

Pensión social Aukera Berria T4: en la encrucijada por disociar el alojamiento de la intervención social en espacios congregados

Alvaro Ortiz de Zarate Pérez

Asociación T4 Elkartea

alvaro@asociaciont4.org

Idazki honek "pensión social Aukera Berria" izeneko proiektu pilotuaren gako nagusietako batzuk deskribatzen ditu. Pentsio hori T4 Elkartek kudeatzen du eta Bizkaiko Foru Aldundiak finantzatu du 2023-2024 aldian. Pilotuaren jatorria testuinguruan kokatu ondoren, kontakizun honek aipatutako esperientziaren izaerari, definizioari, helburuari eta kokapenari buruzko zertzelada batzuk azaltzen ditu. Oinarri teorikoei buruzko hainbat oharrek bide ematen dute izaera berritzailearen eta ebaluazio-berezitasunen arrazoi batzuk zehazteko, sakonera horretako pilotu bat abian jartzea ahalbidetzen baitute. Proiektu hau sustatzen duen gizarte-erakundearen azken helburua eta ilusioa artikulatu honen azken zatian zirriborratzen dira, azaleratzen ari den etorkizun honek agerian uzten dituen zenbait gairen ondorio, erronka eta xehetasun gisa.

Gako-hitzak:

Bizitegi-bazterketa, indarkeria matxista, emakumeak, babesgabetasuna, gizarte-berrikuntza.

Este texto describe algunas claves del proyecto piloto denominado pensión social Aukera Berria, gestionado por la Asociación T4 Elkartea y financiado por la Diputación Foral de Bizkaia en el periodo 2023-2024. Tras llevar a cabo una contextualización del origen del proyecto piloto, se exponen algunas pinceladas sobre el carácter, definición, finalidad y ubicación de dicha experiencia. Diversos apuntes sobre sus bases teóricas abren camino a detallar algunas de las razones del carácter innovador y de las particularidades evaluativas que autorizan la puesta en marcha de un proyecto piloto de este calado. Un último horizonte e ilusión de la entidad social promotora de este proyecto se esboza en el tramo final de este texto en forma de conclusión, reto y detalle de alguna de las cuestiones que ya va poniendo de relieve este futuro emergente.

Palabras clave:

Exclusión residencial, violencia machista, mujeres, reparación, desvalimiento, innovación social.

1. Contextualización

La renovación de la planificación estratégica de la Asociación T4 de Lucha contra el Sida / Hiesaren aurkako T4 Elkarte¹ (en adelante, T4 Elkarte) para el bienio 2023-2024, así como la confección y evaluación del III Plan de Igualdad y la creación de otros espacios destinados a la evaluación, nos han servido para preguntarnos hasta dónde incorporamos en nuestra mirada un enfoque que tenga en cuenta la situación real de las mujeres. Diferentes indagaciones sobre el sesgo en la intervención que llevamos a cabo en T4 Elkarte² hicieron aflorar que hay un gran trecho entre lo que se afirma como entidad y lo que realmente se estaba llevando a la práctica.

Las reflexiones fueron recogidas en el Comité de Ética de la asociación o en la comisión Elikatuz³; en el grupo "Mujeras"⁴ o en reuniones y encuentros con enfermeras, educadoras y monitores/as en espacios formativos; en el laboratorio centrado en poner el foco en prácticas protectoras, o incluso en conversaciones surgidas al hilo de nuestro trabajo de acompañamiento nocturno o también en el espacio relacional de intervención; finalmente, algunas fueron sugeridas en encuentros de acompañamiento y supervisión.

Ambas cuestiones de fondo —la que versa sobre nuestra mirada, por un lado, y la relativa a la distancia entre ideal y realidad, por el otro— han hecho emerger una sensibilidad especial acerca de la necesidad de poner en marcha algo más que un puñado de iniciativas concretas de mejora, realizar nuevos estudios o impulsar determinadas prácticas y acciones puntuales en favor de las mujeres en situación de exclusión a las que hemos acompañado históricamente y a las que cuidamos en la actualidad.

¹ La Asociación T4 de Lucha contra el Sida / Hiesaren aurkako T4 Elkarte surge en 1992 con la misión de mejorar la calidad de vida y la esperanza de vida en aquellos años de todas aquellas personas afectadas por el VIH-sida. Fue promotora de los primeros grupos de autoapoyo en el Estado y de programas pioneros, adaptando el saber biomédico y el del tercer sector social. En 2003, abre, además de ese servicio Bideratzen, una rama de especialización de su trabajo en acompañamiento sociosanitario a mujeres y hombres que viven en situación de exclusión, generando espacios innovadores desde la perspectiva de la reducción del riesgo y el daño: un centro de día, una residencia de convalecencia, una residencia para atención a la cronicidad, una vivienda comunitaria, una sala de consumo supervisado y un programa de acompañamiento a vida independiente. Todo ello, unido a la pensión social Aukera Berria, se desarrolla en un mismo espacio físico, con un equipo interdisciplinar que ronda las 40 profesionales fijas y desde el que se articulan los diferentes tipos de cuidado según el momento del ciclo vital de la mujer o el hombre atendido (64 plazas).

² Grupo de sesgo, espacio mixto de reflexión, generado en T4, que profundiza en aspectos relacionados con cuánto tiempo invertimos en atender a hombres y mujeres, quién lo hace (hombres o mujeres) y para qué lo hace (acoger, intervenir). Con ello intentamos avanzar en la reducción/eliminación del sesgo en la intervención.

³ Estructura mixta interna de trabajo que recoge propuestas de mejora, inquietudes y necesidades desde parámetros de evaluación individual y colectiva.

⁴ Espacio de reflexión, participación, organización, encuentro y vivencia exclusivamente dirigido por y para mujeres en T4 Elkarte.

Algunas de las razones que contextualizan estos últimos pasos dados y que alimentan esa sensibilidad y mirada diferentes hacia el fenómeno al que se hace referencia en este escrito tienen que ver con los siguientes aspectos:

- Parece que no es gratuito ni fortuito que surjan y se retroalimenten mutuamente estructuras innovadoras en el seno de T4 Elkarte —por tanto, dentro del tercer sector— con el objeto de reflexionar en el interior de la entidad y de proyectar estructuras más igualitarias. Esto tiene que ver con procesos externos e internos⁵.
- La consciencia de que vivimos y nos movemos en un entorno marcado por la desigualdad, desde hace siglos dominado hegemónicamente por el hombre, y que esto influye en nuestra labor diaria, manifestándose en acompañamientos sesgados, relaciones de poder, estructuras dominantes y en una cultura hecha a imagen y semejanza de los hombres en múltiples aspectos.
- El reconocimiento de que esa desigualdad fundamental entre hombres y mujeres también existe en T4 Elkarte.
- La necesidad de expresar públicamente que la asociación también tiende a reproducir inconscientemente en la vida diaria, en las funciones y tareas, en la descripción de las capacidades sociales y culturales que atribuimos por sistema a las mujeres su colocación en un lugar de desventaja en el ejercicio de sus derechos y el disfrute de oportunidades, lo cual merma la ampliación de sus capacidades y derechos, incluso en un espacio teóricamente protegido y seguro como puede ser una entidad social sin ánimo de lucro.
- La importancia que el autoapoyo, la ayuda mutua entre afectadas y afectados y la educación entre pares tiene para la asociación y cómo esto hace que concibamos el empoderamiento como un proyecto de transformación social feminista que articula cambios individuales desde la acción colectiva y mutua para la construcción de sociedad.
- El principio de que todo ello se construye con proyectos que transformen la sociedad también políticamente, huyendo, por un lado, de un concepto de empoderamiento ligado únicamente a responsabilidades individuales y, por otro, a espacios intervencionistas, residencializados e institucionalizados frecuentemente en los casos que nos ocupan y sujetos a suministro de prestaciones de alta intensidad cuando no son necesarias.

Algunas de las conclusiones enumeradas y su convergencia con otras realidades del entorno de valor

⁵ Reflexiones periódicas con el entorno de valor de la asociación, reconocimiento y detección de intervenciones con sesgo de género, revisión de nuestros espacios de intervención en clave de seguridad, protección, garantía de intimidad u otros.

de T4 Elkartea, unidas a nuestra cultura y el valor que aportamos en innovación social, hicieron cristalizar una propuesta piloto concreta a la administración pública para poner en marcha una nueva solución habitacional centrada en aspectos alojativos y destinada en exclusiva a nueve mujeres víctimas de violencia machista en situación de desvalimiento (propuesta denominada pensión social Aukera Berria). Esta experiencia piloto, ubicada en Bilbao, está suponiendo una gran y nueva oportunidad para T4 Elkartea y para la Administración, una nueva posibilidad para profundizar en el necesario planteamiento colectivo de algunos de estos asuntos prioritarios que surgen una y otra vez en estudios, conferencias o memorias, relacionados con mujeres en situación de exclusión y víctimas de violencia machista y estructural:

- La necesidad de recoger voces no representadas⁶ esta vez desde una solución alojativa que potencie en sí misma sabiduría y fortalezas del propio colectivo.
- El rechazo de una visión que sostiene que las mujeres han ser integradas, incorporadas a espacios que ya están definidos de acuerdo con valores e intereses patriarcales, ser residencializadas o enmarcadas en programas de alta intensidad de apoyo cuando no es esa su necesidad,
- La vivencia de que, para ello, se necesita un cambio personal de actitudes y valores que rompa viejas ideas sobre el acompañamiento social y de reflexión conjunta con la Administración en esta línea.
- La necesidad de T4 Elkartea de seguir colaborando y profundizando en este cambio, junto a nuestro entorno de valor, porque entronca directamente con nuestra misión fundacional.

