

31 de marzo de 2020

Informe de las principales acciones e iniciativas de Caritas Diocesana de Orihuela Alicante a partir de la crisis del COVID.

➤ TERRITORIOS

- La mayoría de las parroquias se encuentran en servicios mínimos. Han dejado de hacer atenciones primarias presenciales y han ubicado en los lugares de atención un número telefónico de contacto para seguir valorando la situación de las personas que acuden a Caritas.
- Los equipos de CC.PP. siguen realizando **acompañamiento telefónico** a las personas participantes y siguen mostrándose predispuestos a aquello que sea necesario.
- Cuando se realiza entrega de alimentos se lleva a cabo: tomando las medidas de seguridad convenientes, preparando lotes previamente, citando a las personas con mucho margen de tiempo, avisando a las autoridades pertinentes, usando la atención telefónica, etc.
- El pago de facturas de agua y el apoyo de productos de farmacia se tramita exclusivamente vía mail.
- El técnico responsable de la animación realiza llamadas de seguimiento a los voluntarios y las CCPP para ver cuál es el estado de sus participantes, cómo está evolucionando con los días y darles apoyo.
- Aparece un nuevo perfil de participante a raíz de que determinados trabajos de calle se ha frenado en seco: mercaderes ambulantes, feriantes, chatarreros, etc... Personas que sobrevivían al día ahora se ven forzados a solicitar ayudas de primera necesidad.
- Gestión y coordinación con Servicios Sociales, policía, Cruz Roja, y con otras asociaciones locales.
- En algunas localidades son los Servicios Sociales los que evalúan los casos más complicados y Caritas atiende sus derivaciones o situaciones más urgentes.
- Coordinación más estrecha con los servicios sociales y en las poblaciones donde hay más dificultad se realiza valoración y seguimiento, de las personas que no reciben respuesta por su parte.

➤ VICARÍA I

- Llamam personas que, ante el miedo que sienten, buscan posibles apoyos de cara a complicarse la situación. A estos casos principalmente se les da apoyo psicológico. Estas personas son derivadas a sus correspondientes CC.PP para

que valoren su situación y les acompañen según sus necesidades. La frecuencia de aparición en el caso de la vicaría I son de aprox. 2-3 al día

➤ **VICARÍA II**

- Se adelanta el reparto de alimentos para no coincidir con los quince días iniciales de confinamiento.
- Creación de un equipo técnico y de personas voluntarias para dar respuesta a las solicitudes telefónicas y mail que llegan a la sede de Caritas Diocesana.
- También a personas que se ponen en contacto con Caritas por primera vez porque no reciben respuesta por parte de Servicios Sociales y previa valoración telefónica por parte de Caritas Diocesana.
- Transferencias bancarias de ayudas a familias.
- Compra a domicilio.
- Reparto extraordinario de alimentos en la zona norte de Alicante.
- Colaboración de voluntariado menor de 60 años para llevar alguna compra a casa.

➤ **VICARÍA III**

- Otras CC.PP. con ingresos económicos, han visto este momento, en lugar de realizar vales de alimentos para acudir al supermercado, realizar transferencias económicas directamente a las personas participantes con el fin de evitar desplazamientos y que las familias puedan ir gestionarse para acudir al supermercado a hacer sus compras.
- También se han hecho gestiones informativas de aquellos casos en las CC.PP. de personas mayores o con algún tipo de enfermedad a la referente con el fin de buscar opciones de atención a dichas personas y situaciones.
- En la Interparroquial de Elche, además, ante la detección telefónica de casos de personas mayores y/o solas que necesitaban de ayuda para la compra o la recogida de medicación, y tras la saturación de DYA quien se ofreció para encargarse de esto, se ha lanzado una campaña para voluntariado menor de 50 años y sin problemas de salud, teniendo muy buena aceptación entre la población.
- Se ha fomentado la coordinación entre SS.SS y otras entidades, destacándose de la misma la puesta en marcha de un dispositivo para personas sin hogar en un polideportivo cedido por el Ayto de Elche, gestionado por DYA Elche y la alimentación proporcionada y elaborada desde Caritas.
- Además, destacamos también, el apoyo a las familias que se dedicaban a la venta ambulante en la ciudad de Elche, a quienes se está apoyando mediante vales económicos para cubrir las necesidades de alimentación a través de

una cadena de supermercados con la que ya se venía conveniando desde Caritas Interparroquial Elche.

