordinadoras identificarán a los socios para cada disciplina (atención médica, mental, jurídica) y organizarán a los equipos en su región en función de las necesidades. También, ayudarán a resolver los problemas, registrarán los casos de éxitos y ofrecerán capacitación y asistencia técnica en caso necesario.

Los proveedores de atención médica, jurídica, de inmigración y mental actúan como entidades independientes del refugio y cuentan con sus propias fuentes de financiación.

Los equipos tendrán que fijar un horario con el refugio y visitar al menos una vez a los residentes.



Impacto previsto

- Asistencia coordinada estándar en todo el sistema de refugios.
- Disminución de la duplicación de servicios, lo cual permitirá ahorrar costos y aprovechar mejor los recursos limitados.
- Apoyo informado sobre el trauma (por ejemplo, para evitar que se repitan las cosas una y otra vez).
- Las familias abandonarán el refugio más rápido y obtendrán mejores resultados a su salida.

Recomendación: Mantener el inventario actual de camas de refugio tanto del sistema de respuestas para personas sin hogar como el de recién llegados hasta que se realicen nuevos análisis

Población objetivo: Residentes sin hogar que buscan refugio

Interdependencia con otras recomendaciones: Puntos de acceso físicos y virtuales | Proceso de priorización de camas de refugios | Normativa de asistencia | Incorporación del HMIS | Equipo multidisciplinarios de los refugios (MDT)

<u>Valoración de urgencia</u> 2.875	<u>Valoración del alcance</u> 2.875
--	--

Antecedentes

En la actualidad, existen alrededor de 3.000 camas en el HRS y había alrededor de unas 11.175 destinadas a los recién llegados a finales de junio de 2024. No obstante, aunque los recién llegados podían alojarse en un refugio para personas sin hogar, las personas sin hogar no podían alojarse en uno para recién llegados.

Recomendación

Para que sean más accesibles a la población general de personas sin hogar, la transición de las camas para los recién llegados y otros recursos permitirá un aumento necesario del número de camas disponibles en todo el sistema que garantizará un uso eficiente de tales recursos. Además, los refugios para personas sin hogar necesitarán más formación, apoyo y preparación para atender a los recién llegados.

Por lo tanto, se debe realizar una evaluación detallada para determinar el número de camas que se necesitan para satisfacer las necesidades de la creciente población de personas sin hogar. Hasta que se realice esto, el número de camas disponibles deberá ser equivalente al número actual que tiene el HRS (3,000) y al de los recién llegados (11.175) del 30 de junio de 2024, lo que supondrá un total de más de 14.000 camas. La incorporación de los actuales refugios para recién llegados al número general de camas existentes cumple el objetivo del equipo directivo de pasar de un modelo de sistema paralelo a uno único que reciba a todas las personas en todos los refugios de la ciudad.

No obstante, los obstáculos actuales a los que se enfrenta esta implementación comprenden las restricciones al uso de recursos destinados a los inmigrantes debido a los requisitos de financiación, así como a la contratación de personal permanente y consideraciones de acuerdo a la zona. Al reconocer que la infraestructura actual de los refugios para recién llegados puede resultar insuficiente a largo plazo, se requiere que la ciudad y el estado busquen nuevos edificios para mantener las camas del 30 de junio de 2024, mientras se lleva a cabo una evaluación más detallada.

Impacto previsto

- Disminución del número de residentes sin hogar en Chicago.

Recomendación: Actualizar las instalaciones de los refugios para que sean más accesibles a nivel físico, con más zonas de descanso y aislamiento para pacientes

Población objetivo: Se beneficiarán todos las familias que estén o traten de acceder a los recursos de los refugios, sin importar su situación de discapacidad.

Interdependencia con otras recomendaciones: Puntos de acceso físicos y virtuales | Mantener el inventario actual de las camas de refugios | Proceso de priorización de camas de refugios | Normativa de asistencia | Incorporación del HMIS

<u>Valoración de urgencia</u> 2.125	<u>Valoración del alcance</u> 2.75
--	---------------------------------------

Antecedentes

A pesar de las recientes inversiones del DFSS por medio de la financiación de la Ley del Plan de Rescate Estadounidense, solo un pequeño porcentaje de los espacios de los refugios son físicamente accesibles para los clientes con problemas de movilidad y todavía son menos los que cuentan con espacios destinados al descanso o al aislamiento médico que satisfagan las necesidades de los clientes vulnerables o aquellos que padecen otros problemas de salud. Por lo tanto, como mínimo, entre los requisitos de accesibilidad física se incluirá garantizar que las entradas, puertas, pasillos, comedores, cuartos de baño, camas y otros elementos de soporte de los refugios estén libres de obstáculos y faciliten el uso de equipos de ayuda para movilizarse.

