

PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR

UNA MIRADA AL FUTURO



Editado por Fundación Xilema
Actualizado en el 2022



CARTA DE PRESENTACIÓN

Acabas de llegar al Punto de Encuentro Familiar, lo cual implica que te encuentras inmerso/a en un proceso difícil y en una situación muy dolorosa. Sin embargo, confiamos en que a pesar de que éste es hoy el punto de partida, el servicio que vamos a prestarte te resulte realmente útil, no sólo a ti, sino también a tus hijos/as.

Seguramente te surjan preguntas a las que actualmente no puedes dar una respuesta, tales como: qué ha pasado, cómo he podido llegar a esta situación, qué he hecho mal, por qué tiene que ser así, qué va a pasar con mis hijos, por qué no será distinto...

Y, efectivamente, no existen respuestas fáciles a estas preguntas.

En el Punto de Encuentro Familiar no vamos a poder ofrecerte soluciones mágicas a los problemas a los que te enfrentas en la

actualidad, pero hay algo importante que sí vamos a hacer: acompañarte en la relación con tus hijos/as y tratar de que tanto tú como tus hijos/as saquéis el mayor partido posible a vuestra relación.

Somos conscientes de que no es fácil estar en un Servicio como éste. Seguramente surjan momentos de desacuerdo o de enfado, situaciones en las que no veas clara nuestra intervención e incluso desconfíes de nuestro trabajo. Sin embargo, nos gustaría hacerte llegar un mensaje claro en este instante: tenemos la convicción de que es posible trabajar contigo si quieres que tu situación y la de tus hijos/as mejore. Sobre todo, si deseas mirar al futuro.

Partimos de esta convicción.

Se bienvenido/a al Punto de Encuentro Familiar.

DEFINICIÓN DEL SERVICIO

QUÉ ES un punto de encuentro familiar

El Punto de Encuentro Familiar de Protección es un servicio social especializado, universal y gratuito atendido por un equipo transdisciplinar de profesionales, que pone a disposición de sus beneficiarios/as, un espacio neutral idóneo que posibilite la relación entre los/las menores y sus familias de origen, garantizando siempre el interés de los y las menores, dentro de un marco que garantiza condiciones de seguridad física, psíquica y moral.

CUÁL ES su finalidad

Posibilitar el encuentro y la relación de niños y niñas con el progenitor/a o pariente con el que no conviven en condiciones de seguridad y de estructuración afectiva, estableciendo los vínculos necesarios para su buen desarrollo físico, psíquico, afectivo y emocional.

Mantener las relaciones familiares y el sentido de pertenencia.

Generar espacios de diálogo y encuentro donde los/las progenitores/as puedan dar

explicaciones a los y las menores sobre los motivos de la separación, que les ayude a comprender su situación

Generar espacios de diálogo con progenitores u otros familiares que les permita ayudarles a construir su historia de vida.

Generar espacios donde la familia de origen traslade a los/las menores su permiso para ser cuidados por otras personas y fomentar su integración y estabilidad en la medida de protección.

QUIÉN lo gestiona

Se trata de un servicio dependiente de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas del Gobierno de Navarra y está gestionado por Fundación Xilema.

EL RECURSO ESTÁ ATENDIDO POR
UN EQUIPO TRANSDISCIPLINAR DE
PROFESIONALES INTEGRADO POR:

- psicólogos/as,
- educadores/as y
- trabajadores/as sociales.

SERVICIOS Y ACTIVIDADES

PROCESO DE ACOGIDA

Regula todas las acciones que se realizan en el PEF desde la recepción de un caso hasta la elaboración de los planes de intervención individuales.

En este proceso los técnicos referentes de cada caso se desplazarán (siempre que sea posible) a las oficinas del Negociado de Acogimiento y Adopción para conocer a la familia y poder presentarles el recurso.

PROCESO DE SEGUIMIENTO

Regula todas las acciones que realizan los técnicos/as para hacer la valoración y seguimiento de su intervención. Se incluyen las acciones de coordinación con otros servicios que intervienen en cada caso.

PROCESO DE INTERVENCIÓN

Regula todas las acciones que realizan los técnicos/as del PEF para el desempeño de su intervención. En este proceso se definen todas las actividades que se realizan en el PEF. Entre estas actividades y/o herramientas está por ejemplo el trabajo sobre la historia de vida.

PROCESO DE SALIDA

Regula todas las acciones que se realizan para finalizar un caso.



EL TRABAJO CON OBJETIVOS

En Xilema consideramos que el mejor modo de aprovechar los recursos que ofrece el Punto de Encuentro Familiar es marcando unos objetivos.

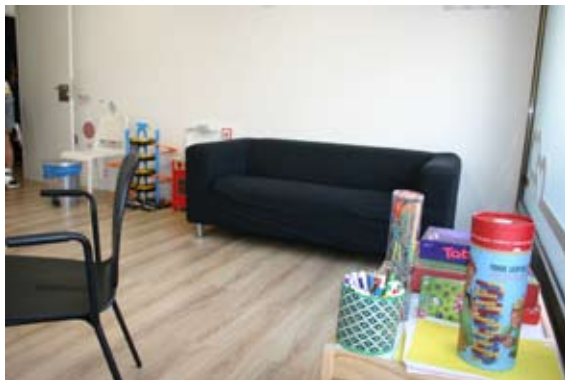
Estos objetivos quedarán definidos en función de los objetivos planteados en los Planes de Reintegración diseñados por los responsables del Negociado de Acogimiento y Adopción de Gobierno de Navarra.

