

¿Cómo responder a la crisis desde nuestras parroquias?

III.

TRABAJANDO CON CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS

Unas condiciones de vida dignas para todas las personas es sin duda un derecho fundamental y es, por lo tanto, un elemento importante de la intervención desde Caritas. Pero tenemos que enfocarlo como lo que es, un medio y no un fin, esto implica aprender a situar estas ayudas dentro de un proceso personal y familiar que dignifique y sea incluyente.

PARA TRABAJAR ESTE DOCUMENTO

Personalmente

1. Haz un momento de oración: preséntale al Padre las dificultades que estás encontrando para atender a las personas que acuden a la acogida.
2. Lectura personal, con boli y lápiz para anotar:
 - a. Cosas que no entiendo.
 - b. Ideas que me han parecido muy importantes.
3. Reflexión personal (siempre después de haber leído el documento):
 - a. ¿Qué elementos de la atención primaria tenemos más desarrollados en nuestro equipo?.
 - b. En qué aspectos crees que tiene que mejorar la atención primaria que hace nuestra Cáritas Parroquial?
 - c. ¿Qué propones para lograr esa mejora?.

En el grupo

1. Comenzar con una oración en la que expresamos nuestras dificultades.
2. Revisión de la puesta en práctica de los pasos a dar para conseguir una acogida de acuerdo con el estilo de Cáritas.
3. Aclaraciones: Cada miembro del grupo presenta aquellas dudas que le hayan surgido en la lectura del documento.
4. Aspectos en los que habría que avanzar.
5. Elegimos dos de esos aspectos en los que necesitamos avanzar y concretamos que es lo que vamos a hacer para conseguirlo.

NOTA: Para la elaboración del presente documento se han tenido en cuenta los criterios que veníamos utilizando y los materiales "Para seguir caminando en tiempos difíciles" y "La acogida" de Cáritas Diocesana de Zaragoza y "La Acogida" de Cáritas Diocesana de Valencia y "Propuestas operativas para una intervención integral desde las Cáritas Parroquiales" de Cáritas Diocesana de Málaga.

LA ATENCIÓN PRIMARIA EN CÁRITAS

Entre las tareas a realizar por parte de los equipos de las Cáritas Parroquiales, no la única (después de las sesiones que ya hemos estado viendo), tenemos la que venimos denominando ATENCIÓN PRIMARIA. En este momento nos encontramos en un **nuevo contexto social, económico y cultural** que hace necesario actualizar nuestra acción.

La **Atención Primaria** se configura como la acción de **acogida y acompañamiento** de Cáritas a las personas y familias, en la que expresan sus problemas y angustias más inmediatas y básicas y desde donde se les **apoya y acompaña en la búsqueda de respuestas** a esa situación. El elemento clave no son las ayudas, sino la ACOGIDA y el ACOMPAÑAMIENTO que la persona experimente, como hemos visto en los temas anteriores.

Por ello, **acoger en los Equipos de Atención Primaria de las Cáritas Parroquiales a las personas/familias es intentar hacerlas participes, con nuestro acompañamiento, del problema que presentan y de su respuesta de la forma más digna posible desde la comunidad.**

Este documento es una herramienta a tener en cuenta en el proceso de atención primaria. Por tanto no se debe olvidar que **lo importante es el proceso que ayude a la persona a afrontar su situación social y a salir de ella.**

EL PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

Decíamos en el tema anterior, que el reto que tenemos es hacer de nuestras comunidades parroquiales **espacios humanizadores y generadores de encuentro y relación.**

Por ello, el lugar apropiado para la ACOGIDA y el ACOMPAÑAMIENTO de las personas que tienen una situación social difícil es la propia parroquia. De acuerdo con este criterio general, el procedimiento a seguir en la atención primaria es el siguiente:

1. La atención se presta por parte de la Cáritas Parroquial.
2. Si la situación que nos presenta la familia o la persona que acude a nuestra Cáritas Parroquial es de tal complejidad que no vemos como afrontarla, contactaríamos con la Trabajadora Social de los Servicios Diocesanos. En diálogo con ella se concretan los pasos a seguir.
3. El acompañamiento a la familia o la persona lo realizamos desde la Cáritas Parroquial con un pequeño plan de trabajo a seguir acordado con los interesados.

