 <b>Ajuntament de Barcelona</b>	<b>Consell Municipal de Benestar Social</b>	<b>Curs 2022-2023</b>
	<b>Grup Treball Participació Ciutadana</b>	27 d'abril de 2023
		11:00 a 13:00

## Resum sessió grup

**Dia:** 27 d'abril de 2023

**Hora:** 11:00 a 13:00

**Lloc:** Diàlegs de Dona. C/Hospital 56

### Ordre del dia:

Benvinguda

Presentació del Consell Municipal de Benestar Social

Dinàmica de treball

Reflexions

Conclusions i propostes

### Assistents:

Fatima – Co-fundadora de l'associació

Fatima – Mediatora i formadora del centre. Fa vint-i-set anys que està a Barcelona

Irene – Treballadora del centre

Thamina – Bangladesh – cinc anys a Barcelona

Nazira – Síria – dotze anys a Barcelona

Anastasia – Ucraïna – vuit mesos a Barcelona

Khadija – Bangladesh – quatre anys a Barcelona

Rosa Balaguer – Coordinadora grup de treball

Carme Carrera – Tècnica referent CMBS

Gina Grifoll – Secretaria tècnica CMBS

### Resum de la sessió


Diàlegs de Dona és una associació intercultural que acull a dones immigrants. En aquest espai poden aprendre l'idioma, de manera que puguin guanyar autonomia i seguretat personal. També es participa en la vida del barri, fomentant la interculturalitat.

Acullen una diversitat de situacions complexes, i és l'associació la que acostuma a acompanyar i gestionar els tràmits de les diferents necessitats de les dones. Tanmateix, com que la majoria dels tràmits s'han de fer online, hi ha dificultat a l'hora de fer aquestes gestions, han hagut d'establir de manera permanent, un punt d'atenció per programar cites de tota mena. En aquest sentit, hi ha una sobre càrrega per part de les entitats, ja que han de realitzar funcions que no els hi corresponen, deixant una mica de banda els objectius de treball del mateix servei.

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

- Els veïns, que normalment també són estrangers
- La família que ja vivia a Barcelona i eren usuaris dels SS
- La creu roja
- El metge de capçalera
- Els jutjats

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

 <b>Ajuntament de Barcelona</b>	<b>Consell Municipal de Benestar Social</b>	<b>Curs 2022-2023</b>
	<b>Grup Treball Participació Ciutadana</b>	27 d'abril de 2023
		11:00 a 13:00

- En la primera visita acostuma a haver una bona acollida, recullen molta informació, però les respostes triguen molt.

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


- Hi ha llista d'espera perquè et donin cita, i has d'esperar molt.
- Es percep que et fan seguiment de la situació (diverses cites) però sense donar resposta a la necessitat real.
- Cal informació del que pot i no pot ser respecte a l'ajuda que es demana.
- Canvi de professionals i has d'explicar la teva situació de nou.
- Falta d'informació sobre els drets que tens i l'existència dels SS
- Sentiment de ser jutjada, i de diferència en l'atenció segons el lloc d'origen.
- L'ajuda a les necessitats bàsiques es troba des del carrer, no tant des dels SS.
- La falta d'habitatge com un dels principals problemes. Els lloguers són cars, i l'opció que els donen és que marxin del barri.
- Sentiment de pèrdua de temps, ja que la resposta més comuna és "es lo que hay"
- Quan hi ha un problema gran, o molts fronts oberts, et veus sola i desamparada.
- Temor que els SS retirin la custòdia dels fills. El benestar dels nens preval a la situació de necessitat.
- Falta de suport i acompanyament. Dificultat quan no es parla ni entén l'idioma.
- Si no estàs en el circuit, no saps de l'existència dels SS

### **Què i com es pot millorar?**

- Que en les sessions del SOAPi informessin dels SS
- Que no hi hagi tant temps d'espera per una primera cita, i sobretot, per donar resposta, ja que el grau d'ansietat que provoca és molt alt.
- Reciclatge per part dels professionals. Que hi hagi un sistema per valorar els SS
- Informar a través de les escoles, centres d'atenció primària, i oratoris.
- Que els SS facin xerrades informatives de les seves funcions en les diferents entitats i serveis del cada barri.
- Fer vídeos informatius breus que es puguin compartir per les xarxes.
- Els fulletons que s'han fet en alguna campanya, no serveixen de gaire, no arriben a tothom i a part, les traduccions no sempre són exactes, estan mal fetes i hi ha desconeixement de les diferents llengües.
- Informar sobre on es poden derivar les diferents queixes (com pot ser la sindicatura de greuges), i facilitar que es puguin fer.
- Treballar en xarxa amb les entitats del barri. Que els SS s'impliquin més en la realitat de la comunitat, que surtin del despatx.
- Que hi hagi la figura del mediador que faciliti la comunicació i l'acompanyament.

### **Suport fora de l'administració**

- Principalment de l'associació Diàlegs de dona
- Associació Educativa Integral del Raval
- Casal del Infants del Raval

 Ajuntament de Barcelona	<b>Consell Municipal de Benestar Social</b>	<b>Curs 2022-2023</b>
	<b>Grup Treball Participació Ciutadana</b>	27 d'abril de 2023
		11:00 a 13:00