

Centro Hermano Isidoro de Fundación Cruz Blanca: Una experiencia de atención integral y de participación social contra la exclusión social

Ana Carmen Laliena Sanz y M^a Pilar Paul Zapater

Fundación Cruz Blanca – Delegación Aragón

Huesca

chi@fundacioncruzblanca.org

La misión de Cruz Blanca es colaborar en la construcción de una sociedad más justa, ofreciendo espacios en los que se promueva, defienda, cuide y celebre la vida; facilitando el desarrollo integral de aquellas personas más vulnerables, desde el pensamiento humanista cristiano; permitiendo la participación activa de todos los miembros de nuestra sociedad y particularmente del voluntariado, a través de acciones de intervención, formación y sensibilización social.

Hoy los Hermanos Franciscanos de Cruz Blanca extienden su acción caritativa en 35 casas esparcidas por la geografía española, 1 en Marruecos y 5 en América Latina, donde, desde el servicio a los discapacitados físicos y psíquicos, enfermos mentales, ancianos, transeúntes e inmigrantes, toxicómanos, enfermos de SIDA, ex presidiarios e inmersos en toda exclusión y pobreza, mantienen vivo el carisma de su fundador. En 2004 los HH.FF decidieron crear la Fundación Cruz Blanca para dar mayor proyección social, si cabe, a su labor social.

Fundación tiene entre sus fines de interés general el asistir a personas necesitadas, con dificultades sociales, realizando cuantas actividades fueren necesarias tanto desde el punto de vista asistencial, promocional o de reinserción así como la prevención de sus problemas, la promoción y el fomento del voluntariado, la cooperación al desarrollo y la promoción y sensibilización de la acción social.

En Aragón, los HH.FF de Cruz Blanca tienen presencia desde hace más de 40 años. Existen 4 Casas Familiares repartidas entre las tres provincias, una en Huesca, dos en Zaragoza y una en Teruel (Burbáguena). Completa la relación una Casa más en Teruel, concretamente en Gea de Albarracín, actualmente con obras de adecuación. A su vez Fundación Cruz Blanca-Delegación Aragón desarrolla proyectos que históricamente estaban vinculados con la Casa Familiar San Lorenzo de Huesca y otros de nuevo desarrollo a partir de la experiencia y evaluación de los primeros.

El primer proyecto en asumir Fundación Cruz Blanca es el proyecto O´Cambalache. Un proyecto que nace en 1996 como programa de intercambio de jeringuillas en espacios de vulnerabilidad. Este proyecto evoluciona en la respuesta a la sociedad oscense y progresivamente, del 2002 al 2005, a toda la provincia de Huesca como proyecto de promoción de la salud en entornos vulnerables, trabajando mediante unidades móviles aspectos preventivos, de reducción de daños, detección de situaciones de necesidad social y accesibilidad a los sistemas de protección social y sanitario mediante un servicio de mediación.

El proyecto abre el Centro O´Cambalache en la Calle San Lorenzo de Huesca en el año 2002, en este centro se prestan un servicio de ducha y lavandería a colectivos en situación de exclusión social, un servicio de prevención en materia de drogodependencias y VIH/SIDA, el servicio de escucha activa “Chárame”, el servicio de mediación sanitaria y un servicio de atención social, posteriormente evoluciona incorporando respuestas como la especialización en materia de extranjería con un servicio de orientación jurídica y un servicio de detección precoz de VIH mediante pruebas rápidas.

En la atención a las personas usuarias y en el acompañamiento en los procesos de cambio hacia la inclusión social, desde Fundación Cruz Blanca se detectó una necesidad cada vez más acuciante en el sector poblacional que atendíamos. La necesidad de viviendas de incorporación que permitiese a estas personas generar procesos fuera de los espacios de vulnerabilidad en los que Fundación y persona nos encontrábamos en un primer momento. Si bien teníamos ya la experiencia del piso O´Fogar (recursos de patología dual) puesto en marcha en 1996 por Casa Familiar San Lorenzo y dotado del Premio Reina Sofía en materia de drogodependencias. Es en el año 2010 cuando a través de la Red Aragonesa de entidades de Inclusión Social, Fundación Cruz Blanca firma un convenio de colaboración con la Dirección General de Vivienda para la cesión de cuatro viviendas, dos destinadas

a la atención de familias en situación de exclusión social, una destinada a hombre inmigrante en situación de exclusión o temporeros y una destinada a mujer vulnerable. Esta red pronto se ve ampliada con una vivienda tutelada para mujeres víctimas de trata con hijos a cargo y otra vivienda destinada a familias en situación de exclusión social. En el año 2010 el programa incorpora un nuevo servicio, el de detección y atención a personas víctimas de trata de seres humanos. Este servicio derivado de la larga trayectoria del proyecto O'Cambalache y de la experiencia de intervención del equipo posiciona estratégicamente a Fundación Cruz Blanca en esta materia.

