

Hospitality Europe

Position paper

Hospitalidad frente a hostilidad

Índice

1	¿ES EL ESTADO DEL BIENESTAR LA RESPUESTA GLOBAL A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS?	3
2	¿QUÉ ES HOSPITALITY EUROPE?	4
3	¿A QUIÉN NOS DIRIGIMOS?.....	5
4	¿QUÉ ES LA HOSPITALIDAD?	6
5	PROPUESTA DE VALOR Y PLAN DE ACCIÓN DE HOSPITALITY EUROPE FRENTE A LA VULNERABILIDAD.....	7

1. ¿ES EL ESTADO DEL BIENESTAR LA RESPUESTA GLOBAL A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS?

El **estado del bienestar** ha sido una de las señas de identidad de nuestro continente desde la segunda mitad del siglo XX. La OMS define la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Aunque existen diferencias entre países, gracias a las políticas de cohesión emprendidas, la mayoría de los estados europeos han desarrollado sistemas sólidos para garantizar el bienestar social de sus ciudadanos. Gracias a este desarrollo, Europa cuenta con algunos de los índices más altos de calidad de vida, salud y educación del mundo. A pesar de ello, son muchos los retos que causan inequidades en el sistema como, entre otros, el envejecimiento de la población, la financiación sostenible, la persistencia de desigualdades sociales, el cambio climático, la transición digital y las migraciones forzadas.

De acuerdo con los datos disponibles (Eurostat, ONU, ACNUR, OMS y la propia Comisión Europea) la magnitud del problema en la UE es sobrecogedora:

> 95 M de personas en riesgo de pobreza o exclusión social (~20% de la población).

- > 100 M de personas mayores de 65 (~20% de la población).
- Entre 80 y 100 M de personas con discapacidad (16-20% de la población).
- Unos 40 M de personas migrantes, refugiados y solicitantes de asilo
- Cerca de 25 M de niños en riesgo de pobreza (1 de cada 4)
- > 900 m personas sin hogar (número en aumento).
- Unos 84 M de personas con problemas de salud mental o adicciones.
- >30% de la población reside en poblaciones rurales y aisladas.
- Otros colectivos: mujeres en situaciones de vulnerabilidad, discriminación de personas LGTBIQ+.

A todo ello debe añadirse la **complejidad creciente de las situaciones de vulnerabilidad** (problemas de salud, diagnósticos duales, riesgo de exclusión social).

Resulta evidente, por tanto, que una vez desarrollado el estado del bienestar debemos seguir avanzando en modelos de atención. Esta realidad abre el camino a alternativas como **Hospitality Europe**, una institución que representa a centros con un enfoque humanista e integral que, entienden la calidad asistencial e innovación tecnológica como única vía de poder revertir la situación de vulnerabilidad de las personas o colectivos; este es nuestro enfoque, la unión de ciencia y humanización.

¡ EL ESTADO DEL BIENESTAR HA GARANTIZADO DERECHOS BÁSICOS Y HA REDUCIDO DESIGUALDADES SOCIALES, PERO AÚN PERSISTEN GRANDES BOLSAS DE VULNERABILIDAD SIN ATENDER EN NUESTRA SOCIEDAD ¡

2. ¿QUÉ ES HOSPITALITY EUROPE?

Hospitality Europe es una asociación internacional creada en 2012 con sede en Bruselas, que ha desarrollado proyectos europeos surgida de dos instituciones con siglos de recorrido:

- Congregación de las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús
- Orden Hospitalaria de San Juan de Dios

Nuestros pilares son:

Una entidad sin ánimo de lucro que actúa a partir de la cultura de la Hospitalidad

Nuestro único interés (ADN) es el beneficio de las personas atendidas, apoyando la recuperación o el mantenimiento de su agencia y de su autonomía. La vulnerabilidad nos interpela construir una sociedad con valores humanistas para hacer frente a la hostilidad “externa” (migraciones, conflictos) e “interna” (pobreza, rechazo a la diferencia).

