



JUNTA COORDINADORA LOCAL PARA PERSONAS SIN HOGAR DE SAN FRANCISCO

RECOMENDACIONES DEL GRUPO DE TRABAJO DE REDISEÑO DE ENTRADA COORDINADA (CE) DE SAN FRANCISCO

Del Seymour:
copresidente

Mary Kate Johnson:
copresidente

Andrea Evans

James Loyce

Brenda Jewett

Kelley Cutler

Rev. Dra. Megan
Rohrer

Charles Minor,
personal

El siguiente documento resume las recomendaciones del Grupo de Trabajo de Rediseño de Entrada Coordinada (CERW). Este grupo de trabajo ad hoc forma parte de un proceso de tres fases del rediseño del Sistema de Entrada Coordinada (CE) de San Francisco, establecido por mandato federal, por parte del Departamento de Personas Sin Hogar y Vivienda de Apoyo (HSH) y la Junta Coordinadora Local para Personas sin Hogar (LHCB). Este grupo de trabajo es un nuevo esfuerzo de colaboración entre la LHCB, el HSH, los proveedores de servicios y las personas que han vivido la experiencia de quedarse sin hogar. El grupo de trabajo estaba formado por 21 miembros de diversas procedencias, que representan el sistema de respuesta para personas sin hogar con conocimientos y experiencia únicos. (Puede obtener más información sobre la composición del grupo de trabajo [aquí](#)).

Las personas seleccionadas para el grupo de trabajo debían asumir las siguientes responsabilidades:

- Formular recomendaciones sobre determinados componentes del diseño del programa destacados en el reciente Informe de evaluación de CE de 2022, los indicadores clave de rendimiento y los modelos de servicio para la Entrada Coordinada de San Francisco en el futuro.
- Participar en reuniones, revisar el material escrito y contribuir a su elaboración, así como ofrecer a tiempo correcciones y sugerencias sobre dicho material.
- Participar de forma constante en aproximadamente 2 horas semanales de reuniones de grupos de trabajo, así como revisar materiales, preparar reuniones y leer.
- Compartir actualizaciones y organizar debates para obtener comentarios sobre los temas en los que está trabajando el grupo de trabajo con otras planificaciones, puntos de acceso de CE y grupos de implementación de CE en el Sistema de Respuesta para Personas sin Hogar de San Francisco, con el apoyo del personal del HSH y el equipo de asistencia técnica.

Las recomendaciones que aquí se presentan son la culminación de este trabajo. Esbozan acciones para lograr los valores que el grupo de trabajo cree que deben guiar la CE y su visión de cómo es un Sistema de Entrada Coordinada ideal. El grupo de trabajo acordó finalizar y avanzar con estas recomendaciones el 25 de enero de 2023 para presentarlas a la LHCB y que la aprueben en marzo.

Tras la aprobación de estas recomendaciones por parte de la LHCB, el HSH trabajará en colaboración con el Comité de CE de la LHCB y los miembros designados del grupo de trabajo, las personas que han vivido la experiencia de quedarse sin hogar, los proveedores y otros socios de la ciudad y de la comunidad, para revisar las recomendaciones y desarrollar y ejecutar un plan de implementación y un calendario que pondrá en práctica las recomendaciones del grupo de trabajo.



RECOMENDACIONES DEL GRUPO DE TRABAJO DE REDISEÑO DE ENTRADA COORDINADA (CE) DE SAN FRANCISCO

Índice

SOBRE EL GRUPO DE TRABAJO DE REDISEÑO DE CE	3
LOS VALORES DE CE Y UN SISTEMA QUE FUNCIONE PARA TODOS.....	3
RECOMENDACIONES DEL GRUPO DE TRABAJO DE REDISEÑO DE CE	4
A. Recomendaciones sobre la administración de CE	4
B. Rediseño de la forma en que las personas se conectan a la CE	5
C. Rediseño de nuestra forma de comprender a las personas.....	7
D. Rediseño de nuestra forma de identificar y asignar recursos para satisfacer las necesidades de las personas	10



JUNTA COORDINADORA LOCAL PARA PERSONAS SIN HOGAR DE SAN FRANCISCO

SOBRE EL GRUPO DE TRABAJO DE REDISEÑO DE CE

A principios de 2022, el Departamento de Personas sin Hogar y Vivienda de Apoyo (HSH) comenzó la primera fase de mejora de la Entrada Coordinada (CE). Los objetivos principales son implementar procesos de CE más equitativos y aumentar el acceso a la vivienda y los servicios para las personas que se han visto marginadas históricamente y más afectadas de manera irregular por la falta de hogar en San Francisco. Durante la primera fase, el HSH llevó a cabo una evaluación por parte de terceros que recopiló opiniones y datos de la comunidad sobre el sistema actual. En julio, el HSH publicó las conclusiones del Informe de evaluación de la Entrada Coordinada de 2022.

