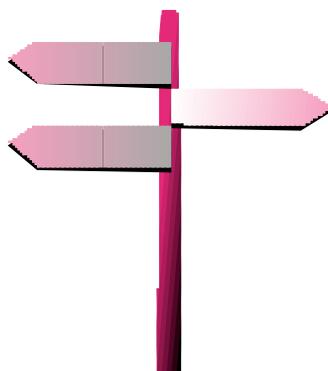


«PARA SEGUIR CAMINANDO EN TIEMPOS DIFÍCILES»



Atención a las familias
desde las Cáritas Parroquiales:
pautas y orientaciones



Caritas
Diocesana de
Zaragoza

A veces, el exceso de necesidades y lo limitado de sus propias actuaciones le harán sentir la tentación del desaliento. Pero, precisamente entonces, le aliviará saber que, en definitiva, él no es más que un instrumento en manos del Señor; se liberará así de la presunción de tener que mejorar el mundo –algo siempre necesario- en primera persona y por sí solo. Hará con humildad lo que le es posible y, con humildad, confiará el resto al Señor. Quien gobierna al mundo es Dios, no nosotros. Nosotros le ofrecemos nuestro servicio sólo en lo que podemos y hasta que él nos dé fuerzas. Sin embargo, hacer todo lo que está en nuestras manos con las capacidades que tenemos, es la tarea que mantiene siempre activo al siervo bueno de Jesucristo: “Nos apremia el amor de Cristo” (Co , 5, 14)

Benedicto XVI, *Deus Caritas Est*, 35.
Dirigiéndose a todos los que participan en
la acción socio-caritativa de la Iglesia

ÍNDICE

I

El por qué y el para qué de éste documento	7
Rearme espiritual en tiempos de crisis	8
Lo sabemos, pero conviene recordar	14
◆ ¿Qué entendemos por una atención digna?	14

II

La organizacion facilitará que la atención sea: "la mejor posible": . .	19
◆ La acogida	19
● Aspectos <i>previos</i> a tener en cuenta	19
● Aspectos <i>durante la espera</i>	20
● Aspectos en el <i>desarrollo de la acogida</i>	21
● <i>La acogida es una invitación al encuentro personal</i>	23
◆ Trabajo en equipo	26
● Qué es el equipo	26
● Reuniones de valoración de las situaciones familiares	27

III

La ayuda económica, al servicio del proceso personal	33
◆ Criterios para ayudas económicas	33
Valoración de la ayuda económica	37
◆ Alimentación e higiene	39
◆ Vivienda	41
◆ Otros gastos de la vivienda:	44
● luz y gas	44
● teléfono	44
● agua	45
● seguros vivienda	45
● enseres domésticos	45
● mudanzas	46
● comunidad de vecinos	46

◆ Gastos escolares (educación):	47
● material escolar	47
● becas de comedor	47
◆ Otros gastos escolares	49
● ropa escolar	49
● transporte escolar	49
● excursiones del colegio	49
● seguro escolar	50
● guarderías	50
● campamentos, colonias	50
◆ Gastos sanitarios:	52
● medicación	52
● ortopedia	53
◆ Ropa	54
◆ Transporte	55
◆ Retorno al país de origen	56
◆ Regularización de documentación de personas inmigrantes	57
● trámites para la regularización de la documentación	57
● viajes para realización de trámites	57
◆ Atención en el domicilio	59
● cuidados personales	59
● limpieza en domicilios	59

Anexos

◆ ¿Cómo entregar la ayuda económica?	63
◆ Documentación para conocer mejor la situación familiar	64
◆ Guión para analizar y comprender la situación de la familia	65
◆ Hoja de seguimiento	66



I



I

EL POR QUÉ Y EL PARA QUÉ DE ESTE DOCUMENTO

Nos encontramos ante una misión tan apasionante y sagrada como compleja: estar al lado de los que sufren.

Este reto se torna en estos momentos más difícil, por la necesidad de dar respuesta a realidades nuevas que nos superan por ser receptores de tanto dolor, angustia, y desorientación. Son situaciones que ya hemos visto y vivido, pero hoy, nos abruma su volumen y la impotencia de no poder dar solución.

Asumir los límites personales, los del equipo, los institucionales... no es tarea fácil cuando tienes enfrente al que sufre. Pero conscientes de no poder afrontar solos una realidad tan amplia, debemos aprender a reconocer nuestros límites y valorar nuestras potencialidades. No podemos solucionar todas las necesidades económicas, pero tenemos otros "bienes" que, además, tienen la particularidad de multiplicarse cuando se ponen en funcionamiento: la ternura, el encuentro, la escucha, en definitiva, el amor... Sin duda, el mayor don de Cáritas son las personas y la *com-pasión* por el *prójimo*, el trato que dignifica, que cuida, que valora, que acompaña, que hace de su situación una vivencia única. Jesús no curó a todos los enfermos pero se acercó a ellos de una manera especial, nos descubre una forma de amar diferente, muestra el amor de Dios. Quizás esta sea nuestra singular aportación en una crisis que supera lo económico y que pone en evidencia la necesidad de hablar de valores.

Estar al lado de los que sufren

Ante este nuevo reto, se hace necesario que nuestra organización sea la mejor posible, podemos exigirnos esto: revisar las acogidas, trabajar con los criterios bien claros, adaptarnos a... Las personas que nos piden ayuda, tienen derecho a que nuestra respuesta sea

la que podemos y sabemos dar, aunque haya que *re-aprender* algunas formas de hacer. De esto trata este documento.

Que nuestra organización sea la "mejor posible"

Hay una primera parte de "recordatorio" de lo que somos ("Rearme espiritual en tiempos de crisis" y "Lo sabemos, pero conviene recordar..."), una segunda, dónde aportamos aspectos para mejorar nuestra organización ("La acogida" y "Trabajo en equipo") y una tercera sobre la cuestión del apoyo económico ("La ayuda económica, al servicio del proceso personal" y "Valoración de la ayuda económica").

Esperamos que sea de ayuda, ojala sepamos entre todos renovarnos, ser más creativos, más lúcidos y que las dificultades no nos impidan ver el horizonte, seguir siendo testigos y testimonio del Reino de Dios.

REARME ESPIRITUAL EN TIEMPOS DE CRISIS

Se entiende por espiritualidad:
"Vivir movidos por el Espíritu de Dios, revelado en Jesús, como salvador del mundo, a través de una historia que todavía estamos construyendo".

Este rearme espiritual se centra en tres pasos:

1º Una mirada desde Dios.

Desde la experiencia de Dios, que se solidariza con la causa de los pobres, el problema de fondo de la actual crisis es de tipo espiritual, es una idolatría. La economía del mercado, es decir, el "dinero" se ha convertido en un ídolo, en el "dios" de nuestro mundo, en un absoluto, desde él todo se interpreta y orienta. Según la Biblia, la idolatría es muy peligrosa y cruel, ya que el ídolo es aquel que exige todo tipo de sacrificios; es fuente de muerte; su culto se realiza

sobre la gigantesca pirámide de sacrificios de millones de seres humanos. Testimonio de esta realidad sangrante es la experiencia de los grupos de Caritas y de otras organizaciones. El "dios-dinero" ha desplazado a la persona del centro de la vida y en su lugar se han puesto los intereses económicos, por lo que el dinero tiene más derechos que las personas. Es la crueldad del "dios-dinero", así lo expresa San Pedro Crisólogo:

"Manda en los pueblos, decide en los reinos, ordena guerras, compra mercenarios, vende sangre, causa muertes, destruye ciudades, somete pueblos, asedia fortalezas, humilla ciudades, preside los tribunales, borra el derecho, confunde lo justo y lo injusto, y, firme hasta la muerte, pone en crisis la fe, viola la verdad, disipa la honradez, rompe los vínculos de afecto, destruye la amistad. ¿Qué más? Esto es el dios-dinero, señor de iniquidad, que domina inicuaamente tanto el cuerpo como el espíritu de los hombres" (PL. 52, 547).

Ahora bien, la maldad del "dios-dinero" no se encuentra en los bienes materiales, que son dones de Dios para todos sus hijos, la maldad radica en la actitud, en el corazón que los diviniza. Según los profetas y el Nuevo Testamento, la actitud fundamental que diviniza los bienes es el individualismo egoísta, autosuficiente, que se encarna en la codicia, en el deseo cada vez más fuerte del "tener". Este "virus" mortífero se ha anidado en el corazón de todos: en los de arriba, en los del medio y en los de abajo. Todos hemos quedado contaminados y, por tanto, todos somos responsables más o menos de la situación que se está padeciendo.

Vista la crisis desde esta mirada, la crisis se convierte en "*signo profético*", que nos denuncia, pero a la vez, nos anuncia que no es posible un cambio profundo de la crisis, si no cambiamos todos, si no nos convertimos.

*El dinero
tiene más
derecho que
las personas.*



2º Modo de acercarnos, de relacionarnos con los demás, sobre todo, con los necesitados: *actitudes*.

El camino nos lo señala Jesús, como ejemplo presentó estos textos:

Entonces se le acercó un leproso para pedirle ayuda y, cayendo de rodillas, le dijo: "Si quieres, puedes purificarme". Jesús, conmovido, extendió la mano y lo tocó, diciendo: "Lo quiero, queda purificado". Enseguida la lepra desapareció y quedó purificado. Jesús lo despidió, advirtiéndole severamente: "No le digas nada a nadie, pero ve a presentarte al sacerdote y entrega por tu purificación la ofrenda que ordenó Moisés, para que les sirva de testimonio". Sin embargo, apenas se fue, empezó a proclamarlo a todo el mundo, divulgando lo sucedido, de tal manera que Jesús ya no podía entrar públicamente en ninguna ciudad, sino que debía quedarse afuera, en lugares desiertos. Y acudían a él de todas partes. (Mc. 1, 40-45)

Unos días después, Jesús volvió a Cafarnaún y se difundió la noticia de que estaba en la casa... Se reunió tanta gente, que no había más lugar ni siquiera delante de la puerta, y él les anunciaba la Palabra. Le trajeron entonces a un paralítico, llevándolo entre cuatro hombres. Y como no podían acercarlo a él, a causa de la multitud, levantaron el techo sobre el lugar donde Jesús estaba, y haciendo un agujero descendieron la camilla con el paralítico.