Por último, en esta línea de contextualización somos conscientes de que este es un proceso lento, de largo plazo, de fondo, en el que se debe aprender, sentir y arriesgar también junto a la Administración. T4 Elkartea creyó en su momento que merecía la pena y que su responsabilidad era intentar responder a esa necesidad concreta con valor, y no exclusivamente con actividad.

2. Trayectoria con vocación de innovación

En el denominado servicio de día con apoyos Ataubizu⁷, se estructuran hoy día y mediante

⁶ Permitiendo y dando permiso así para construir nuevos canales, espacios de protección y oportunidad que hagan posible la entrada de las mujeres en procesos de elección y gestión de sus propios derechos en el ámbito de la intervención social.

⁷ Acrónimo generado en 2019 de la fusión en un único servicio de atención diurna, y dentro de un proceso innovador, creativo y colaborativo con la administración foral, de los dispositivos Zure Enea (centro de día, creado en 2003), Atsedena (residencia de convalecencia, de 2008), Aukera (residencia para situaciones cronicadas,

un único equipo de intervención, procesos de acompañamiento psicossocioeducativo y sanitario tanto a personas residentes en alojamientos ubicados en el medio comunitario —donde cobra especial relevancia el apoyo a vida independiente— como a personas usuarias del servicio residencial vinculado al propio programa. Ataubizu comprende, de esta forma, y a pesar de su denominación, prestaciones técnicas que van más allá de las detalladas en la ficha 2.2.3 del Decreto 185/2015, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales (centro de día para personas en inclusión), contemplando características alojativas de la ficha 2.4.5 —en los casos en los que, dadas las necesidades que las personas atendidas presenten, sea necesario articular la atención desde un contexto más estructurado y estructurante—, y de otras fichas detalladas en el anexo I del Decreto, como la 2.7.2.1 (programa de apoyo a la vida independiente) o incluso la 2.7.3.1 (programa de intervención socioeducativa o psicossocial con familias), en las que el entorno y la forma de intervención pueda ser más ligera y liviana.

Además de ello, Ataubizu ofrece, de forma transversal y para aquellas personas que reciben prestación alojativa dentro del servicio de atención diurna (plaza combinada), un espacio para el consumo supervisado de sustancias en compañía de personal sociosanitario preparado a tal fin (una prestación no incluida en la cartera de servicios del Decreto).

2.1. Ataubizu, un servicio con carácter mixto

El complejo residencial Ataubizu —objeto del convenio firmado en su día con la Diputación Foral de Bizkaia para ofrecer prestaciones técnicas, complementarias y extraordinarias a 55 mujeres y hombres— resultaba innovador por condensar, en un único programa, un servicio mixto gestionado por un único equipo psico-socio-educativo y sanitario que aunaba:

- los previstos en las fichas 2.4.5. (centros residenciales para personas en exclusión, con diferentes intensidades de atención), 2.2.3. (centro de día) del Decreto 185/2015;
- en su caso, los correspondientes a las fichas 2.7.2.1. (acompañamiento a vida independiente) y 2.7.3.1. (en la parte de intervención psicossocial);
- y un servicio especializado en reducción de daños, como lo es la sala de consumo supervisado, gestionada por un único equipo psico-socio-educativo y sanitario tal y como se ha mencionado con anterioridad.

Unificar en un único servicio todas esas prestaciones, a las que se añadía la dimensión alojativa pretendía tener en cuenta los ritmos y formas diversas de

de 2009) y Bidexka (unidad residencial de vida autónoma, de 2013), a los que se añade un servicio exclusivo de supervisión de consumo de sustancias (constituido en 2014).

acercamiento profesional al sinhogarismo de hombres y mujeres con consumos en activo, desde la alta intensidad de apoyo sociosanitario hasta la leve intervención en domicilio para un acompañamiento emocional o una asistencia puntual; esto es, generar itinerarios de acompañamiento que respetaran los ciclos vitales de las mujeres y hombres acompañados con un plan de atención personalizado y responder al principio de simultaneidad intervención-cambio.

Tras un largo periodo de mediciones, evaluaciones, registros en aplicativos informáticos y estudios de datos, hoy puede decirse, por tanto, que el servicio de atención diurna Ataubizu está preparado técnica y profesionalmente para estratificar la prestación alojativa 2.4.5. según intensidades de apoyo. Así, permite atender necesidades de convalecencia, de recuperación, de mayor autonomía, de tránsito a discapacidad/dependencia, de preparación al paso a la vida autónoma o, por el contrario, situaciones que requieren de intervenciones intensivas, debido a situaciones sociosanitarias de cronicidad. En este sentido, el servicio de día puede adaptar su espacio alojativo mediante “unidades” más pequeñas, en las que se distribuye la intensidad de la atención de forma totalmente individualizada y sectorizada desde una perspectiva de atención centrada en la persona⁸.

2.2. “Communal housing first”

Atendiendo a la oferta de servicios descrita más arriba y a la forma en la que se lleva a cabo, claramente puede observarse que T4 Elkartea ha abogado desde 2003 por un tipo de intervención integral y mixta que contempla soluciones alojativas congregadas (orientadas hacia el *communal housing first*) con prestaciones de diferente intensidad, como ha sido el caso del conglomerado de servicios unificados desde 2019 en Ataubizu. Con ello, se respetan los procesos, decisiones, pasos y objetivos que se han planteado las mujeres y hombres a los que se ha acompañado, y se acompaña actualmente, tal y como ya señalaba en aquellos momentos Manuel Aguilar (2014) en sus apuntes para un replanteamiento de los servicios sociales en España.

Durante estos últimos casi veinte años, hemos trabajado desde la reducción de daños y la calidad de vida, la baja exigencia, la alta intensidad de apoyo, el acompañamiento emocional y, desde nuestros orígenes, en 1992, la filosofía del autoapoyo. Hoy día, podemos decir que la atención diurna que ofertamos pivota, efectivamente, sobre una serie de prestaciones en las que la necesidad alojativa se convierte en

⁸ Este proceso y tendencia tan actual de dividir macrorresidencias en espacios más pequeños, íntimos, reducidos y sectorizados, con el objetivo de responder a necesidades concretas de una forma más especializada no es ajeno a la historia y desarrollo de los programas de T4 Elkartea. De hecho, desde la puesta en marcha de su primer espacio residencial, en 2008, su estrategia para atender a la población en situación de grave exclusión ha sido proponer itinerarios intensivos e integrados en unidades independientes de entre 7 y 15 usuarias y usuarios.

complementaria y no en el centro de la respuesta dada, tal y como se entendía hasta hace poco tiempo. Muchas de esas prestaciones pueden orbitar desde espacios de intervención ajenos a T4 Elkartea y las y los usuarios disfrutan de un espacio congregado de vida (*communal housing first*), sin la sensación de que estamos perdiendo “conocimiento”, “responsabilidad” o “poder” sobre su proceso de acompañamiento.

2.3. Pensión social Aukera Berria

Retrotrayéndonos unos años, puede afirmarse que, ya desde 2004, T4 Elkartea ofertó, tanto a la administración municipal como a la foral, la posibilidad de crear una pensión social para aquellas mujeres y hombres que, sin necesidad de una intervención intensiva, de reducción de riesgo y daño o de una alta intensidad de apoyo, necesitaran un dispositivo meramente alojativo, con precio ajustado a sus necesidades económicas y a la oferta que se presentaba, un dispositivo que en aquel momento ya denominaba “pensión social”. Eran esos los primeros momentos en los que ya se hablaba en la asociación de espacios congregados desde la perspectiva del *housing first* (Feantsa, 2022), mucho antes de abrir servicios también pioneros como Atsedena, Aukera, Bidexka o la sala de consumo supervisado, y antes también de que llegaran estrategias concretas como Habitat Bizkaia (Departamento de Empleo, Inclusión Social e Igualdad, 2020).