El proyecto se expande a otros territorios nacionales en los que la fundación tiene presencia, adaptándose a territorios tan dispares como extrarradio de Madrid, Ceuta y Algeciras. El nivel de especialización en la atención se incrementa y actualmente Fundación Cruz Blanca tiene no solo un servicio especializado en detección de trata de seres humanos sino dos recursos de atención altamente valorados: una vivienda para mujeres víctimas de trata con hijos a cargo y una vivienda para hombres víctimas de trata (actualmente el único recursos existente en el territorio para este perfil).

El acompañamiento en los procesos de incorporación de las personas utilizando recursos formativos y de incorporación laboral externos limitaba mucho las intervenciones y en el año 2011 Fundación Cruz Blanca genera el proyecto de inserción sociolaboral Entabán, financiado a través de la convocatoria bianual 2011/2012 de los Programas de Innovación Social del Fondo Social Europeo-IASS-INAEM.

El proyecto Entabán no sólo acoge aquellas personas y familias que tradicionalmente eran atendidas por el programa O'Cambalache sino que incorpora nuevos sectores de población en riesgos o situación de exclusión social.

Los resultados obtenidos a través de esta iniciativa de inserción han servido de base y fundamento para el diseño de una nueva intervención de carácter integral en la entidad. Los datos nos indican que se atendió a un total de 327 unidades familiares. De éstas; 309 no tenían formación básica, 105 presentaban carencias de formación laboral, 154 contaban con ingresos en su unidad de convivencia inferiores al IPREM, 17 eran familias mono-parentales, 137 eran subsidiarias de servicios sociales de urgencia, 30 afectadas por un marcado deterioro de sus hábitos sociales y personales, 71 con erosión de redes sociales y familiares y 166 habían trabajado un máximo seis meses en los dos últimos años.

Los datos nos revelan un contexto familiar cargado de dificultades sociales que exponen a la unidad de convivencia a una constante situación de vulnerabilidad, colocando a buena parte ellas en el umbral de la pobreza más severa. Muchas de estas familias son aquellas que, desde una trayectoria de vida normalizada, se encuentran en una situación de pobreza sobrevenida e inesperada producida por la crisis, así como otras que ya se encontraban en el umbral de la pobreza y ya estaban atendidas por el sistema de servicios sociales público.

La evaluación de los itinerarios de incorporación muestra que existen, cada vez con más frecuencia, *tres nuevas necesidades sin cobertura*:

1. Necesidades alimentarias y de productos de primera necesidad por falta de ingresos económicos, de atención prioritaria desde el proyecto.
De las 327 familias atendidas: un 18,04% no tenía ningún tipo de ingreso económico, un 62,08% recibía subsidios o ayudas sociales de emergencia, un 4,28% eran perceptores de un IAI, un 2,45% cobraban pensiones contributivas, un 8,56% eres receptores de desempleo y un 4,59% ingresaban una única nómina en la familia. La necesidad alimentaria es una constante en las familias atendidas, familias que solicitan de manera continuada, ayudas para cubrir la alimentación básica.
2. Gestión de la economía doméstica con presupuestos limitados o inexistentes.
Otro de los aspectos detectados ha sido el hecho de que un importante número de las familias atendidas desde Cruz Blanca no habían sufrido, hasta el momento, dificultades económicas tan severas como las actuales y presentan importantes dificultades para manejar la economía familiar con escasos recursos económicos. El proyecto que presentamos orienta a las familias, por un lado, a rentabilizar sus recursos económicos en la gestión de las necesidades básicas y por otro, a mejorar la estabilidad familiar ya que estos desajustes

generan unos riesgos que llegan a desembocar en situaciones de violencia y conflicto familiar.

3. Elaboración de dietas equilibradas con la conjugación de los dos factores anteriores.

Las necesidades dietéticas, según la composición familiar y la escasez de recursos, obligan a diseñar dietas adaptadas que garanticen una alimentación correcta para la familia y, especialmente, para los menores, mayores y personas enfermas.