En septiembre de 2022, la Junta Coordinadora Local para Personas sin Hogar (LHCB) y el HSH anunciaron la oportunidad de que un nuevo grupo de trabajo, voluntario y con múltiples partes interesadas, trabajara en colaboración para desarrollar recomendaciones a fin de rediseñar partes clave de CE. Este grupo de trabajo, denominado Grupo de Trabajo de Rediseño de CE, dio prioridad a la inclusión de personas que representan los grupos más afectados por la falta de hogar en San Francisco. Esto incluye a personas que son negras/afroamericanas, latinas, asiáticas, LGBTQ, transgénero y de género no conforme, y que interactúan o buscan acceso a CE. El Grupo de Trabajo de Rediseño de Entrada Coordinada se reunió semanalmente a partir de octubre de 2022 y finalizó sus recomendaciones en enero de 2023. Los materiales de las reuniones se publican aquí.

LOS VALORES DE CE Y UN SISTEMA QUE FUNCIONE PARA TODOS

Los valores del Grupo de Trabajo de Rediseño de CE

- Accesibilidad y equidad
 - Accesibilidad para las personas con discapacidades y las que no hablan inglés o lo hacen de forma limitada.
 - Antirracismo, igualdad de género y equidad para todas las poblaciones marginadas.
- Responsabilidad y transparencia
 - Supervisión por diversas partes interesadas.
 - Responsabilidad compartida.
- Colaboración auténtica
 - Actuar como una tribu.
 - Transparencia, honestidad, confianza y espacios seguros.
- Aprendizaje, evaluación y mejora continuos
 - Ser un sistema de aprendizaje y utilizar los datos para aprender.
 - Desarrollar una competencia continua y tener humildad.
- Compromisos personales
 - Autocapacitación y creencia en la propia capacidad de cambio.
 - Reflexión y empatía.

Un sistema que funciona para todos

- Colaboración dentro y fuera de San Francisco
 - Colaboración regional.
 - Referencias directas y transferencias de la atención.
 - Involucrar a diversos socios, incluidos financiadores y otros sistemas.



JUNTA COORDINADORA LOCAL PARA PERSONAS SIN HOGAR DE SAN FRANCISCO

- Comunicación
 - Garantizar que la comunidad comprenda la CE y cómo conectarse con los recursos.
 - Mejorar los métodos de comunicación con los clientes.
- Desarrollo de capacidades
 - Capacitación en evaluación.
 - Coherencia en la práctica en todo el sistema.
 - Aumentar el número de proveedores que han vivido la experiencia de quedarse sin hogar.
- Dar a la gente lo que necesita, cuando lo necesita
 - Abrir puntos de acceso.
 - Elección del cliente.
 - Disponer de recursos suficientes y de medios eficaces para poner a las personas en contacto con ellos.
 - Enfoque personalizado.
- Comprender la historia y las situaciones de las personas
 - Dar prioridad a los problemas de seguridad.
 - Se trata de un trabajo personal; es esencial generar confianza.
 - Comprender las preferencias de alojamiento de las personas para garantizar el acceso a los recursos y a la comunidad.

RECOMENDACIONES DEL GRUPO DE TRABAJO DE REDISEÑO DE CE

A. Recomendaciones sobre la administración de CE

1. Se debe establecer un nuevo comité de CE con responsabilidades claras para apoyar la implementación de las recomendaciones del rediseño de CE. El comité trabajará en colaboración con el HSH y la LHCB y contará con personal del HSH, pero estará dirigido por la comunidad.
 - Se deben desarrollar términos que incluya los términos y el período de expiración, quién nombra a las personas y qué áreas demográficas y geográficas de representación se necesitan para el comité.
 - Se debe incluir una representación diversa de personas con experiencia vivida (PWLE); proveedores de servicios de apoyo, vivienda y CE; personal del HSH; y otros socios clave.
 - Se debe garantizar la compensación de las PWLE.
 - Se debe considerar el papel del sistema ONE en la implementación, incluidos los requisitos de cumplimiento y la orientación del proveedor. (Es posible que se necesite la participación de personal de administración de datos en este comité y en otros espacios de planificación e implementación).
2. Se debe establecer un comité de experiencias vividas que pueda colaborar con este y otros esfuerzos.
3. Se debe definir claramente la autoridad de toma de decisiones de forma que nos permita trabajar en colaboración en la CE:
 - Autoridad del comité de CE: cambiar las preguntas de evaluación, cambiar los criterios de priorización y aprobar la carta de derechos del cliente.
 - Autoridad de la LHCB: aprobar las normas escritas de CE.
 - Autoridad del HSH: aprobar el plan de comunicación de CE.
4. Se debe crear un comité de seguimiento de la carta de derechos para atender las quejas.