Así las cosas, desde la intervención en atención diurna (el centro de día Zure Enea fue creado en 2003), se dibujaba ya un proyecto diseñado en euros y pesetas que contenía el esbozo de la actual pensión social Aukera Berria, la cual aspiraba a ser “un nuevo servicio no intervencionista y meramente habitacional” dentro del mapa de servicios municipales o forales. Ese servicio, no estaba, ni está, contemplado en el decreto de cartera, si bien parece continuar siendo —y quizá con mayor razón— de alta necesidad para algunas personas que se encuentran en una fase avanzada en su proyecto vital de inclusión (Zalakain, 2017) o a las que una falta de alojamiento dificulta o impide culminar el proceso de inclusión en el que se hayan inmersas debido a su vulnerabilidad, desvalimiento o desprotección. A este respecto, la pensión social contempla elementos que pueden favorecer el empoderamiento, la sensación de seguridad, la protección y la intimidad, al plantearse como un espacio vital congregado, comunitario, no exclusivamente dirigido a personas con larga trayectoria de exclusión social.

La necesidad de un complemento a los servicios de atención diurna como Zure Enea, especialmente en lo referido a las mujeres en situación de desvalimiento, ha ido renovando nuestra determinación de avanzar en esta línea, hasta poder ofrecer hoy día una red de apoyos y servicios de competencia foral unificados en el servicio Ataubizu que, de forma independiente a este, pudiera también ofertar una solución meramente alojativa, no intervencionista, como podría ser esta pensión social Aukera Berria.

3. Delimitación del encargo

3.1. Validación del proceso por parte de la Administración

Ha sido en 2023 cuando hemos recibido el encargo de actualizar este proyecto presentado en 2004, adaptándolo a las circunstancias de nueve mujeres de Bizkaia que necesitaran de una solución alojativa que siga favoreciendo sus procesos de inclusión y complemente las medidas de protección previstas por servicios de atención diurna ajenos a T4 Elkartea, desde el modelo de acompañamiento que se ha ido sugiriendo a lo largo del presente texto.

Tras un tiempo de estudio⁹, preparación de borradores y acuerdos presupuestarios, ha sido posible llegar a un acuerdo valiente e innovador. Este proyecto está ya haciéndose realidad desde finales de 2023, no como un servicio de cartera, sino como un programa piloto que se desarrollará hasta diciembre de 2024, de forma independiente a los servicios y prestaciones que se ofrecen en Ataubizu y en el resto de T4 Elkartea¹⁰.

3.2. Trasfondo sociopolítico de esta nueva solución alojativa

Una de las dimensiones del trasfondo político de este espacio desea materializarse haciendo frente a la especulación llevada a cabo por determinado sector del mercado de pensiones al que debe acceder población que no tiene recursos económicos ni el derecho a vivienda garantizado, lo cual puede poner en riesgo su seguridad, bienestar y calidad de vida, especialmente en el caso de las mujeres. Seguir avanzando en soluciones alojativas desligadas del concepto de residencialización para un determinado perfil de atención que no debe recibir una intervención de alta intensidad de apoyo en un contexto normativo también puede ayudar a la sociedad a reflexionar públicamente sobre qué pasa en algunos de esos espacios alojativos más o menos formales, regulados o no, en formato de pensiones, hostales, habitaciones compartidas u otros.

Aukera Berria puede definirse como una solución alojativa enfocada a situaciones de desvalimiento

e incapacidad para desenvolverse como resultado de la violencia machista, complementada, en su caso, con apoyos y cuidados especializados de bajo nivel y centrados en el apoyo emocional, el mínimo apoyo en adherencia al tratamiento y la consigna de enseres, dinero y documentos. El dispositivo está destinado a atender necesidades de protección e inclusión, y está especializado en atención individualizada exclusivamente a mujeres en situación de desprotección, exclusión social y vulnerabilidad —por la formación que posee el personal que atiende el establecimiento—, de manera que ofrece una alternativa inmediata a ese tipo de alojamiento representado por las pensiones al uso, muchas veces precario o fuera de su alcance económico.

Debido a situaciones violentas, estructurales y personales, estas mujeres han visto mermada su capacidad de resistencia y, por sus altos índices de vulnerabilidad social, necesitan articular un paquete de prestaciones y apoyos de carácter alojativo, que puede contemplar atención auxiliar sanitaria de bajo nivel y contención emocional, como se ha dicho con anterioridad (cuestiones que no existen o no están a su alcance, por diversos motivos, en el mercado residencial privado y especulativo).

De carácter polivalente y que puede ser prolongado en el tiempo, Aukera Berria conjuga levemente intervenciones de carácter asistencial y grupal, con el objeto de eliminar la situación de sinhogarismo que genera riesgo de mayor violencia, o bien de erradicar la presencia en un entorno violento a una mujer que puede verse abocada a la huida de su propio hogar o espacio en el que habita, condicionada a veces por consumos, tráfico, suciedad, prostitución, irregularidades, espacios compartidos, insalubridad, vivencia de relaciones opresoras o visitas no deseadas, entre otras circunstancias.

Ubicada en el barrio de Uribarri (Bilbao), anexa al servicio sociosanitario Ataubizu, también gestionado por T4 Elkartea, que atiende situaciones de cronicidad, Aukera Berria se desarrolla y evoluciona de forma independiente a aquel, aunque puede, en su caso, beneficiarse, además, de algunas de sus prestaciones, servicios y profesionales.

3.3. Trasfondo feminista y sexológico

Pretende Aukera Berria reforzar aspectos concretos desde la mirada del feminismo, con enfoques de género y sexológicos para ofertar una atención más adecuada a estas mujeres, apoyando su reconstrucción social y su mapa relacional, respondiendo a sus necesidades habitacionales también desde una vivencia de la sexualidad positiva. Todas las actividades, propuestas o prestaciones que oferta esta pensión social se llevan a cabo de forma individualizada y contemplan posibilidades de coordinación con otros servicios de atención diurna, lo cual refuerza el poder de su interseccionalidad y diversidad, así como la intervención sinérgica que ofrece alianzas, hasta ahora, poco probables.

⁹ En nuestra labor de documentación, hemos tomado conclusiones relevantes ofrecidas en Bizitegi (2019), un estudio de Galán Sanantonio, Botija y Gallen (2022), una revisión de la situación de mujeres sin hogar (Peña, 2023); en estrategias como la de la Dirección General de Diversidad Familiar y Servicios Sociales (2021) y la del Ayuntamiento de Barcelona (2020) referente a la prevención del sinhogarismo femenino, así como reflexiones relativas al sinhogarismo hechas por el Ararteko en 2006 y 2016.

¹⁰ El programa Bideratzen y Sexualidad Positiva incluye grupos de autoapoyo, apoyo psicológico, sensibilización, educación para la salud entre pares, información y asesoramiento, *counselling* a hombres que ejercen la prostitución, labores de prevención de la transmisión del VIH y otras infecciones de transmisión sexual, educación sexual y elaboración y divulgación de campañas, entre otras actividades. Anótese aquí que algunos de estos programas fueron ya pioneros en su tiempo y línea de actuación, como el denominado Sida y Mar, o el programa Sida y Mujer, ambos creados en 1992.

Se desea, en el fondo, contribuir a atender más y mejor a quien más dañada esté, desde una solución alojativa y congregada sobre la que se articulan intervenciones diversificadas, intensas e incluso intensivas, sin residencializar ni “cargar” de contenido psicosocioeducativo el espacio alojativo. Poniendo el foco en la categoría de superviviente más que en la de víctima, el equipo de mujeres que acompaña a estas mujeres desea reforzar el potencial de cada una de ellas en su proceso de superación de violencia, antes que en la estigmatización o la negatividad de experiencias injustamente sufridas, y apoyar la realización de las actividades cotidianas que la mujer elija de forma personalizada, independiente y autónoma.

3.4. Aporte al contexto en innovación social: estratificación para la optimización del servicio

Aprovechando el conocimiento adquirido, la generación de herramientas propias y la trayectoria llevada a cabo en el perfilado de usuarias y usuarios en Ataubizu, se contempla también la estratificación de las nueve mujeres de la pensión social desde una baja o nula intensidad de apoyo hasta una mayor intensidad en el acompañamiento si fuere requerido. De esta manera, y como se ha comentado, se quiere reforzar su empoderamiento, la sororidad entre las mujeres convivientes y de cara a su entorno, el enfoque comunitario y su capacidad de resiliencia, siempre que así sea delimitado por sus profesionales de referencia y de acuerdo con sus servicios de día.

Se puede, por tanto, definir Aukera Berria, hasta este punto de la reflexión, como un espacio alojativo, de atención flexible, de proximidad, seguro, reductor de riesgos y daños, que permite el apoyo a estas nueve mujeres, dando solución a cuestiones estructurales y personales que las llevan a no disponer de un espacio alojativo seguro, cómodo, confortable y ayudándolas a superar situaciones derivadas de haber sobrevivido a la violencia machista, en la forma en que ellas mismas decidan.