LA ATENCIÓN PRIMARIA, UN TRABAJO EN EQUIPO

Las diferentes tareas de Cáritas, incluida la atención primaria, requiere una buena organización. Esto de Cáritas no es tarea de uno sólo, sino de **un Equipo de personas que es y se siente enviado por la comunidad** cristiana para esta tarea.

Para un adecuado funcionamiento, el equipo se organiza en diferentes responsabilidades, precisa de una programación que oriente su acción y tiene que concretar unos espacios y tiempos de reunión.

En el caso de la atención primaria, las personas responsabilizadas de esta tarea tienen que organizarse. Habrá unas que realicen la acogida (nunca más de dos personas), otras que harán el acompañamiento, etc. Todas ellas tienen que reunirse para estudiar cada situación, tomar decisiones al respecto y hacer un seguimiento de la evolución de la misma.

A las personas que acudan a los servicios de acogida de Cáritas hay que transmitirles esta idea: es un trabajo en equipo y no se toman decisiones personales.

LOS PASOS A DAR

A continuación se presentan los pasos que habría que dar en el equipo parroquial de Cáritas. Se complementa con los criterios que figuran en el anexo.

1. CONOCER LA SITUACIÓN FAMILIAR:

Es necesario hacer un **análisis de la situación familiar** (conocer datos y valorar), de las causas que la han provocado, de las consecuencias que están viviendo (o sufriendo)... para descubrir las necesidades y **no centrarnos sólo en las demandas que nos plantean**.

De este modo las respuestas serán realistas y viables dentro de las posibilidades (o límites) que tienen y tenemos.

Pueden darse las siguientes situaciones:

- a) Una necesidad que afecta a varios aspectos de la dinámica familiar (escasez de habilidades sociales, hábitos laborales y de organización doméstica, dificultades con los hijos, problemas de salud, etc...) y que, por tanto, supera la mera ayuda económica.
- b) Una necesidad de apoyo económico exclusivamente, no detectándose carencias de otro tipo. Se trata de personas o familias que están viviendo una situación económica sobrevenida, en muchos casos, por la situación de crisis que todos estamos padeciendo.

2. VALORACIÓN.

A) ANALIZAR: conocer y valorar la situación global de la familia teniendo en cuenta todos los ámbitos desde el psicológico, económico, laboral, sanitario, educativo... También habría que detectar las potencialidades y posibilidades de la misma persona o familia, de su entorno y de otras entidades, incluida la administración.

B) PRIORIZAR

Tenemos que ser conscientes de nuestros límites, que no podemos ni debemos dar respuesta desde Caritas a todas las necesidades que nos llegan. Habrá situaciones que deben ser asumidas por otra entidad, porque tengan derecho a ello, porque estén más especializadas, porque sea la mejor solución posible... Hay que valorar bien cuales son las situaciones familiares que prioricemos y tener claro cual es el objetivo del proceso de acompañamiento.

¿CUALES SON LAS SITUACIONES PRIORITARIAS?

- Familias sin red social de apoyo (amigos, familia, vecinos, etc...)
- Familias con imposibilidad de acceso a las ayudas públicas.
- Situaciones de colectivos más vulnerables: menores, personas enfermas, personas mayores, etc...
- Personas con carencias en otros ámbitos. (Habilidades, hábitos, salud mental...) que requieran de un proceso de acompañamiento específico.