JUNTA COORDINADORA LOCAL PARA PERSONAS SIN HOGAR DE SAN FRANCISCO

B. Rediseño de la forma en que las personas se conectan a la CE

Descripción del sistema ideal

- Acceso fácil e inmediato: acudir a las personas donde se encuentren, no hay puerta equivocada, con transporte, puntos de acceso en lugares clave (por ejemplo, programas y refugios) y horarios de atención ampliados, opciones a distancia con respuestas en vivo.
- Afirmación e inclusión: experiencia humanizada; perspectiva cultural específica con preferencias lingüísticas; inclusión de la comunidad transgénero y de género no conforme; personal similar a los clientes; adaptación y respeto a las personas con discapacidades (visibles e invisibles); seguridad.
- Información y comunicación claras: información coherente, clara y actualizada disponible en línea, por teléfono y en persona; honestidad y transparencia; expectativas claras en cada paso.
- Colaboraciones sólidas: puntos de acceso en los sistemas colaboradores; transferencias de la atención/referencias; datos compartidos; funciones de navegador; colaboración regional; inclusión del cliente como parte de su equipo de atención; capacitación sensible a los efectos del trauma y vías para que los clientes se conviertan en personal.
- Atención a las necesidades inmediatas: enfoque en la escucha de los hogares.

Socios clave para rediseñar la forma en que las personas se conectan a la CE: el HSH, las personas que han vivido la experiencia de quedarse sin hogar, los proveedores de servicios (como el personal de los puntos de acceso), los instructores externos, los embajadores/enlaces de la comunidad que apoyan las conexiones con la CE, los planificadores de la comunicación y el personal para apoyar la inclusión de las personas con experiencia de vivir sin hogar.

Recomendaciones para rediseñar la forma en que las personas se conectan a la CE

Área de acción prioritaria 1. Contratación, capacitación, cambio cultural y desarrollo de capacidades del personal de acceso de CE: se debe aumentar la inversión en el personal mediante el incremento de la remuneración, la capacitación, los recursos para el bienestar y otras ayudas. *[La capacitación del personal para el desarrollo de capacidades se priorizó en “Conectar con la CE” y “Comprender a las personas”. Este es un resumen combinado de las acciones prioritarias en ambas áreas].* Las medidas de acción incluyen:

1. Establecer requisitos de capacitación estandarizados, aprendizaje por observación, plan de estudios, asistencia técnica y oportunidades de desarrollo profesional para todos los proveedores de personal de CE, organizados y proporcionados por el HSH, a fin de incluir la orientación y la incorporación para el nuevo personal, las competencias básicas y las habilidades con el objetivo de que todo el personal comprenda el proceso y los recursos de CE y utilice enfoques sensibles a los efectos del trauma y coherentes para evaluar correctamente las necesidades de los clientes. La capacitación debe ser estandarizada y obligatoria, pero también debe responder a las necesidades emergentes e incluir temas como competencia cultural, entrevistas motivacionales, reducción de daños, etc.
2. Utilizar la supervisión, los planes de acción correctiva y la asistencia técnica para promover la responsabilidad en el cumplimiento de los requisitos contractuales y las expectativas de rendimiento.
3. Establecer prácticas de contratación que promuevan la inclusión de personal con características demográficas, identidades y experiencias similares a las de las personas afectadas por la falta de hogar; en concreto, exigir la representación de personal compuesto por afroamericanos, latinos, transexuales, personas con experiencia vivida, inmigrantes y personas que sean familiares o vivan en la comunidad en la que trabajan.



JUNTA COORDINADORA LOCAL PARA PERSONAS SIN HOGAR DE SAN FRANCISCO

4. Establecer un programa de capacitación entre pares para que las personas con experiencia vivida trabajen en los puntos de acceso, capacitar al personal de estos y garantizar que el personal represente a las personas atendidas.
5. Aumentar la dotación de personal, las estrategias de apoyo y los salarios, y establecer expectativas básicas para evitar el agotamiento y la fatiga por compasión. Garantizar salarios equitativos y dignos, beneficios de asistencia a los empleados y alojamiento para el personal, a fin de garantizar que no se encuentren en situación de falta de hogar.
6. Evaluar y establecer funciones y responsabilidades claras del personal con ámbitos de trabajo realistas.