Al ver la fe de esos hombres, Jesús dijo al paralítico: "Hijo, tus pecados te son perdonados".

Unos escribas que estaban sentados allí pensaban en su interior: "¿Qué está diciendo este hombre? ¡Está blasfemando! ¿Quién puede perdonar los pecados?"

Jesús, advirtiendo enseguida que pensaban así, les dijo: "¿Qué están pensando? ¿Qué es más fácil, decir al paralítico: "Tus pecados te son perdonados", o "Levántate, toma tu camilla y camina"? Para que ustedes sepan que el Hijo del hombre tiene sobre la tierra el poder de perdonar los pecados —dijo al paralítico— yo te lo mando, levántate, toma tu camilla y vete a tu casa". Él se levantó en seguida, tomó su camilla y salió a la vista de todos. La gente quedó asombrada y glorificaba a Dios, diciendo: "Nunca hemos visto nada igual". (Mc. 2, 1-13)

Pero el doctor de la Ley, para justificar su intervención, le hizo esta pregunta: "¿Y quién es mi prójimo?". Jesús volvió a tomar la palabra y le respondió: "Un hombre bajaba de Jerusalén a Jericó y cayó en

manos de unos bandidos, que lo despojaron de todo, lo hirieron y se fueron, dejándolo medio muerto. Casualmente bajaba por el mismo camino un sacerdote: lo vio y siguió de largo. También pasó por allí un levita: lo vio y siguió su camino. Pero un samaritano que viajaba por allí, al pasar junto a él, lo vio y se conmovió. Entonces se acercó y vendó sus heridas, cubriéndolas con aceite y vino; después lo puso sobre su propia montura, lo condujo a un albergue y se encargó de cuidarlo. Al día siguiente, sacó dos denarios y se los dio al dueño del albergue, diciéndole: "Cúidalo, y lo que gastes de más, te lo pagaré al volver".

¿Cuál de los tres te parece que se portó como prójimo asaltado por los ladrones?"

"El que tuvo compasión de él", le respondió el doctor. Y Jesús le dijo: "Ve, y procede tú de la misma manera".(Lc. 10, 29-37)

En Jesús se nos revela el modo de ser de Dios, cuya primera reacción ante el sufrimiento de sus criaturas, causado por la injusticia y la opresión, lo que le mueve y dirige toda su actuación es "el amor compasivo y misericordioso" (Éxodo 3, 1-10).

Estos términos "compasivo y misericordioso" se pueden entender de modo no correcto. Pueden sugerir "un puro sentimiento" y quedar reducido a "obras de misericordia" sin abordar las causas, puede entenderse como "una actitud paternalista". Para comprenderlos en sentido adecuado hay que tener en cuenta estos aspectos:

Interiorizarlo: sentir y sufrir con el que lo pasa mal.
Reaccionar: Jesús no consiente con la causa del sufrimiento.
Crear un orden distinto, donde no quepa esto.

3° Un nuevo mundo y un nuevo perfil eclesial.

Este es el paso más difícil y más amenazado, ya que se trata de que un mundo "construido al revés", es decir, sobre la primacía del dinero, del poder y del éxito, un mundo que centra su atención en el orgullo, la envidia, la arrogancia, el egocentrismo, la falta de amor y aislamiento de los seres humanos, se construya "al derecho", es decir, sobre la primacía del ser humano, que siempre ha de ser sujeto y nunca objeto y medio de nada y de nadie. El criterio de discernimiento de dicha construcción son los pobres.

La gran energía vital y transformadora del mundo y también el alma de toda espiritualidad es "el amor misericordioso y compasivo", que se expresa en que da dignidad, dignifica a las personas como hijo/a de Dios y hermano/a, pero no sólo da dignidad personal, sino también dignidad social, creando igualdad. Este orden (otros lo llaman paradigma) necesariamente entra en conflicto con el del mundo viejo. Aquí aparece la cruz de la que nos habla Jesús. El amor creador de vida es un amor crucificado.

Lo que mueve y dirige toda actuación es "el amor compasivo y misericordioso".

El mundo nuevo, el perfil eclesial nuevo han de comenzar a construirse desde el corazón de cada uno, matando el antiguo (conversión). Si no se comienza desde el corazón, todo intento de renovación se construye sobre arena. Esta fue la advertencia de Jesús, "si no os convertís, todos pereceréis". Pero aquí aparece una de las tentaciones más peligrosas: el mundo actual, insiste tanto en los medios ricos y dominadores, los emplea con tanta ostentación y poder que hace creer que son esos los medios principales. Todo ese bombardeo es tan fuerte y seductor que, de un modo inconsciente, acabamos apoyándonos en ellos, más que en las personas y en la fuerza del evangelio de Jesús, y no llegamos a comprender la experiencia de Jesús, subiendo a Jerusalén y la de San Pablo.

El amor dignifica a las personas y crea igualdad.

"Por eso, me complazco en mis debilidades, en los oprobios, en las privaciones, en las persecuciones y en las angustias soportadas por amor de Cristo, porque cuando soy débil, entonces soy fuerte" (2 Corint. 12, 10).

<<En una ocasión, Pedro y Juan subían al Templo para la oración de la tarde. Allí encontraron a un paralítico de nacimiento, que ponían diariamente junto a la puerta del Templo llamada "la Hermosa", para pedir limosna a los que entraban. Cuando él vio a Pedro y a Juan entrar en el Templo, les pidió una limosna. Entonces Pedro, fijando la mirada en él, lo mismo que Juan, le dijo: "Míranos". El hombre los miró fijamente esperando que le dieran algo.

Pedro le dijo: "No tengo plata ni oro, pero te doy lo que tengo: en el nombre de Jesucristo de Nazaret, levántate y camina". Y tomándolo de la mano derecha, lo levantó; de inmediato, se le fortalecieron los pies y los tobillos. Dando un salto, se puso de pie y comenzó a caminar; y entró con ellos en el Templo, caminando, saltando y glorificando a Dios. Toda la gente lo vio caminar y alabar a Dios. Reconocieron que era el mendigo que pedía limosna sentado a la puerta del Templo llamada "la Hermosa", y quedaron asombrados y llenos de admiración por lo que le había sucedido." (Hechos. 3, 1-10) >>

Respecto a la relación con los demás y, en concreto, en relación con los pobres, no debemos olvidar que son personas libres, muy condicionadas, que tienen interiorizado el espíritu del viejo mundo, antes descrito y que no podemos imponer, sino ofrecer, por tanto, no es de extrañar que su respuesta sea negativa e incluso de rechazo, y aquí aparece otra terrible tentación: A muchos de nuestros contemporáneos les parecerá que este nuevo mundo montado sobre otro paradigma no es práctico, es irreal, absurdo y falta de aprobación por parte de la autoridad, y lo más doloroso, y ésta fue la terrible cruz de Jesús, es rechazado por los mismos pobres, por el pueblo sencillo.

Los pobres son personas libres

San Pablo lo describe como sabiduría paradójica de Dios:

"Los judíos piden milagros y los griegos buscan sabiduría, pero nosotros predicamos y testimoniamos a un Cristo crucificado, que es escándalo para los judíos y locura para los gentiles... Pues la locura de Dios es más sabia que la sabiduría humana" (1 Corint. 1, 22-25).

El creyente ha de vivir esta sabiduría de Dios en nuestro mundo, ha de creer en la gran fuerza, en la gran energía transformadora del Amor, que es el ADN divino, y que ya está transformando el mundo y la Iglesia en uno mismo, porque cada uno es mundo e Iglesia. ¿Cómo conseguir esta nueva sabiduría?

El Amor es el ADN divino

Felix Felipe. Consiliario

LO SABEMOS, PERO CONVIENE RECORDAR...

Las personas que acuden a Cáritas solicitando apoyo, más allá de la demanda concreta que realizan, necesitan sentirse escuchados, comprendidos, respetados... acogidos.

El incremento de familias solicitando apoyo no puede hacernos perder este horizonte que debe presidir toda nuestra intervención. Es importante, en tiempos de crisis, recordar el sentido de nuestra acción (nuestra misión) que nos marca el horizonte y ayuda a discernir en lo cotidiano si nuestro acompañamiento a cada persona es el adecuado.

¿QUÉ ENTENDEMOS POR UNA ATENCIÓN DIGNA?

ATENCIÓN PERSONALIZADA

La acogida debe transmitir respeto y *re-conocimiento*. Es **atención única a la persona y su situación**. Es indispensable que renovemos en cada acogida, visita o encuentro, nuestra actitud para favorecer que la persona acogida perciba afecto y comprensión. Recordarnos una vez más, que acogemos PERSONAS (singulares, con vivencias únicas, con su propia trayectoria vital...), personas con dificultades, pero ante todo personas.

La **escucha activa** y personal, que dignifica, debe ser la herramienta esencial de nuestra atención. Una escucha serena, que además de tiempo requiere una actitud vital y sincera de quien escucha. Esta experiencia dignifica a quien escucha y a quien es escuchado, y es toda una oportunidad para aprender y crecer juntos.

Atención única a la persona, escucha activa y propuestas personalizadas.

Las **propuestas de apoyo y/o acompañamiento serán también únicas y personalizadas**, adecuadas a su realidad y a sus posibilidades. Ante demandas o problemas similares no sirven respuestas iguales, porque la vivencia, el entorno, las potencialidades y las dificultades de cada persona, de cada familia... son diferentes.

