 Ajuntament de Barcelona	Consell Municipal de Benestar Social	Curs 2022-2023
	Grup Treball Participació Ciutadana	22 de maig de 2023
		15:15 a 17:30

Resum sessió grup

Dia: 22 de maig de 2023

Hora: 15:15 a 17:30

Lloc: Vía Favencia. Nou Barris Acull

Ordre del dia:

Benvinguda

Presentació del Consell Municipal de Benestar Social

Dinàmica de treball

Reflexions

Conclusions i propostes

Assistents:

Estela

Cecilia

Lucia

Joy

Sonia Fertes – Comissionada d'Acció Social

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, visitem el servei de 9 Barris Acull, una associació formada per persones i entitats de diversos àmbits amb la finalitat de treballar de forma coordinada per afavorir la convivència del veïnat en la diversitat que caracteritza els barris i el territori. Destaquem que tant en aquest grup, com en el de Diàlegs de dona, hem detectat la voluntat de mantenir l'anonimat o no voler participar en les sessions, pot ser per un tema relacionat amb les persones migrants que no tenen documentació, per por a possibles represàlies. El problema més gran que comparteixen les dones que avui ens acompanyen, és el de l'habitatge, i el sentiment de vergonya per haver d'anar a buscar ajuda. No volen fer llàstima, volen solucions, que les seves demandes siguin ateses. L'angoixa que provoca el sentiment d'abandonament per part de les treballadores socials, les afecta sobretot a nivell emocional, i també físic. Són reticents a anar a demanar ajuda als serveis socials, ja que com no han donat resposta a les seves necessitats, pensen que és una pèrdua de temps i energies.

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

- El metge a urgències la va derivar als serveis socials.
- Ja coneixia els serveis socials, ja que havia treballat com educadora en aquests serveis.
- Escola d'adults on anava a aprendre castellà.
- Quan ho va necessitar per ajudes de beques a les escoles.

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

- Depèn del professional que et toqui, en general, t'ajuden en el que poden.

 Ajuntament de Barcelona	Consell Municipal de Benestar Social	Curs 2022-2023
	Grup Treball Participació Ciutadana	22 de maig de 2023
		15:15 a 17:30

- Les oficines que tramiten l'ajuda energètica, d'aigua i l'abonament social, funcionen molt bé. Són les que realment t'ajuden i acompanyen. Aquí tracten a tothom igual.

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

- Les visites d'urgències triguen dues setmanes, i per la primera cita poden trigar entre dos i tres mesos.
- Moltes preguntes que has de repetir molts cops, i això s'agreuja quan tens dificultat amb l'idioma.
- No es pot demanar ajuda si sols tens el passaport com a documentació. Sense papers no hi ha drets. No et creuen, et discriminen. Estereotips en relació amb el lloc de procedència i el sexe.
- L'única ajuda que et donen, són aliments, que estan caducats o a punt de fer-ho, sense tenir en compte les característiques de la família o persona a qui va destinat aquest menjar. Si no agafes el menjar que et donen, no tens punts del banc d'aliments.
- No informen sobre les ajudes per pagar el lloguer i les factures, t'ho has de solucionar tu.
- No t'escolten, se senten maltractades pels serveis socials. Et diuen que ja ets gran per buscar-te la vida, i que els fills deixin d'estudiar i busquin feina.
- Si t'han enganyat amb els contractes de lloguer o treball, no t'informen de les accions que pots fer, com i on denunciar per exigir els drets.

Com es pot millorar?

- Actualitzar i adaptar els serveis socials a la realitat social diversa que hi ha, i a les noves famílies. Encara es basa en la caritat, i no tant en els drets.
- Formació en intel·ligència emocional als treballadors de SS.
- Que des dels SS s'exigeixin millores en relació amb el sistema operatiu de treball i les aplicacions; també agilitat pel que fa als tràmits, ja que representa una càrrega per les treballadores i la ciutadania. Que demanin més personal si estan desbordats, perquè el temps per atendre a les persones, sigui de qualitat.
- Unificar criteris d'atenció als ciutadans en tots centres, per atendre en les mateixes condicions a totes les persones, i també perquè els professionals se sentin acompanyats en la feina.
- Incorporació de mediadors – traductors en tots els centres de SS.
- Que et puguin donar ajudes presentant el passaport, encara que no tinguis els papers.
- Que t'escoltin, et creguin, t'informin i acompanyin. Que no et jutgin i discriminin. Que es preocupin pel futur dels fills.

Xarxes de suport fora de l'administració:

- El servei de 9 Barris Acull
Plataforma Afectats per la Hipoteca
- La xarxa comunitària formada per: Taula de salut, Serveis Socials, AVV, i el pla comunitari.
- Amics

La Sonia, li demanarà a en Lluís Torrens per un estudi que es va fer sobre el tracte que es dona des dels serveis socials.