Área de acción prioritaria 2. Puntos de acceso diversos: se debe establecer un personal diverso y opciones de puntos de acceso que promuevan la diversidad cultural y geográfica e incluyan a personas representativas de la población atendida, agencias de confianza y opciones remotas. Entre las medidas de acción, se incluyen:

1. Establecer un centro de llamadas centralizado con un ámbito de trabajo y unos mensajes claros que pueda responder las preguntas, completar la admisión inicial y conectar de forma directa e inmediata a las personas en riesgo quedarse sin hogar o que están sin hogar con los recursos disponibles del sistema de respuesta a la falta de hogar (prevención de desalojos, refugio, puntos de acceso, etc.) y remitirlas a otros recursos del sistema.
2. Establecer funciones y rutas claras para los grupos religiosos, hospitales y otros centros de salud (servicios médicos de relevo, atención médica urgente, etc.), cárceles y otras entidades que hayan establecido relaciones de confianza con personas sin hogar para que puedan conectar fácilmente a las personas con los puntos de acceso y el personal de CE.
3. Establecer expectativas de colaboración claras para que los puntos de acceso y los equipos de extensión realicen evaluaciones de CE en lugares distintos que no sean los puntos de acceso.
4. Establecer puntos de acceso adicionales y diversos en lugares donde las personas sin hogar se sientan seguras, con horarios más amplios:
 - a. Abrir un punto de acceso en Bayview/Hunters Point.
 - b. Diseñar puntos de acceso que también funcionen de forma más amplia como centros accesibles sin cita previa donde las personas puedan acceder a una amplia gama de recursos.
 - c. Proporcionar centros de servicios prenatales con acceso a CE.
 - d. Integrar el acceso de CE en los refugios.
 - e. Crear acceso de CE dedicado y recursos de planificación del alta para las personas encarceladas y los ciudadanos que se reintegran, así como para sus familias.

Área de acción prioritaria 3. Mensajes de CE: se debe establecer una visión, una misión, unos valores y unas explicaciones claras y unificados para que todo el mundo entienda qué es la CE y cómo utilizarla como punto de entrada a los recursos de vivienda. Se deben llevar a cabo todas las acciones en colaboración con las personas que han vivido la experiencia de quedarse sin hogar. *[Este es un resumen combinado de las acciones prioritarias en las tres áreas de CE].* Entre las medidas de acción, se incluyen:

1. Desarrollar la visión, la misión y la declaración de valores de CE en colaboración con socios clave.
2. Desarrollar un plan de comunicación continuo y la capacidad de mercadotecnia de CE en el HSH para distribuir ampliamente actualizaciones del sitio web, presentaciones, asambleas municipales, kits de herramientas de comunicación (que incluyan materiales de campañas públicas) y capacitaciones que expliquen qué es la CE, qué proporciona y qué no proporciona en un lenguaje sencillo y accesible para audiencias clave.



JUNTA COORDINADORA LOCAL PARA PERSONAS SIN HOGAR DE SAN FRANCISCO

3. Proporcionar explicaciones y expectativas claras a las personas sin hogar sobre el proceso de conexión con los recursos de CE, refugio y vivienda, que incluyan descripciones claras de los puntos de acceso de CE, lo que proporcionan y sus horarios de atención.
4. Elaborar una carta de derechos de los clientes basada en los valores que sustentan el nuevo diseño de CE y asegurarse de que está vinculada a una política de quejas para que las personas puedan denunciar cualquier irregularidad o violación de esos derechos.
5. Celebrar reuniones colectivas de CE con proveedores, socios comunitarios y el HSH para difundir la información.

Área de acción prioritaria 4. Experiencia de calidad: se debe crear puntos de conexión que sean acogedores, garanticen la privacidad y proporcionen una atención centrada en la persona e integral. Entre las medidas de acción, se incluyen:

1. Establecer políticas y procedimientos claros y estándar para todo el sistema y específicos de la organización para todas las operaciones y resultados de desempeño de los puntos de acceso financiados con fondos públicos, que promuevan la atención centrada en la persona, los principios de reducción de daños, etc.
2. Evaluar y mejorar los espacios para que resulten acogedores y aumenten la privacidad, incluyan el acceso a las necesidades básicas y proporcionen baños accesibles.
3. Garantizar que las personas sepan que pueden acudir a los puntos de acceso acompañadas de un defensor o de una persona de apoyo, y que se les recomienda que lo hagan.
4. Incorporar indicadores visuales que muestren que los puntos de acceso son acogedores para las personas LGBTQ+ (en función de las prácticas de capacitación y contratación adecuadas).