SER ACOMPAÑANTES

Lo que define nuestro ser y hacer es **estar “junto a”**, caminar al lado, con el otro, apoyando su proceso vital.

Actuar con objetivos claros hará posible alcanzar resultados. Debemos conocer el horizonte de nuestra acción, esta no necesariamente debe ser grande, a veces podemos ayudar en un proceso personal escuchando, otras, con apoyos económicos puntuales, otras, ayudando a asumir situaciones nuevas, otras, reconociendo valías, informando... Lo importante no es lo mucho o poco que podamos aportar a un proceso personal, sino conocer el horizonte de nuestra aportación.

La actuación implica **conocer, analizar y valorar cada situación**, a través de encuentros, visitas, en coordinación con otras entidades que también están interviniendo. El apoyo no meditado (sin conocer, analizar, ni valorar) puede resultar perjudicial, actuando con la mejor voluntad podemos dar lo que no ayuda, podemos dejar de escuchar lo realmente importante, podemos dejar de acompañar en lo que la persona necesita.

CREER EN LA PERSONA

El respeto y reconocimiento a la persona implica estar atento a descubrir y movilizar sus capacidades, a aprender con él, a escucharle y dejarnos interpelar, evitando relaciones basadas en el dar, donde el otro sólo tiene espacio para recibir.

Sólo podemos ayudar a la persona si creemos en ella. **Reconocer y estimular sus capacidades**, es la única forma posible de ayudar a crecer, a ser autónomo y protagonista de su propia vida. Debemos estar atentos para trabajar desde el reconocimiento, evitando actitudes que anulan, que provocan dependencia, valorar su derecho a decidir, a tener su propio criterio. No somos nosotros los que sabemos y el otro el que debe aprender, no decidimos unos y asumen otros: juntos compartimos y decidimos.

Estar “junto a”, con objetivos claros y conociendo y analizando cada situación.

Respeto a la persona y reconocimiento de sus capacidades.

*Mediar,
detectar
carencias e
impulsar la
denuncia.*

RECONOCIMIENTO DE DERECHOS BÁSICOS

La justicia social debe ser nuestro horizonte. **Nuestra acción debe ayudar a reconocer derechos** y hacer posible que estos sean una realidad. Creemos que la cobertura de necesidades básicas debería ser una garantía para todo ciudadano como lo son actualmente la sanidad y la educación.

Nuestra acción debe ir orientada en una triple dirección:

Ser mediación para informar y orientar sobre los derechos sociales a los que pueden acceder las familias.

Detectar las carencias del "sistema social" y las dificultades existentes, y transmitir este conocimiento para poder denunciar la situación ante la administración (denuncia institucional).

Impulsar acciones de denuncia cuando estos derechos no se cumplan o no se contemplen. Habrá que saber cómo dar protagonismo a las familias, haciéndoles participe en la reclamación de sus derechos.

POTENCIAR EL COMPROMISO COMUNITARIO

*Ser puente,
tejer redes
sociales
y sumar
esfuerzos*

Debemos **ser puente** entre situaciones personales y las posibilidades de apoyo que ofrece el entorno. Hay que evitar sustituir con nuestra acción, la ayuda cercana, la ayuda entre vecinos, la implicación de entidades, asociaciones y grupos más cercanos.

Debemos **ayudar a tejer la red social**, esa red que formamos todas las entidades. Para ello nuestras actuaciones no pueden ser *atomizadas*, sino que deben facilitar el encuentro, sumar esfuerzos, nunca restar.

En estos tiempos **el trabajo en clave de "red" nos ayuda a recuperar el sentido de lo comunitario** y evitar sentirnos "responsables" únicos para abordar una situación tan compleja y difícil, que a todos nos supera.



III



II

LA ORGANIZACIÓN FACILITARÁ QUE LA ATENCIÓN SEA: "LA MEJOR POSIBLE"

LA ACOGIDA

Llamamos acogida al momento de encuentro, al recibimiento que damos. Es también un tiempo y un espacio, y todo ello: actitud, espacio, tiempo y organización... deben estar orientados para que el objetivo de la acogida, el encuentro cercano y humano, sea posible.



Aspectos PREVIOS a tener en cuenta:

Habrá que preparar la sala de acogida para que sea lo más cálida y acogedora posible. El lugar también juega su papel, y en esto podemos ser creativos y con poco hacer mucho.

Un espacio adecuado

Acogemos por parejas, por ello hay que garantizar que como mínimo, haya dos personas del equipo para que podamos abrir la acogida; y en parroquias con mayor volumen, al menos cuatro. Si no se pueden cumplir estos mínimos, junto al técnico, habrá que pensar alternativas.

Un mínimo de personas atendiendo

La capacidad de atención y escucha tiene unos límites, es recomendable no superar las dos horas de acogida de cada pareja que atiende. Habrá que adecuar el número de familias que podemos atender a las posibilidades de cada equipo.

Un tiempo adecuado

*Un espacio
y tiempos
adecuados*

Siempre que sea posible es bueno que haya **más de una pareja atendiendo**, evitará que estemos más tiempo del adecuado, repartir el trabajo evita las prisas, reduce el tiempo de espera y facilita la calidad de la acogida.

*Mínimo de
personas de
acogida*

No debemos confundir la acogida con el acompañamiento a las familias: Durante la acogida atendemos situaciones nuevas o familias que vuelven a solicitar apoyo pasado un tiempo. El acompañamiento requiere otra duración, otro ritmo y otro espacio que permita profundizar. Mezclar acogida y acompañamiento puede generar las siguientes dificultades:

- El acompañamiento se haría en función de quien realice la acogida, y no habrá una persona de referencia, esto impide que se establezca una relación de confianza.
- Nuestras acogidas se verán incrementadas y no podremos atender adecuadamente.

*La acogida
no es
acompañamiento*



Aspectos DURANTE LA ESPERA:

En la sala de espera (especialmente para parroquias con número muy alto de acogidas):

La acogida comienza en la sala de espera. Es importante, e imprescindible cuando hay muchas acogidas, que algunos miembros del equipo se encarguen de la tarea de "organizar" la sala de espera:

*Organizar la
espera y cuidar
el ambiente*

Cuidar el ambiente, que el espacio sea agradable, orientar al que viene por primera vez, dar la información sobre cómo estamos organizados, garantizar la intimidad... todo esto evitará conflictos y forma parte de la "acogida".

Tener una **hoja de registro**, para apuntar el orden de llegada y así asegurar una atención regulada.

Preparar los expedientes de la personas que están esperando para agilizar la tarea de los voluntarios que realizan la acogida posterior.

Comprobar si las personas que vienen por primera vez pertenecen a esta parroquia y así evitar esperas y confusiones.

Cuidar a los niños, cuando sus padres están siendo atendidos y se cree conveniente que no estén presentes en la entrevista (podemos tener algunos recursos como hojas con dibujos y pinturas para que estén entretenidos).

Cuando vienen familias fuera del horario: La prioridad es atender a aquellas que lleguen dentro del horario de acogida. Cuando no sea así, es una práctica "educativa" avisarles de nuestras limitaciones y que podrán ser atendidos la semana siguiente. Ahora bien, si detectamos situaciones de urgencia, la técnico de zona podrá atenderles a lo largo de la semana y si es posible, acompañada por un miembro del equipo.

Organizarse y documentarse

Atender a los niños



Aspectos en el DESARROLLO DE LA ACOGIDA:

Es **imprescindible** que las personas que realizan acogidas estén preparadas y conozcan los criterios y el método de trabajo de Cáritas. La tarea es muy importante y las personas que se acercan y confían en nosotros se merecen una respuesta adecuada.

No nos dejemos arrastrar por la urgencia. Cuando se incorporan voluntarios nuevos es conveniente que comiencen apoyando otras acciones: atender la sala de espera, organizar expedientes, ficheros de recursos, contabilidad, apoyar tareas de sensibilización, etc... De forma progresiva y con un proceso de acompañamiento y formación podrán, poco a poco, ir apoyando también la atención a las familias.

Atendemos por parejas, **nunca atender más de dos personas**, esto intimida y no permite una relación cercana. Es bueno combinar personas con experiencia con aquellas que llevan menos tiempo. Evitar parejas que tengan poca experiencia.

Nos organizaremos para evitar interrupciones durante la entrevista de acogida, rompe el clima y es una falta de respeto, **siempre hay que respetar la intimidad**. Para ello, los expedientes deben estar en un despacho diferente al que se utilice para las entrevistas.

Conocer los criterios de Cáritas

Cuidado con las urgencias

No más de dos

*Respeto a la
intimidad y
a los menores*

Hay que **poner los medios para que los niños no estén presentes** durante las entrevistas de acogida. No es un lugar apropiado para ellos por la angustia y la tensión que en ocasiones pueden darse. Aconsejar a las familias para que los dejen al cuidado de otras personas y si es necesario cuidarlos durante la misma.

*Prever
situaciones
tensas*

Ante situaciones de agresividad, a veces provocadas por consumo de alcohol u otras sustancias, no realizar la entrevista en ese momento y aplazarla para otro día o lugar (en Cáritas Diocesana si se viera necesario).

Siempre que sea posible la entrevista se realizará **con los dos cabeza de familia**.

*Traductores
sí, pero...*

Cuando la barrera del idioma no nos permita comunicarnos debemos poner los medios, una entrevista adecuada es aquella en la que existe entendimiento por ambas partes, podemos contar con el servicio de un traductor que lo facilite. Pero, ¡atención!, la experiencia en este terreno ya nos indica que la elección del traductor debe ser muy cuidadosa: nunca menores de edad, ni personas que por su cercanía a la familia puedan intimidarlos, tampoco personas que nos generen cualquier sospecha sobre un posible interés personal al ofrecer este servicio. Si alguien del equipo puede hacer esta labor, es una buena solución, si no encontramos la persona adecuada el técnico de zona puede solicitar un traductor a la Casa de las Culturas.