3.5. Convergencia de inquietudes

La propuesta de T4 contempla aspectos innovadores, subraya la necesidad de un empuje en clave feminista y sexológica¹¹ en los servicios públicos y tiene un trasfondo e inquietud políticos en su formulación. Además, concuerda y confluye con las inquietudes y necesidades del Departamento de Empleo, Cohesión Social e Igualdad de la Diputación Foral de Bizkaia por abordar situaciones de desvalimiento y violencia machista sufridas por mujeres de sus diferentes áreas de actuación, atendiendo las necesidades alojativas de una manera diferente, para llegar así a resultados distintos.

¹¹ La pensión social Aukera Berria garantiza el libre desarrollo de la identidad sexual y de género, la orientación sexual, la autonomía corporal y la autodeterminación de las mujeres que viven en ella.

Las dos inquietudes cristalizan en la pensión social Aukera Berria, que parte de la idea de que la violencia machista surge como causa y, a la vez, es efecto de la vulnerabilidad residencial que sufren las mujeres a las que se les ofrecerá este servicio. El proyecto intenta brindar una respuesta concreta, sin necesidad de órdenes de alejamiento, denuncias, ingresos previos ni otros requerimientos, a las siguientes necesidades:

- la tranquilidad, seguridad física y emocional;
- la falta de requerimiento de orden de alejamiento, denuncia, ingresos previos ni otros requerimientos para poder acceder o mantener el alojamiento;
- la generación de oportunidades para conectar con otras mujeres con experiencias similares;
- la construcción de un itinerario propio y personal, sin necesidad de contraste con la elaboración de un plan de atención personalizado, ni de un plan individual de intervención;
- la creación de un espacio para ser escuchadas y comprendidas, si así lo solicitan, por personal de atención formado en materia de violencia machista;
- el abordaje alojativo e incondicional de carácter congregado, que permita abordar las experiencias de violencia machista y sexual y el papel que estas han desempeñado en sus trayectorias personales en otros espacios especializados;
- la reducción del sentimiento de aislamiento;
- y el avance en el diseño y desarrollo de proyectos y servicios que reduzcan la perspectiva intervencionista para, paliando o evitando una institucionalización y residencialización mayores, aportar una solución congregada, diversa y lo más inmediata posible.

4. Marco formal en el que se encuadra

Planteadas esas inquietudes y con el fin de comprender mejor los objetivos propios del servicio, que se delimitan más adelante, puede decirse que Aukera Berria queda enmarcada —por citar algunos y de manera formal— en los siguientes planes, estrategias, herramientas o leyes.

- *II Estrategia Vasca contra la Exclusión Residencial Grave (2024-2027)*

La nueva estrategia contra la exclusión residencial grave elaborada por el Gobierno Vasco incorpora un enfoque multidimensional, incidiendo de forma combinada en las dificultades de acceso a la vivienda, la pobreza, la falta de empleo, la salud o los apoyos para la integración social, entre otras. Cuenta también esta estrategia vinculante con un enfoque de género e interseccional, que toma en consideración el género, la edad o el origen como factores de desigualdad y exclusión. Esta renovación de la estrategia adopta un enfoque de derechos (a la vivienda, el empleo, los ingresos, la salud, la educación y a los servicios sociales), reforzando el enfoque comunitario, preventivo, de

participación, proximidad y personalización de la atención, buscando adecuar la respuesta del conjunto del sistema público a un colectivo que afronta circunstancias extremas.

- *Bizkaia Gara*

Esta iniciativa, impulsada por la Diputación Foral de Bizkaia, EDE Fundazioa y la Fundación BBK, aporta un lugar para la acción ciudadana, el voluntariado y el trabajo comunitario al servicio de personas, instituciones y organizaciones del territorio. Una vez terminado el proyecto piloto, Aukera Berria podría acoger voluntariado de Bizkaia Gara, generando red, y construyendo así ciudadanía solidaria, activa, crítica y transformadora.

- *Estrategia Vasca con las Personas Mayores (2021-2024)*

Algunos de nuestros objetivos y población diana sintonizan de lleno con los de la Estrategia Vasca con las Personas Mayores (2021-2024), dado que algunas de las posibles mujeres derivadas a nuestro servicio pueden tener edad avanzada. El abordaje de aspectos como la soledad o el edadismo, la necesidad de intervención y acompañamiento de los entornos desde la amigabilidad, la promoción de la autonomía y la prevención, el envejecimiento saludable, la solidaridad intergeneracional, el aprendizaje a lo largo de la vida, los cuidados de larga duración o la vivienda pueden ser aspectos que se trabajen en Aukera Berria y que, a su vez, puedan ayudar a implementar acciones concretas de otros entornos que estén acompañando a las mujeres.

- *Coordinación entre sistemas*

Aukera Berria hace de bisagra entre la atención primaria y la secundaria y entre diversos sistemas de cuidados que aportan intervención integral y holística a las mujeres en situación de desvalimiento.

- *Plan Estratégico de Servicios Sociales de la CAPV (2023-2026)*

La pensión social entronca con varias actividades del Plan Estratégico de Servicios Sociales de la CAPV:

- En el eje I, el acompañamiento a la vida independiente (proyecto tractor II), el desarrollo del modelo de atención en el domicilio por parte de la comunidad (proyecto tractor III) y el impulso a iniciativas innovadoras en cuidados de larga duración (actividad complementaria IV).
- En el eje II, la desconcentración y articulación de la red de exclusión (proyecto tractor V) y el abordaje de las soledades no deseadas y aislamiento social (proyecto tractor VI), situaciones estas que sufren las mujeres que se incorporan a Aukera Berria, más allá de que hayan pasado una valoración de su situación de exclusión.

- En el eje III, la gobernanza colaborativa (proyecto tractor XII), punto este que conforma una de las bases principales del origen del servicio.

- *Estrategia Vasca del Voluntariado*

La pensión social admite la creación y consolidación de una red de apoyo voluntaria, tal y como se ha descrito al hablar del marco de la estrategia Bizkaia Gara y en la línea que T4 Elkartea sigue desde su fundación.

- *Estrategia 2030 para la Igualdad de Mujeres y Hombres en la CAE*

La estrategia plantea como reto a alcanzar en el año 2030 once metas vinculadas con un mayor nivel de igualdad de mujeres y hombres en Euskadi, con siete de las cuales (1, 3, 4, 7, 9, 10 y 11) está relacionado de manera directa o indirecta este proyecto.

- *Estrategia de Atención Sociosanitaria de Euskadi (2021-2024)*

Aukera Berria queda directamente relacionada con áreas de actuación importantes e innovadoras que tienen que ver no solo con la atención sociosanitaria sino también con la prevención, la inclusión y la actuación intersistemas (líneas 8, 9, 10, 11, 15).

- *Plan de Transición de Cuidados de Larga Duración de Bizkaia*

Queda patente que la pensión social pretende impulsar la transformación de los cuidados de larga duración hacia un modelo más personalizado que avance en atención a la diversidad y evolución de las necesidades, expectativas y preferencias de, en este caso, mujeres que necesitan de apoyo habitacional para desarrollar su proyecto de vida.

- *Ley de Servicios Sociales (2008)*

Si bien el recurso no está incluido en la cartera de servicios sociales del Decreto 185/2015, es cierto que contempla aspectos importantes y necesarios para el viable desarrollo de itinerarios personalizados de intervención, al garantizar un espacio alojativo seguro desde el que poder implementar una red de apoyos. Ciertamente es también que esta solución alojativa, a nuestro juicio, debería ser financiada, si no brindada, por el departamento que ostentara la competencia de Vivienda, teniendo en cuenta la realidad de las mujeres atendidas, de manera que se liberara de la obligación de contemplar situaciones de desventaja habitacional al departamento competente en los aspectos más relacionales y comunitarios. Una revisión del decreto de cartera que contemplara un servicio de estas características, más allá de su financiación, sería, a juicio de T4 Elkartea, una mejora sustancial en cuanto a los espacios ofrecidos en exclusiva a mujeres en situación de vulnerabilidad.

- *VIII Plan de Adicciones de Euskadi (2023-2027)*
Este programa piloto entronca con los objetivos B, C y E. del último Plan de Adicciones de Euskadi.
- Podrían añadirse otros marcos del ámbito municipal, nacional o europeo en los que Aukera Berria queda enmarcado, si bien parece suficiente esta relación, por ser los citados los más cercanos y próximos a su alcance final.