Simultáneamente, en el año 2012, un cambio de normativa genera dos nuevas necesidades sociales. El *Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones* deja sin cobertura sanitaria a un sector de población que Fundación Cruz Blanca venía atendiendo tradicionalmente por el programa O'Cambalache, lo que lanza a la fundación a abrir un consultorio médico y un sector de la población con muy escasos recursos económicos tienen importantes dificultades para costearse los tratamientos médicos, especialmente en caso de pacientes crónicos, lo que impulsa a Fundación a generar un servicio de acceso al medicamento. Desde el Gobierno de Aragón se genera en los meses posteriores el Programa Aragonés de Protección de la Salud Pública, y desde Fundación Cruz Blanca se incrementa la mediación sanitaria en este sentido y mantiene el consultorio médico para aquellas personas que no cumplen los requisitos para este programa y no son beneficiarios de sistema público de salud y progresivamente ve como se va incrementando la demanda del servicio de acceso al medicamento.

En este punto, Fundación Cruz Blanca hace un planteamiento sobre la evolución de sus programas en respuesta a las necesidades sociales de estos años y las nuevas situaciones de necesidad detectadas, especialmente derivadas del impacto de la crisis económica.

La situación de desigualdad social en España es evidente tal y como menciona Joaquín Santos Martí al hablar del coeficiente Gini como herramienta para medir la desigualdad en ingresos. "Es alarmante observar que según el dato ofrecido por Eurostar el índice Gini en España ha pasado en tres años del 31 (un número en el que se mantenía estable entre 2002 y 2008) al 34 (en 2011). Con este dato España se ha situado a la cola del conjunto de países de la UE-27 sólo por delante del Portugal, Letonia y Bulgaria... El indicador ha permanecido estable en el conjunto de la UE, mientras que en nuestro país se ha deteriorado claramente a partir de 2009. Esta claro que en los últimos tres años la desigualdad se ha disparado en nuestro país, tanto per se, como en comparación con el resto de los países de la Unión Europea". [1]. Las situaciones de pobreza se incrementan y llegan a sectores de población que hasta el momento actual nunca habían alcanzado, la desigualdad social va en aumento. Estos son los mensajes que llegan insistentemente.

Ante esta realidad Fundación Cruz Blanca plantea que hay que dar respuestas eficaces a las familias que atendemos y para ello no sólo hay que dar cobertura a sus necesidades básicas sino que tenemos que incorporar los valores de Cruz Blanca a los servicios que prestamos y que son imprescindibles crear, poniéndolos al servicio no sólo de las personas necesitadas sino también de la sociedad, siendo así elemento transformador. De esta actitud y predisposición nace el Centro Hermano Isidoro.

El Centro Hermano Isidoro se constituye como un espacio abierto a la sociedad, en el que la ciudadanía tiene la oportunidad de combatir las situaciones de desigualdad social en todas las vertientes.

El proyecto lucha contra la desigualdad en los siguientes aspectos.

1. Las familias en situación o riesgo de exclusión social tienen un espacio en el que se atienden sus necesidades básicas y de inclusión social, laboral y sanitaria desde el empoderamiento.
2. Es un espacio abierto a la participación ciudadana y al voluntariado, al trabajo en red, a la cooperación entre el sector público, privado y tercer sector para combatir las desigualdades sociales.
3. Es un espacio que invierte recursos en procesos de inclusión, rentabiliza la inversión y realiza una devolución social demostrando que la inversión en igualdad social beneficia a todos.

En este primer apartado Fundación Cruz Blanca se alinea con las políticas de inclusión activa marcadas en la Estrategia llamada 20 20 de la Unión Europea priorizando en su intervención tres aspectos básicos:

- la garantía de ingresos mínimos para la cobertura de necesidades básicas.
- generar las oportunidades para el acceso al empleo
- el apoyo y acompañamiento en el acceso a los recursos de ciudadanía.

Para ello Cruz Blanca replantea su modelo de intervención, generando una cartera de servicios a disposición de esta estrategia.

Para la garantía de ingresos mínimos se ha generando:

- servicio de apoyo a la alimentación para el acceso a los alimentos, elementos de higiene y material escolar con dos vertientes: supermercados TAO y TAO on-line
- ayudas económicas para familias en situación de emergencia social destinadas a paliar los efectos de la pobreza energética y garantizar la permanencia en las viviendas asumiendo gastos derivados de la misma.
- ayudas para el acceso al medicamento y a elementos ortopédicos, dentales y de visión que garanticen una buena salud física.