LA ACOGIDA ES UNA INVITACIÓN AL ENCUENTRO PERSONAL

Para hacer de la acogida un encuentro positivo, pese a la situación difícil y dolorosa, tenemos que hacer nuestras (interiorizarlas) algunas actitudes que pueden ayudarnos.



Interés sincero

Recordar previamente la situación antes de recibir a la familia; esto ayuda a personalizar desde el primer momento la acogida y aporta cercanía. Antes de que entren en la sala podemos leer las últimas anotaciones del expediente, en las que se indica y justifica la intervención a realizar con esta familia acordada por el equipo.

Cuando se trata de una familia nueva y si la organización de la espera lo permite, los voluntarios encargados de esta tarea habrán recogido datos básicos que nos ayudaran a recibirlos.

En el registro que cada parroquia utilice en la acogida (hojas de seguimiento, hojas de acogida...) siempre indicaremos la fecha y los nombres de las personas que han realizado la acogida y los aspectos básicos de ésta para tener referencias en posibles acogidas posteriores.



"Salir" al encuentro

La expresión, la postura, la mirada, son detalles de nosotros que acogen o retraen. Desde el inicio, salir al encuentro, invitarles a tomar asiento, que noten la intención hospitalaria a través de nuestros gestos.



Saber escuchar

Una escucha activa "atrapa" al que escucha y al que es escuchado, hay que tomarse tiempo y una buena organización nos lo puede facilitar. En esto radica nuestra aportación más singular, en saber escuchar. Debemos cuidar y preservar este aspecto fundamental.

Hay que superar una escucha centrada únicamente en la demanda y la búsqueda de soluciones, mostrar desde el principio una actitud positiva, de reconocimiento y confianza.



Responder a su demanda

Nuestra respuesta se centra en la persona y su globalidad y puede ser diferente en función de cada situación, algunas respuestas posibles son:

- *Escuchar*: Si hemos logrado que la persona se sienta valorada ya desde el inicio en la primera acogida, ya estamos dando una respuesta, por pequeña que pueda parecernos, en algunos casos, es la única posible y podemos seguir ofreciéndosela.
- *Informar* sobre la existencia de otros recursos especializados de la red social que le puedan orientar y apoyar en su situación.

— *Derivar* a las familias cuando sea necesario.
— *Asesorar y orientar* sobre sus derechos y los servicios públicos existentes, es también una aportación importante. Dirigirles al Centro Municipal de Servicios Sociales que les corresponda según empadronamiento, allí les podrán informar para poder acceder a servicios, prestaciones, recursos públicos....

— *Clarificar expectativas*, si vamos a proponerles seguir juntos y acompañarles en un proceso que les permita mejorar su situación, desde el principio la relación debe estar muy clara:

- La forma de abordar la situación va a implicar acuerdos y compromisos compartidos, de un modo tal que el protagonismo es suyo desde el principio. Evitar falsas expectativas en este terreno.
- Es importante explicarle a la familia, especialmente si viene por primera vez, algunos aspectos de nuestra forma de trabajar:
 1. Si es la primera vez que vienen, avisadles de que nos pondremos en contacto con ellos para visitarles y tener un encuentro más sereno (*es imprescindible que rellenen la Ficha de Protección de Datos*). Al menos una de las personas que hicieron la acogida, debería participar en la visita para que exista una vinculación y continuidad en el acompañamiento.
 2. Explicar que formáis parte de un equipo y que las decisiones no las tomáis individualmente si no que forman parte de un "método" y de unos criterios del equipo y de Cáritas.
 3. Informar que trabajamos en coordinación con otras entidades sociales y será necesario contactar con otras instituciones que puedan apoyarle o lo estén haciendo ya para coordinar las acciones conjuntas.

EL TRABAJO EN EQUIPO

El trabajo en equipo, es algo más que un método de trabajo, es también una apuesta por llevar a la práctica unos valores en los que creemos: la riqueza de caminar y crecer juntos, el discernimiento y la reflexión compartida, la puesta en común y la suma de conocimientos, capacidades y cualidades de cada uno.

En momentos de crisis, cansancio o impotencia, trabajar y sentirnos equipo nos ayuda a afrontar los retos que el contexto nos plantea. Es momento para desplegar y poner en juego todo el potencial que nos da formar parte de un equipo.

QUÉ ES EL EQUIPO

Algunas claves para sacar un mejor rendimiento del equipo son:

Entre las personas que forman el equipo debe existir un apoyo sincero, no exento de exigencia y autocrítica. Cuidarnos y acompañarnos es una tarea del equipo que puede concretarse en: dejar espacios para la oración, la reflexión, compartir vivencias, sentimientos, desalientos y alegrías. Estos momentos son esenciales para mantener la esperanza, sanarnos, tomar aliento, no despistarnos del camino y actualizar el sentido profundo de nuestro compromiso...

*El equipo,
un apoyo*

La improvisación en el aspecto organizativo nos confunde, nos hace repetir tareas y genera inseguridad y sensación de descontrol. Debemos pararnos a valorar en cada equipo si la organización de nuestra acogida, el acompañamiento, las reuniones de equipo, etc.... son las adecuadas para afrontar el momento actual. Hay que aprender a utilizar adecuadamente las habilidades y conocimientos de cada uno, el tiempo disponible, ser realistas y sacar el máximo provecho.

*El equipo,
una
organización*

En las reuniones de equipo hay un orden y unos tiempos que cumplir, acostumbrarnos a respetarlo nos ayudará a dar agilidad a las mismas y a que éstas sean más resolutivas.

*El equipo,
un método*

REUNIONES DE VALORACIÓN DE LAS SITUACIONES FAMILIARES

Es importante priorizar en el análisis, para evitar reuniones muy largas que, añadidas a acogidas también largas, nos desgastan de forma innecesaria.

Algunas pautas que pueden favorecer esto son:

- ◆ *Que una persona asuma el papel de moderador.* Todos debemos ayudar para que ejerza como tal, pueda dar fluidez a la reunión, hacer respetar los turnos de palabra, y el orden establecido, solicitar claridad y brevedad.
- ◆ *No podemos revisar en cada reunión la situación de todas las familias que se están acompañando.* Hay que establecer algunas prioridades, por ejemplo:
 - Familias nuevas.
 - Familias con una propuesta de intervención ya acordada en la que se haya producido una novedad significativa.
 - Familias que requieran una intervención urgente.
 - Familias en las que sea necesario realizar una revisión del proceso de intervención.
- ◆ *Analizar la situación de cada familia de forma ordenada.* El proceso de análisis de cada situación es conveniente que siga un orden:

*Que una
persona asuma
el papel de
moderador*

*No podemos revisar
en cada reunión la
situación de todas
las familias que se
están acompañando*

*Analizar
la situación de
cada familia de
forma ordenada*



1. Exposición inicial de la pareja de acogida o acompañamiento:

- Descripción de los aspectos más significativos de la situación de la persona o familia.
- Valoración inicial de la situación y propuesta de intervención. Para que una valoración inicial sea lo más objetiva y fundamentada posible se habrá recogido previamente información a través de:
 - a) **Entrevistas con la familia** para conocer necesidades materiales, estado emocional, posibilidades de apoyo del entorno... Con frecuencia se requiere más de una entrevista en la acogida y en los **casos nuevos** es útil realizar visitas a domicilio.
 - b) **Coordinación con otras entidades** para contrastar información porque intervienen con la familia o porque puedan apoyar el proceso.
 - c) **Valorar la documentación** que pueda solicitarse a la familia para clarificar la situación (si se considera necesario).



2. Análisis y valoración en grupo:

- A partir de lo expuesto, el resto del grupo hace las aportaciones que considera oportunas sobre la propuesta de intervención.



3. Acuerdo de intervención confirmado por el equipo:

- El acuerdo tomado tiene que quedar escrito en el expediente, registrando: qué acciones vamos a realizar, compromiso de la familia, personas responsables del acompañamiento...
- La rapidez o lentitud en responder suele provocarnos sentimientos de preocupación e incluso culpa. Hay que aprender a controlar estas emociones, saber diferenciar lo urgente de lo que no lo es. Deseamos ser eficientes, aunando calidad y agilidad, pero seamos realistas, las fuerzas son las que son y el camino es largo.

El tiempo de respuesta en demandas de apoyo económico variará en cada situación y esto guarda relación con aspectos como:

- a) Grado de conocimiento de la situación. Si es nueva y es necesario profundizar más, o es conocida y forma parte de un proceso.
- b) La urgencia de la situación. Cuando se valore que existe mucha urgencia, intentaremos que la respuesta se realice en la misma semana.
- c) Complejidad de la intervención planteada y la necesidad de coordinación con otras entidades.
- d) La capacidad del equipo: tiempo para realizar visitas, elaborar expedientes, tareas de coordinación con otras entidades, etc...
- e) La implicación del interesado: los compromisos del interesado para resolver su situación (Ej. acudir a Centro Municipal de Servicios Sociales, documentación...).



III



III

**LA AYUDA ECONÓMICA
AL SERVICIO DEL PROCESO PERSONAL**

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 de Cáritas. 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.

Hay dos aspectos a tener en cuenta:

1. Criterios económicos al servicio del proceso de acompañamiento.

Una vez más, no nos olvidamos de que nuestra ayuda es global y a esta globalidad la llamamos acompañamiento; el apoyo económico es un elemento más al servicio del proceso personal y familiar que conforma el acompañamiento.

Para valorar nuestra actuación a este respecto tendremos que:

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 que las respuestas sean realistas y viables dentro de las posibilidades (o límites) que tienen y tenemos.

Estaremos atentos a:

Si se trata de una familia donde claramente **la necesidad de apoyo supera la ayuda económica** y afecta a otros aspectos de la dinámica familiar (escasez de habilidades sociales, hábitos laborales y de organización doméstica, dificultades con los menores, problemas de salud mental, etc...).