5. Una docena de apuntes sobre su base teórica y carácter innovador

- *Perspectiva no intervencionista: continuidad de cuidados de bajo nivel enmarcados en la comunidad*
Tal y como viene observándose, la caracterización de la intervención en continuidad de cuidados que se lleva a cabo está centrada en cada mujer y es pragmática, competencial, enfocada hacia la calidad de vida, cohesionadora, reductora de riesgos y daños, humanista y relacional. Queda radicada en su totalidad en una solución alojativa inserta en la comunidad, que desea favorecer la capacidad de resiliencia e impulso del proceso de empoderamiento que también viene de la propia comunidad y de procesos impulsados por otros servicios de día.
- *Reparación transformadora y anónima*
Contando con un tipo de apoyos diferente, se pretende ofertar una intervención coordinada, colaborativa y participativa con el entorno, comunitaria, indagativa, respetuosa y generadora de nuevas posibilidades a través del vínculo que puede ser, en este caso, prolongado en el tiempo y en completa y continua coordinación con las profesionales de referencia de atención secundaria (y de primaria, si procede) y el entorno de recursos comunitario. La solución presentada pretende generar en las mujeres alojadas en el servicio un espacio para la mayor autonomía posible, que mejore aspectos de su calidad de vida como el bienestar material y físico, el desarrollo personal y de derechos, la autodeterminación, la autorrealización y la activación para la inclusión, desde una solución de calidad y congregada, relacional y siempre con la mirada puesta en su derecho a una reparación respetuosa y, a la vez, transformadora.
Es mínimo el interés que la entidad tiene en recabar datos sobre el proceso seguido por cada una de las mujeres alojadas en él. Se preserva la confidencialidad, no se requieren datos del proceso ni de la historia de la mujer alojada, y no se llega al servicio tras la firma de ningún plan de atención personalizado.
- *Modelo propio de T4 Elkartea: el valor del autoapoyo y las soluciones congregadas*

El Modelo SOFT propio de la Asociación T4 Elkartea se basa en los conceptos de sistema, observación, escucha y transformación mutua, y genera un acercamiento que contempla aspectos protectores, apreciativos, salutogénicos, emocionales y afectivos como propulsores de resultados efectivos y de calidad, en consonancia con la *Propuesta para un nuevo modelo de atención social a las supervivientes de violencia machista en Bizkaia*, promovido por el Departamento de Empleo, Cohesión Social e Igualdad de la Diputación Foral de Bizkaia.

- *Prevención y transformación*
Las acciones que puedan darse para el mantenimiento de la pensión y la buena convivencia en ella están orientadas a la prevención y la asistencia ante/de situaciones generadoras de inseguridad, soledad, desprotección o aislamiento social. El programa renueva, varía, hace evolucionar el sistema y entramado de relaciones y de provisión de servicios a un grupo concreto de mujeres y estas a otro segmento concreto de la población, poniendo en comunicación a diferentes áreas del citado Departamento foral y a entidades que tradicionalmente no tienen trayectoria de trabajo en común.
- *Impacto directo e indirecto*
La creación de este recurso en diferentes ámbitos y capas, además de en respuesta diversa a la propia mujer atendida, busca un efecto. El programa impacta en comunidades de vecinos/as a las que pueden salir las mujeres alojadas en la pensión, en la forma de trabajar de los equipos de trabajo social, en la mirada municipal y supramunicipal hacia la soledad y la cohesión y en la transversalidad que caracteriza la oferta de prestaciones que se ofrecen, lideradas por los servicios de día pertenecientes a la Dirección de Inclusión, cuya finalidad auténtica queda manifiesta en este ejemplo de colaborativo, precisamente. Por eso, T4 Elkartea está convencida de la capilaridad de este servicio y de que su acción puede ser transformadora de la sociedad, la Administración y el tercer sector social.
- *Capilaridad*
Fruto de la permeabilidad y capilaridad que le caracteriza, el proyecto presentado pretende penetrar en diferentes segmentos de la población, independientemente de su ubicación, estatus socioeconómico, género, etnia u otras características, tal y como se ha comentado. Es accesible y efectivo, y las usuarias pueden llegar a la pensión social desde diferentes vías de acceso, para recibir las prestaciones que se ofrecen de forma totalmente individualizada. Desde la pensión social y desde la fortaleza que genera un espacio seguro, pueden igualmente acceder a lugares quizá improbables para ellas.

- *Escalabilidad*

En principio, Aukera Berría parece que puede crecer y expandirse de manera eficiente y sostenible, de modo que puede llegar a más mujeres comunidades o áreas geográficas sin comprometer su efectividad o calidad. Puede fácilmente —es lo que se desea comprobar con el proyecto piloto— aumentar su alcance e impacto sin aumentar proporcionalmente sus costes o recursos, toda vez que divide y estratifica a sus usuarias según intensidad de apoyo y que esos apoyos se desplazan al espacio donde han de ser ofrecidos. Además de ello, la cantidad que abonan las mujeres que habitan la pensión por utilizar el recurso es una contribución económica justa y directamente proporcional al coste que su plaza genera, sin dar beneficios a la entidad¹².

Se trata de un proyecto diseñado para que sea lo más flexible posible y use eficientemente los recursos, de modo que la tecnología, los recursos y la coordinación a través de sistemas informáticos faciliten su labor. Iniciándose como un encuentro y convergencia de inquietudes entre la Administración y una entidad del tercer sector, el propio diseño del proyecto facilita la creación de alianzas estratégicas y sinergias que garantizan la proximidad entre sistemas, equipos y administraciones, lo cual promueve su carácter escalable.

- *Interseccionalidad, estratificación y carácter no invasivo*

Todas las actividades, propuestas, o prestaciones que oferta esta pensión social se llevan a cabo de forma individualizada y pueden contemplar la coordinación con otros servicios, lo cual refuerza el carácter interseccional de la intervención. Se desea contribuir a atender más y mejor a quien más dañada esté y hacerlo desde el lugar en el que en cada momento le corresponde. Poniendo el foco en la categoría de superviviente más que en la de víctima, el equipo que acompaña a estas mujeres desea reforzar el potencial de cada mujer atendida en su proceso de superación de violencia, evitando la estigmatización y la negatividad de experiencias injustamente sufridas, respetando y sin orientar la realización de las actividades cotidianas que la mujer elija de forma personal, independiente y autónoma.

Se contempla la estratificación de las nueve mujeres, desde una baja o nula intensidad de apoyo hasta una mayor intensidad en el acompañamiento, para que, si fuere requerido por alguno de los servicios de día que cada una de ellas tiene asignado, puedan potenciarse

aspectos que refuercen su empoderamiento, como la sororidad entre las mujeres conviviente, el enfoque comunitario o la capacidad de resiliencia, siempre sin carácter invasivo. Es, por tanto, un espacio alojativo, de atención flexible, de proximidad, seguro, reductor de riesgos y daños, intergeneracional, respetuoso, que permite el apoyo, dando solución a cuestiones estructurales —más que personales— que llevan a las mujeres a no disponer de un espacio alojativo seguro, cómodo, confortable y ayudándolas a superar las dificultades derivadas de ser supervivientes de violencia machista.

- *Disociación del alojamiento de la intervención en ámbito residencial*

Es interés de este proyecto piloto, como puede apreciarse, seguir avanzando en aspectos importantes relacionados con la disociación del alojamiento de la atención residencial, poniendo el foco en el derecho universal de cualquier mujer, en este caso, a tener una vivienda digna y adecuada, a la construcción de un espacio de privacidad e intimidad y, en su caso, convivencia, en el que poder habitar de forma autónoma acorde a las preferencias de cada una de ellas (ubicación, convivencia,). Está, por tanto, dirigido a mujeres sin altas limitaciones o serias dificultades en sus competencias de cuidado y autogobierno. Se trata de proporcionar una prestación alojativa, garantizándose que pueda reforzarse la intervención exclusivamente cuando se produzcan tensiones entre los objetivos de la autonomía personal, el ejercicio de los derechos y el empoderamiento de las mujeres que vivan en la pensión.

- *Tiempo de permanencia y continuidad del cuidado*

A la hora de calibrar el tiempo de estancia, se prevé que cada servicio de día, con su profesional de referencia, valore el proceso de empoderamiento de cada mujer atendida, evitando su dependencia para con el servicio y relanzando sus procesos de vida autónoma, sin necesidad de contraste con el equipo de mujeres trabajadoras de la pensión. La carga profesional de intervención más intensiva —especialmente el acompañamiento social y las intervenciones socioeducativas y psicosociales— no estará, por tanto, en la pensión, sino en los servicios de día y de intervención social comunitarios, y serán ellos quienes se coordinen con las profesionales de referencia.

Sin perjuicio de que pueda recibir cuidados de bajo nivel por parte del equipo de la pensión, la mujer alojada puede contar con el cuidado por parte de equipos de acompañamiento a la vida independiente de otros servicios de atención diurna, municipales en su caso, de actividades en servicios de día, o de otra tipología de centros y programas que sus profesionales de referencia en el Departamento de Empleo, Cohesión Social e Igualdad consideren oportunos.

