 Ajuntament de Barcelona	Consell Municipal de Benestar Social	Curs 2022-2023
	Grup Treball Participació Ciutadana	9 de maig de 2023
		16:00 a 18:00

Resum sessió grup

Dia: 9 de maig de 2023

Hora: 16:00 a 18:00

Lloc: C/ Fastenrath 208. Fundació Els Tres Turons.

Ordre del dia:

Benvinguda

Presentació del Consell Municipal de Benestar Social

Dinàmica de treball

Reflexions

Conclusions i propostes

Assistents:

Rita

Chari

Elisabet

M^a José

Isabel

Rosa Balaguer – Coordinadora grup de treball

Gina Grifoll – Secretaria tècnica CMBS

S'excusa:

Carme Carrera – Tècnica referent CMBS

Resum de la sessió


En la sessió d'avui, ens reben l'Alfons Santos, director del servei, i l'Alexandra, treballadora social que ens presenta a les dones que avui ens acompanyaran en la sessió. Fem una presentació de les persones que assistim a la sessió, i la Rosa dona la benvinguda i fa una breu explicació del que és el CMBS, i l'objectiu dels grups de treball, en concret el de participació.

La fundació dels Tres Turons és una entitat d'iniciativa social que treballa per la promoció i suport a la salut mental comunitària, centrant-se en la recuperació, els drets i la participació de les persones. Porten a terme un gran ventall d'activats: tallers de memòria, socialització, ceràmica, fusta, cuina (després et pots emportar el menjar cuinat a casa), entre altres. Els diferents grups fan pinya i es donen suport.

Les dones que assisteixen a la sessió, es defineixen valentes, lluitadores, i amb ganes de tirar endavant, amb una mirada positiva. Participen en les activitats que es porten a terme en els Tres Turons, però principalment, el servei és un espai on troben el suport i acompanyament vers les seves necessitats i angoixes, per part dels professionals que treballen en el centre, i en especial de la treballadora social, l'Alexandra.

Qui us va informar o derivar al centre de serveis socials?

- Quan vens d'un altre país no tens informació de res, una veïna que també era migrant la va informar dels SS quan va saber de la seva situació i necessitats.
- Per familiars que ja eren usuaris.
- Al CAP, on va anar demanant ajuda psicològica perquè es trobava en una situació límit.

 Ajuntament de Barcelona	Consell Municipal de Benestar Social	Curs 2022-2023
	Grup Treball Participació Ciutadana	9 de maig de 2023
		16:00 a 18:00

- Ja coneixien el recurs, van anar quan van tenir necessitat urgent d'ajuda.

Aspectes positius a l'hora d'accedir als serveis socials:

- En una situació sense papers i amb fills al càrrec, els SS van avalar per aconseguir un habitatge, va ser, però el 1999
- Depèn del professional que et toqui, en general, t'ajuden en el que poden.
- T'informen de les oficines que tramiten l'ajuda energètica, d'aigua i l'abonament social. Aquest servei funciona molt bé.
- T'informen de les oficines de l'ajuntament que t'ajuden a fer tràmits, però realment trobes ajuda en els Tres Turons.


Aspectes negatius a l'hora d'accedir als serveis socials:

- Són molt freds, la recepció o primer contacte, és molt distant.
- La treballadora social manté la distància, no hi ha proximitat, en el temps aquesta relació es pot fer més amable, però molt sovint, quan s'ha creat un vincle, et canvien de professional, que no agafa el relleu. S'haurien de passar la informació dels casos per no començar de nou, i també ens haurien d'informar dels motius dels canvis.
- Triguen un mes a donar la primera cita, i és massa temps, perquè vas al servei quan tens una necessitat, i la situació és urgent.
- Massa burocràcia en totes les administracions. Per demanar el tant per cent de discapacitat triguen molt a atendre't i en la resolució, i mentrestant no tens cap suport econòmic ni social. Quan la situació és límit i no tens res de res, tens alguna ajuda per ulleres, menjar, targeta rosa ... Però això no és suficient.
- Els SS estan limitats per barems, i no funciona.
- Falta d'informació pel que fa als drets que tens però també dels deures, perquè ningú la va informar que no pots cobrar dues pensions alhora (encara que petites), i ara ha de pagar una multa i ningú es fa càrrec.
- Els casos de violència a la llar per part de parella o fills no es contemplen, no reps suport per part de SS
- Falta d'informació dels recursos disponibles.
- Que et diguin que has de treballar encara que tinguis un grau de disminució reconegut elevat.
- Que la majoria dels tràmits siguin on line i el gran volum de gestions administratives que cal fer i que no saps com fer-ho. Això s'agreuja quan has de demanar hora al SOC.
- Que per fer el seguiment vinguin sense avisar a casa, tens una sensació d'intrusisme, no et respecten. I tampoc serveix de gaire que vinguin perquè la situació no canvia i no et donen eines per fer-ho.
- No et truquen per fer seguiment de la situació.
- Hi ha queixes del servei de SUARA, no de les treballadores, sinó que no t'escolten i hi ha descontrol en els horaris per rebre l'atenció, que a més a més, és mínima, i hauria de funcionar millor. Hi ha molta descoordinació.

Com es pot millorar?

- Què l'entorn sigui més amable, que et sentis atès, que t'escoltin i empatitzin. Hi ha la sensació que tindràs una resposta negativa, han de canviar l'actitud.
- Que el tracte dels professionals de SS sigui més proper, el tracte humà és fonamental.
- Més informació dels recursos que hi ha en tots els àmbits, que et facilitin les gestions i t'acompanyin.
- Que mirin a la persona "en la seva totalitat", veure totes les necessitats.
- Que hi hagi coordinació entre els professionals dels diferents serveis. Actualment, es coordinen el CAP, els SS de santuari i la treballadora social de psiquiatria del CESMA

Xarxes de suport fora de l'administració:

 Ajuntament de Barcelona	Consell Municipal de Benestar Social	Curs 2022-2023
	Grup Treball Participació Ciutadana	9 de maig de 2023
		16:00 a 18:00

- Principalment de Tres Turons, que han ajudat a fer que surtin de casa i rebin informació i suport.
- El centre de dia, on el psiquiatre la va derivar a Tres Turons.
- Suport per part de CESMA i SUARA