Si se trata de **una necesidad de apoyo económico exclusivamente** y no se detectan carencias de otro tipo, están viviendo una situación económica sobrevenida, en muchos casos, por el incremento del paro, la subida de los precios de la vivienda, etc...

Actualmente, nos encontramos con numerosas familias cuyo problema fundamental es que su nivel de vida se ha visto afectado seriamente por la crisis y se encuentran en una situación económica precaria. Las respuestas a sus necesidades son de carácter estructural (empleo, bajada del precio de la vivienda, etc...) y superan nuestras posibilidades de respuesta económica. Nuestro apoyo será acompañarles en esta situación nueva para ellos. Podemos informarles de sus derechos, ayudarles a orientar la reorganización de la economía familiar, pero contemos con que nuestro apoyo económico sólo podrá ser puntual mientras buscan otras alternativas.



Realizar una valoración completa y realista de la situación económica de las familias, analizando los ingresos y gastos. Ingresos: cantidad, situación de futuro (continuidad o no), procedencia (prestaciones, trabajo, pensiones, etc...).

Gastos: cubrir necesidades básicas, deudas, préstamos, gastos más prescindibles...

Es importante clarificar si se trata de situaciones de precariedad grave o de una necesidad de reorganizar la economía familiar y valorar qué tipo de necesidades hay que cubrir de forma prioritaria, si fuese necesario. Este análisis nos ayudará a orientar mejor a la familia en el tipo de prestaciones y apoyos públicos a los que puede acceder.

Es importante promover la movilización de otros recursos (familia, amigos, entidades sociales y públicas...) nosotros no somos los únicos. Este criterio no es solo una necesidad ante la imposibilidad de que Cáritas pueda asumir todas las demandas que llegan; es sobre todo una opción frente al modelo social imperante para desarrollar acciones significativas que favorezcan la solidaridad y el compromiso ciudadano.

Capítulo a parte es la relación con la administración pública, es la responsable de garantizar los derechos de los ciudadanos, esto lo tenemos que tener muy claro. Si asumimos lo que no nos corresponde estaremos contribuyendo a la *des-responsabilidad* de quienes tienen que velar por la dignidad de las personas.

Conocer la situación económica

Co—responsabilidad en el apoyo económico de la sociedad

Tenemos que encauzar el compromiso con:

Administración: garantizar la cobertura de las necesidades básicas es una responsabilidad de la administración. Por lo tanto debemos:

Orientar a las familias para que puedan ser atendidas en las entidades públicas competentes y que estas puedan dar respuesta a sus necesidades a través de las ayudas públicas correspondientes.

Apoyar a las familias en el ejercicio de sus derechos y en la denuncia cuando estos derechos no sean reconocidos.

Personas y entidades privadas: fomentar el compromiso del entorno más cercano: centros educativos, asociaciones y entidades sociales que puedan incorporarles a actividades de forma gratuita o den cobertura a algunas de sus necesidades, etc...

La red social y familiar: amigos, vecinos, familiares, compatriotas... son una red informal de ayuda que podemos potenciar. Hay que evitar que nuestra ayuda favorezca el que esta ayuda "informal" y espontánea pierda fuerza por la importancia en cuanto estilo de vida que conlleva.

La propia familia objeto de acompañamiento: debe ejercer un papel activo y protagonista en la resolución de su situación. La implicación de las personas afectadas debe ser una constante y una exigencia en la búsqueda de alternativas, son adultos con capacidad para decidir, tratémosles como tales.

Tenemos que ser conscientes de nuestros límites, que no podemos ni debemos dar respuesta desde Cáritas a todas las necesidades que nos llegan y siempre analizar (conocer y valorar) cada situación. 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 de la ayuda económica dentro del proceso de acompañamiento familiar.

VALORACIÓN DE LA AYUDA ECONÓMICA

Proceso de valoración

- 1º ANALIZAR (conocer y valorar) la situación global de la familia teniendo en cuenta todos los ámbitos: psicosocial (vivencias), económico, laboral, sanitario, educativo...).
- 2º Si se valora NECESIDAD DE APOYO ECONÓMICO:
 - Primero promover la cobertura de la necesidad desde otros ámbitos (administración, entidades sociales, familia, amigos...)
 - Y segundo, apoyar esta necesidad desde Cáritas cuando:
 - No sea posible cubrir la necesidad desde otro ámbito.
 - Se considere necesario por ser una situación prioritaria.
 - Se trate de una necesidad básica.

Situaciones prioritarias

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

Necesidades principales a valorar

- Alimentación
- Vivienda
- Gastos sanitarios.
- Educación (menores)
- Otros gastos:
 - Ropa
 - Transporte
 - Cuidados en el domicilio.
 - Retorno al país de origen.
 - Regularización de documentación.

Duración de la ayuda

La duración del apoyo económico variará en función de la situación familiar. Señalamos a continuación algunas pautas orientativas:

- **En planes de intervención con familias** donde junto a la necesidad económica se aborden otras carencias (educativas, sanitarias, etc...), el apoyo se valorará periódicamente **en función del proceso de trabajo con la familia.**
- **En familias afectadas coyunturalmente por la 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 Urgente Necesidad, Ingreso Aragonés de Inserción...).
 - Si agotadas las ayudas públicas, sigue manteniéndose la situación de necesidad, ofrecer un apoyo que no supere los tres meses.

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.**

ALIMENTACIÓN E HIGIENE

(Garantizar una alimentación e higiene adecuada)

Recursos para movilizar inicialmente

- **Derivación a Centro Municipal** para la tramitación de la Ayudas de Urgente Necesidad.
- **Apoyos desde su red cercana:** familia, amigos....

Situaciones a apoyar prioritariamente desde Cáritas

- Familias que carecen de **ingresos suficientes para garantizar la alimentación e higiene** y no cuentan con otros apoyos porque:
 - No tiene acceso a las ayudas de urgente necesidad o está a la espera de su concesión.
 - No cuentan con una red social de apoyo: familia, amigos...
- **Familias que requieren un apoyo puntual:**
 - Pérdida temporal de ingresos (en paro a la espera de cobrar subsidio, tramitación de pensiones, renovación de prestaciones...).
 - Gastos imprevistos que rompen el presupuesto familiar en economías muy ajustadas.
 - Cierre de colegios y guarderías en periodos vacacionales en familias con varios menores con becas de comedor.
- Atención especial a situaciones de riesgo de **colectivos más vulnerables: menores, personas mayores y personas enfermas**, personas con necesidades especiales en la alimentación (dietas especiales...).
- **Gastos especiales en familias con niños menores de tres años:** alimentación infantil (cuando no sea posible la lactancia materna) y pañales. En esos casos orientar a las familias para que en primer lugar destinen la "Prestación económica de pago único por nacimiento" (2.500 euros) a la cobertura de las necesidades básicas del niño, evitando usos inadecuados.

Valoración de la cuantía de la ayuda económica

La cuantía del apoyo económico la estableceremos teniendo en cuenta:

- El dinero con el que cuenta la familia una vez cubiertos todos los gastos.
- El coste medio en alimentación e higiene de una familia según el número de miembros. Se han establecido las siguientes cuantías como gasto medio de las familias:
 - 1 miembro: entre 120 y 150 euros / mes.
 - 2 miembros: entre 180 y 210 euros/ mes (incremento de 60 euros mensuales por miembro de la familia).
 - 3 miembros: entre 240 y 270 euros /mes.
 - ...
 - *En pañales*: 30 euros mensuales.

Según la situación económica de la familia será necesario apoyar en su totalidad o en una parte los gastos en alimentación e higiene.

VIVIENDA

(Favorecer el arraigo, la estabilidad, la autonomía, las condiciones dignas).

-Criterios Generales-

Recursos a movilizar inicialmente

- **Derivar al TOC-TOC** para que realicen la inscripción en el "Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida de Aragón" condición necesaria para acceder a programas y convocatorias públicas de vivienda.
- **Derivar al Centro Municipal** para la tramitación de ayudas de urgente necesidad (alquiler, hipotecas...) 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...) como alternativa más adecuada.
 - Cuando no exista apoyo del entorno derivar al Centro Municipal para la gestión de situaciones de urgencia.

Situaciones a apoyar prioritariamente desde Cáritas

- **Familias con economías precarias que no cuentan con otro tipo de apoyos:** ayudas públicas, familia...
- **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 conjuntos con los centros municipales, **complementar la ayuda de urgente necesidad tramitada desde el Centro Municipal cuando se estime necesario** en el proceso de intervención..
- **Cuando la deuda contraída no sea con un familiar.** Si la deuda sea con un miembro de la familia evitar el pago y potenciar la ayuda mutua.

-Criterios específicos según régimen de tenencia-

◆ ALQUILER DE PISO

- **Apoyar alquileres económicos que pueda mantener la familia.** (no superar los 700 euros).
- **En el pago de fianzas** para la entrada en una vivienda: **Apoyar en una parte** promoviendo la implicación del Centro Municipal y la familia en el resto.
- Valorar el apoyo en **desahucios inminentes sólo cuando es de bajo coste**, se considera viable el mantenimiento posterior de la vivienda y existe un proceso de trabajo con la familia.

◆ REALQUILER DE HABITACIONES

- **Habitaciones que reúnan unas mínimas condiciones de habitabilidad.** No pagar situaciones indignas y abusivas (Ej. "camas calientes", colchones en pasillos...). En estas situaciones apoyar en otras necesidades básicas y en la búsqueda de otras alternativas.
- **Habitaciones que no superen los 300 euros.** No pagar cuando se trate de precios todavía más abusivos.
 - En caso de solicitar el **pago de deudas en habitaciones anteriores** por tener retenidos bienes personales (ropa, documentación...): realizar siempre que sea posible una labor de mediación con el propietario. De forma excepcional pagar la deuda cuando se considere que es la única alternativa.
 - **Verificar la deuda** solicitando justificante o poniéndose en contacto con el dueño, previa autorización del inquilino.