Para generar las oportunidades en el acceso al empleo entendemos que la persona tiene que tener las competencias adecuadas y una salud psico social que le permita no solo encontrar trabajo sino mantenerlo en el tiempo, para ello se han generado los siguientes servicios:

- Servicio de apoyo psicológico y de mediación familiar.
- Servicio de apoyo jurídico.
- Servicio de promoción de la salud y prevención de la enfermedad
- Servicio de atención a la salud que incorpora un consultorio médico, un programa de adhesión a tratamientos y un grupo de terapia en adicciones.
- Servicio nutricional.
- Servicio de empleo con orientación laboral y prospección de empresas.
- Servicio de formación con formaciones homologadas a través de la Escuela de Formación de Cruz Blanca, formaciones transversales y Escuela de padres.
- Servicio de atención a la infancia con actividades de apoyo escolar y actividades lúdicas.

Para garantizar el apoyo y acompañamiento en el acceso a los recursos de ciudadanía se ha generado un servicio de mediación sanitaria, social e intercultural.

Se trata de un servicio de mediación que acompaña al usuario durante todo el itinerario de incorporación, motivando la actitud de cambio, orientando y acompañando el uso de los sistemas de protección, coordinando la utilización de los mismos, generando aprendizaje en el disfrute de derechos y obligaciones ciudadanas, retroalimentando los procesos y haciendo devolución a las familiar de la evolución y de los nuevos objetivos de incorporación en estos procesos de empoderamiento personal y ciudadano.

El abordaje de este primer aspecto en la lucha contra la desigualdad social y las situaciones de pobreza no sólo tiene que ver con la cantidad de servicios que Cruz Blanca pone a disposición de las familias con necesidad, sino que tiene que ver con el carisma que adquieren en su diseño y ejecución cuando se aplican algunos de los valores de la entidad; veámoslo en algunos ejemplos:

- a) Dignidad humana.

En la creación de los supermercados TAO se busca una nueva fórmula de satisfacción de necesidades básicas de alimentación e higiene desde la máxima dignidad, huyendo del modelo tradicional de reparto de alimentos. Se busca la dignidad humana dignificando el espacio, dignificando el proceso y no anulando las capacidades personales.

La recepción de alimentos se enmarca en un entorno normalizado, un supermercado. el espacio y los mecanismos de adquisición de los productos posicionan a las familias en un ambiente normalizado (espacio con imagen de supermercado, tarjeta de usuario que se identifica con tarjeta de pago, gestión económica mediante moneda TAO) en el que es la propia familia la elige los productos que incorpora a su cesta de la compra (no es el proyecto el que decide el alimento que consume la familia) ; la elección de los productos se produce en un abanico que contempla todos los alimentos básicos para una alimentación saludable (pan, pescado, carne, fruta, verdura, lácteos) y no en un lote reducido; un elemento diferenciador, los niños que acceden con sus padres a los supermercados TAO no perciben que sus familias están recibiendo productos de forma gratuita, lo que rompe dinámicas de exclusión social.

b) Cada persona es única y pluridimensional.

El Centro Hermano Isidoro incorpora una metodología que ya se venía trabajando en el Programa Entabán, como cada persona es única en su situación y circunstancias, requiere un itinerario de incorporación personalizado.

Cada familia o persona tiene unos tiempos de cambio, los itinerarios respetan estos tiempos, motivando una actitud proactiva a través de un modelo de acompañamiento.

La pluridimensionalidad se contempla desde una perspectiva biopsicosocial , tanto en el diagnóstico de la situación como en la puesta a disposición de los servicios en el itinerario de incorporación.

c) Calidad asistencia y relacional. Los recursos con los que se ha dotado al centro, la formación técnica y en valores del personal voluntario y contratado, la incorporación de nuevas tecnologías como el programa de compra on-line, los procedimientos de atención recogen el buen hacer de Cruz Blanca y centran a la persona como la prioridad absoluta.

La familia de Cruz Blanca. La familia es el entorno natural en el que nos desarrollamos como personas, crecemos, nos vemos arropados y conformamos nuestra personalidad. En este sentido la familia la conforman familias usuarias, hermanos, voluntarios y personal contratado. Este enfoque de familia no es unidireccional, todos los componentes aportan y reciben. "Del monedero con patas al pan nuestro de cada día." Dinámicas de conocimiento mutuo.

El segundo aspecto que mencionábamos en la lucha contra las desigualdades sociales era el de ser un espacio abierto a la participación ciudadana y al voluntariado, al trabajo en red, a la cooperación entre el sector público, privado y tercer sector.

