



**ACOMPañAMIENTO A LAS PERSONAS Y FAMILIAS EN EL ACCESO A LA
COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS
EN CÁRITAS ESPAÑOLA**

IMPACTO Y ACTUACIÓN COVID-19

**ACOMPañAMIENTO A LAS PERSONAS Y FAMILIAS EN EL ACCESO A LA
COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS
EN CÁRITAS ESPAÑOLA**

IMPACTO Y ACTUACIÓN COVID-19

2

1. Situación de las Familias en situación de vulnerabilidad.
2. Cómo trabajamos en Cáritas.
3. Escenario en el que nos movemos desde el comienzo de la pandemia.
4. Qué impacto hemos detectado con la presencia de la COVID19.
 - 4.1. Para las personas que acompañamos.
 - 4.2. Para nuestra red de Confederal de Cáritas.
5. Respuesta que hemos dado:
 - 5.1. Derecho a la alimentación.
 - 5.2. Derecho al vestido.
 - 5.3. Derecho a la salud.
 - 5.4. Nuestro modo de acompañar.
 - 5.5. Iniciativas comunitarias.
6. Situaciones que se han vivido en los asentamientos.
7. Nuestra mirada a futuro.

1. Situación de las Familias en situación de vulnerabilidad

Cáritas Española desarrolla distintas acciones con personas y familias en situación de mayor vulnerabilidad a través de las 5.821 Cáritas Parroquiales agrupadas en 70 Cáritas Diocesanas. Este programa con diferentes nombres, pero con mismos objetivos, está presente en todo el territorio español, tanto urbano como rural, llegando a los rincones más insospechados, donde en numerosas ocasiones, no hay otras opciones ni recursos sociales.

Según el informe de Foessa de 2019, el número de personas en exclusión social en España es de **8,5 millones, el 18,4% de la población**. Son el rostro de la sociedad estancada, un nutrido grupo de personas para quienes “el ascensor de la movilidad social no funciona y no es capaz de subir siquiera a la primera planta”.

Dentro de este sector social, existe un grupo especialmente vulnerable que acumula muchos problemas cotidianos lo que les impide tener un proyecto vital mínimamente estructurado. Hablamos de **4,1 millones de personas** en situación de exclusión social severa que corresponde a los ciudadanos sobre los que se ceba la desigualdad y la precariedad en sus diferentes formas: vivienda insegura e inadecuada, desempleo persistente y precariedad laboral extrema.

Dentro de este grupo en exclusión social severa existe un **grupo de expulsados**, que suman **1,8 millones de personas**. Acumulan tal cantidad de dificultades y de tal gravedad que exigirían de una intervención urgente, profunda e intensa en recursos para garantizarles su acceso a una vida mínimamente digna.

Con esta crisis sanitaria y social estos grupos están creciendo, provocando una escalada claramente hacia abajo.

Cada año, Cáritas acompaña a más de **1.500.000 personas en situación de pobreza**, realizando una acogida personalizada a todas las personas y familias que se acercan en búsqueda de apoyo. Es una acogida basada en la escucha y en el diálogo y un acompañamiento que pretende construir una relación de reciprocidad.

2. Cómo trabajamos en Cáritas.

Las 70 Cáritas diocesanas tienen Centros y Servicios de Acogida y Atención y acompañamiento con situaciones muy diversa, según las necesidades y la realidad de cada zona. Por lo general, estos servicios se ofrecen a través de los equipos de personas voluntarias en las Cáritas parroquiales.

Además de a través de voluntarios, ofrecemos estos servicios a través de otras estructuras. Éstas actúan como unidades más operativas e intentan aprovechar y optimizar los recursos de los que disponemos en cada zona, tanto en el ámbito material como humano. Por ejemplo, estos

equipos pueden estar en Cáritas interparroquiales, en zonas o unidades pastorales, arciprestazgos o vicarías, siempre con el asesoramiento y apoyo de los equipos técnicos de las Cáritas diocesanas.



Estos centros tienen habilitados sus espacios para acoger a las personas y familias que, dada su situación de precariedad por la que están pasando, acuden a Cáritas a solicitar algún tipo de ayuda, en numerosas ocasiones y de manera explícita, de carácter material, pero en otras muchas, acompañado por otras necesidades igualmente vitales e importantes como son las emocionales, psicológicas y de relación.

Subrayar que además de la cantidad, 70 Cáritas diocesanas, la cualidad y la calidad de la atención supone, en cualquier ciudad, disponer de puntos de atención “a pie de calle”, ya que cada parroquia, en cada pueblo, en cada barriada, tiene una Cáritas al servicio de la población más vulnerable.