◆ HIPOTECAS DE VIVIENDAS EN PROPIEDAD

- **Derivar a las familias a ADICAE** para que les puedan orientar sobre la viabilidad del mantenimiento de la vivienda y alternativas más adecuadas.
- **Apoyar pago de hipotecas únicamente:**
 - Cuando el precio de la hipoteca sea similar al precio de los alquileres en el mercado actual. Tener en cuenta que hipotecas

que en inicio eran de 500 ó 600 euros, se han visto incrementadas temporalmente a 800-900 euros, pero es previsible que a corto plazo bajen de nuevo.

- Situaciones en las que -contrastando previamente con ADICAE- se considere que es viable el mantenimiento de la vivienda y **pueda favorecer la continuidad de la familia**. No en casos de deudas acumuladas de varios meses o imposibilidad de afrontar en el futuro.

◆ PISOS DE OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS

-Criterios generales-

- No cubrir los gastos derivados de la vivienda cuando haya una entidad pública o privada que se responsabilice de la gestión de la misma.
- **Valorar el apoyo a la familia en otros conceptos diferentes (ej. alimentación)** dentro de un plan de intervención coordinado con las entidades y orientado a que el interesado asuma el pago de la deuda.
- Colaborar con la **elaboración de informes para la adjudicación** de viviendas sociales.

Situaciones a apoyar excepcionalmente desde Cáritas:

- En viviendas de alquiler de la **Zaragoza Vivienda y Zaragoza Alquila: Apoyar sólo y de forma excepcional para evitar un desahucio y asegurar la continuidad de una intervención familiar**, y no es posible la gestión de una ayuda desde el Centro Municipal. Apoyar en una parte con la implicación de la familia.

OTROS GASTOS DE LA VIVIENDA

◆ LUZ Y GAS

Recursos a movilizar inicialmente

- **Mediar con la entidad suministradora** para aplazar o fraccionar el pago.
- **Derivación al CMSS para la tramitación de ayudas de urgente necesidad.** Si no paga por problemas burocráticos con la entidad suministradora, evitar pagar inicialmente y presionar para la búsqueda de otras alternativas dentro de la administración.

Situaciones a apoyar prioritariamente desde Cáritas

- Familias con las que existe un proceso de trabajo, **hay aviso de corte de luz** y no hay posibilidad de que el Centro Municipal pueda gestionarlo.
- Priorizar el apoyo en situaciones de riesgo y colectivos más vulnerables: **familias con menores, personas mayores o enfermas.**
- Siempre que sea posible, promover **que la familia asuma una parte de la deuda** como criterio educativo en el pago de gastos periódicos.

◆ TELÉFONO

Recursos a movilizar inicialmente

- En caso de personas mayores con escasos ingresos orientar a la tramitación del abono social gestionado desde Telefónica para recibir el servicio de teleasistencia.
- Orientar a la reducción de gastos cuando hay teléfono fijo y móvil.

Situaciones a apoyar de forma prioritaria desde Cáritas

- Cuando el teléfono sea un medio necesario en proceso de búsqueda de empleo (apoyar la recarga del móvil entre 10 y 15 euros al mes).

Cuando se considere necesario (situaciones de enfermedad, necesidad de teleasistencia...) y no se cubra desde el Ayuntamiento.

◆ AGUA

Recursos a movilizar inicialmente

- En caso de deuda derivar al Ayuntamiento para realizar el reconocimiento de deuda y negociar el pago aplazado o fraccionado.
- En personas con escasos ingresos derivar al Ayuntamiento para solicitar la reducción de impuestos de Agua y Basuras.

Situaciones a apoyar de forma prioritaria desde Cáritas

- No se considera un concepto prioritario a apoyar, ya que existen medios en el Ayuntamiento para negociar formas de pago adecuadas a situaciones económicas precarias. La existencia de deudas no conlleva un corte en el suministro.

◆ SEGUROS VIVIENDA

Recursos a movilizar inicialmente

- Derivar a ADICAE para valorar la posibilidad de firmar el seguro de vivienda con otra entidad más económica o negociar el fraccionamiento del pago cuando va incorporado dentro del crédito.

Situaciones a apoyar de forma prioritaria desde Cáritas

- No se considera una necesidad prioritaria que deba asumir Cáritas.

◆ ENSERES DOMÉSTICOS

Recursos a movilizar inicialmente

- Derivar al Centro Municipal para la tramitación de ayudas de urgente necesidad en electrodomésticos y mobiliario básico.
- Derivar a otros recursos existentes: Servicio gratuito de muebles de Federico Ozanam (llamar previamente para contrastar).

Situaciones a apoyar de forma prioritaria desde Cáritas

- Cuando sea necesario apoyar a familias que deben trasladarse a una vivienda sin mobiliario básico y no pueda cubrirse desde otros recursos.

- Priorizar aquellas situaciones que afecten a menores, personas enfermas y mayores.

Medios para cubrir la necesidad:

- A través de donaciones que se hayan podido realizar (en la parroquia, a Cáritas).
- Valorar microcréditos cuando se considere viable y adecuado por la capacidad económica de la familia y por proceso educativo.
- Gestión de ayuda económica cuando no sea posible cubrir la necesidad desde otras alternativas.

◆ MUDANZAS

Recursos a movilizar inicialmente

- Potenciar la ayuda mutua de la red familiar y social.
- Derivación al Centro Municipal para tramitación de ayuda.

Situaciones a apoyar de forma prioritaria desde Cáritas

- Valorar apoyo de forma excepcional:
 - En situaciones de urgencia y con presupuesto previo cuando el servicio del Ayuntamiento esté colapsado.
 - Si la familia se traslada a un pueblo para mejora de las condiciones de la vivienda y reducción del coste económico y no se cubre desde el Centro Municipal por quedar fuera de su ámbito de competencia.

◆ COMUNIDAD DE VECINOS

Recursos a movilizar inicialmente

- Potenciar el acuerdo con la comunidad para fraccionar o aplazar el pago.
- Derivar al Centro Municipal para tramitación de ayuda de urgente necesidad.

Situaciones a apoyar de forma prioritaria desde Cáritas

- Cuando no tenga acceso a la ayuda de urgente necesidad y el pago de la deuda (o de una parte) 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)

(Favorecer el proceso educativo del menor)

- Criterios generales -

- Trabajar en coordinación con los centros educativos, promoviendo su implicación en las necesidades de los alumnos.
- Promover la implicación de la familia en el proceso educativo de los niños.

◆ MATERIAL ESCOLAR

Recursos a movilizar inicialmente

- Contrastar con el colegio el material necesario y en qué medida puede ser asumido desde el propio centro educativo.
- Orientar a los recursos públicos:
 - Centros escolares: tramitación de las ayudas públicas del Gobierno de Aragón.
 - Casa del Canal: cuando no se ha tramitado desde el centro educativo. (El técnico de zona realizará los trámites cuando sea necesario)
 - Centro Municipal: tramitación de ayudas de urgente necesidad cuando no pueda cubrirse a través de las prestaciones del Gobierno de Aragón.

Situaciones prioritarias a apoyar desde Cáritas

- La familia no pueda asumir el coste por ser un gasto excesivo para sus ingresos y no puede acceder a ayudas públicas. *(Solicitar a la familia que aporte un presupuesto previo de la librería)*. Apoyar en la adquisición del material básico inicial y promover que la familia asuma progresivamente otros gastos posteriores.
- Apoyar cuando la ayuda favorezca la asistencia periódica del menor al centro.

◆ BECAS DE COMEDOR

Recursos a movilizar inicialmente

- Centros públicos: derivar al centro escolar para la tramitación de la beca de comedor.

- Centros concertados:
 - Solicitar la implicación del centro escolar en el coste de la beca.
 - En los barrios Oliver y Casco Viejo derivar para solicitar ayudas públicas gestionadas desde los Centros Municipales, contemplada en los respectivos planes integrales (PIBO Y PICH).
- Derivar al Centro Municipal para tramitar ayuda de urgencia puntual cuando no ha sido posible el acceso a una beca.

Situaciones a apoyar prioritariamente desde Cáritas

- Familias sin derecho a beca por superar baremos, pero que no cuentan con ingresos suficientes.
- Familias que no han podido solicitar la beca en los plazos establecidos.
- Cuando suponga una mejora en el bienestar del menor para:
 - Garantizar una alimentación adecuada.
 - Favorecer la asistencia del menor al colegio y evitar el absentismo.
 - Evitar situaciones de riesgo.
- Cuando favorezca la integración socio-laboral de los padres:
 - Facilitar conciliar la vida laboral y familiar.
 - En procesos de inserción laboral (búsqueda de empleo, participación en procesos formativos...).
 - Situaciones puntuales de los padres (enfermedad, ingresos hospitalarios...).

Otros aspectos a tener en cuenta en la valoración de la ayuda

- Si algún miembro de la familia se pueda ocupar del menor, priorizar esta opción (siempre que el motivo de la beca no esté vinculado a garantizar la asistencia del menor al centro).
- Valorar el apoyo puntual cuando:
 - La causa sea que los padres empiezan a trabajar y pueda asumir luego el coste.
 - Cuando esté pendiente de percibir una ayuda pública.
- Revisar periódicamente el pago de la beca en función de los cambios que se produzcan en los motivos que originaron su concesión (problemas económicos, promover la inserción laboral, asistencia del menor al centro...).

- Trabajar de forma coordinada con el colegio contrastando el impacto de la beca en el proceso del menor.
- Implicar a la familia en parte del coste en función de los ingresos.
- Pagar la beca desde el momento que se concede pero no asumir deudas de meses anteriores. En ese caso realizar un papel de mediación con el colegio para que el niño pueda acceder al comedor.