Fundación Cruz Blanca entiende su presencia en la sociedad como un elemento más en el entramado de agentes que trabajan en el área sociosanitario. Este enfoque sistémico nos obliga a incorporar a nuestra metodología de trabajo tres aspectos vinculados a los valores que contempla la entidad:

- d) La participación social en el proyecto a través de la misión compartida con el voluntariado, generando un efecto multiplicador en las acciones de inclusión, aportando calidad y calidez a nuestra acción transformadora, dotando de matices y particularidades e innovación el abordaje de las necesidades, generando transparencia en los procesos, visibilizando las situaciones de pobreza y desigualdad, fomentando valores como la responsabilidad colectiva y la no criminalización de las personas en situación de vulnerabilidad.
- e) La coordinación de las estrategias y las acciones en la lucha contra la pobreza y la desigualdad.

La acción transformadora del Centro Hermano Isidoro ha de estar alineada con la estrategia europea 20/20 ; ha de estar en coordinación con las líneas estratégicas de la administración,

ha de implicar y fomentar la responsabilidad del sector privado al bienestar colectivo y ha de coordinar las acciones con el resto de entidades sociales que intervienen en la acción social.

Para ello se han establecido convenios de colaboración con entidades como la Universidad de Zaragoza a través del establecimiento de un Convenio de colaboración con la Facultad de Ciencias de la Salud y el Deporte (Grado de Nutrición y Dietética), Universidad San Jorge en la asesoría en aplicaciones informática y apoyo a la gestión del voluntariado, la Federación de Asociaciones de Consumidores y usuarios de la provincia de Huesca (FEACCU), y empresas privadas para la adquisición de productos tanto en donación como en acuerdos comerciales .

f) El trabajo en equipo

El trabajo en equipo en dos vertientes: interna entre los profesionales (voluntarios o remunerados) del Centro Hermano Isidoro y externa con otros profesionales que intervienen con las familias o en el entorno. Suma de fuerzas para lograr alcanzar un mayor porcentaje de éxito en las intervenciones rentabilizando al máximo los recursos disponibles.

Cabe reseñar las colaboraciones firmadas con entidades susceptibles de coordinación en la atención a usuarios como son Servicios Sociales del Ayuntamiento de Huesca, Servicios Sociales Comarcales, Dirección Provincial de educación en Huesca, Fundación Secretariado Gitano, Conferencias San Vicente de Paúl, Banco de Alimentos.

El tercero de los aspectos que remarcábamos en la lucha contra la desigualdad social tiene que ver con la responsabilidad colectiva en la construcción de una sociedad cohesionada y con la capacidad de devolución social que tiene Cruz Blanca y otras entidades sociales, demostrando así que la inversión en la lucha contra la exclusión social es rentable ya genera sostenibilidad social y crecimiento económico.

Respecto a la responsabilidad colectiva Cruz Blanca tiene convencimiento en que las situaciones de pobreza y exclusión no tienen un único punto de partida. Tendemos a verter la carga sobre las familias y personas que sufren estas situaciones de vulnerabilidad. Es importante sensibilizar a todos los sectores de la sociedad de que existen causas estructurales en la pobreza y que nuestros recursos e intervenciones tienen que contemplar acciones de transformación en esas causas estructurales, incorporando elementos de como la perspectiva de género, enfoque de derechos humanos; siendo espejo de la realidad social y generando mecanismos que permitan la toma de conciencia y decisión para la mejora colectiva.

Cruz Blanca apuesta por la inversión socialmente responsable, que implica incorporar los criterios de eficiencia, eficacia y sostenibilidad. Describimos esto a través de un ejemplo sencillo.

Cruz Blanca invierte en una familia un euro para cobertura de necesidades de alimentación. Las alianzas empresariales y de particulares permiten rentabilizar en un 40% ese euro, con lo que podría adquirir alimentos por valor de 1,40 euros. Pero no queda ahí, esas personas tiene vinculada la cobertura de necesidades a un itinerario de incorporación que contempla: seguimiento nutricional que mejora los hábitos alimentación y adhesión al tratamiento en consultorio médico (ahorro al sistema público de salud); formación y orientación al empleo, etc.

Con esto queremos concluir que la entidad está en constante adaptación a la realidad social con nuevos proyectos alineados con los valores propios , pero siempre teniendo a la persona como único referente en la lucha contra la exclusión y la pobreza.

Referencias bibliográficas

[1] Joaquín Santos Martí (2014). El Síndrome Katrina. Porqué no sentimos la desigualdad como un problema. Colegio profesional de trabajadores sociales de Aragón. Zaragoza