¹² Cada mujer solicita, en el momento de su ingreso, el tipo de régimen de alojamiento que desea (solo alojamiento, alojamiento y desayuno, media pensión o pensión completa). A ello, se añaden otras prestaciones propias en la pensión, como la limpieza, el servicio de lavandería externa, la lavadora y secadora propias, la consignación de dinero y objetos de valor, el apoyo ligero en la adherencia al tratamiento y el *counselling* en momentos de crisis.

- *Atención a la diversidad*
Sexo, género, etnia, orientación sexual, procedencia, inclusión en algún colectivo estigmatizado, religión, estética, edad, diversidad funcional... estas son las dimensiones sobre las que se trabajó en las reuniones previas a la confección del programa piloto junto a la Administración. Se manifestó también la preocupación por atender a mujeres de más edad, migrantes, procedentes de lugares en los que su vulnerabilidad se cronifica, a mujeres más castigadas por sus creencias, religión o procedencia.
- *Intergeneracionalidad*
Para T4 Elkartea, la pensión social es, en su definición pura y auténtica, un espacio intergeneracional, un ámbito de relación en el que, de manera intencionada, personas de distintas generaciones (niños/as, jóvenes, población adulta, mujeres y hombres mayores) comparten lugares, encuentros, servicios y programas y que interaccionan periódicamente en ellos, tanto a través de actividades planificadas y estructuradas como de encuentros informales y espontáneos. El objetivo fundamental de un espacio intergeneracional sería, por tanto, hacer posible que distintas generaciones se encontraran en este "lugar" de residencia, tratando de eliminar las barreras espaciales, conceptuales y actitudinales que, en muchos casos, separan a las distintas generaciones a la hora de vivir su doloroso día a día, y que son generadoras de soledad o bien "privadoras" de relación de ayuda.
T4 Elkartea cree que esta pensión social puede ayudar a que ambas partes participen de la organización de dicho espacio de manera conjunta y que se "influyan" y modifiquen de manera bidireccional dado que, por la propia definición del servicio, acudirán derivadas por diferentes secciones de la Dirección de Inclusión del Departamento de Empleo, Cohesión Social e Igualdad de la Diputación Foral de Bizkaia.
Es difícil poder imaginar a corto plazo que un recurso de estas características pueda tener como principio rector y absoluto la intergeneracionalidad, entendiendo esta como la capacidad auténtica de influencia simultánea en el cambio para ambas partes del programa (mayores-adultos o adultos-jóvenes), si bien queda claro por la visión de la asociación que se desea trabajar a medio plazo en la creación de espacios de encuentro y participación que puedan ayudar a organizar y evaluar de manera conjunta algunos aspectos del servicio y generar espacios de encuentro, apoyo y colaborativos.
- Contribuir a que la sociedad ponga el foco en situaciones de desvalimiento e incapacidad para desenvolverse como resultado de la violencia machista de las mujeres alojadas en la pensión.
- Consolidar en el servicio la mirada del feminismo, con enfoque de género y sexológico para la adecuada atención de las violencias machistas.
- Mantener y fomentar, desde la seguridad de un espacio habitable, la autonomía personal de las mujeres que forman parte del proyecto y apoyar procesos de transición a la vida más autónoma y estructuralmente justa desde la oferta de un espacio protegido y seguro.
- Potenciar el empoderamiento que surge desde la tranquilidad, la comunidad, el desarrollo personal, las capacidades y habilidades propias para la convivencia, el hecho de compartir y atesorar experiencias vitales positivas, ofreciendo un apoyo alojativo de calidad y enriqueciéndolo con prestaciones complementarias solo si así procede.
- Ofrecer oportunidades para la integración, la inclusión en el entorno comunitario y el uso de los servicios comunitarios, impulsando la participación en actividades culturales, sociales y recreativas de su entorno, desde la tranquilidad de tener una solución alojativa a su alcance.
- Colaborar en la promoción del mantenimiento y refuerzo de redes positivas que mejoren su calidad de vida y fomenten la sororidad entre mujeres, reconociendo e impulsando el derecho a una reparación transformadora.
- Prevenir un mayor deterioro en el contexto personal, así como situaciones de crisis, desde una solución alojativa con posibilidad de apoyo especializado complementario y continuidad de cuidados.
- Intermediar con el Departamento de Empleo, Cohesión Social e Igualdad en situaciones familiares complejas y violentas sufridas por las mujeres atendidas (detección, coordinación, oferta de servicios, acompañamiento en elecciones futuras).
- Evitar el ingreso en un servicio de alojamiento congregado de mayor intensidad de apoyo y carácter residencial.
- Facilitar procesos de transinstitucionalización, mediante la gestión de este espacio alojativo alternativo.
- Reducir los índices de vulnerabilidad y desvalimiento que generan espacios alojativos privados que no reúnen condiciones adecuadas.

6. Objetivos

Los objetivos específicos de la pensión Aukera Berria, más allá de su objetivo general de prestar un alojamiento seguro, tranquilo y sin intervención social a las mujeres que habitan en él, se concretan en:

7. Algunos apuntes sobre la evaluación de este programa piloto

A la hora de evaluar este programa piloto, T4 Elkartea tiene especialmente en cuenta algunos criterios concretos que garantizan su evaluación correcta

con relación a su idoneidad, pertinencia, eficacia, eficiencia y a su propia evaluabilidad.

Garantía de idoneidad

- Definición de un horizonte de objetivos claros, bien definidos y específicos, acordados con la administración pública.
- Generación de un diseño metodológico apropiado: la evaluación incluye métodos cualitativos, cuantitativos y mixtos, consensuados de antemano.
- Fiabilidad y validez del sistema de recogida de datos (claro y rotundo a la hora de elaborar resultados).
- Valor de la relevancia cultural y contextual: el proyecto tiene en cuenta las características culturales, sociales y contextuales de la población atendida, adapta sus escritos e informaciones a las mujeres que lo habitan.
- Clarificación de recursos disponibles y garantizados: T4 Elkartea dedica tiempo, personal, presupuesto y acceso a datos de las personas que trabajan en la pensión social. Es factible evaluar el proyecto y está sistematizada la forma de hacerlo siguiendo los mismos criterios que en la asociación en su conjunto.
- Utilidad de los resultados que se intuyen: se desea que las conclusiones de la evaluación sean útiles y relevantes para la sociedad en su conjunto, y no solo para el ejercicio de la propia actividad.

Pertinencia de la iniciativa

- Garantía de objetivos relevantes: se complementa el trabajo llevado a cabo en áreas de interés común y sobre las preocupaciones principales que afectan tanto a profesionales de referencia, como a centros de día y otros espacios que acompañan a las mujeres que residen en la pensión social.
- Selección de indicadores apropiados: los indicadores utilizados en la evaluación son pertinentes y significativos, preguntan también por las sensaciones de efectividad y calidad del proyecto, así como por la percepción de calidad de vida de las mujeres, e incluye las perspectivas de las usuarias, de las trabajadoras sociales, de los servicios próximos y del entorno de valor.
- Adaptación de las encuestas de evaluación, cuando así es requerido, para no perder información y proteger los derechos lingüísticos.

Eficacia del servicio público

- La pensión social evalúa si el propio servicio social está alcanzando los objetivos establecidos en cuanto a servicio público que es: mejorar la calidad de vida, aumentar el acceso a recursos y servicios, reducir la incidencia de la soledad y el aislamiento percibidos.
- Impacto en la comunidad: se analiza cómo el servicio social está contribuyendo al bienestar de la comunidad en general, esto es, la reducción de

la pobreza de las mujeres que viven en el recurso, el fortalecimiento de la cohesión social o la mejora de la salud pública.

- Sostenibilidad: se examina rigurosamente si el servicio es sostenible a largo plazo.
- Calidad del servicio: T4 Elkartea evalúa la calidad y la efectividad de los servicios prestados, incluyendo en sus evaluaciones periódicas aspectos como la accesibilidad, la adecuación, la satisfacción, la seguridad, la intimidad, la privacidad, la gestión de los servicios de la pensión como alimentación, consigna, lavandería, limpieza.
- Evaluación comparativa: con otras intervenciones similares que hayan podido tener o vivir en el pasado o con su situación anterior inmediata.