Recomendación

Al reconocer la importante inversión que estas renovaciones y reparaciones requerirán para que todos los refugios sean accesibles, se recomienda renovar el espacio en la medida de lo necesario para satisfacer las necesidades actuales y futuras de la población actual de clientes, teniendo en cuenta que es probable que exista una subrepresentación de sus necesidades. Esto deberá ir acompañado de auditorías periódicas para garantizar que se siguen cumpliendo las necesidades de acceso.

Las enfermedades transmisibles tienen muchas consecuencias negativas para las personas sin hogar, desde graves problemas de salud hasta problemas económicos que conllevan los gastos médicos y los días de trabajo perdidos. Por ejemplo, la pandemia de COVID-19 destacó la necesidad del aislamiento médico para reducir la propagación de enfermedades transmisibles entre las personas más vulnerables desde el punto de vista social que viven en entornos congregados. Más allá de la emergencia de salud pública, los continuos brotes de enfermedades que se pueden prevenir mediante la vacunación, como la varicela (viruela loca) y [el sarampión](#), así como la directriz de los CDC de [los virus respiratorios](#), demostraron la necesidad permanente de espacios de aislamiento para que las personas refugiadas se puedan recuperar. Estas lecciones pueden implementarse para garantizar que los refugios dispongan de un espacio de aislamiento médico adecuado o de recursos externos a los que puedan recurrir en caso de que surja la necesidad de controlar una infección en una circunstancia específica o de gran alcance en el futuro.

Impacto previsto

- Mayor accesibilidad a las viviendas para las familias con discapacidades físicas.
- Acceso equitativo a resultados de vivienda positivas y sostenibles.
- La prevención de brotes de enfermedades infecciosas dentro de One System.
- Disminución de la carga para el sistema de salud (por ejemplo, los servicios de emergencia), ya que los clientes pueden ser dados de alta de forma segura a los espacios de refugio que podrán atender sus necesidades de recuperación.

Recomendación: Elaborar un documento que resuma sobre el acceso de los recursos o servicios de los diversos clientes de One System para uso de los gestores de casos

Población objetivo: Personal de One System; todos los clientes futuros que podrían verse beneficiados por esta recomendación.

Interdependencia con otras recomendaciones: Puntos de acceso físicos y virtuales | Normativa de asistencia | Equipos multidisciplinarios de los refugios | Centros de asistencia para las personas en proceso de transición a nivel local (NTSC) | Convocatoria de socios para el desarrollo de empleo y seguridad económica

<u>Valoración de urgencia</u>	<u>Valoración del alcance</u>
2	2.25

Antecedentes

El personal de distintas partes del HRS informó de que a menudo desconocían los recursos y los criterios de elegibilidad de muchos programas. Cuando los clientes habituales y los recién llegados reciban los mismos, será aún más importante que dispongan de un documento de referencia que le indique con rapidez si el cliente reúne los requisitos para acceder a uno o si el recurso no es oportuno.

Recomendación

La comunidad debe elaborar un documento para los gestores de casos que les permita evaluar con rapidez si un cliente es elegible para un recurso. Sin embargo, no profundizará en los requisitos de elegibilidad, sino que será un cuadro que les permita consultar brevemente los criterios básicos para que pueda determinar si el cliente es elegible.

Impacto previsto

- Disminución de las lagunas de información en el personal que brinda asistencia en todo One System.
- Información consistente y disponible sin importar la rotación de personal.

Recomendación: Impartir una formación especializada al personal y a los miembros de One System para cumplir con las prioridades establecidas

Población objetivo: Personal de One System; todos los clientes futuros que podrían verse beneficiados por esta recomendación.

Interdependencia con otras recomendaciones: Puntos de acceso físicos y virtuales | Normativa de asistencia | Equipos multidisciplinarios de los refugios | Centros de asistencia para las personas en proceso de transición a nivel local (NTSC) | Convocatoria de socios para el desarrollo de empleo y seguridad económica

<u>Valoración de urgencia</u> 2.75	<u>Valoración del alcance</u> 2.5
---------------------------------------	--------------------------------------

Antecedentes

Los directivos y el personal de las agencias de ambos sistemas informaron de que se necesita más formación para atender adecuadamente a los residentes. Además, el personal y las personas con experiencia directa indicaron que los clientes (es decir, los residentes) necesitaban conocer mejor sus derechos a la hora de utilizar los sistemas. También, el equipo de trabajo de formación recibió observaciones positivas de los miembros de la comunidad, quienes se mostraron más dispuestos a recibir a los recién llegados después de aprender del trayecto que tuvieron que recorrer para llegar a Chicago. No obstante, en la actualidad, no existe un plan de estudios básico para el personal.

