

CRITERIOS PARA LA ACOGIDA Y EL  
ACOMPañAMIENTO



**Cáritas**  
Diocesana de  
Mérida-Badajoz

# Criterios para la acogida

“La comunidad cristiana ha de acoger y vivir con amor y misericordia como lo hace Dios. La Iglesia, mirando el corazón y las entrañas de Dios, contemplando cómo Jesús ama y acoge, ha de convertirse en una Iglesia samaritana, Iglesia habitable y humanizadora” (Iglesia y los pobres)



Llamamos acogida al encuentro entre personas en el que se crea una relación de ayuda. Las actitudes de escucha, cercanía, ausencia de juicio y empatía son esenciales para acoger a las personas. Es el primer paso en un proceso de promoción hacia la inserción de la persona en situación de exclusión social.

01.

El participante es el protagonista de su historia, no podemos decidir sobre la vida de las personas.

02.

Nuestra respuesta tiene que ayudar a la persona a que gradualmente vaya siendo más autónoma y no dependa de nuestra ayuda.

03.

Mantener la confidencialidad en todo momento y situación.

04.

Conocer la situación personal y familiar, hacer una valoración sobre las causas y consecuencias para iniciar un proceso hacia la promoción.

05.

La modalidad de ayuda material que dignifica y promueve la autonomía es la ayuda económica.

## D E C Á L O G O p a r a l a a c o g i d a

06.

Las ayudas se decidirán en equipo, después de realizar la valoración de la situación.

07.

Partir siempre de las potencialidades de la persona y los apoyos familiares, de su entorno de relaciones (vecinos, amigos, etc.).

08.

La persona que acude a Cáritas Parroquial debe haber pasado previamente por los Servicios Sociales, para que los participantes conozcan y soliciten las prestaciones a las que tienen derecho. Coordinación con los SSBB.

09.

Si es posible, que la ayuda de alimentos no sea a través de la entrega de bolsas (alternativas: vales de compra, creación de almacenes solidarios, tarjetas monedero)

10.

La ayuda económica o en especie es temporal y puntual. Valoración de la ayuda económica teniendo como referencia el IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples: 564,90€ persona/mes)

### Situaciones prioritarias

- Familias sin red social de apoyo (familia, amigos, vecinos...)
- Familias sin derecho a recibir ayudas públicas.
- Familias que necesitan un apoyo puntual, por pérdida temporal de ingresos pendiente de tramitación o renovación de prestaciones públicas.
- Familias vulnerables con economías precarias y que tengan menores, mayores o personas enfermas.
- Inmigrantes sin regularizar su situación.

# EL ARTE DE ACOMPAÑARNOS

La acogida es el primer paso de un proceso personalizado de acompañamiento. Acompañar es caminar junto a la persona para descubrir posibles alternativas a su situación de necesidad. Solucionada la necesidad urgente y reducida la angustia que produce, podemos iniciar un plan de acompañamiento, si la persona está de acuerdo. La persona es protagonista y ella toma las decisiones y marca el ritmo del acompañamiento.

ACOMPAÑAR/NOS ES	ACOMPAÑAR/NOS NO ES
Una relación vital entre personas.	Establecer una relación terapéutica.
Ir al lado, compartir un camino común.	Realizar un seguimiento.
Apoyo mutuo y cuidado en una relación horizontal, de igualdad.	Dirigir.
Abrir la mirada, la escucha, la comprensión.	Aconsejar.
Orientar; motivar; ofrecer nuevas perspectivas, nuevos caminos.	Decidir sobre su situación o proceso.
Un arte.	Aplicación "sin alma" de una técnica.
Caminar descubriendo, aprendiendo juntas.	Una tutela.

## ¿Cómo acompañamos?

Desde el primer momento que acogemos

En la confusión e incluso en el "error" estamos al lado y del lado de la persona

Desde la propia fragilidad de nuestros miedos e incertidumbres.

Con todo nuestro ser; desde la cercanía, la escucha, la aceptación incondicional, la ausencia de juicio y la empatía.

Partiendo de la valoración de la situación y teniendo en cuenta los recursos existentes y las posibilidades reales de los voluntarios, el equipo decidirá el número de familias a las que puede acompañar. Determinaremos junto a la familia o persona, el proceso a seguir, a través de un pacto o compromiso mutuo en el que se van planteando pequeños objetivos que produzcan pequeños cambios y que se concretan en:

¿Qué quiere conseguir la persona?

¿Qué quiere cambiar de su situación?

¿Qué va a hacer la persona?

¿Qué vamos a hacer nosotros para facilitar?

¿Cómo vamos a acompañar?



# RECOMENDACIONES DURANTE EL TIEMPO DE PANDEMIA

**A**nte la situación que estamos viviendo, seguimos animando a toda la COMUNIDAD CRISTIANA para que siga siendo una comunidad de acogida, en estado de respuesta ante el sufrimiento humano, siendo signo de esperanza e instrumento para la construcción del Reino, y lo hacemos estando cerca de las personas y familias, especialmente de aquellas que están en situación de vulnerabilidad y exclusión social ofreciendo nuestra ayuda para cubrir necesidades básicas, escuchando, informando, orientando y dando ánimos con mensajes de esperanza.