En cada programa tenemos el principio del trabajo colaborativo en red con el fin de dar respuesta a una atención integral y globalizada. Esto supone mantener una coordinación estrecha con todos los programas que puedan estar implicados en cada situación, como, por ejemplo, formación y empleo, atención a la infancia y adolescencia, asesoría sociojurídica, atención psicoemocional, además de con otras entidades del sector y con todos los servicios de las administraciones públicas.

3. Escenario en el que nos movemos desde la pandemia.

Preocupación por el aumento de la demanda de ayudas que se han duplicado o triplicado, según señalan algunas de las Cáritas diocesanas. Nos hemos encontrado con Cáritas desbordadas, no solo con la población que solían atender sino también por las nuevas demandas, algunas de ellas derivadas directamente de servicios sociales de la zona.

Aumento exponencial de las derivaciones de familias atendidas por servicios sociales, en la mayoría con servicios sociales desbordados.

Situación diversa en la atención que se ha desarrollado en este tiempo. Todas las Caritas han dado una respuesta siendo en muchos casos de emergencia, como materiales de protección frente a este tipo de coronavirus.

4. Qué impacto hemos detectado con la presencia de la COVID19.

4.1. Para las personas que acompañamos.

Hemos observado una precarización mayor de las condiciones de vida de personas y familias que ya estaban en situación de vulnerabilidad. A este colectivo hay que añadirle un estrato socio económico que se está viendo directamente afectado por la ralentización cuando no paralización del sector económico y empresarial como en el sector servicios, autónomos, etc.

Esta situación se traduce en personas que han tenido que recurrir a Caritas para cubrir las necesidades básicas de la familia. Sobre todo, son mujeres las que han llamado a nuestras puertas demandando alimentos, productos de higiene para el hogar y personal, ropa, o ayuda para pagar los recibos de la luz, el gas, mantenimiento de la vivienda o alquileres.

Esto provoca una mayor brecha social, con las consecuencias que ello conlleva en el desarrollo de las personas y de las comunidades.



Para aquellas personas recién llegadas -o que llevan poco tiempo y no se manejan con el castellano- hemos observado una dificultad en el acceso a los servicios de salud o sociales de las comunidades autónomas, para la realización de gestiones básicas en relación con la salud y con trámites o gestiones administrativas.

Preocupación por aquellas personas que se encuentran en condiciones especialmente vulnerables, como son las personas en situación irregular, solicitantes de asilo o refugio, personas sin hogar o sin domicilio fijo o temporeros itinerantes en busca de trabajo en los campos. Todas ellas han tenido y tienen serias dificultades para sobrellevar esta situación.

4.2. Para nuestra red de Confederal de Cáritas.

Para dar respuesta a esta situación de emergencia sanitaria del Covid 19, tanto para la atención que se venía ya ofreciendo a las personas y familias como a aquellas que están acudiendo por primera vez por la precariedad sobrevenida ante esta realidad -perfil de población que no habíamos atendido, como nos pasó en la crisis anterior-, se ha reorganizado la atención que se brinda en y desde cada Cáritas, en función de las necesidades emergentes teniendo en cuenta la situación particular de cada equipo.

Nos hemos visto en la situación de realizar servicios mínimos cuando no hemos tenido que cerrar algunos de los espacios de atención y acogida en las Cáritas parroquiales. No podíamos mantener la apertura garantizando la calidad de nuestros servicios, ni la protección de las personas que lo llevan, al pertenecer a alguno de los grupos de riesgo. Esto nos ha llevado a poner en disposición otros puntos de atención, donde sí hemos podido garantizar estas prioridades mencionadas.

En aquellos territorios donde la reubicación no ha sido posible, las acogidas se han producido telefónicamente a través de las trabajadoras sociales que acompañan a las Cáritas parroquiales.

Se han mantenido abiertas el 99% de las acogidas de Cáritas diocesanas. Ha habido pocas excepciones, como, por ejemplo, en un periodo corto de tiempo en pleno confinamiento, una Cáritas tuvo que cerrar porque la mayoría del personal estaba con síntomas, pero mantuvieron los servicios mínimos para gestionar urgencias a través del teléfono y correo electrónico.

En las poblaciones grandes, como en el caso de Barcelona o Madrid, se han habilitado líneas telefónicas gratuitas para que las personas puedan contactar con la Cáritas diocesana, abiertas todos los días de la semana, en horario de 9 a 21h.