La capacidad de acción actualmente

Nuestra atención se dirige a las siguientes áreas:

- Atención sanitaria y sociosanitaria: niños, salud mental, discapacidad intelectual, mayores, neuro RHB, cuidados paliativos, etc.
- Conocimiento: docencia, investigación, innovación.
- Acción social y solidaria: migración, exclusión residencial, anti estigma, defensa de derechos, ética, etc.

En su conjunto, ambas entidades gestionamos más de 280 centros en Europa, contando con 77.000 profesionales y 7.000 voluntarios que anualmente realizan más de 25M de atenciones.

Un modelo de atención integral centrado en las personas

Con visión integral holística.

Un modelo de gestión confiable

Con vocación de servicio público, a disposición de las necesidades emergentes de las personas y colectivos vulnerable, con agilidad de respuesta, alta especialización, promoviendo la autonomía y corresponsabilidad, generando conocimiento y aplicando la innovación. Finalmente, Hospitality Europa es una entidad comprometida con la transparencia y el rendimiento de cuentas, comprometida con la RSC, así como una alianza confiable para la RSC de las empresas.

Nos constituimos como un proveedor singular frente a la complejidad

Que provee servicios con visión inclusiva, llegando a cualquier colectivo en situación de mayor vulnerabilidad, con independencia de edad, sexo, origen, creencias o religión. Trabajamos en cualquier situación de complejidad, y en cualquier ubicación, desde la calle, a centros de internamiento o reclusión, centros de atención ambulatoria o en el propio domicilio de las personas.

Nuestra cultura organizativa, basada en el humanismo cristiano y enfocada por la Doctrina Social de Iglesia, se concreta a través de la acción. Nuestra acción hospitalaria se basa en la combinación de: especialización con un modelo humanista de acompañamiento de las personas a partir de su acogida incondicional. Empoderando y apoyando su agencia a partir de la respuesta a su vulnerabilidad en base a necesidades de salud y sociales. Nuestro objetivo, es difundir esta cultura desde un enfoque humanista, para contribuir a la construcción de una sociedad más libre, más justa y hospitalaria.

3. ¿A QUIÉN NOS DIRIGIMOS?

En Hospitality Europe dirigimos nuestros esfuerzos a las personas y colectivos vulnerables poniendo especial foco en las personas a los que la sociedad no llega a poder cubrir sus necesidades o las cubre de manera deficiente, y se encuentran en desventaja respecto de la mayoría.

La tabla siguiente muestra los ámbitos en los que desde los Centros de Hospitality Europe actuamos de manera preferente:

SALUD	EXCLUSIÓN SOCIAL	MAYORES	DISCAPACIDAD	CONOCIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> · Salud General · Salud infantil y juvenil · Salud mental · Rehabilitación neurológica y funcional · Cuidados paliativos 	<ul style="list-style-type: none"> · Exclusión Residencial · Inserción laboral · Protección social · Protección ante la violencia de genero · Menores especialmente vulnerables · Migración y refugiados · Anti-estigma · Defensa de derechos · Promoción de espacios seguros 	<ul style="list-style-type: none"> · Envejecimiento físico · Psicogeriatría · Soledad no deseada · Dependencia · Final de vida 	<ul style="list-style-type: none"> · Discapacidad Intelectual (TEA y otros) · Discapacidad física 	<ul style="list-style-type: none"> · Formación especializada · Investigación académica e innovación

Estas situaciones, aunque se mencionan de manera independiente, cada vez más presentan solapamientos entre sí: soledad no deseada en jóvenes y riesgo suicida, migración y problemas de salud mental, mujeres con diagnóstico de trastorno mental y víctimas de violencia de género, etc. Las entidades que formamos Hospitality Europe tenemos una amplia experiencia en el trabajo con estos colectivos y situaciones de vulnerabilidad: “pisamos el terreno” y somos conocedores de esta complejidad. Sabemos de las necesidades de estos colectivos, de su realidad y nos resulta más natural organizar respuestas adecuadas y específicas en estas circunstancias.