*Poner un cartel informativo con un contacto.*

*No recoger ni distribuir ropa en los roperos parroquiales.*

*Establecer citas previas individuales para la acogida y para la distribución de alimentos.*

*Contribuir a evitar abusos, estafas o engaños. No compartas bulos.*

*No se recomienda que los voluntarios mayores y de riesgo realicen atención directa a las personas.*

*Ofreced apoyo emocional y social a los participantes de los proyectos de mujer, mayores e infancia a través del teléfono o por WhatsApp de grupo para informar, compartir emociones, sentimientos, compartir ideas de actividades para hacer en casa en familia, darse ánimos, dar apoyo y refuerzo escolar a los niños, saber cómo se encuentran y qué necesitan, etc.*

*Acompañamiento telefónico para la escucha, apoyo e información, en especial para personas enfermas, solas, mayores, mujeres solas con hijas o hijos, por si precisan algo, o simplemente para saber que seguimos estando atentos y cercanos.*

*Estar disponibles por teléfono para escuchar, informar, orientar y atender a las personas.*

*En la acogida presencial el espacio ha de estar ventilado, con distancia de seguridad y gel hidroalcohólico para todas las personas, antes y después de cada atención.*

*Distanciad en el tiempo la entrega de alimentos, al menos en 15 días.*



### Sala de espera



### Acogida



### Valoración de casos

<b>Una persona voluntaria</b>	<b>Encargada de:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- recibir a las personas que acuden a Cáritas</li> <li>- organizar turnos, agenda...</li> <li>- preparar fichas.</li> </ul>	<b>Dos personas voluntarias</b>	<b>Encargada de:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- realizar la entrevista al participante.</li> <li>- informar, orientar y derivar.</li> <li>- conversar con el participante de las acciones a llevar a cabo.</li> </ul>	<b>Equipo de acogida</b>	<b>Encargada de:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- reunirse periódicamente y plantear acciones a llevar a cabo en casos concretos.</li> </ul>
<b>Sala</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acogedora y cómoda.</li> <li>- Con información interesante.</li> </ul>	<b>Sala</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acogedora en la que se cree un clima de cercanía y confianza.</li> <li>- Privada (que no sea un lugar de paso, para evitar que no estén entrando y saliendo gente).</li> <li>- Con archivador en el que se guardan los expedientes bajo llave.</li> </ul>	<b>Sala</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que resulte cómoda para llevar a cabo las reuniones.</li> <li>- Privada.</li> </ul>
<b>Materiales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tablón de anuncios.</li> <li>- Agenda.</li> <li>- Material infantil (colores, dibujos, algún juguete...)</li> </ul>	<b>Materiales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha social de acogida.</li> <li>- Hoja de seguimiento</li> <li>- Archivador cerrado.</li> <li>- Expedientes.</li> <li>- Cuartilla de la documentación que hay que presentar.</li> <li>- Guía de recursos.</li> <li>- Ordenador con conexión a internet (SICCE, localizadora...)</li> <li>- Documento relativo a visita a domicilio.</li> </ul>	<b>Materiales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha social de acogida.</li> <li>- Ficha de registro diaria.</li> <li>- Guía de recursos.</li> <li>- Ordenador con conexión a internet (SICCE, localizadora...)</li> <li>- Documentos relativos a la visita a domicilio.</li> </ul>



Realizaremos derivaciones para:

\* **La gestión de ayudas y prestaciones públicas a Servicios Sociales de Base.**

\* **La intervención especializada:**

- **Programa empleo** – Tlf: 924.26.01.75 e-mail: empleo.cdmeba@caritas.es

- **Programa de vivienda** – Tlf: 924.26.01.75 e-mail: meballesteros.cdmeba@caritas.es

- **Programa de conductas adictivas (ambulatorio)** – Tlf: 924.26.01.75 e-mail: meballesteros.cdmeba@caritas.es

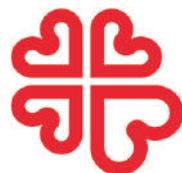
- **Centro Padre Cristóbal** – 924.30.26.18 e-mail: pcrisobal.cdmeba@caritas.es

- **Centro Hermano** - Tlf: 924.24.00.47 e-mail: centrohermano.cdmeba@caritas.es

- **Centro de emergencia de Badajoz** – Tlf: 607.51.92.28 e-mail: centroemergencia.cdmeba@caritas.es

- **Centro de emergencia de Mérida** – Tlf: 674.62.94.63 e-mail: dtobaja.cdmeba@caritas.es





***Caritas***

*Diocesana de  
Mérida-Badajoz*

**AENOR**

GESTIÓN  
DE LA CALIDAD

ISO 9001

EN 45001:2019