Áreas de acción adicionales

- Accesibilidad de CE: se debe garantizar que los centros de CE tengan una buena reputación, sean accesibles y puedan ayudar a todas las personas y poblaciones sin hogar o en riesgo de estarlo a acceder a los recursos disponibles.
- Ampliación del acceso: se debe ampliar el horario y la dotación de personal de los puntos de acceso para que las personas puedan recibir apoyo y obtener acceso inmediato a CE y respuestas en tiempo real, incluida la disponibilidad de servicios fuera del horario de atención y las 24 horas del día.
- Aumento de las ubicaciones: se debe aumentar el número de ubicaciones para incluir puntos en toda la ciudad que sean seguros, estén disponibles en todo momento e incluyan opciones móviles y ubicación conjunta con otros servicios.
- Evaluación y mejora: se debe utilizar un proceso programado de evaluación y mejora de la CE con medidas claras de rendimiento para proporcionar transparencia y tomar decisiones según datos.
- Responsabilidad: se debe utilizar un órgano de supervisión para garantizar la responsabilidad y reducir las políticas.

C. Rediseño de nuestra forma de comprender a las personas

Descripción del sistema ideal

- Conexiones personales: individualizadas, seguras y centradas en el trauma; confianza y desarrollo de relaciones; entrevista motivacional y escucha activa; uso de la modalidad de entrevista “historia de vida”.
- Enfoque coherente: orientado al cliente; administración y seguimiento de casos; coherente; explica el propósito, qué se preguntará, por qué y cómo se utilizará la información; confidencial; conversacional; con información cultural; con información sobre LGBTQ+; comunicación clara sobre los servicios de CE disponibles.



JUNTA COORDINADORA LOCAL PARA PERSONAS SIN HOGAR DE SAN FRANCISCO

- Recopilación eficaz de la información: no invasiva y basada en la pertinencia; evalúa las necesidades inmediatas, los próximos pasos, las preferencias y las barreras; flexible; tiene la capacidad de reevaluar/actualizar la información; utiliza otras fuentes de datos; aborda los problemas de seguridad.
- Dotación de personal: bien capacitado y con las destrezas adecuadas; representativo de la población atendida; empático y comprometido con la población y su éxito; con capacidad de personal suficiente.

Socios clave para rediseñar nuestra forma de comprender a las personas: el HSH, los puntos de acceso, los proveedores del sistema de salud, los proveedores de servicios a las víctimas, el personal del sistema ONE, los defensores colegas, los socios de otros sistemas, los socios de la línea de idiomas, un grupo representativo que trabaje en el plan de idiomas y la LHCB.

Recomendaciones para rediseñar nuestra forma de comprender a las personas

Área de acción prioritaria 1. Comprender mejor a las personas: se debe desarrollar una conversación sensible a los efectos del trauma y adaptada al cliente que recopile la vulnerabilidad médica, el historial de vivienda y otra información, y priorice lo que las personas dicen que necesitan. Se deben utilizar los datos de forma intersectorial de manera sensible y protectora desde el punto de vista cultural, de modo que las personas puedan optar por participar o no, se garantice la protección contra el uso indebido y las represalias, y se mejore el intercambio de datos entre proveedores para aumentar las transferencias de la atención. Entre las medidas de acción, se incluyen:

1. Garantizar que las personas que han vivido la experiencia de quedarse sin hogar y otras experiencias relevantes (por ejemplo, implicación en la justicia penal, inmigrantes, etc.) formen parte integral del desarrollo, la implementación y la evaluación de los cambios en la evaluación.
2. Desarrollar un plan de comunicación continuo con la comunidad.
3. Ampliar la capacidad y la capacitación del personal para realizar evaluaciones, informes y seguimientos.
4. Crear un pequeño grupo de trabajo para investigar y desarrollar una propuesta de cambios específicos en la evaluación. El grupo de trabajo se centraría en lo siguiente:
 - a. La creación de una evaluación inicial universal que incluya preguntas que responderían todos los hogares, incluida la pregunta al hogar sobre cuáles son sus necesidades, el tipo de hogar y el tiempo que llevan viviendo en San Francisco, para priorizar a los residentes de San Francisco. El proceso de evaluación general también deberá incluir preguntas condicionales que conduzcan a preguntas específicas relacionadas con el tipo de hogar y otras áreas temáticas relacionadas con la vivienda, en función de cómo se responda a las preguntas de la evaluación inicial.
 - b. El desarrollo de un centro de atención telefónica y quioscos de autoayuda donde los hogares puedan comenzar la evaluación inicial. Los quioscos pueden instalarse en diversos lugares públicos, como bibliotecas.
 - c. La reevaluación de qué preguntas de las evaluaciones existentes son necesarias (por ejemplo, vinculadas a la financiación) para las distintas poblaciones y cuáles pueden eliminarse.
 - d. El desarrollo de un guion/puntos de conversación que todos los asesores utilicen al comienzo de la evaluación para comunicar la naturaleza de la conversación, ciertos temas/información que se discutirá y por qué, y los aspectos más destacados de la carta de derechos del cliente, como las opciones de las personas, los recursos adicionales y las alternativas disponibles.