5. Respuesta que hemos dado:

5.1. Derecho a la alimentación.

En una línea más novedosa e innovadora:

Numerosas Cáritas diocesanas han puesto en marcha un sistema de ayudas, que además de mejorar los trámites en la gestión, nos han permitido dar un impulso a la dignificación de las ayudas concedidas en especie. A continuación, algunos ejemplos de ello:

- Cáritas que han puesto en marcha el sistema de HallCash a través de telefonía móvil para tramitar las ayudas económicas, como en el caso de Bilbao, Madrid, Barcelona, Cartagena-Murcia o La Rioja, algunas en proceso de implantación del sistema.
- En Caritas Asturias están con la misma estrategia, pero con el sistema DIMO.
- Otras Cáritas se han decantado por el sistema de pago Bizum.
- Cáritas que han adelantado telemáticamente un mes las ayudas económicas a todas las familias con las que estaban trabajando para que dispongan de medios, se organicen y no tengan que acudir a Cáritas.
- Cáritas que continúan con sus ayudas en efectivo o a través de transferencias en cuentas bancarias. Esto último, nos ha generado problemas con aquellas familias que carecen de nº de cuenta como, por ejemplo, personas solicitantes de asilo o en situación administrativa irregular o bien aquellas que tienen embargos en sus cartillas.
- Caritas que están empleando las tarjetas, con distintos nombres, pero con la misma finalidad: tarjetas solidarias, tarjetas monedero o tarjetas prepago, etc.

Seguimos con otras líneas tradicionales:

- Economatos, centros de distribución de alimentos o las dispensas. En numerosos centros se ha tenido que reforzar la atención con personal técnico y voluntariado más joven para que se pudiera continuar con la atención normalizada más la emergente.
- En Cáritas diocesana de Barcelona, dado el volumen de demanda, esta atención se ha intensificado con la apertura de 4 puntos de distribución de alimentos en especie.
- Tarjetas concertadas con determinados supermercados para que las familias puedan comprar alimentos frescos o cualquier otro producto.
- Cáritas parroquiales que están repartiendo vales para realizar la compra en la mayoría de ocasiones en comercios determinados, con el objetivo fundamental de complementar la cesta de la compra con productos frescos, ya que de otra manera no se podrían conseguir.
- Por lo general, se han mantenido los comedores sociales con desayunos, comidas y/o cenas con tappers o picnics.

7



Durante el tiempo en el que la pandemia atizó con más fuerza y sobre todo durante el confinamiento, con la intención de llegar a todos los rincones donde, o bien, hemos detectado la necesidad de ayudas de emergencia, o directamente nos la han demandado, muchas de las Cáritas diocesanas han intensificado el trabajo en red, además de la colaboración con entidades de carácter social. Se ha buscado la colaboración con otros sectores, con los que no nos es propio esta cooperación, como policía local, brigada municipal, guardia civil o protección civil. Su tarea ha sido facilitar el reparto en los puntos de distribución o llevarlo al domicilio de personas que tenían dificultades para la movilidad.

En algunas diocesanas, estas tareas las han realizado trabajadores de algunas de nuestras empresas de incorporación sociolaboral. Este tipo de colaboraciones, se han producido por el



aumento del volumen de las demandas, pero también porque parte de nuestro personal estaba en los grupos de riesgo, quedando muy mermada nuestra capacidad.

Muchas de estas personas voluntarias que participan de manera muy comprometida en los centros y servicios, han pasado a colaborar en otro tipo de atención dirigida a realizar un acompañamiento no presencial, asegurando así una atención personalizada.

Dado el aumento del volumen de la demanda y las diferentes realidades de cada Caritas, también hemos continuado con la entrega de alimentos directa:

- Durante el momento de mayor riesgo de la pandemia y en el confinamiento, el servicio de reparto de alimentos en las Caritas parroquiales ha realizado packs de mayor volumen para distanciar el reparto lo máximo posible.
- Caritas que han estado en coordinación con los Ayuntamientos para atender situaciones de urgente necesidad con el fin de cubrir las necesidades básicas, así como en colaboración con servicios sociales municipales para hacer llegar los alimentos a las familias.
- En algunas Caritas, la colaboración ha venido de la mano de otros sectores que poco tiene que ver con lo social, como, por ejemplo, de un grupo de cocineros, para dar apoyo en la alimentación de nuestros mayores.
- En general, los economatos y centros de distribución de alimentos siguen funcionando atendiendo a las familias, respetando todas las medidas de protección indicadas.
- Como novedad, en CD Zaragoza, para quienes no pueden hacer transferencias bancarias por no tener el número de cuenta operativa por embargos, deudas..., han hecho un convenio con Alcampo para la entrega de lotes de comida llevándolos al domicilio en un plazo de 2 o 3 días. Según el número de miembros de familia se han establecido tres tipos de lotes, todos ellos con alimentos de consumo de marca blanca y muy equilibrados. Para ello se ha firmado un Convenio con la Entidad, el cual lo gestiona la trabajadora social con personas voluntarias de referencia.

