



BIENVENIDO



CRITERIOS PARA LA ACOGIDA

Equipo de
Animación Territorial
Mayo 2014



El amor al prójimo enraizado en el amor a Dios es ante todo una tarea para cada fiel, pero lo es también para toda la comunidad eclesial, y esto en todas sus dimensiones: desde la comunidad local a la Iglesia particular, hasta abarcar a la Iglesia universal en su totalidad. También la Iglesia en cuanto comunidad ha de poner en práctica el amor. En consecuencia, el amor necesita también una organización, como presupuesto para un servicio comunitario ordenado. (Deus Caritas est)

“Cuando presentimos o experimentamos que alguien se arriesga a entrar en nuestros problemas, nos ayuda a verbalizarlos y acompaña nuestra narración sin anticiparse, sin empeñarse en adivinar, frenar o alterar nuestra experiencia... sin interpretarla, sentimos que nos hacen un regalo”

Carlos Alemany y J.A. Garcia Monje S.J.

Organizar nuestras acogidas

1. Número de voluntarios en la Acogida

- Es aconsejable que la escucha/entrevista la realicen 2 personas como máximo, por mantener la intimidad de las familias que vienen a expresarnos sus sentimientos o situación de necesidad.

(Una de las personas que acoge charla distendidamente y escucha y el compañero o compañera toma las notas que cree oportunas, rellena la ficha de acogida, etc...)

- En el caso de que exista una Cáritas Parroquial con más voluntarios para el servicio de Acogida se pueden repartir en las siguientes tareas:
 - a) 2 voluntarios para las entrevistas.
 - b) 1 voluntario para que se encargue de citar a las familias para la siguiente entrevista, así conseguiremos llevar una agenda de citas y llevar el servicio de forma ordenada.
 - c) 1 o 2 voluntarios para acompañar en la sala de espera, organizar las colas
...

2. Día, horarios y espacios para la Acogida.

- Fijar el día de acogida y el horario, separado del día de reparto de alimentos, ropa u otras actividades de la CP. Este es un aspecto muy importante que no siempre se tiene en cuenta. Es preciso dedicar un tiempo exclusivo a la entrevista, a la escucha.
- El espacio de acogida debe ser lo más acogedor y digno para la persona, en la medida de lo posible.
- Recordar que hay que atender a las personas que residan en su demarcación parroquial. Las personas que no pertenezcan a la parroquia deberán ser remitidas a la que les corresponda con una nota de derivación.

- No dar respuestas inmediatas ante peticiones económicas y/o materiales. Consultarlo siempre con el Equipo para que las decisiones sean consensuadas y no se actúe individualmente.

(Los voluntarios que están en la Acogida no actúan en nombre propio, sino en nombre de su comunidad parroquial.)

- Elaborar criterios desde el Equipo de Cáritas para la concesión de ayudas.
- Considerar siempre que las ayudas puntuales (como la ropa, pago de algún recibo...) son siempre un medio, nunca un fin.



3. Cómo rellenar la Ficha y Hoja de Seguimiento

En general, se intenta que la mayoría de Cáritas Parroquiales en las que se está interviniendo sigan el formato de FICHA SOCIAL de Cáritas, con lo cual se consigue que exista una información básica igual de todas las familias en las diversas acogidas.

- (Es muy positivo que progresivamente vayamos participando del SICCE – la base de datos general de Cáritas -)

Si ya están siguiendo un formato anterior, es importante que le sumen dos aspectos: SEGUIMIENTO de las atenciones realizadas (puede ser en un folio aparte) y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL (firma de este apartado).

- No es preciso completarla en un primer momento. En varias parroquias, lo primero que se hace es darles una HOJA CUARTILLA donde tienen la documentación básica que aportar. Se toma nota de los datos principales: nombre y apellidos, dirección y número de teléfono. Se comprueba como primer paso el padrón para confirmar que la persona corresponde a la zona que comprende nuestra parroquia.
- En un segundo momento, se completa la FICHA cotejando los datos con la documentación aportada. Así se evitaremos errores y malos entendidos. Es algo fundamental al trabajar con familias inmigrantes (apellidos difíciles de transcribir).
- Se completan todos los apartados sin extenderse demasiado: datos personales, número de miembros, nivel cultural, situación en los aspectos de la vivienda, sanitaria, judicial, etc. Además del motivo principal de la visita (qué solicita) y de la problemática detectada.