3. PLAN DE INTERVENCIÓN

Partiendo de la valoración de la situación y teniendo en cuenta los recursos existentes y nuestras posibilidades como Equipo de Atención Primaria determinamos junto a la familia o persona el proceso a seguir, concretando:

1. Objetivos
2. Acciones
 - a. Acompañamiento.
 - b. Derivación.
 - c. Ayudas.
3. Personas que van a intervenir y tareas que van a desarrollar.
4. Recursos materiales que vamos a poner en juego.
5. Seguimiento
6. Temporalización de la intervención
7. Evaluación y reelaboración de la intervención o conclusión de la misma.

AYUDAS ECONÓMICAS Y MATERIALES

Dado que en este momento de crisis el factor económico es importante, vamos a desarrollar unas indicaciones acerca de las ayudas económicas y materiales.

Estas ayudas económicas y/o materiales siempre lo serán para personas/familias que sean conocidas y que estén dispuestas a seguir un proceso.

A) ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN:

1.1. CONOCER LA SITUACIÓN ECONOMICA: En el análisis de la situación familiar, realizar una valoración completa y realista de la situación económica de las familias, analizando la **economía doméstica** de cada uno de ellas, con sus ingresos (cantidad, situación de futuro-continuidad o no- procedencia- prestaciones, trabajo, pensiones, etc...) y con sus gastos (cubrir necesidades básicas, deudas, préstamos, gastos más prescindibles, etc...)

1.2 CO-RESPONSABILIDAD EN EL APOYO ECONOMICO DE LA SOCIEDAD: Es importante conocer la posibilidad de movilización de otros recursos (familia, amigos, entidades públicas y sociales, etc...), nosotros no somos los únicos.

Este criterio no es sólo una necesidad ante la imposibilidad de que Cáritas pueda asumir todas las demandas que llegan; es sobre todo la opción de nuestro modelo de acción social de implicar y comprometer a toda la sociedad en la respuesta a la pobreza, promoviendo un cambio de valores.

No debemos olvidar que la administración pública es la responsable de garantizar los derechos de los ciudadanos. Si asumimos lo que no nos corresponde estaremos contribuyendo a la des-responsabilidad de quienes tienen la obligación de velar por la dignidad de las personas.

Por ello, debemos orientar hacia los Servicios Sociales públicos, para que la persona puede acceder a todos sus derechos sociales (prestaciones, sanidad, educación, ...)

B) DETERMINAR EL APOYO ECONOMICO:

1. CRITERIOS

- Como hemos dicho, lo **primero** es promover la cobertura de la necesidad desde otros ámbitos (administración, entidades sociales, familia, amigos,...)

- **Segundo** apoyar esta necesidad desde Cáritas cuando:
 - a. no sea posible cubrirla desde otro ámbito
 - b. se considere una situación prioritaria (según lo indicado anteriormente),
 - c. se trate de una necesidad básica.

2. NECESIDADES PRINCIPALES A VALORAR

- Alimentación e higiene.
- Vivienda
- Gastos sanitarios
- Educación
- Otros gastos como: ropa, transporte, regularización de documentación, etc...

3. ¿DURACIÓN DE LA AYUDA?

La duración del apoyo-ayuda variará en función de la situación familiar. No obstante habrá que tener en cuenta:

- en planes de intervención con familia donde junto a la necesidad económica se aborden otras carencias (sanitarias, educativas, etc...) el apoyo se valorará periódicamente en función del proceso de trabajo con la familia.

- en familias afectadas coyunturalmente por la situación actual de crisis, que precisan apoyo económico pero no un acompañamiento especial en otros ámbitos.

- Apoyar mientras se espera respuesta de las ayudas públicas (Ayudas de emergencia del Ayto y Diputación, Renta garantizada de ciudadanía, u otras prestaciones sociales.)
- Si agotadas las ayudas públicas, sigue manteniéndose la situación de necesidad, ofrecer un apoyo que sea limitado en el tiempo.

Para periodos más largos, revisar en profundidad el proceso y la conveniencia o no de mantener la ayuda económica y la búsqueda de otras alternativas.