JUNTA COORDINADORA LOCAL PARA PERSONAS SIN HOGAR DE SAN FRANCISCO

- e. La reevaluación del plazo de caducidad de la evaluación y las políticas de reevaluación de los hogares.
 - f. La colaboración con los socios del sistema de salud para apoyar el desarrollo de preguntas que recopilen con mayor precisión la vulnerabilidad médica.
5. Permitir que los hogares evaluados opten por participar o no en la preselección, lo que proporcionará únicamente información pertinente de diversos sistemas interrelacionados (por ejemplo, proveedores de servicios a las víctimas, sistema de salud, etc.). La información intersectorial debe integrarse en el sistema ONE y puede ser tan sencilla como una casilla de verificación para indicar, por ejemplo, si una persona tiene un diagnóstico de salud mental, si ha recibido servicios de un sistema concreto y cuál es su gravedad médica.
- a. A los hogares a los que les preocupe compartir o discutir información delicada desde el punto de vista médico (por ejemplo, el estado serológico respecto al VIH/SIDA) se les puede ofrecer un defensor que sea un profesional médico, un especialista en inmigración o un apoyo para poblaciones vulnerables. El punto de acceso puede proporcionar este defensor, o los hogares tienen la opción de traer a su propio defensor, que puede unirse a la conversación y proporcionar apoyo adicional.
 - b. Se debe desarrollar un acuerdo para toda la comunidad, todos los proveedores que tengan acceso a la información intersectorial deben firmarlo, y se deben hacer revisiones a la divulgación de información de los hogares para incluir el acceso y el intercambio de información intersectorial.
 - c. Un grupo de trabajo reducido, representativo e inclusivo trabajará con los socios del sistema para determinar qué información intersectorial está relacionada con la vivienda, por lo que es necesario que sea accesible a través del sistema ONE y para evaluar la capacidad de este a fin de importar y albergar datos de forma intersectorial.
6. Coordinar y alinear con el próximo informe de Evaluación de las necesidades de la comunidad preparado por Safe Housing Alliance para evaluar y responder adecuadamente las necesidades de seguridad y reubicación de los hogares.

Área de acción prioritaria 2. Eliminar barreras: se deben eliminar las barreras que impiden a los clientes participar en las conversaciones de evaluación aumentando los métodos de comunicación, permitiendo que los clientes lleven sus pertenencias y mejorando la atención en torno a preguntas delicadas. Entre las medidas de acción, se incluyen:

1. Desarrollar recursos de comunicación no verbal.
2. Garantizar la integración formal de una línea de idiomas.
3. Desarrollar un plan/política de idiomas global de CE.
4. Aumentar el personal bilingüe.
5. Garantizar que el personal de evaluación reciba capacitación sobre las políticas y los procedimientos de CE, incluida la carta de derechos del cliente, antes de trabajar con los hogares.
6. Garantizar la responsabilidad del personal de los puntos de acceso, que incluye lo siguiente:
 - a. Recopilación y análisis de datos cuantitativos y cualitativos centrados en la equidad.
 - b. Desarrollo de medidas de éxito en toda la CE para los puntos de acceso.
 - c. Jefe encubierto/compradores secretos en los puntos de acceso.
 - d. Criterios/puntuación dentro de la aplicación competitiva del Programa de Continuidad de la Atención (Continuum of Care - CoC)/contratos del HSH (potencialmente sometidos a un proceso de recontractación para incluir criterios de equidad mejorados en los contratos).
7. Reevaluar los requisitos de verificación (por ejemplo, verificación de personas sin hogar, verificación de embarazo, etc.)



JUNTA COORDINADORA LOCAL PARA PERSONAS SIN HOGAR DE SAN FRANCISCO

- a. Garantizar que se proporcione apoyo para ayudar a los hogares a recuperar la verificación de manera oportuna.
- b. Eliminar la verificación para entrar en el refugio y otros requisitos que insinúen desconfianza hacia las personas sin hogar.
- c. Estandarizar los requisitos de verificación en todas las poblaciones de personas sin hogar.
- d. Proporcionar capacitación en toda la CE sobre cómo se realiza la verificación, los recursos para apoyar la verificación, el período en el que los hogares deben proporcionar la verificación y qué situaciones requieren verificación.
- e. Reevaluar los requisitos que incentivan el refugio para acceder a los recursos de vivienda.