Para sostener todas las líneas señaladas, todos los equipos de atención diocesana han organizado una bolsa especial de solidaridad, dotando de fondos de forma extraordinaria, para poder llegar a la avalancha que se nos vino.

5.2. Derecho al vestido

Según las recomendaciones que se propusieron, los espacios con corazón y los roperos, permanecieron cerrados, incluso en algunas Caritas, antes del estado de alarma. Una vez pasado el tiempo de confinamiento, estos espacios han vuelto a su rutina con las medidas de protección e higiene pertinentes.

5.3. Derecho a la salud

- Con el fin de facilitar que las personas mayores o enfermas puedan continuar con sus tratamientos médicos sin necesidad de desplazarse a la farmacia, numerosas Caritas en coordinación con los Colegios Oficiales de Farmacéuticos han puesto a disposición un servicio para hacer llegar a los domicilios que lo soliciten tanto medicamentos como productos sanitarios.

5.4. Nuestro modo de acompañar.

Como ya hemos señalado, estos procesos se han reconvertido y ampliado. Debido a que numerosos equipos están formados por personas voluntarias pertenecientes a grupos de riesgo, ya sea por edad o por estado de salud, además de por el importante aumento de demanda de personas desesperadas en busca de ayuda, nos hemos visto obligadas a ofrecer nuestro servicio de acogida y atención a las personas de otras maneras, como, por ejemplo:



- Se han puesto a disposición nuevos teléfonos de atención, tanto en las sedes centrales de las Cáritas diocesanas, como en algunos dispositivos con la finalidad de atender situaciones de emergencia o para familias nuevas.
- Se han desviado los teléfonos a móviles del personal técnico para mantener una atención telefónica de 9.00 a 21.00h.
- Se han organizado servicios de acompañamiento no presencial para aquellas personas que en este tiempo de incertidumbre han necesitado escucha y apoyo emocional, ofreciendo un número de teléfono sólo para ello.
- También se ha habilitado un servicio de acompañamiento telefónico a personas mayores solas, donde siempre la misma persona ha realizado llamadas diarias. La primera llamada es para saber cómo se encuentran, qué necesitan, control de hábitos de aseo, alimentación, medicamentos, etc. El segundo contacto, para una escucha más selectiva, compartir unas lecturas y comentarlas, etc.

- En algunas comarcas, y dada la situación que se ha generado en las residencias, se han organizado grupos de personas voluntarias junto con familiares, para que las personas mayores residentes no se sientan solas. Así, han recogido mensajes, canciones, poesías, cuentos, frases, dibujos, etc., que ha compartido el personal por megafonía. Lo mejor es que también se han animado desde las residencias a compartir sus vivencias, emociones y agradecimientos.
- Hay Cáritas que también están acompañando a las personas a través de grupos de WhatsApp donde diariamente se comparte una frase, un cuento para toda la red de voluntariado con el objetivo de animar y mantener la esperanza.

5.5. Otras acciones comunitarias y en red vecinal.

- Ejemplos como, la organización de grupos de voluntarias –mayoritariamente mujeres-, que, ante la cesión por parte de algunas empresas de telas, máquinas de coser o de cortadoras industriales, han estado fabricando material de protección, como mascarillas, batas o pañuelos para la cabeza. Este material se ha repartido al personal sanitario y a las residencias de personas mayores, de infancia, de jóvenes tutelados, en asentamientos, etc.

- También se ha realizado esta tarea desde nuestras empresas de incorporación sociolaboral con el material que varias empresas han donado.
- Se han realizado salidas a las casas de personas mayores solas o personas enfermas cuando la situación de emergencia así lo ha requerido, con la acreditación de Caritas.



- En varias Cáritas se ha puesto en marcha un nuevo proyecto “Tu vecina, tu vecino de apoyo”. La idea fue colocar un cartel en los portales de las viviendas, ofreciendo nuestro servicio a personas que lo pudiesen necesitar, como personas mayores, personas solas, con movilidad reducida.... Servicios como llevarles la comprar, ir a la farmacia, llamarles por teléfono, etc.