ANEXO: CRITERIOS EN RELACIÓN A LAS NECESIDADES

Presentamos unos criterios que ayuden en la toma de decisiones sobre las ayudas. Son criterios que habrá que revisar con cierta periodicidad por los continuos cambios que se están dando en la situación social.

En cada uno de los aspectos se presentan dos elementos:

1. Recursos a movilizar inicialmente.
2. Situaciones a apoyar prioritariamente desde Cáritas.

ALIMENTACIÓN E HIGIENE

Desde Cáritas siempre intentaremos garantizar una alimentación básica y adecuada y una higiene correcta.

RECURSOS A MOVILIZAR INICIALMENTE:

- Apoyos de su red cercana: familia, amigos, etc...
- Si existe otra entidad que ya está resolviendo esta necesidad. (no vamos a duplicar las ayudas)

SITUACIONES A APOYAR PRIORITARIAMENTE DESDE CÁRITAS:

- Familias que carecen de ingresos suficientes para garantizar la alimentación e higiene y no cuentan con otros apoyos debido a que no tienen acceso a ayudas de emergencia o están en la espera de concesión de la misma o familias que no cuentan con una red social de apoyo(familia, amigos, etc...)
- Familias que requieren un apoyo puntual: debido a la situación que estamos viviendo, las familias que tienen una pérdida temporal de ingresos (en paro a la espera de cobrar subsidio, tramitación de pensiones, renovación de prestaciones,...etc...) o cuando se han encontrado con gastos imprevistos que rompen el presupuesto familiar en economías vulnerables y muy ajustadas.

VIVIENDA

Nuestro objetivo sería favorecer el arraigo, la estabilidad y la autonomía en las mejores condiciones dignas de la vivienda.

RECURSOS A MOVILIZAR INICIALMENTE:

- Derivar a los CEAS (tanto Ayto como Diputación) para ayudas de emergencia y orientación sobre recursos públicos de vivienda.
- Cuando es inminente la pérdida de la vivienda (Desahucio/Embargo del banco) promover la acogida e implicación de la red social del entorno (amigos, familiares, etc...) como alternativa más adecuada.
- Cuando no exista apoyo del entorno derivar a las entidades que gestionan viviendas para valorar posibilidades de alojamiento.

SITUACIONES A APOYAR PRIORITARIAMENTE DESDE CÁRITAS.

- Familias con economías precarias que no cuentan con otro tipo de apoyos: ayudas públicas, familia, amigos.
- Apoyar el acceso a viviendas cuyo coste pueda ser asumido posteriormente por la familia.
- Evitar la pérdida de viviendas de bajo coste.
- En proceso de trabajo conjunto con los CEAS, complementar las ayuda de emergencia tramitada en el proceso de intervención.
- La deuda contraída no es con un familiar. (Cuando la deuda es con un miembro de la familia evitar el pago y potenciar la ayuda mutua).

OTROS GASTOS DE LA VIVIENDA.**SUMINISTROS:**

- RECURSOS A MOVILIZAR INICIALMENTE.
 - o Mediar con la entidad suministradora para aplazar o fraccionar el pago.
 - o Derivación al CEAS para la tramitación de ayudas de emergencia.
 - o Promover que la familia asuma una parte de la deuda como criterio educativo en el pago de gastos periódicos.
- SITUACIÓN A APOYAR PRIORITARIAMENTE DESDE CÁRITAS:
 - o Familias con las que existe un proceso de trabajo,
 - o Priorizar el apoyo en situaciones de riesgo y colectivos más vulnerables: familias con menores, personas mayores o enfermas, etc...

TELÉFONO

- RECURSOS A MOVILIZAR
 - o Orientar a la reducción de gastos.
 - o Reducción de líneas
- SITUACION A APOYAR PRIORITARIAMENTE DESDE CÁRITAS
 - o Cuando el teléfono sea un medio necesario en la búsqueda de empleo (en este caso se vincularía a un itinerario de búsqueda de empleo)

COMUNIDAD DE VECINOS.