Recomendación

La comunidad debe elaborar un plan de estudios básico para el personal de One System. Este material deberá estar disponible cuando se solicite y deberá compartirse con todos. Asimismo, el plan de formación deberá ayudar a orientar a los proveedores a la hora de determinar qué tipo de formación deben completar primero y así de forma sucesiva. Cualquier formación creada para los clientes deberá estar en un lenguaje claro, traducido y accesible a los distintos niveles educativos. También, deberán estar especializados para las diferentes subpoblaciones y tipos de programas, e incluir material y contenidos adaptados a los aspectos culturales y lingüísticos.

Impacto previsto

- Intercambio de información consistente y actualizada en todo One System.
- Mejora de los servicios.
- Aumento de la empatía y la competencia cultural entre el personal de One System.
- Mejor comprensión del trayecto de los recién llegados y otras poblaciones que han emigrado a Chicago.

Agradecimiento

Para elaborar estas recomendaciones se contó con los aportes, participación y entrega de las organizaciones de todo Chicago. Más de 45 organizaciones formaron parte en los seis equipos de trabajo, y además, los cinco miembros de la Junta Asesora de Consumidores ofrecieron valiosas ideas, las cuales sirvieron como fuente de retroalimentación para todas las recomendaciones. Deseamos dar las gracias encarecidamente a todas las personas que han compartido su tiempo y su conocimiento para esta iniciativa.

Organizaciones que formaron parte en los equipos de trabajo

Distrito 4	University of Chicago Inclusive Economy Lab
Distrito 25	Lawndale Christian Health Center
Distrito 40	Legal Aid Chicago
Distrito 46	Legal Aid Society
A Safe Haven	Matthew House
Access Living	Alcaldía de la Oficina de Derechos de Inmigrantes, Migrantes y Refugiados
All Chicago Making Homelessness History	Mujeres Latinas en Acción
Concilio Comunitario de Brighton Park	New Life Centers of Chicagoland
Catholic Charities of the Archdiocese of Chicago	Illinois Office to Prevent and End Homelessness
Departamento de Servicios Familiares y de Apoyo	Phoenix Foundation NFP
Departamento de Salud Pública de Chicago	Primo Center for Women and Children
Center for Housing and Health	Renaissance Social Services (RSSI)
Center for Immigrant Mental Health	Rob Paral and Associates
Comité de Derechos de Inmigrantes y Refugiados	Rush University Medical Center
Cook County Health	Ejército de Salvación
Cornerstone Community Outreach	Sarah's Circle
Cornerstone Missionary Baptist Church	The Network: Advocating Against Domestic Violence
Corporation for Supportive Housing (CSH)	Thresholds
Featherfist	United African Organization
Franciscan Outreach	2-1-1 Metro Chicago
Illinois Coalition for Immigrant and Refugee Rights	Jesse Brown VA
Departamento de Servicios Humanos de Illinois	Illinois Venezuelan Alliance
Illinois Facilities Fund (IFF)	World Relief Chicagoland

Miembros votantes del equipo directivo

Ami Novoryta, Catholic Charities of the Archdiocese of Chicago
Beth Horwitz, All Chicago Making Homelessness History
Emily Krisciunas, Chicago Funders Together to End Homelessness
Ere Rendón, The Resurrection Project
Jose Muñoz, La Casa Norte
Kathy Chan, Cook County Health
LaShunda Brown, Primo Center
Matt DeMateo, New Life Centers of Chicagoland
Robret Simpson, Franciscan Outreach
Veronica Castro, Illinois Coalition for Immigrant and Refugee Rights

Miembros asesores no votantes del equipo directivo

Andrea Chatman, Departamento de Servicios Familiares y de Apoyo de Chicago
Beatriz Ponce de León, Alcaldía
Christine Haley, Illinois Office to Prevent and End Homelessness
Colleen Mahoney, Illinois Office to Prevent and End Homelessness
Emerson Wells, Departamento de Servicios Humanos de Illinois
Maura McCauley, Departamento de Servicios Familiares y de Apoyo de Chicago
Nancy Cao, Alcaldía
Sandy Soto, Alcaldía

Miembros junta asesora de consumidores

Judith Triplett
Tim Tucker
Gwenevere Clark-Truss
Yuliana Sepulveda Rivas
Nobelys Nieves