10

- Otras Cáritas en coordinación con la Asociación de Vecinas y Vecinos, han colaborado activamente en redes comunitarias. Se ha trabajado en los barrios donde ya se venía haciendo y en aquéllos donde se han creado a raíz de la pandemia, siempre con la misma intención, garantizar el abastecimiento de medicinas y otros productos de primera necesidad, además de poner en conocimiento situaciones urgentes, ofreciendo un soporte emocional.

6. Situaciones que se han vivido en los asentamientos.

En todos los equipos de las Cáritas activamente implicadas, como son Almería, Jaén, Granada, Huelva, Lleida, Barbastro, Albacete, Ciudad Real y Murcia, se ha vivido con una especial preocupación lo que estaba sucediendo en los asentamientos de las personas temporeras. A su especial dureza en las condiciones de vida, se ha unido la situación de la covid 19, convirtiéndolos en un foco de vulnerabilidad y exclusión además de un problema de salud personal y pública.

Ante esta situación, se ha intensificado la presencia en los asentamientos ofreciendo ayudas de emergencia, entre las cuales se ha incluido agua potable. Hemos facilitado los desplazamientos a los centros de salud y a estancias para personas enfermas, para su pronta recuperación y en algunas ocasiones para despedirse de esta vida con paz y dignidad.

Otras propuestas que han dado soporte desde los Servicios Generales a la atención directa descrita

- Durante todo el periodo que ha durado el estado de alarma y después del confinamiento, desde los Servicios generales hemos estado acompañando la labor de

todos los equipos de atención directa de las Cáritas diocesanas, mediante la elaboración de protocolos y con un acompañamiento no presencial, en relación con:

- “Reflexiones, retos y claves de trabajo en la reapertura de los centros de acogida y escucha”, mayo 2020.
- “Recomendaciones para el reinicio de los procesos de acogida presencial en tiempos de la Covid-19”, mayo 2020.
- “Recomendaciones para la reapertura de los Espacios con Corazón y otros espacios de intercambio de ropa en tiempos de la Covid-19”, junio 2020.
- “Claves para un acompañamiento no presencial”, junio 2020.
- Se han puesto en marcha ciclos de formación básica digital para facilitar la incorporación del nuevo personal voluntario, así como para establecer los acompañamientos no presenciales a través de plataformas digitales.
- Intervenciones en medios de comunicación para dar a conocer la situación que están viviendo las familias y personas tras la situación dejada por la covid-19.

7. Nuestra mirada a futuro.

Nuestra tarea como Cáritas sigue siendo estar cerca y acompañando a las personas que más lo necesitan. Cuando no sea posible de manera presencial, seguiremos insistiendo en la búsqueda de otras formas de poder hacerlo con el objetivo de hacer sentir a las personas que seguimos estando ahí, que sus vidas, sus inquietudes y sus necesidades nos importan.

Estamos buscando la mejor manera de responder a la realidad, trabajando en nuevas estrategias que puedan acompañar algunas de las consecuencias de esta crisis. En concreto en estos 6 ejes estratégicos:

1. Reivindicando y trabajando en una estrategia confederal por el derecho a la alimentación, para que cada uno de los equipos den prioridad en asegurar este derecho, de manera digna, autónoma, sostenible e inclusiva.
2. Acompañando tanto a las personas como a sus familias ante las adversidades por las que están atravesando durante esta pandemia. No hablamos solo de ayuda material sino también ofreciendo apoyo y soporte emocional ante las situaciones generadas de pérdidas, duelos, miedos e incertidumbre. Cuando las condiciones de la pandemia no nos permitan el contacto personal hemos previsto que pueda ser no presencial.
3. Acompañando a los equipos tanto de personas voluntarias como contratadas, ante el desgaste y sufrimiento emocional al haber estado y seguir estando en primera línea, previniendo las dificultades de salud emocional derivadas de esta situación.
4. Facilitando el condicionamiento de todos nuestros espacios como centros de acogida, escucha y atención, espacios con corazón, centros comunitarios, etc., ateniéndonos a



los protocolos elaborados con motivo de la extensión de la pandemia y del decreto aprobado del estado de alarma, que lamentablemente, siguen estando de actualidad.

5. Prestando apoyo para disminuir la brecha digital, acompañando a las familias en el desempeño de su responsabilidad educativa, previendo posibles confinamientos que no permitan el acceso a las clases presenciales, o en los cursos superiores, que tienen clases semipresenciales.
6. Especial atención a las difíciles situaciones vividas en los asentamientos y a la realidad que se vive en las campañas agrícolas, para garantizar que lleguen ayudas de emergencia.

12

MUCHAS GRACIAS



POR COLABORAR CON CÁRITAS