- RECURSOS A MOVILIZAR
 - o Potenciar el acuerdo con la comunidad para fraccionar o aplazar el pago
 - o Derivar al CEAS para una ayuda de emergencia
- SITUACIÓN A APOYAR PRIORITARIAMENTE DESDE CÁRITAS
 - o Cuando no tenga acceso a la ayuda de emergencia del CEAS y el pago de la deuda (o parte de una) pueda frenar o evitar el inicio de un proceso judicial. Apoyar sólo si es previsible que la familia pueda continuar el pago

GASTOS ESCOLARES (EDUCACIÓN)

Nuestro objetivo sería favorecer el proceso educativo del menor.

Trabajaremos:

1. En coordinación con los centros educativos, promoviendo su implicación en las necesidades de los niños
2. En la implicación de la familia en el proceso educativo de sus hijos.

MATERIAL ESCOLAR Y LIBROS.

- RECURSOS A MOLIVIZAR INICIALMENTE
 - o Informar, aconsejar y orientar a las familias de las ayudas públicas existentes en relación a los libros de texto
- SITUACIONES PRIORITARIAS A APOYAR DESDE CÁRITAS.
 - o La familia no pueda asumir el coste por ser un gasto excesivo para sus ingresos y no puede acceder a ayudas públicas
 - o Apoyar cuando la ayuda favorezca la asistencia del menor al centro
 - o Familias con las que existe un proceso de trabajo.

GASTOS SANITARIOS.

Trabajar de forma coordinada con l@s trabajadores sociales de los centros de salud.

En Situaciones graves y crónicas orientar a solicitar o revisar situaciones de minusvalía o de dependencia.

MEDICACION:

- RECURSOS A MOVILIZAR INICIALMENTE
 - o Solicitar al Centro de Salud (Trabajador/a social) la implicación y seguimiento en el trabajo educativo con la familia en el ámbito sanitario, en especial en situaciones crónicas
- SITUACIONES PRIORITARIAS A APOYAR DESDE CARITAS
 - o Cuando la medicación no sea cubierta por la Seguridad Social y exista prescripción médica y factores de riesgo que indique la necesidad. En caso de dudas, plantear la cuestión a la trabajadora social del centro de salud.
 - o Personas con procesos de larga duración que requieran un apoyo especial en el ámbito sanitario y no cuenten con una red social de apoyo (enfermos crónicos, enfermos mentales, ...)
 - o Situaciones puntuales con necesidad de tratamiento para superar o evitar situaciones de riesgo y que superan el presupuesto familiar.

OTROS ASPECTOS A TENER EN CUENTA:

1. Que sea un medicamento de cierta cuantía que distorsione el gasto familiar
2. Siempre con receta médica no caducada
3. Contrastar la posibilidad de cambio a medicaciones genéricas cuando sea posible.

ORTOPEDIA:

- RECURSOS A MOVILIZAR INICIALMENTE
 - o Derivar al Centro de Salud para orientar en la tramitación de las ayudas existentes
 - o Derivar a diferentes recursos en función de la necesidad (sillas de ruedas, bastones, andadores, audífonos, etc....) incluso gafas: derivar también al CEAS para poder tramitar una ayuda de emergencia.
- SITUACIONES PRIORITARIAS A APOYAR DESDE CÁRITAS.
 - o En familias con escasos ingresos que hayan solicitado la ayuda pública valorar el apoyo económico desde Cáritas.
 - Cuando la familia solicite la parte que no cubre la prestación. Si la situación familiar lo permite hacerlo como préstamo.
 - Cuando se considere adecuado adelantar a la familia el importe concedido por la Seguridad Social y en estos casos tramitar la devolución directa a la Caritas parroquial.