- Se firma la PROTECCIÓN DE DATOS y detrás, en el apartado de SEGUIMIENTO, la fecha de la primera entrevista y siempre el nombre del voluntario/a que atiende y la intervención (1 línea).
- Es importante anotar la FECHA DE ENTREVISTA (INICIAL) para saber, con el tiempo, cuántos casos puede haber "cronificados" en una ACOGIDA y tomar decisiones fundamentadas.
- El SEGUIMIENTO no puede limitarse a anotar la fecha y el número de ayudas que se dan (se reduce todo a un ámbito muy asistencialista).
- Se puede completar con datos recogidos en la entrevista, situación laboral, qué están haciendo para encontrar empleo, a qué recursos se les deriva. gestiones realizadas de acompañamiento, visitas domiciliarias, etc.
- Es fundamental tener una ORGANIZACIÓN. Supone más esfuerzo por parte de los voluntarios/as pero es necesario para evitar situaciones de CAOS Y MALENTENDIDOS e incluso CONFLICTIVAS. Cuando no se encuentran expedientes, fichas, documentación,.. .. o bien aparecen fichas incompletas.. . en una nueva entrevista o posteriores surgen las prisas, discusiones entre los voluntarios/as, quejas de las familias, se pierde tiempo, etc.
- Resulta muy positivo incorporar a estas tareas voluntarios/as que tengan experiencia en el ámbito administrativo o que hayan trabajado en oficinas, bancos, etc.
- Seguir un orden cronológico, una numeración, tener un archivo ordenado alfabéticamente, es algo que ayuda. El orden favorece mucho el trabajo y la organización del equipo.

4. Documentación básica del expediente

Dos Niveles (inicial + segunda entrevista/complementario)
(siempre fotocopias, nunca originales)

1er Nivel : ENTREVISTA INICIAL

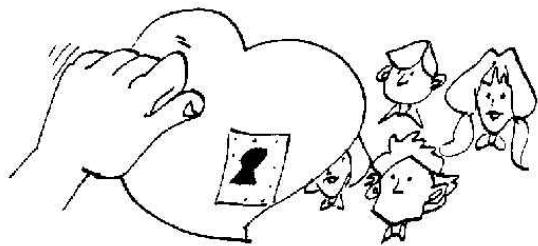
- Certificado de empadronamiento actualizado, para comprobar quiénes integran la unidad familiar. Cuando decida el Equipo, se podrá pedir una actualización (p.e.: 1 vez al año) para comprobar que la familia sigue viviendo en la demarcación parroquial.
- Documentos de identidad de los miembros de la familia. Como mínimo del solicitante/s (DNI; permiso de residencia/trabajo; tarjeta comunitaria; pasaporte; etc.. .)
- Si tienen hijos, también fotocopia del Libro de Familia / Certificado de Convivencia.



SEGUNDA ENTREVISTA

- Fotocopias relativas a fuentes de ingresos/ medios de vida: última nómina, prestación por desempleo, pensión de jubilación/ incapacidad, baja laboral, etc.. . u otro tipo de prestación (p.e. : RMI)
- Todos los que estén en situación de desempleo, la DEMANDA DE EMPLEO de la Oficina correspondiente.
- A nivel complementario, según considere el Equipo, certificados negativos del INEM, INSS, o de la RENTA. Con ello se puede comprobar que efectivamente no tienen ningún tipo de prestación más.
- Si es necesario para el expediente, se añadirían otros tipos de documentación:
 - a) Contrato de Alquiler o últimos recibos (si se solicita una ayuda diocesana de este tipo).
 - b) Informe del Tutor como que el hijo/s asisten regularmente a clase. Si se solicita alguna ayuda relacionada con el colegio (equipamiento escolar, pagos por otros conceptos,...). La finalidad es prevenir el absentismo escolar.
 - c) Informe sanitario (p.e.: en relación a un Certificado de Minusvalía, incapacidad permanente, etc...)
 - d) Deudas, justificadas por algún tipo de documento (préstamos personales, tarjeta de crédito...)

La valoración de los casos familiares se realizará unificando todos los ingresos de la unidad familiar.



5. A tener en cuenta

- El participante es el protagonista de su historia, no podemos decidir sobre la vida de las personas.
- En las respuestas que demos, debemos partir siempre de las propias capacidades y potencialidades de la persona, por pobres o limitadas que sean.
- Nuestra respuesta tiene que ayudar a la persona a que gradualmente vaya siendo más autónoma.
- La acogida es la puerta de entrada para cualquier ayuda, recurso que se dé desde la parroquia (alimentación, ropa,...).
- Mantener la confidencialidad de los casos en todo momento y situación.
- Valorar el caso en el Equipo antes de dar cualquier tipo de respuesta.
- La persona que acude a nuestra Cáritas Parroquial debe haber pasado previamente por los Servicios Sociales. Es importante que nuestros participantes conozcan y soliciten las prestaciones a las que tienen derecho.
- Trabajar coordinadamente con los Servicios Sociales Municipales.