Eficiencia en la utilización de recursos

- Medición del uso eficiente de recursos: se mide si el servicio social está utilizando eficazmente sus recursos, como el personal, el tiempo, el presupuesto o los materiales con los que se había previsto equipar el lugar y si estos son del agrado de las mujeres que viven en el recurso. Esta evaluación que se lleva a cabo hace junto a las propias usuarias del servicio (cuántas entradas se programan, cuántas se reprograman, en qué se invierte el tiempo de las entrevistas y encuentros, cuánto tiempo y cómo habitan las mujeres la pensión, en qué es útil el personal de asistencia, cuánto están en los espacios privados y comunes).
- Reducción de costes: se optimizan al máximo las intervenciones, cuidando la puntualidad, cambiando y flexibilizando horarios, adaptando la prestación a la necesidad real de la usuaria y teniendo en cuenta los parámetros de estratificación de los que ya se ha hablado.
- Aumento de la productividad: se analiza si generamos cambio o no, si las prestaciones mejoran la calidad de vida, la percepción de bienestar, de mejora de calidad de vida, interpretando así lo que sería la productividad del proyecto piloto en términos humanos y de acompañamiento social.
- Mejora de procesos: se identifican y se implementan mejoras en los procesos operativos del servicio para aumentar la eficiencia y la efectividad en la provisión de prestaciones, reorganizando encuentros, acogidas o prestaciones complementarias, siempre en compañía de las mujeres que viven en la pensión.
- Análisis de costes y beneficios: se realiza un análisis exhaustivo de los costes, justificándose los gastos, y considerando igualmente los ingresos por manutención.
- *Benchmarking*: T4 Elkartea intenta mejorar comparando sus servicios con otros parecidos del sector, o bien del espacio privado.

Evaluabilidad

- Claridad de objetivos, tal y como se ha comentado en el principio de idoneidad: objetivos claros y acordados entre la Administración y T4 Elkartea,

con fecha de inicio y fin del proyecto piloto, garantizan su evaluación.

- Lógica del programa: después de un año de funcionamiento se conocerá cómo y por qué se espera que el programa funcione, así como algunos aspectos que puedan cambiarse o mejorarse para alcanzar la finalidad para la que está diseñado (calibrar intensidades de atención, tiempos, prestaciones dadas y solicitadas).
- Disponibilidad de datos: T4 Elkartea quiere tener el menor número posible de datos, historiales, informes y anotaciones sobre las mujeres residentes, garantizando, en la mayor medida posible, la intimidad de estas.
- Participación de partes interesadas: la propuesta incluye la participación activa de ambas partes en el diseño del proyecto piloto, en la revisión intermedia y en su evaluación final. El servicio es totalmente flexible y adaptable a las necesidades de las mujeres que van llegando a la pensión.
- Recursos y capacidades para la evaluación: es importante para T4 poder evaluar de forma sistemática si hemos tenido el tiempo, recursos económicos, datos o métodos necesarios para una buena lectura y elaboración de conclusiones, por lo que se establece con la Administración una revisión del proyecto piloto cada tres meses y se cuenta con el servicio de una empresa externa que apoya en la confección de herramientas de registro y evaluación.

8. Horizonte y primeros retos

Una organización camina, crece y se desarrolla en el marco delimitado de aquello que estudia y en lo que profundiza. La idea de generar un espacio alternativo a las pensiones y hostales tradicionales que existen en nuestro entorno surge precisamente del conocimiento de nuestra propia realidad: estamos y vivimos lejos de una igualdad real y efectiva en todos los órdenes de la vida y comprobamos que la discriminación hacia las mujeres continúa limitando oportunidades y dificultando nuestro desarrollo como sociedad, como sector, como entidad.

Comenzaba la descripción de esta experiencia afirmando que el feminismo es una propuesta igualitaria y emancipatoria que apela a todos los hombres y mujeres que forman T4 Elkartea y que el principio de transversalidad y la visibilización de las desigualdades, de la diversidad y de las mujeres que componen nuestra organización como sistema son fundamentales para la igualdad de trato, la igualdad de oportunidades y la búsqueda de la equidad. Esta entidad es consciente de que, en la realidad de los grupos y sistemas, no hay recetas mágicas, sino que existen procesos de diferentes tipos que no son sino un conjunto de aprendizajes que abren nuevas oportunidades. Se sueña, por tanto, un futuro en el que las políticas de igualdad y transversalidad de género impregnen el conjunto de la acción social en la sociedad y por tanto también en la organización interna de la asociación.

T4 Elkartea defiende un feminismo —como sabiduría colectiva, como discurso y como acción— que sea un instrumento sostenedor y transformador del cambio de valores en la sociedad y un motor generador de derechos y de libertades. Parámetros de interseccionalidad, por ejemplo, en el diseño de la pensión social, hacen emerger vectores de desigualdad en las mujeres a las que afecta la misión de T4 Elkartea, más allá de que sean trabajadoras, usuarias o residentes, y ha de tenerse en cuenta, además, que cualquier situación de crisis sitúa a las mujeres en una posición de mayor vulnerabilidad. Ser feminista en T4 Elkartea no es una opción. Es, tal y como afirma su III Plan de Igualdad, una de las herramientas para el cambio, la interpretación y la transformación de la sociedad, para el respeto de la igualdad entre mujeres y hombres y la erradicación tanto de resistencias propias como de las del entorno.

Perspectivas y visiones como las de la pensión social Aukera Berria pueden ayudar a erradicar los modelos, relaciones, roles y espacios discriminatorios que reproduce el patriarcado, abogando por un modelo de sociedad donde hombres y mujeres puedan ser iguales y libres. Eliminar cualquier tipo de violencia y prevenirla en este nuevo entorno seguro y exclusivo para nueve mujeres es la principal tarea de T4 Elkartea en este momento, porque la violencia machista mata, socava la convivencia y cercena la autonomía y libertad de las mujeres.

La expresión del compromiso de T4 Elkartea a este respecto tiene su máximo exponente en el citado III Plan de Igualdad, que incide en la necesidad de desarrollar instrumentos, crear indicadores, recoger información, formar, asesorar, acompañar, reflexionar y diseñar nuevos programas que tengan en cuenta, precisamente, que el desarrollo del conocimiento, la innovación y el trabajo en red han de ser implementados también con perspectiva de género y que la educación y la formación son claves en la erradicación de la desigualdad. Desde ahí, este proyecto piloto está comprometido con la formación personal y colectiva en materia de igualdad.

8.1. Algunas percepciones y desafíos que se intuyen en el principio de esta andadura

La apertura de la pensión social Aukera Berria y la entrada de las mujeres atendidas hasta el momento permite constatar, de un plumazo y a primera vista, las dificultades de muchas de ellas para acceder a recursos básicos de apoyo, la saturación de estos y la necesidad de plantear soluciones alojativas para aquellas necesidades que, en exclusiva, requieren de esa solución. Las mujeres en situación de desvalimiento que van llegando al servicio refieren sufrir invisibilidad o desconsideración de su carencia acuciante. Hablan de falta de representación, porque sus necesidades y experiencias no son reconocidas por la sociedad y consideran que no han sido abordadas adecuadamente.

Es fácilmente perceptible la falta de presencia e influencia en espacios de toma de decisiones y la necesidad de explicitar cada una de sus particularidades para no perpetuar el sentimiento de exclusión internalizado. Se considera, por tanto, que es esencial para este servicio, y para otros, seguir promoviendo la participación de las mujeres en exclusión en todos los ámbitos, desde el diseño de políticas hasta la generación e implementación de programas y servicios. En esta línea, es intención de T4 Elkartea seguir garantizando que se escuchen sus voces, se respeten sus experiencias y se tomen en cuenta sus necesidades específicas, porque urge desafiar los estereotipos y prejuicios que contribuyen a su invisibilidad y marginalización en la sociedad.

El hecho de que estas mujeres provengan de diferentes secciones de la Administración realza la pluralidad, interseccionalidad, la diversidad y la intergeneracionalidad del servicio.

Parece *a priori* necesario seguir trabajando en devolver la responsabilidad y potencia que puede llegar a tener un servicio de día (Seco, 2018) en el acompañamiento a estas mujeres, cuya situación de exclusión y vulnerabilidad dificulta la expresión de su necesidad, la búsqueda de ayuda y de apoyo.

Las mujeres que van habitando la pensión pertenecen a grupos minoritarios, estigmatizados o migrantes, y se enfrentan a barreras lingüísticas y culturales que dificultan la comunicación con las compañeras, así como el conocimiento y el ejercicio de sus derechos. Un espacio alojativo seguro, confidencial y tranquilo parece que favorece su sentimiento de cuidado (Panadero y Vázquez, 2022).

A menudo hablan de fragmentación y —a veces— descoordinación de servicios para mujeres sin hogar. Esto dificulta su acceso a la gama completa de servicios que necesitan, lo que puede resultar en una atención incompleta o inadecuada para sus necesidades específicas. Que el servicio día asuma un papel unificador puede ser una herramienta que favorezca los aspectos relacionales de la intervención. Hacerlo implicará desarrollar protocolos de colaboración claros y que garanticen la confidencialidad e intimidad.

Las mujeres que llegan a la pensión social dejan entrever también su situación de dependencia económica y la dificultad añadida que ello supone para escapar de situaciones de violencia y buscar

ayuda, la cual aumenta su situación de vulnerabilidad en espacio alojativo no protegido (Bizitegi, 2019).

