

Acogida – filiación de personas usuarias en Cruz Roja

Prepararnos para una acogida eficaz:

- Entender y comprender las causas por las que alguien pide ayuda.
- Tener una disposición receptiva, abierta, respetuosa y empática que genere confianza y ayude a tranquilizar a las personas que necesitan ayuda
- Conocer el conjunto de recursos, tanto internos (Cruz Roja), como externos que se pueden ajustar a las posibles demandas de las personas que necesitan ayuda.
- Ser conscientes de la necesidad e importancia de recoger la información necesaria para definir la situación y contactar a la persona. Asegurando la confidencialidad y la eficaz transferencia de la misma.

¿Cómo?

- Presentándonos (Hola, mi nombre es..... , soy personal de Cruz Roja)
- Preguntando su nombre, donde reside, cuantos años tiene, estudios, empleo.
- Identificación de la demanda (explícita o implícita) mediante preguntas abiertas:
 - ¿En qué le podemos ayudar?
 - ¿Qué necesita?
 - ¿Qué le ocurre?

Sea cual sea la respuesta de Cruz Roja ante la demanda planteada se le debe explicar siempre cuáles son los pasos a seguir y los compromisos de la institución en el itinerario del usuario en Cruz Roja.

Valoración de personas usuarias en Cruz Roja

Toda persona que llega por primera vez a Cruz Roja demandando algún tipo de ayuda o apoyo, debe ser escuchada y valorada; debemos dedicarle el tiempo que sea necesario en su atención, pero también debemos analizar la situación de la manera más técnica y objetiva posible, con herramientas que nos faciliten la tarea y con criterios que den solvencia e impacto a nuestra intervención.

El Proceso de Valoración se inicia en el momento de la Acogida, en el momento en el que una persona se presenta y nos plantea una situación, por ello, tan importante como la elaboración de la valoración, es la atención de las personas en una Institución humanitaria como la nuestra. Para ello el clima de confianza, el respeto, la discreción y tener siempre presente la dignidad de las personas, se hace imprescindible en una adecuada atención de personas que deciden dar el paso de acercarse a Cruz Roja

Tenemos que disponer de los datos necesarios para realizar la valoración y lo haremos de una manera cercana, dejando que la persona tome protagonismo y sea ella quien nos facilite la información en un proceso lo más natural posible, sin someter al entrevistado a procesos de preguntas o recogida de datos como si se tratara de cumplimentar un cuestionario de forma más o menos acertada en un solo momento; el documento de valoración, es solo un medio, una herramienta para ordenar y sistematizar la información que la persona nos ira facilitando en una entrevista fluida que debemos ir orientando y favoreciendo que la demanda inicial se concrete y profundizaremos en aquellos aspectos que impidan su resolución por parte de la persona o intentando analizar las causas que llevan a esa situación planteada, así como las carencias y capacidades propias de la persona para resolver la situación; se trata por lo tanto no solo de recopilar información, también de comprender lo que ocurre y el motivo por el que ocurre.

Consideraciones previas:

- La principal razón de ser de la valoración es identificar potencialidades, y no solo relacionar carencias y problemas. La oportunidad de conseguir cambios positivos en una situación no se puede fundamentar en lo negativo de la misma, sino en sus potencialidades.
- la Valoración es un procedimiento sistemático que debe adaptarse y ser flexible a la realidad a la que se enfrenta y que se realiza de forma continuada, es dinámico; esto nos permite un análisis detallado de la situación reconocida como problema o necesidad y del proceso o intervención que debemos realizar.

¿Cómo?

La valoración se recoge en un formulario unificado en ocho ámbitos de la persona:

1. Ámbito Personal.
2. Ámbito Económico.
3. Ámbito Laboral.
4. Ámbito Familiar.
5. Ámbito Ambiental y de vivienda.
6. Ámbito de la Salud.
7. Ámbito Social.

A parte de las preguntas/respuestas de la entrevista para poder verificar información, en algunos casos se solicitan documentos tipo:

- DNI / DOC Solicitante
- DNI / DOC miembros unidad familiar
Libro de familia
- Certificado de empadronamiento
- Nómina
- Recibo de prestación o ayuda

Sede Central

Avenida Reina Victoria, 26-28
28003 Madrid
900 22 11 22 cruzroja.es

- Declaración de la renta
- Resolución por la que percibe algún tipo de ayuda
- Documento que indique que no percibe ayuda pública
- Documento o recibo de pago de hipoteca
- Contrato de alquiler o recibo de pago
- Documento que acredite impago
- Documento que acredite pago de Comunidad de vecinos
- Factura luz o documento acreditativo de gasto luz
- Factura luz o documento acreditativo de gasto agua
- Factura luz o documento acreditativo de gasto gas
- Otros

Ejemplos de preguntas de cada ámbito de la valoración

1. **Ámbito Personal.**
 - a. Sobre su nacionalidad. ¿Tiene usted la nacionalidad española?
 - b. Está usted empadronado/a en algún domicilio en España?
 - c. ¿Tiene sus estudios homologados en España?
2. **Ámbito Económico.**
 - a. ¿Tienen ingresos usted y su unidad de convivencia?
 - b. Ahora le voy a preguntar sobre el equipamiento de su hogar, por ejemplo, los electrodomésticos que tiene....
 - c. Dígame si ha tenido retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, comunidad, etc) o en compras a plazos en los últimos meses
3. **Ámbito Laboral.**
 - a. ¿Entra en sus planes encontrar empleo o mejorar su situación laboral?
 - b. ¿Cuántas personas mayores de 16 años pertenecen a su unidad de convivencia?
4. **Ámbito Familiar.**
 - a. ¿Dedica usted parte de su tiempo al cuidado de familiares?
 - b. ¿Cómo considera el clima familiar en su casa?
5. **Ámbito Ambiental y de vivienda.**
 - a. ¿Tiene usted un lugar en el que vivir?
 - b. ¿Cree usted que su vivienda está adaptada a sus necesidades?
6. **Ámbito de la Salud.**
 - a. ¿Cree usted, o le han comentado alguna vez, que tiene hábitos inadecuados de salud o conductas de riesgo?
 - b. ¿Cómo valora la persona su estado de salud en los últimos seis meses?
7. **Ámbito Social.**

- a. ¿Considera usted que en algún momento ha sufrido discriminación o un trato desigual?
- b. ¿Tiene usted redes de apoyo estables?