◆ OTROS GASTOS ESCOLARES

— ROPA ESCOLAR (*uniforme, chándal, batas,...*)

Recursos a movilizar inicialmente

- Implicar al colegio en la cobertura de estas necesidades.
- Derivar al Centro Municipal para la tramitación de ayuda de urgente necesidad.

Situaciones a apoyar prioritariamente desde Cáritas

- Cuando no se pueda abordar desde otras entidades y se considere necesario en el proceso de escolarización del menor. Implicar a la familia en parte del coste en función de los ingresos.

— TRANSPORTE ESCOLAR

Situaciones a apoyar prioritariamente desde Cáritas

- Apoyar en situaciones puntuales y excepcionales: cambio de domicilio a mitad de curso o problemas puntuales de salud y cuyo coste no pueda ser asumido por la familia.

— EXCURSIONES DEL COLEGIO

Recursos a movilizar inicialmente

- Contrastar con el centro educativo la posibilidad de sufragarlo desde el propio centro.

Situaciones a apoyar prioritariamente desde Cáritas

- En familias con un proceso de trabajo.
 - Apoyar en situaciones excepcionales en las que se favorezca la integración de los menores en la dinámica escolar (Ej. niños que no van nunca a excursiones). Promover que la familia se implique aunque sea testimonialmente.
- **SEGURO ESCOLAR**
- No se contempla como un gasto prioritario al no ser obligatorio y estar garantizada igualmente la atención sanitaria del menor.

— **GUARDERIAS**

Recursos a movilizar inicialmente

- Derivar a la realización de solicitudes de guarderías públicas.
- Derivar a guarderías de carácter benéfico-social (La Caridad, El Carmen y San José, El Refugio, Los Dolores, El Carmen...).
- Orientar a la solicitud de becas para guarderías privadas del Gobierno de Aragón gestionadas desde el Instituto Aragonés de Servicios Sociales

Situaciones a apoyar prioritariamente desde Cáritas:

- Cuando no hay una red familiar que pueda atender al menor y sea necesario facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar. Apoyar inicialmente cuando con el trabajo puede sufragar los meses posteriores.
- Favorecer el bienestar del menor en situaciones de riesgo.

— CAMPAMENTOS, COLONIAS

Recursos a movilizar inicialmente:

- Informar de los diferentes recursos públicos existentes.
- Promover la concesión de becas de implicación de grupos, asociaciones... que organizan colonias, campamentos... potenciando la participación en centros de entorno que favorezcan la interculturalidad y posible continuidad durante el resto del año,

Situaciones a apoyar prioritariamente desde Cáritas

- Familias con escasos recursos sin alternativa de ocio en verano.
- Cuando sea necesario facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar en épocas vacacionales escolares.
- Cuando se considere importante en el proceso del menor:
- Favorecer el acceso del menor a experiencias y espacios adecuados de tiempo libre en épocas vacacionales.
- Necesidad de socialización del menor.

GASTOS SANITARIOS

- Criterios generales -

- Trabajar de forma coordinada con las trabajadoras sociales de los Centros de Salud, promoviendo procesos conjuntos de trabajo con las familias
- Derivar a las entidades públicas (SALUD, Centro Municipal) para la solicitud de servicios y ayudas públicas existentes.
- En situaciones graves y crónicas orientar a la solicitud o revisión de la minusvalía o de la situación de dependencia.

◆ MEDICACIÓN

Recursos a movilizar inicialmente

- Solicitar al Centro de Salud (trabajador social) la implicación y seguimiento en el trabajo educativo con la familia en el ámbito sanitario, especialmente en situaciones crónicas o de larga duración que requieran una intervención especial (facilitando la mediación con el médico, contrastando la situación sanitaria, apoyando en el ámbito sanitario de la familia...).

Situaciones prioritarias a apoyar desde Cáritas

- Cuando la medicación no sea cubierta por el SALUD y exista prescripción médica y factores de riesgo que indique la necesidad:
 - *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, familias con procesos educativos en el ámbito sanitario...
 - *Situaciones puntuales* con necesidad de tratamiento para superar o evitar *situaciones de riesgo* y que superan el presupuesto familiar (tratamientos especiales en menores, mujeres embarazadas, vacunas no cubiertas desde el Salud...).

Aspectos a tener en cuenta cuando se considere necesario apoyar

- Que sea un medicamento de cierta cuantía que distorsione el gasto familiar (solicitar información del coste si se desconoce).
- Siempre con receta médica no caducada.

- Contrastar la posibilidad de cambio a medicaciones genéricas cuando sea posible.

◆ ORTOPEDIA

Recursos a movilizar inicialmente

- Derivar al Centro de Salud para orientar en la tramitación de las ayudas existentes.

- Derivar a diferentes recursos en función de la necesidad:

- *Sillas de Ruedas, andadores, bastones* (cuando la necesidad es temporal):
 - Derivar al servicio de préstamo de Cruz Roja previa prescripción médica (Convenio con el Departamento de Salud y Consumo de DGA).
 - Realizar un llamamiento a través de la comunidad parroquial.

- *Gafas*: Derivar al Centro Municipal para la tramitación de una ayuda de urgente necesidad.

- *Audífonos*:
 - Derivar a Centro Municipal para la tramitación de ayuda de urgente necesidad.
 - Derivar a ASPANSOR: cuentan con audífonos donados que adaptan de forma gratuita.

Situaciones prioritarias a apoyar desde Cáritas

- 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 (micro créditos o préstamo interno de Cáritas).
 - Cuando se considere adecuado adelantar a la familia el importe concedido por el SALUD. En estos casos tramitar con devolución directa a Cáritas.

ROPA

Recursos a movilizar inicialmente

1. Ayuda mutua entre familiares, amigos...
2. Tienda "A todo Trapo" de Cáritas Aragón.
3. Roperos existentes ya consolidados en la ciudad.

Situaciones a apoyar prioritariamente desde Cáritas

- Apoyar cuando dentro del proceso de trabajo se valore necesario, teniendo especialmente en cuenta algunas situaciones:
 - Nacimiento de hijos.
 - Hospitalizaciones.
 - Cambios de temporada (abrigos, mantas...).
 - Llegada de país de origen reciente de miembros de la familia.
 - Personas mayores que van a entrar en una residencia que no tiene red familiar ni ingresos suficientes. Apoyar con ropa básica: ropa interior, pijama, albornoz...

Aspectos a tener en cuenta en la valoración de la ayuda

- Valorar la situación de necesidad con la familia especialmente cuando:
 - La familia pide ropa constantemente.
 - Existe sospecha de uso inadecuado (ej. sospecha de venta posterior).
- Valorar un tiempo mínimo de tres meses entre ayuda y ayuda.
- Si la necesidad no se puede cubrir desde los recursos existentes tramitar ayuda para compra en comercio normalizado.

TRANSPORTE

Recursos a movilizar inicialmente

- *Para reducción de abono de bus:*
 - Derivar al Centro Municipal en caso de familias numerosas y personas perceptoras de Ingreso Aragonés de Inserción.
 - Orientar a TUZSA (Centro Independencia) a pensionistas y personas con minusvalía para transporte adaptado.

Situaciones a apoyar prioritariamente desde Cáritas

- *Apoyar en tarjeta de bus:*
 - Dentro de un plan de intervención cuando exista una necesidad justificada: búsqueda de empleo, participación en cursos de formación, empezar a trabajar (apoyar el primer mes).
 - En personas enfermas para desplazamiento a médicos, hospitales... si no es posible tramitar ambulancia o mientras se tramita minusvalía.
- *Viajes fuera de la ciudad:* apoyar de forma excepcional en familias con las que exista un proceso de trabajo y justificada previamente la necesidad desde el lugar de destino.

RETORNO AL PAÍS DE ORIGEN

Recursos a movilizar inicialmente

- Cruz Roja: cuando el retorno esté motivado por causas humanitarias (ej. enfermedad propia o de un familiar en el país de origen...).
- Casa de Las Culturas: para solicitar retorno voluntario al país.
- INEM: si la persona tiene derecho a prestación por desempleo (cubre el viaje del solicitante y de las personas adscritas a su Cartilla de la Seguridad Social)

Situaciones a apoyar prioritariamente desde Cáritas

- Existen recursos suficientes para cubrir esta demanda por lo que no se considera un concepto prioritario a cubrir desde Cáritas. Valorar sólo en situaciones excepcionales y urgentes a las que no pueda darse respuesta desde los recursos existentes.
- Nuestro apoyo principal deberá centrarse en acompañar afectivamente en el duro proceso de reflexión y decisión sobre el retorno a su país.

REGULARIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE PERSONAS INMIGRANTES

◆ TRÁMITES PARA LA REGULARIZACIÓN DE LA DOCUMENTACION

Recursos a movilizar inicialmente

- Contrastar con los servicios jurídicos de inmigrantes existentes (SAOJI, C ITE-CCOO, UGT) la situación legal y la necesidad y urgencia en la tramitación de la documentación.

Situaciones a apoyar prioritariamente desde Cáritas

- En familias que no cuenten con ingresos suficientes para hacer frente a este coste pero se dan condiciones mínimas de viabilidad y sostenibilidad en el futuro:
 - Favorecer la regularización: obtención del permiso de trabajo, residencia, pasaporte, carnét consular ...
 - Evitar un empeoramiento de la situación administrativa que genere mayor exclusión social (pérdidas de permisos de trabajo, de residencia ...).
 - Cuando los plazos sean inminentes y no pueda retrasarse el pago.
- Promover la implicación de la familia en una parte en función de su situación económica.

◆ VIAJES PARA REALIZACIÓN DE TRÁMITES

Recursos a movilizar inicialmente

- Confirmar la necesidad de viajar en persona para realizar los trámites.
- Potenciar siempre que sea posible la realización de gestiones vía fax, consulados, poderes...
- Gestionar a través de micro créditos siempre que la situación económica de la familia lo permita.