En los casos en los que no exista un Plan de Reintegración, la metodología de trabajo con objetivos también estará presente.

Los y las profesionales de los Puntos de Encuentro trabajarán junto con las personas usuarias los objetivos que se planteen, ofreciendo pautas que ayuden a su consecución.

LAS ENTREVISTAS

Los y las profesionales podrán ofrecer espacios de entrevista, más allá de los tiempos anteriores y posteriores a las visitas, cuando se considere conveniente para el proceso.



Un Punto de Encuentro Familiar es un servicio social especializado, universal y gratuito

ALGUNAS CLAVES PARA UN BUEN ENCUENTRO

- ✓ Aproveche este tiempo especial con su hijo/a. Asegúrese de hablar con su técnico/a si tiene preguntas acerca de sus visitas.
- ✓ A veces los/las niños/as hacen preguntas o expresan sentimientos duros durante una visita. Los/las niños/as podrían expresar tristeza o rabia. Fomente la comunicación aceptando las emociones de su niño/a. Cuando responda a las emociones de su hijo/a, use un tono de voz calmado y que exprese interés. Esto ayuda al niño/a a desarrollar confianza y a aumentar sus habilidades para resolver problemas. Puede ser difícil reconocer los sentimientos de su hijo/a, pero es importante que lo haga.
- ✓ A veces su hijo/a le hará preguntas difíciles. Es importante contestar las preguntas de forma sincera y sin hacer promesas que no dependen solo de usted poder cumplir.
- ✓ A veces los/las niños/as parecen incómodos con el contacto físico, tales como hacerle cosquillas, abrazarlos, besarlos o tenerlos en brazos. Intente respetarlo y hable con su técnico/a sobre ello para que pueda ayudarle a gestionarlo.



PREGUNTAS FRECUENTES

Si falto a una visita, ¿puedo recuperarla?

Como norma general las visitas en el Punto de Encuentro Familiar de Protección no se recuperan. No obstante, puede darse alguna excepción:

-Que el Punto de Encuentro tenga disponibilidad y se valore conveniente la recuperación teniendo en cuenta el proceso de intervención.

-Que la cancelación de la visita se valore por el PEF y el Negociado de Acogimiento y Adopción que ha sido por motivos justificados, y se haya presentado el oportuno justificante en caso de haber sido solicitado.

En ningún caso se recuperarán visitas cuando las mismas estén establecidas con periodicidad semanal.

¿Estoy obligado/a a aportar justificantes cuando no pueda acudir a una visita?

El Punto de Encuentro Familiar de protección ha sido autorizado por el Negociado de Acogimiento y Adopción para solicitar los justificantes que se consideren oportunos en caso de cancelación de una visita y sobre todo, para valorar una posible recuperación de la misma.

¿El PEF puede suspenderme las visitas?

No. Es el Negociado de Acogimiento y Adopción el organismo con competencias para hacerlo.

No obstante, el Punto de Encuentro Familiar podrá cancelar una visita y/o interrumpir la misma y darla por finalizada, cuando se den situaciones graves, y/o por incumplimiento de las normas de funcionamiento.

Quiero presentar una queja o hacer una sugerencia, ¿Cómo lo hago?

En el Servicio disponemos de hojas de reclamaciones o sugerencias. En cualquier momento, puedes solicitar a los/las técnicos/as del Punto de Encuentro una de estas hojas. El Servicio dispone de un procedimiento establecido para su tramitación.

Todas las quejas y sugerencias son remitidas al órgano competente de Gobierno de Navarra. No obstante, también puedes plantear tus quejas y sugerencias dirigiéndote directamente al Departamento de Derechos Sociales de Gobierno de Navarra.

HORARIOS

Horario oficina

Martes 10:00 a 14:00 horas y 16:00 a 20:00 horas

Miércoles 10:00 a 14:00 horas

Jueves 10:00 a 14:00 horas

Viernes 10:00 a 14:00 horas

Horario visitas

Miércoles 16:00 a 20:00 horas

Jueves 16:00 a 20:00 horas

Viernes 16:00 a 20:00 horas

Sábados 10:00 a 14:00 horas y 16:00 a 20:00 horas

Domingos 10:00 a 14:00 horas y 16:00 a 20:00 horas

CONTACTOS

NEGOCIADO DE ACOGIMIENTO Y ADOPCIÓN

C/ Abejeras 9, planta baja
31007-Pamplona
Tel. 948 421 210

PEF PROTECCIÓN

C/ Sarries 2-4 bajo
31014-Pamplona
Tel. 647 796 772 / 647 796 781
pef.proteccion@xilema.org

COORDINACIÓN

Paseo José María Lacarra, 3 bajo
31008-Pamplona
Tel. 948 249 900

OFICINAS CENTRALES XILEMA

Paseo José María Lacarra, 3 bajo
31008-Pamplona
Tel. 948 249 900
Fax. 948 290 064

EL RINCON
DE
MAFALDA



LIDA →



FUNDACIÓN XILEMA

Paseo José María Lacarra, 3 bajo · 31008 · Pamplona · 948 249900 · www.xilema.org · xilema@xilema.org