Trabajamos generando sinergias estables, poniendo en contacto distintos centros, modelos, niveles de especialización, como vías para una respuesta lo más especializada y completa posible a cada persona, en respuesta a la complejidad de las situaciones atendidas, velando por la continuidad asistencial.

Por otro lado, los márgenes de hoy en día no están tan definidos como antes y muchas redes de atención no se ajustan a los perfiles definidos de los dispositivos, dejando al vacío la posibilidad de atención a ciertas complejidades. Los Centros de Hospitality Europa son especialistas en esas personas, puesto que nuestra visión es que los dispositivos deben ajustarse a la realidad de las personas y no al revés. Esta visión exige adaptabilidad, conocimientos expertos y profesionales altamente cualificados y comprometidos.

HOSPITALITY EUROPE UNA ORGANIZACIÓN QUE DIRIGE SUS ESFUERZOS
A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE ALTA VULNERABILIDAD

4. ¿QUÉ ES LA HOSPITALIDAD?

Es un valor universal presente en Europa, que puede definirse de manera genérica como una actitud de **acogida sin condiciones, para apoyar las necesidades de cada persona desde su propia forma de ser y estar en el mundo**. Conlleva abrir nuestro espacio -físico, emocional o social- al otro y, de acuerdo con el propósito de Hospitality Europe, de una manera plenamente comprometida cuando ese "otro" se encuentra en una **situación de especial (alta) necesidad o vulnerabilidad**, reconociéndolo como digno y ofreciéndole acogida, acompañamiento, protección y escucha, y poniendo a su disposición nuestros recursos en un entorno de atención participativo.

Entendida como valor humano y social, es de aplicación universal en cualquier entorno. Nunca ha perdido vigencia, pero en nuestro contexto actual se hace más necesaria que nunca para poder acoger a todas estas personas y colectivos vulnerables, promoviendo su dignidad y su inclusión.

Es la respuesta de Hospitality Europe y de las organizaciones que la componen frente a la vulnerabilidad. Unas organizaciones sin ánimo de lucro y que desde sus orígenes han centrado su misión en hacer frente a situaciones de especial vulnerabilidad.

NO ES SÓLO ACOGER, SINO TAMBIÉN TRANSFORMAR. NO SE TRATA DE PERMITIR QUE ALGUIEN ESTÉ, SINO DE COCREAR CON ELLA UN ESPACIO DE EMPODERAMIENTO Y AGENCIA, DONDE PUEDA SER

Resulta paradójico como los términos **hospitalidad y hostilidad**, procediendo de un mismo origen etimológico¹ hayan derivado en significados diametralmente opuestos, el primero con un sentido constructivo y el segundo de franca connotación negativa y orientada al conflicto entendido como desencuentro, violencia. Tal como mostramos en la figura adyacente, ambos comportamientos están presentes en nuestra sociedad y, cuando inciden en personas o colectivos en situación de vulnerabilidad, pueden llevar a la inclusión y empoderamiento (hospitalidad) o bien a la exclusión, criminalización o invisibilidad (hostilidad), siendo ambos efectos reversibles.



En Hospitality Europe promovemos la **aplicación universal de la Hospitalidad**, en todos los casos y en cualquier circunstancia, como una opción que humaniza y mejora las relaciones entre las personas. Cuando una institución o una sociedad se configura en base a la Hospitalidad, no da cabida a la hostilidad y se moviliza contra ella. Asimismo, en contextos distópicos se erige, además, como el elemento clave para la supervivencia colectiva.

¡LA HOSPITALIDAD ES LA MEJOR PREVENCIÓN Y A LA VEZ EL MEJOR ANTÍDOTO DE LA HOSTILIDAD!