➤ **VICARÍA IV**

- Dotación de ayudas a las personas que acompañamos, con previsión de un mes y medio aproximadamente.
- En Elda se ha centralizado la atención de emergencias en el teléfono de Caritas Interparroquial, que es atendido telefónicamente por la trabajadora social todos los días de la semana. Se ha hecho reparto de alimentos a las familias con las que se estaba interviniendo desde las parroquias, y también a 11 familias derivadas desde Servicios Sociales.
- Contactos telefónicos con personas que no conocemos y fruto de la situación laboral y sanitaria ven necesitados de pedir ayuda en Caritas.
- Propuestas de alternativas al reparto de alimentos, para cumplir con el confinamiento y, proteger a nuestro voluntariado: vales de alimentos, acuerdos con pequeños comercios locales para que las familias puedan comprar productos de primera necesidad y posteriormente asumir el pago por parte de Caritas, posibilidad de transferencias bancarias, acompañamiento en la realización de la compra.
- Colaboración de voluntariado joven para entregar bolsas de alimentos a personas mayores que por diversas razones no pueden acceder a la alimentación, ya sea por razones de salud, miedo, falta de recursos económicos....
- Algunas voluntarias de parroquias se han puesto a coser mascarillas para colaborar.

➤ **VICARÍA V**

- El establecer cauces de coordinación y atención rápida a personas que soliciten ayuda a través de protocolos elaborados con ayuntamientos y organizaciones sociales.
- Garantizar la atención a todas las personas que solicitan ayudas básicas en la zona a través de las Caritas parroquiales y con el apoyo de diocesana donde se solicite el refuerzo o para casos de mayor envergadura.
- En la zona observamos como al ser una zona turística mucha gente ha perdido su empleo y se están acercando a nuestra Caritas personas que antes no habían pedido ayuda. Todos ellos están siendo atendidos.
- Atención y apoyo de relación de ayuda. Atención en el mismo día a demandas bien sea telefónicamente o a través de una derivación.
- Atención directa de algunos sacerdotes a familias para proteger al voluntariado.

- Señalar la atención a personas irregulares que no pueden presentar documentación siendo este uno de los requisitos en muchos lugares para acceder a las ayudas.
- Cobertura de ayudas básicas mientras se gestionan las ayudas municipales o de otras organizaciones designadas para esta labor.

➤ **Vivienda y Sin Hogar**

- Los recursos residenciales (centros y viviendas de Orihuela, Alicante y Elche, Guardamar y Petrer) están completos. 88 personas están cumpliendo el confinamiento en ellos. En los centros donde no se daba comida a mediodía se está dando con el fin de que las personas no tengan que salir de los centros.
- Proyecto Nicolás (centro de espacio abierto para personas en situación de calle de Alicante), ha recortado su horario y establecido las distancias de seguridad y número de personas dentro del recinto para seguir ofreciendo el desayuno.
- El equipo de calle de Alicante la primera semana de confinamiento realizó más salidas de las habituales debido a que sólo ACOMAR y Caritas quedaron prestando servicio en la calle.
- La CC.PP de S. Esteban Protomártir estableció medidas de seguridad por prevención y sigue realizando su servicio de entrega de bolsas de alimentos específicas para personas en situación de calle.
- La CC.PP de S. Nicolás, con las medidas de seguridad por prevención, sigue dando su servicio de bocadillo.
- La CC.PP de S. Gabriel permanece abierta los viernes para servicio de ducha y lavadora, citando a las personas en situación de calle para que no se acumulen en la puerta.
- Colaboración en los dispositivos puestos en marcha por el Ayuntamiento de Elche y Alicante.
 - Estos dispositivos intentan facilitar la realización del confinamiento para personas que viven en la calle.
 - En Elche se está colaborando con el servicio de comidas y cenas, así como con tema de provisión de ropa.
 - En Alicante se colabora con tema de farmacia y se proveyó de un primer cambio de ropa para las personas alojadas. Además de 25 mantas y 150 toallas. También se asiste a reuniones en el dispositivo junto al Ayuntamiento, DYA, protección civil y policía local. En este dispositivo se está presente desde el primer momento cuando se iba a poner en marcha. Como Caritas también somos transmisores al Ayuntamiento de las inquietudes y demandas que las personas alojadas en el dispositivo tienen.

