



NAVEGANDO A TRAVÉS DEL DESASTRE
PARA EL CONDADO DE BOULDER

IMPORTANTES ACTIVIDADES Y LOGROS

- El condado de Boulder y los Servicios Familiares Luteranos de las Montañas Rocosas (LFSRM, por sus siglas en inglés) firmaron un contrato el 1 de julio para proporcionar los servicios de navegación para la recuperación para los residentes afectados por el incendio Marshall y el evento de viento en línea recta.
- El espacio para las oficinas fue generosamente donado por la ciudad de Louisville, con la anticipación de que un espacio más grande será alquilado por Marshall ROC (Restaurando nuestra comunidad) en algún momento de octubre.
- Los servicios de navegación para la recuperación comenzaron el 25 de julio de 2022, con personal parcial (2 a tiempo completo y uno a tiempo parcial). Se ha añadido y se sigue añadiendo personal adicional (al 31 de agosto de 2022, había 4 empleados a tiempo completo, 1 a tiempo parcial y 1 supervisor, con un empleado adicional a tiempo parcial que comenzará el 12 de septiembre de 2022).
- Antes de que se pusieran en marcha los servicios de navegación para la recuperación, el Centro de Ayuda 2-1-1 de Mile High United Way realizó llamadas de divulgación a los residentes afectados para identificar sus necesidades a corto plazo y proporcionarles orientación sobre los recursos disponibles.
- Durante las primeras semanas de funcionamiento, los Navegadores respondieron simultáneamente a las llamadas y asistieron a sesiones de entrenamiento. Las sesiones de entrenamiento fueron coordinadas por los Servicios Familiares Luteranos de las Montañas Rocosas (LFSRM) en asociación con el Comité Metodista Unido de Auxilio (UMCOR, por sus siglas en inglés) e incluyeron introducciones a las agencias locales de recuperación, agencias de servicios locales, incluyendo:
 - La Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA, por sus siglas en inglés)
 - El Equipo de Respuesta para Asistencia ante Desastres (DART, por sus siglas en inglés)
 - El Departamento de Asuntos Locales de Colorado (DOLA, por sus siglas en inglés)
 - La Fundación Comunitaria del condado de Boulder
 - United Policyholders
 - La oficina de Gestión de Desastres del Comité Metodista Unido de Auxilio (UMCOR)
- El enfoque que adoptaron los Navegadores a la hora de devolver las llamadas se basó en analizar la información a fondo, lo que les permitió a los supervivientes del incendio a compartir todo lo que querían para ayudar a los Navegadores a prepararse mejor para su reunión inicial.
- Los clientes nos han comentado que se han quedado más "tranquilos" y que les hemos ayudado a "normalizar" sus sentimientos, e incluso la mayoría han agradecido el tiempo que les hemos dedicado.
- Un gran número de las citas iniciales eran de supervivientes de incendios interesados en conocer las fuentes de financiación para la reconstrucción y de familias que vivían en alojamientos temporales pagados por el seguro. Estos clientes no pudieron identificar las "necesidades", por lo que no se solicitaron fondos para necesidades insatisfechas durante las primeras semanas.
- Se han recibido 20 solicitudes de subvención hasta la fecha de (31 de agosto de 2022) y 9 están a la espera de la aprobación final.

TOTALES DE AGOSTO

| | |
|------|--|
| 1057 | Correos electrónico/ mensajes de voz/ formularios digitales |
| 469 | Hogares únicos |
| 191 | Contacto del Centro de Ayuda 2-1-1 (hacia el número de los hogares únicos) |
| 214 | Llamadas salientes realizadas por los Navegadores |
| 105 | Citas |
| 40 | Próximas citas programadas |
| 20 | Solicitudes iniciales enviadas para los Fondos de Reconstrucción |

OBSTÁCULOS Y DIFICULTADES

- Aunque las oficinas están en una ubicación estupenda, el número de salas de conferencias y espacios privados disponibles actualmente limita el número de citas que pueden celebrarse al mismo tiempo.
- Los empleados todavía están aprendiendo, lo que requiere que el director del programa los supervise durante sus reuniones con los clientes.
- El entrenamiento aún no está completo y es necesario que se realicen más sesiones de entrenamiento sobre más temas antes de que el personal esté listo para manejar los casos sin un apoyo significativo (de parte del director del programa).
- El desarrollo de procedimientos en colaboración con los socios ha sido continuo.
- El proceso inicial para acceder a los fondos de las Necesidades Insatisfechas era ineficaz y desde entonces se ha modificado.

LECCIONES APRENDIDAS

- Debido al gran volumen de personas que están solicitando nuestros servicios, el proceso típico de selección y admisión ha sido un proceso minucioso, pero lento. Se ha puesto en marcha un proceso de selección optimizado que ayuda que el personal identifique las necesidades urgentes e inmediatas.
- Los residentes han expresado su urgencia por solicitar financiación para la reconstrucción, pero son pocos los que están en condiciones de solicitar dicha financiación (que requiere que se presente una solicitud de permiso de construcción). Un mensaje claro sobre el proceso y los requisitos podría aliviar la ansiedad que impulsa a muchas personas a contactarnos varias veces.

INFORMACIÓN ADICIONAL Y FUTURAS ACTIVIDADES

- Los Servicios Familiares Luteranos de las Montañas Rocosas (LFSRM) han creado un formulario de preselección que se enviará por correo electrónico a las personas para que lo rellenen en línea. Esto facilitará un contacto inicial rápido con las personas que aún no han recibido una llamada y ayudará a acelerar el proceso de admisión, a la vez que permitirá clasificar mejor las necesidades urgentes.
- El Comité Metodista Unido de Auxilio (UMCOR) aumentó su personal para la oficina en agosto (1 a tiempo completo y 1 a tiempo parcial) y el personal está ayudando con las llamadas de selección y las admisiones, así como con el entrenamiento (este personal ya está incluido en las cifras de la primera página).
- Los Servicios Familiares Luteranos de las Montañas Rocosas (LFSRM) están contratando más personal (2 a tiempo completo) y programará más sesiones de entrenamiento.