- Adecuar la cantidad y tipo recurso material que se dá, a la necesidad real de la familia.
- Si es posible que la ayuda de alimentos no sea a través de la entrega de bolsas (alternativas: vales de compra y creación de Economatos).
- No entregar nunca dinero en mano.
- En cuanto al pago de recibos, consensuar las decisiones con el Equipo de nuestra C.P. El acompañamiento en estas gestiones es importante.
- Utilizar la guía de recursos del municipio o de la zona.
- En la atención a personas sin hogar, abrirles ficha con los datos básicos. Importante que tengan DNI en vigor y tarjeta SIP actualizada. Derivar a nuestro recurso para personas sin hogar: Albergue de San Vicente de Paúl (Aranjuez).

6. Gestiones derivadas del acompañamiento

DIRECTAS:	INDIRECTAS:
<ul style="list-style-type: none"> - Acompañamiento a recursos específicos, gestiones con la Administración, etc. - Acompañamiento en la realización de actividades <i>p.e.</i>: acudir a SS., realización de la compra para mejorar la economía familiar, etc.). - Para pago de recibos, etc. (relacionadas con ayudas diocesanas, etc.). - Visitas domiciliarias. - Entrevistas/ Coordinación con S.Sociales, Centro Educativo, TS. Centro de Salud, representantes de Proyectos de Infancia, Mujer, etc. - Derivaciones a/de otras Cáritas Parroquiales y a Diocesana. - Derivaciones a/del Centro Municipal de Servicios Sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones internas del Equipo (organización, valoración de casos,.. ..). - Reuniones en el ámbito arciprestal (con otras parroquias). - Reuniones en el ámbito Diocesano (puntuales con Coordinadoras/Técnicos, informativas, Encuentros en el Arciprestazgo, etc.). - Asistencia a acciones formativas, cursos de voluntariado, etc. - Preparación de la Memoria de Actividad Anual. - Coordinación con representantes de otras Caritas Parroquiales, etc.

7. Trabajo en red con distintas asociaciones

- A la hora de trabajar de forma integral las situaciones sociales de una familia debemos ser conscientes de que algunas de ellas pueden sobrepasarnos y no ser capaces de dar respuesta únicamente desde la Cáritas Parroquial.
- Debemos trabajar coordinadamente con otras organizaciones, asociaciones o administraciones públicas, que darán una respuesta más adecuada.
- Es importante conocer qué organizaciones eclesiales existen en el barrio, pueblo o ciudad.
- Podemos coordinarnos, ponernos en contacto con ellas para derivarles, en caso de ser necesario, las familias atendidas para que encuentren el recurso oportuno y poder darles una respuesta más adecuada a sus necesidades.
- Este trabajo conjunto es importante para aunar esfuerzos ante un mismo problema o necesidad.

8. Reuniones del equipo de Acogida

- Este tipo de reuniones deben realizarse en un espacio diferente al de Acogida/Escucha y los días de reparto de alimentos/ropero.
- El Equipo de Acogida deberá estar representado por un responsable de cada uno de los diferentes grupos del Equipo de la Cáritas Parroquial (Acogida, Roperero, Visitas Domiciliarias, Relaciones con otras instituciones, Animación, Sensibilización, Economato si lo hubiere, etc.). Este Equipo debe ser lo más reducido posible y estar formado por personas capaces de valorar los casos y mantener la confidencialidad de los mismos.
- Se intentará conseguir un consenso en la toma de decisiones entre todos los miembros.
- También se valorarán los criterios que hay que seguir, la periodicidad/ temporalidad en las ayudas, qué pasos/plan de intervención seguir en cada caso, responsables de las tareas, etc.
- Se puede comentar igualmente la coordinación que vamos a seguir: con Diocesana, en el espacio de las reuniones Arciprestales, coordinación con Servicios Sociales., calendario de reuniones, planificación de actividades del grupo, etc.
- La tarea de una Cáritas Parroquial no puede reducirse a "DAR" únicamente. Debe tener un momento de "ESCUCHA-ACOGIDA" y también algún otro en el cual el EQUIPO pueda valorar casos en grupo, concretar criterios, exponer distintos puntos de vista de cómo organizar la atención a las familias, etc.

*El presente Documento ha sido elaborado por el Equipo de Animación Territorial de Cáritas Diocesana de Getafe utilizando como base un documento original de **Cáritas Diocesana de Valencia**.*



Cáritas
Diócesis de Getafe

Cáritas en el Sur de Madrid

Edición Cáritas Diocesana de Getafe
Pza del Beso, 5
28901 Getafe (Madrid)
916950348
secretaria.cdgetafe@caritas.es
www.caritas.es/diocesisgetafe

Cod. : CDGET-AT03
Fecha: Mayo 2013