La falta de reconocimiento de sus experiencias de violencia —debidas a los prejuicios y estereotipos arraigados en la sociedad—, la falta de acceso a la justicia para muchas de ellas y la atención por parte de servicios d día ajenos a T4 Elkarte a sus necesidades complejas —derivadas de problemas de salud mental, adherencia a tratamientos, gestión económica, adicciones, falta de estudios o de empleo— plantea el reto de no intervenir en esas necesidades y de centrarnos en exclusiva en la asistencia alojativa.

Urge también, en los próximos pasos de este nuevo recurso, incorporar la participación intersectorial y de la propia comunidad en el despliegue del servicio, para aumentar así su capacidad de prevención, de modo que estas mujeres puedan crear por sí mismas redes sociales que les aseguren la atención y protección que requieren (Maturana y Varela, 1980).

Igualmente, estamos comprobando que es importante incorporar enfoques culturalmente sensibles, y que tanto la intervención como la relación entre ellas tome en cuenta las diferencias culturales y sea respetuosa con las diversas identidades y experiencias de las mujeres que habitan la pensión (Peña Valderrama, 2023). Esto implicará reconocer y valorar la diversidad cultural, así como seguir adaptando este servicio y las estrategias de intervención y de relación entre todas las mujeres que cohabiten en la pensión.

Abordar estos retos requiere un enfoque integral que tenga en cuenta las dimensiones interconectadas de la exclusión social, la situación de las mujeres jóvenes víctimas de violencia machista, así como la colaboración entre diferentes sectores, incluidos la administración municipal, foral y autonómica, otras organizaciones de la sociedad civil, los proveedores de servicios a T4 Elkarte a y la comunidad en general (Santos Martí, 2013).

El principal reto de la entidad, en esta materia y con este proyecto piloto por delante, sigue siendo, por tanto, continuar profundizando en el estudio y abordaje de las desigualdades estructurales, promoviendo la igualdad de género en todos los niveles de la sociedad para prevenir y eliminar la violencia machista en todas sus formas, acompañando a quien más dañada esté.

Bibliografía referenciada

- AGUILAR, M. (2014): *Apuntes para un replanteamiento de los servicios sociales en España*, serie Documentos de Trabajo del VII Informe sobre Exclusión y Desarrollo Social en España, n.º 5.12, Madrid, Fundación Foessa.
- ARARTEKO (2006): *Respuesta a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave*, Vitoria-Gasteiz, Ararteko, <https://www.ararteko.eus/sites/default/files/2021-12/1_9_3.pdf>.
- (2016): *La situación de los servicios sociales municipales en la CAPV*, Vitoria-Gasteiz, Ararteko.
- AYUNTAMIENTO DE BARCELONA (2020): *Medida de gobierno para la prevención del sinhogarismo femenino y la introducción de la perspectiva de género en la atención a las personas sin hogar en Barcelona. 2020-2023*, Barcelona, Tenencia de Alcaldía de Derechos Sociales, Justicia Global, Feminismos y LGTBI, <https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxiusdocuments/2020_mesuragovern_sensellarisme_es.pdf>.
- BIZITEGI (2019): *Estudio sobre la realidad de las mujeres en situación de exclusión residencial*, Vitoria-Gasteiz, Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, <https://www.bizitegi.org/wp-content/uploads/2019/07/Mujeres-situacion-exclusion-residencial_cas.pdf>.
- BIZKAIA GARA (s.f.): *Bizkaia Gara*, <<https://www.bizkaigara.eus/>>.
- CONSEJO VASCO DEL VOLUNTARIADO (2021): *Estrategia Vasca del Voluntariado 2021-2024*, Vitoria-Gasteiz, Gobierno Vasco, <https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/estrategia_voluntariado_2021/es_def/adjuntos/Estrategiavascadelvoluntariado_es.pdf>.
- DEPARTAMENTO DE EMPLEO, INCLUSIÓN SOCIAL E IGUALDAD (2020): *Evaluación del programa "Habitat Bizkaia" 2018*, serie Cuadernos del Departamento de Empleo, Inclusión Social e Igualdad, n.º 6, s.l., Diputación Foral de Bizkaia.
- (2021): *Propuesta para un nuevo modelo de atención social a las supervivientes de violencia machista en Bizkaia*, serie Cuadernos del Departamento de Empleo, Inclusión Social e Igualdad, n.º 7, s.l., Diputación Foral de Bizkaia.
- DEPARTAMENTO DE IGUALDAD, JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES (s.f.): *Estrategia Vasca con las Personas Mayores (2021-2024)*, s.l., Gobierno Vasco, <https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_ss/es_publica/adjuntos/ESTRATEGIA_MAYORES_cas.pdf>.
- (s.f.): *Plan Estratégico de Servicios Sociales de la CAPV (2023-2026)*, s.l., Gobierno Vasco, <https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/planes_ss/es_planes/adjuntos/II-PESS-para-enviar-a-CG_CAS.pdf>.
- DEPARTAMENTO DE SALUD (2021): *Estrategia de Atención Sociosanitaria de Euskadi 2021-2024*, s.l., Gobierno Vasco, <https://www.euskadi.eus/contenidos/documentacion/doc_sosa_soziosanitario_estrat/es_def/adjuntos/estrategia_sociosanitaria_es_web.pdf>.
- (2023): *VIII Plan de Adicciones de Euskadi 2023-2027*, Vitoria-Gasteiz, Gobierno Vasco, <https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/viii_plan_adicciones/es_def/adjuntos/Euskadiko_Adikzioen_VIII_Plana_2023-2027-gaztelera.pdf>.
- DIRECCIÓN GENERAL DE DIVERSIDAD FAMILIAR Y SERVICIOS SOCIALES (2021): *Estrategia Nacional para la Igualdad, Inclusión y Participación del Pueblo Gitano 2021-2030*, Madrid, Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

- EMAKUNDE y DEPARTAMENTO DE IGUALDAD, JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES (s.f.): *Estrategia 2030 para la Igualdad de Mujeres y Hombres en la CAE*, s.l., Emakunde; Gobierno Vasco, <https://www.euskadi.eus/contenidos/plan_gubernamental/12_planest_xiileg/es_def/adjuntos/Estrategia_2030_lgualdad-4-.pdf>.
- EUSKADI (2008): "Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales", *Boletín Oficial del País Vasco*, n.º 246, 24-12-08, págs. 31.840-31.924, <<https://www.legegunea.euskadi.eus/eli/es-pv/l/2008/12/05/12/dof/spa/html/>>.
- (2015): "Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales", *Boletín Oficial del País Vasco*, n.º 206, 29-10-15, <<https://www.legegunea.euskadi.eus/eli/es-pv/d/2015/10/06/185/>>.
- FEANTSA y HOUSING FIRST EUROPE HUB (2022): *Housing first & women - Case studies from across Europe*, s. l., Federación Europea de Organizaciones Nacionales de Trabajo con Personas sin Hogar, <https://www.feantsa.org/public/user/Resources/resources/HousingFirstWomen_casestudies_final138894.pdf>.
- GALÁN SANANTONIO, A.; BOTIJA, M. y GALLEN, E. (2022): "Necesidades y propuestas en la intervención social con mujeres sin hogar", *Cuadernos de Trabajo Social*, vol. 35, n.º 2, págs.149-159.
- GIZARTE ZERBITZUAK (s.f.): *II Estrategia Vasca contra la Exclusión Residencial Grave (2024-2027)*, Gobierno Vasco, <https://www.euskadi.eus/contenidos/noticia/xiileg_planes_departamentales/es_def/Estrategia-exclusion-residencial.pdf>.
- MATURANA, H. y VARELA, F.J. (1980): *Autopoiesis y cognición*, Dordrecht, D. Reidel.
- PANADERO, S. y VÁZQUEZ, J.J. (2022): "Mujeres en situación sin hogar: características específicas, necesidades y trayectorias de exclusión e inclusión social", en RUBIO MARTÍN, M.J.; MUÑOZ LÓPEZ, M.; CABRERA CABRERA, P.J. y SÁNCHEZ MORALES, M.R. (coords.), *Perspectiva social y psicológica de la situación sin hogar. Vidas de calle y sueños rotos*, Madrid, Pirámide.
- PEÑA VALDERRAMA, S. (2023): "Actuaciones clave en la intervención con mujeres en situación de exclusión residencial y sinhogarismo", *Zerbitzuan*, n.º 81, págs. 29-46, <<https://doi.org/10.5569/1134-7147.81.03>>.
- SANTOS MARTÍ, J. (2013): *El cuarto pilar*, Madrid, Paraninfo; Consejo General del Trabajo Social.
- SECO, Ó. (2018): "Marco conceptual y caracterización del servicio de día para la inclusión social en Bizkaia", *Zerbitzuan*, n.º 67, págs. 67-78, <<https://doi.org/10.5569/1134-7147.67.05>>.
- ZALAKAIN, J. (2017): "Sistemas de bienestar y sociedad inclusiva: de la inclusión activa a la activación inclusiva", *Documentación Social*, n.º 186, págs. 173-189.