Áreas prioritarias adicionales

- Diversidad: se debe aumentar la diversidad de quienes realizan y están presentes en las evaluaciones para incluir una representación cultural diversa, compañeros defensores y diversas capacidades lingüísticas.
- Expansión: se debe aumentar los lugares y la capacidad de “evaluación” para incluir lugares exteriores, quioscos de autoevaluación y puntos de acceso móviles bajo pedido, y ampliar el personal.
- Estandarización: se debe trasladar la administración de la CE a una entidad responsable de la estandarización de los procesos y la prestación de servicios.
- Con base en los datos: se debe llevar a cabo una recopilación y un análisis continuos de datos cualitativos y cuantitativos centrados en métricas de rendimiento coherentes.

D. Rediseño de nuestra forma de identificar y asignar recursos para satisfacer las necesidades de las personas

Descripción del sistema ideal

- Resultados de calidad: promueve una comunidad querida y equitativa, holística y a largo plazo; crea un sentimiento de hogar; acceso rápido y vivienda inmediata; los clientes se sienten respetados y comprendidos; intencionalidad: sin prisas, pero con urgencia reconocida.
- Opciones de vivienda que las personas necesitan: asignación eficaz a las necesidades y las preferencias de las personas con una necesidad limitada de revisión administrativa; inventario completo en tiempo real, incluidos los recursos de todas las agencias; viviendas con pocas barreras, con una variedad de ayudas, modelos flexibles y opciones creativas; atención médica de mayor nivel; variedad de vecindarios; flexibilidad cultural; viviendas seguras, limpias y libres de plagas; posibilidades de elección.
- Acceso al apoyo: opciones de refugio inmediato; almacenamiento de pertenencias; apoyo entre colegas; servicios de salud; establecimiento de objetivos y apoyo a largo plazo; apoyo para mudarse; sin castigo; biblioteca de recursos centralizada para todas las necesidades de servicios; transferencias de la atención.
- Expectativas claras: colaboración de la comunidad; transparencia; plazos claros y pasos a seguir; puntos de control estandarizados para verificar que las políticas y los procedimientos funcionen.

Socios clave para rediseñar nuestra forma de identificar y asignar recursos: el HSH, los puntos de acceso (formales e informales), la LHCB, los proveedores de salud conductual y los proveedores de vivienda y servicios de apoyo. (Nota: El equipo del HSH que elabora y supervisa el Inventario de viviendas debe transmitir a los puntos de acceso los requisitos de elegibilidad de cada tipo de vivienda, su ubicación y sus servicios. Cada flujo de financiación de la vivienda suele tener unos requisitos de elegibilidad).



JUNTA COORDINADORA LOCAL PARA PERSONAS SIN HOGAR DE SAN FRANCISCO

Recomendaciones para rediseñar nuestra forma de identificar y asignar recursos

Área de acción prioritaria 1. Comunicar claramente las expectativas: se debe proporcionar a los hogares una explicación clara de lo que pueden esperar recibir y facilitar el acceso y la comprensión del inventario de viviendas y la situación de los clientes. Entre las medidas de acción, se incluyen:

1. Crear un guion (que se actualice cuando sea necesario) que establezca exactamente lo que los clientes recibirán y lo que no recibirán, y asegurarse de que todo el personal de los puntos de acceso disponga del guion.
2. Proporcionar a los clientes todas las opciones de vivienda al mismo tiempo.
3. Desarrollar un sistema de llamadas para que los clientes puedan llamar y obtener información actualizada sobre su estado a fin de acceder a los recursos necesarios.
 - a. Esto requeriría un sistema similar al 211 (similar al sistema de llamada de United Way). La implementación de esta recomendación requeriría debatir si este sistema sería útil si los clientes no pueden recibir servicios cuando llaman. La implementación también requeriría un personal de guardia y refugios o habitaciones de hotel abiertos y disponibles las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Área de acción prioritaria 2. Realizar referencias en función de las necesidades: se debe eliminar la priorización basada en el inventario de viviendas y referir a todas las personas sin vivienda a la fila de viviendas para que reciban el recurso que necesitan. Entre las medidas de acción, se incluyen:

1. Desarrollar criterios de elegibilidad más inclusivos para reducir la selección de personas fuera de la fila de viviendas. Todas las personas sin vivienda deben considerarse elegibles para una vivienda. Utilizar el proceso de evaluación para determinar qué tipo de vivienda necesita la persona o la familia. Asignar a las personas en función de sus necesidades, no de lo que haya disponible, lo que requeriría recursos suficientes para que los clientes puedan ser asignados al programa/vivienda que elijan en función de sus necesidades específicas. [*Nota: El inventario de viviendas está fuera del control de CE*].
 - a. Se debe revisar y modificar/eliminar cualquier pregunta que no ayude específicamente a que una persona o familia consiga una vivienda estable.
 - i. Para priorizar, se debe incluir preguntas sobre discriminación, tiempo de residencia en San Francisco, desalojos (fechas y el “por qué” de los desalojos y una definición ampliada de desalojo que incluya ser echado por familiares o amigos).
 - ii. Se deben asignar especialistas en Salud Conductual a los puntos de acceso.
 - iii. Se deben registrar las necesidades de adaptación razonable en los puntos de acceso, no solo cuando los clientes llegan al asesor de vivienda.
2. Eliminar la puntuación flexible para el umbral de referencia de vivienda.
3. Crear y actualizar con regularidad un manual de servicios y recursos comunitarios distintos de la vivienda (por ejemplo, beneficios, atención médica, guarderías gratuitas y de calidad, nutrición, etc.). [*Nota: Este tipo de manual electrónico de recursos se empezó a elaborar hace algunos años, pero no se pudo mantener. Esta recomendación también puede quedar fuera del ámbito de la CE*].

Área de acción prioritaria 3. Promover la elección del cliente: se debe permitir a los hogares definir la familia y crear opciones que promuevan la seguridad, proporcionen adaptaciones y permitan a los hogares elegir opciones de vivienda y ubicaciones que satisfagan sus necesidades. Entre las medidas de acción, se incluyen:



JUNTA COORDINADORA LOCAL PARA PERSONAS SIN HOGAR DE SAN FRANCISCO

1. Utilizar la designación de familia que utilice el cliente (por ejemplo, dos adultos, intergeneracional, personas con responsabilidades de cuidado, padres con custodia compartida y otras composiciones familiares) para que todos reciban un trato digno y respetuoso, la opción de vivienda se adapte a sus necesidades y todos los adultos puedan estar en la lista. Abordar las lagunas en los recursos a los que pueden acceder las personas y alinear la política y la implementación en torno a la elegibilidad a nivel de programa.
2. Incluir una evaluación de la seguridad como parte del proceso de selección.
3. Ofrecer a los clientes la posibilidad de elegir su vecindario para que puedan permanecer en él con los vínculos comunitarios que ya tienen.
4. Reducir la cantidad de documentación necesaria para acceder a una vivienda y eliminar el sesgo de que algunos clientes y sus administradores de casos puedan completar la documentación con rapidez para que reciban su primera opción y otros reciban lo que quede disponible.
5. Mostrar a todos las opciones que tienen, pero reexaminar formalmente a lo largo del camino para que, si la personas que componen el hogar escogieron algo que no era lo que quería, pueda cambiar de sitio cuando se abra su lugar de preferencia.

Áreas prioritarias adicionales

- Acceso equitativo a los recursos de vivienda: se deben utilizar criterios estándar de referencia y aceptación para los proveedores de vivienda que promuevan la equidad; eliminar los requisitos que no son necesarios o exigidos por la ley, ya que algunas de estas preguntas son demasiado intrusivas y personales para obtener una vivienda, no está claro por qué se hacen (por ejemplo, para acceder a flujos de financiación específicos) y son difíciles de transmitir a los clientes de una manera no traumatizante. Además de perfeccionar y poner a prueba las nuevas preguntas, se debe velar por que todas las personas encargadas de la admisión y los puntos de acceso reciban capacitación sobre las preguntas y sepan cómo formularlas para lograr la mejor asignación posible, la más adecuada desde el punto de vista cultural.
- Disponibilidad de refugios: se deben aumentar los refugios y ofrecer opciones en tiempo real.
 - Se debe completar el análisis de cuántas camas de refugio se necesitan para cada grupo demográfico cada día en promedio y determinar cómo abrir esa cantidad de espacios de refugio y poder ser flexibles a medida que surja la necesidad.
- Análisis y evaluación de datos: se deben utilizar parámetros de medición y un programa de evaluación continua para hacer un seguimiento de los resultados e introducir mejoras.
 - Se debe desarrollar un tablero de control de responsabilidad en línea para supervisar el rendimiento, de modo que se puedan realizar mejoras con rapidez, y contratar al comité de experiencias vividas para que las envíe a los puntos de acceso, los proveedores de servicios y los proveedores de vivienda para obtener opiniones de quienes reciben los servicios y la vivienda.