➤ EMPLEO

Al tener que evitar todas las actividades presenciales (entrevistas, formación, sesiones grupales,...) se ha procedido a habilitar todos los canales on line que se dispone para seguir realizando la labor de inserción laboral:

- Se están realizando las entrevistas de manera telefónica, así como el envío de mails y mensajes de wasap a los participantes;
- La puesta en marcha de la formación on line y el acompañamiento a los participantes en estos momentos en que la motivación es muy baja.
- Se ha diseñado una formación a distancia a través de mail y wasap sobre limpieza para grandes superficies y recursos hospitalarios.
- Las reuniones de coordinación se realizan a través de la aplicación Teams y los técnicos realizan sus funciones desde su domicilio.
- Se están elaborando materiales de formación en competencias laborales.

➤ ÁREA IGUALDAD

- De momento se ha parado la acción referente a formación en Proyecto Paloma.
- La formación a Caritas Parroquiales referente a Acompañamiento a víctimas de violencia de género según el MAS también se ha pospuesto.
- Atención y seguimiento telefónico de mujeres en situación de exclusión social. Antes era también presencial.
- Nos hemos puesto en contacto por mail con la Guardia Civil y Policía Nacional para conocer si están entrando en clubs para garantizar la seguridad y bienestar de las mujeres. No hemos recibido respuesta de momento, aunque conocemos la urgencia de la situación que ralentiza las respuestas.

➤ COOPERACIÓN INTERNACIONAL

- Informar mediante la publicación de noticias sobre cómo está afectando la pandemia en otros países, sobre cómo están actuando otras Cáritas en el mundo y otras cuestiones relevantes a la preocupación de la expansión del virus en países pobres.
- Informar sobre los comunicados de Caritas Internationalis ante esta Crisis.

➤ COMUNICACIÓN

- Hemos reorientado las redes de comunicación a compartir contenido propio de Caritas Diocesana.

- Se ha estructurado toda la información generada para poderla comunicar de manera constante.
- La web institucional se está centrando en todo lo que tiene que ver con la crisis del coronavirus.
- Se ha facilitado contenido al NODI únicamente enfocado al coronavirus.
- Se ha tenido la mano a periodistas para completar o facilitar información.
Refuerzo de la atención telefónica para orientar, escuchar y tranquilizar a las personas que llaman con problemas derivados o agudizados por la crisis. Pendiente la puesta en marcha de la línea 900.
- Propuesta de materiales de sensibilización sobre la Caridad y Caritas para profesores de religión de primaria y secundaria.

➤ ADMINISTRACIÓN

- Todas las funciones del área se están realizando con normalidad desde los domicilios de los técnicos. Todas las herramientas de gestión contable y administrativa están accesibles en la nube y solo ha sido necesario complementar con impresoras algunos puestos de trabajo.
- Se ha dispuesto la solicitud de:
 - 1000 tarjetas bancarias de 50 euros para poder hacer frente a las necesidades económicas de los participantes;
 - Habilitar una línea 900 para asumir el coste telefónico de las llamadas que nos hacen los participantes demandando ayuda.
 - Modificar las rutinas de pagos, haciendo transferencias bancarias diarias para hacer frente a las solicitudes de emergencia.

➤ PREVENCIÓN

- Protocolos de prevención a nivel diocesano Protocolo actualizado por centros (Elche, Orihuela y Véritas). Protocolo de limpieza.
- Formación sobre prevención COVID-19 a nivel de Caritas Interparroquial de Orihuela, Elche, Véritas.
- Certificado de asistencia laboral Certificado voluntariado.
- Asesoramiento en materia de prevención.
- Seguimiento en los centros de acogida para actuación en caso de posible positivo.
- Seguimiento y pautas a implementar en caso de posibles positivos y trazabilidad.
- Revisión de los procedimientos y protocolos de actuación que se van actualizando para dar respuesta al estado de alarma sanitaria.
- Buscar proveedores de productos sanitarios.



- Gestión de peticiones de EPI y su distribución en los diferentes centros de Caritas diocesana.
- Coordinación con el Comisario de Emergencia de Elche.
- Apoyo emocional a los compañeros.