¹ Ambos términos provienen de la misma raíz indoeuropea: ghost o ghos-ti, que posteriormente se trasladó al latín como "hostis-i" que significaba "extranjero" o "forastero", que puede ser el invitado, el huésped, cuando es pacífico (fr. hôte, it. ospite, port. hospede, ingl. guest, al. gast), pero también agresivo, contrario, enemigo: "hostil" (fr. hostile, it. ostile, port. hostil). En inglés se encuentran las mismas derivaciones: host designa al anfitrión, el que recibe, pero también al ejército enemigo (como el español huete), que es hostil.

5. PROPUESTA DE VALOR Y PLAN DE ACCIÓN DE HOSPITALITY EUROPE FRENTE A LA VULNERABILIDAD

Hospitality Europe actúa inspirada por una percepción de la realidad sin indiferencia y sitúa a la persona en el centro, ofreciendo respuestas de calidad e integralidad, con especial atención a quienes viven en los márgenes.

Desde esa visión, la entidad plantea un **plan de acción** que combina atención directa, sensibilización e incidencia política, sustentado en un estilo organizativo abierto, inclusivo, transparente y participativo. Los 5 pilares de este plan de acción son:

a. Impulsar el impacto con apoyo institucional o alianzas con terceros

- *Mantener nuestro compromiso por desarrollar nuevos centros y servicios en zonas rurales y excluidas.*
- *Desarrollar programas piloto en necesidades emergentes no/mal cubiertas como la salud mental, la exclusión residencial y el envejecimiento activo.*
- *Garantizar una atención integral que abarque las dimensiones médicas, sociales, psicológicas y espirituales.*
- *Formar profesionales especializados en atención integral y ética hospitalaria.*
- *Generar evidencia científica sobre modelos de atención humanistas.*

b. Generar y dinamizar la innovación

- *Identificar y sistematizar prácticas innovadoras ya existentes en salud mental, exclusión residencial, discapacidad, psicogeriatría y cuidados paliativos.*
- *Favorecer la replicabilidad de esas experiencias y su diseminación entre países europeos.*

c. Fortalecer el enfoque de incidencia

- *Proponer cambios legislativos y de políticas públicas que garanticen leyes y presupuestos más justos, equitativos y humanitarios.*
- *Colaborar con los responsables de la toma de decisiones y AAPP para influir en que la hospitalidad impregne el diseño de políticas sociales y sanitarias.*

d. Llamada a la acción

- *Obtener financiación estable para apoyar el desarrollo de proyectos de innovación y atención directa a personas en situación de vulnerabilidad o fragilidad.*
- *Impulsar alianzas para el desarrollo de planes de acción alineados con políticas públicas inclusivas y sostenibles.*
- *Apoyo a iniciativas de sensibilización y advocacy que promuevan empatía y transformen percepciones sociales.*

En Hospitality Europe ponemos en juego un **estilo propio** que nos identifica, siendo nuestros rasgos más característicos:

- Ser una organización abierta e inclusiva.
- Complicidad con la sociedad civil para el soporte de la operativa (acción del voluntariado) y la sostenibilidad.
- Planificar con criterios de sostenibilidad económica y medioambiental.
- Un modelo de gestión identitaria de sus centros, que pone el máximo acento en la persona atendida, cuida de las personas trabajadoras, promueve la autonomía y corresponsabilidad, ofrece flexibilidad y agilidad de respuesta a las necesidades emergentes, que dispone de infraestructuras sanadoras y planifica las acciones velando por la sostenibilidad económica y medioambiental.
- Compromiso con la medición del impacto, la transparencia y la rendición de cuentas.
- Carácter participativo hacia fuera, formando redes con otras instituciones, y también hacia dentro, integrando la voz de las personas atendidas y de los profesionales.

HOSPITALITY EUROPE ESTÁ PREPARADA PARA SER UN ALIADO
CONFIABLE EN LA CONSTRUCCIÓN DE UNA SOCIEDAD MÁS JUSTA,
INCLUSIVA Y RESILIENTE.

EL OBJETIVO ES HACER LLEGAR LA HOSPITALIDAD A LAS PERSONAS, A LA
SOCIEDAD Y A LAS INSTITUCIONES



**HOSPITALITY
EUROPE**