Situaciones a apoyar prioritariamente desde Cáritas

- Situaciones de urgencia donde se agoten los plazos y se haya confirmado la necesidad de realizar los trámites en persona.
- Apoyar el coste del viaje de los adultos, promoviendo la implicación de la red social (familia, amigos...) en el cuidado de los menores.
- Contar con presupuesto previo, priorizando las opciones de viaje más económicas.
- Asumir el coste de un único viaje.

ATENCIÓN EN EL DOMICILIO

◆ CUIDADOS PERSONALES

Recursos a movilizar inicialmente

- Fomentar inicialmente el apoyo de la red familiar y social.
- Derivar a Centro Municipal para tramitar servicios existentes: Servicio de Cargas Familiares y SAD.

Situaciones prioritarias a apoyar desde Cáritas

- Si no es posible cubrir desde otros servicios, valorar apoyo con presupuesto y enmarcarlo en un proceso de trabajo con la familia.
- Valorar en situaciones con carácter preventivo (riesgo de deterioro personal) mientras se tramita el ingreso en una residencia.

◆ LIMPIEZA EN DOMICILIOS

Recursos a movilizar inicialmente

- Fomentar inicialmente el apoyo de la red familiar y social.
- Derivación al Centro Municipal para la tramitación del Servicio de Atención Domiciliaria.

Situaciones prioritarias a apoyar desde Cáritas

- Personas especialmente vulnerables: personas enfermas y personas mayores solas, en una habitación o en pisos compartidos.
- Situaciones en las que la carencia de limpieza del hogar suponga un riesgo para la persona o familia.
- Situaciones en las que siendo urgente y prioritario, se haya descartado la posibilidad de tramitar, a corto plazo, el Servicio del Ayuntamiento y se plantee ayuda puente mientras se tramita la solución definitiva al problema.
- Cuando se valore adecuado dentro de un proceso educativo de trabajo con la familia.



Anexos

¿ COMO ENTREGAR LA AYUDA ECONÓMICA?

Algunas pautas orientativas

CRITERIO GENERAL: Entregar la ayuda de la forma que más dignifique y ayude a la familia a ser autónoma, asumir responsabilidades, habilidades en la gestión económica, facilitar las pagas...

MEDIOS PARA ENTREGAR LA AYUDA

PAGO EN EFECTIVO,

El medio habitual a utilizar. Es el que más favorece el reconocimiento y autonomía de la persona, asumir la responsabilidad en la organización doméstica y la gestión económica (donde comprar, periodicidad, cuando...).

PAGO EN EFECTIVO, ACOMPAÑANDO A LA PERSONA A COMPRAR

Utilizar cuando se detecten dificultades en la organización de la compra y se favorezca un proceso de aprendizaje en la adquisición de habilidades para la organización doméstica y la gestión de la economía familiar

INGRESO EN CUENTA TRANSFERENCIA BANCARIA

Quando el pago pueda ser ingresado directamente al destinatario a través de un número de cuenta y ayude a agilizar el trámite. (pago de alquiler a propietarias de pisos, pago de luz, gas... o entidades suministradoras ...)

ACUERDO CON CENTRO COMERCIAL PARA CANJEAR CHEQUES, ENTREGADOS A LAS FAMILIA

Utilizar cuando existe el riesgo de un uso inadecuado del dinero por otros problemas asociados (ej. adicciones, problemas de salud mental,...) evitando usos inadecuados que agraven el problema.

DOCUMENTACIÓN PARA CONOCER MEJOR LA SITUACIÓN FAMILIAR

Algunas pautas orientativas

¿Para qué solicitar documentación?: Debemos solicitar documentación cuando ésta nos ayude a contrastar y conocer mejor la situación, clarificar dudas,... para que las propuestas y orientaciones que realicemos sean la más adecuadas posibles.

¿Qué documentación solicitar?: aquella que tenga que ver con el área de trabajo que vayamos a abordar con la familia: salud, situación económica, laboral...

¿Cuándo solicitar documentación?

Cuando recojamos los datos básicos de identificación (nombre y apellidos, DNI,...) para hacerlo correctamente y evitar errores (especialmente en personas extranjeras).

Cuando abordemos la situación laboral: para conocer mejor su trayectoria laboral y hacer propuestas de inserción laboral (derivar a servicios de empleo, formación...), orientación sobre prestaciones, pensiones...

Cuando abordemos problemas de Salud: para conocer mejor la situación sanitaria y poder orientar sobre el acceso a prestaciones, pensiones, servicios de apoyo en el domicilio, revisión o solicitud de certificado de minusvalía, ingreso en residencia...

Cuando abordemos la situación económica y sea necesario clarificar los ingresos y gastos, nivel de endeudamiento... para valorar mejor la situación económica, la necesidad de apoyo, el acceso a prestaciones...

Posibles documentos a solicitar

DNI / NIE / PASAPORTE (Personas sin regularizar).

Certificado de empadronamiento: sólo cuando facilite la recogida de datos y sea necesario clarificar el domicilio y las personas que viven en él

Informe de vida laboral.
Tarjeta de inscripción como demandante de empleo.

...

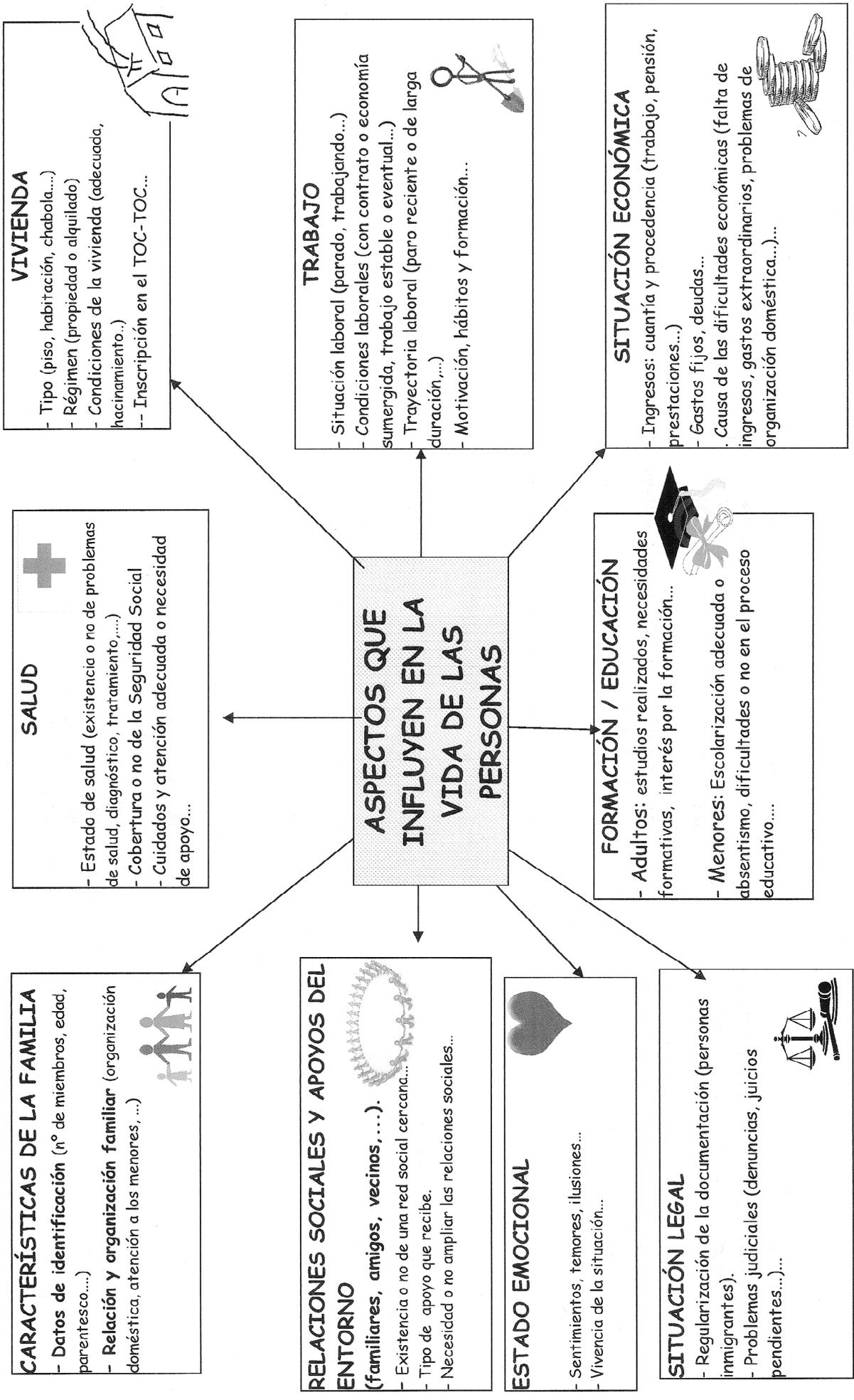
Infarmes médicas.
Certificados de minusvalía / Invalidez
Recetas (en caso de solicitar el pago)

...

Justificantes de ingresos: nómina, pensión, prestación por desempleo, justificante de no percibir ingresos...

Justificante de gastos: especialmente de los conceptos por los que solicite ayuda económica: luz, alquiler, hipoteca...

GUIÓN PARA ANALIZAR Y COMPRENDER LA SITUACIÓN DE LA FAMILIA (OPORTUNIDADES Y DIFICULTADES)



HOJA DE SEGUIMIENTO

Hoja N°

Nombre y Apellidos _____

N° de Expediente _____

Fecha	Proceso de acompañamiento (entrevistas, acuerdos,..)

Fecha	Proceso de acompañamiento (entrevistas, acuerdos,...)

