

Curs 2023-2024	
SESSIÓ GRUP LES VEUS CIUTADANES AMB EXPERIÈNCIES EN SERVEIS SOCIALS	Dia: 6 de maig
	Hora: de 14:30 a 16:00 h
	Ubicació: C.Cívica Sarrià

ORDRE DEL DIA

L'accés a serveis socials: Primer contacte i primer accés

Quina ha estat la meva experiència?

- Quan he necessitat accedir als serveis socials que m'he trobat?
- Amb qui m'he trobat? Com he conegut l'existència dels serveis socials? Son algunes de les preguntes que es poden respondre avui.

Quina és la meva opinió?

- Amb l'experiència pròpia, quines coses penso que es poden millorar d'aquest primer accés a serveis socials?
- Quines coses penso que ja funcionen be i les hem de mantenir?

PERSONES ASSISTENTS

- Rosa Balaguer, coordinadora del grup
- Carme Carrera, tècnica del CMBS

El grup està compost per 12 persones usuàries del servei **Àpats en Companyia**.

Dones: 7 (Pilar, Manoli, Ma. Luisa, Dolores, Toñi, Patricia, Joanna)

Homes: 5 (Diomedes, Francesc, Joan, Carles, Narcís)

TEMES

- Dificultat d'accedir a informació sobre els serveis disponibles i els procediments per a la seva sol·licitud.
- Importància de millorar l'accessibilitat i la comunicació entre usuaris i proveïdors de serveis socials.
- La desinformació i la falta de transparència són obstacles per a l'ús eficient dels recursos socials.
- Preocupació per la complexitat del sistema i la manca d'orientació per a les persones grans i discapacitades.
- Necessitat d'optimitzar la comunicació entre ciutadans i serveis socials i de promoure una major comprensió dels serveis oferts.

DESENVOLUPAMENT DE LA SESSIÓ

Un dels **problemes principals identificats va ser la desinformació**, especialment en casos de substitució de personal, on sovint no es notificava als clients canvis o absències del personal assignat.

Es va plantejar una **qüestió específica sobre l'accés als serveis socials**, destacant les dificultats per identificar els punts d'entrada adequats i els serveis corresponents.

Es va mencionar la **importància de la participació ciutadana** i la necessitat de traslladar a l'Ajuntament les inquietuds i problemàtiques detectades per millorar els serveis socials. La reunió va servir com a plataforma per compartir experiències personals i col·lectives, amb l'objectiu de recollir suggeriments i millorar l'accés i la qualitat dels serveis socials oferts.

Es va mencionar la possibilitat de sol·licitar informació a través de diferents canals com el **telèfon 010**, però es va reconèixer que sovint els ciutadans no saben a quina porta tocar o com canviar de treballador social si no estan satisfets amb el servei rebut. Això indica una mancança en la orientació sobre els procediments i els drets dels usuaris dels serveis socials.

Es va abordar la **confusió entorn de serveis específics com la reducció de l'IBI o l'accés a bons socials** per a subministraments com la llum i el gas. Es va reconèixer que hi ha una percepció generalitzada que els serveis socials poden proporcionar tot tipus d'ajuda, quan en realitat tenen limitacions i no sempre són l'entitat apropiada per a gestionar certes sol·licituds. Això subratlla la necessitat d'orientar millor a la ciutadania sobre quins serveis pot esperar de cada entitat i com accedir-hi.

Dificultat d'algunes persones per accedir a la informació i tramitar ajuts, com ara la llei de dependència, i la variabilitat de les experiències personals en aquest procés, amb alguns assistents expressant frustració per la falta d'avaluació o per la lentitud en la resposta dels serveis municipals.

Destacar la importància del CAP (Centre d'Atenció Primària) com a punt d'accés als serveis socials, amb testimonis que van valorar positivament l'ajuda rebuda a través d'aquest canal. Una participant va compartir la seva experiència positiva amb el servei de menjador social, remarcant la demora en l'accés però també l'excel·lència del servei un cop rebut.

Abordar el tema de la **digitalització i com l'ús d'internet està esdevenint una barrera** per a alguns usuaris dels serveis socials, destacant la necessitat d'alternatives per a qui no manegen bé les tecnologies.

Reflexionar sobre la importància de tenir una treballadora o treballador social de referència, i com aquesta relació pot variar segons les circumstàncies personals de cadascú.

Reconèixer la importància i la valoració positiva del treball realitzat pels serveis socials, malgrat els desafiaments i la por expressats per alguns participants en relació amb els requisits i els horaris per rebre ajuda. Es va destacar la diversitat de situacions familiars i personals entre els

assistents, incloent casos d'emigració i la necessitat de suport social.

Es va discutir sobre la **percepció de desigualtat en l'accés a les ajudes**, amb exemples de persones amb diferents nivells d'ingressos i situacions de propietat o lloguer, i com això afecta la quantitat d'ajuda rebuda. També es va mencionar la situació de les persones grans en residències i la dependència.

Es va tractar el tema dels dispositius d'assistència telefònica (SAT) per a persones majors o amb discapacitat, ressaltant la seva utilitat per a aquells que viuen sols i la necessitat d'assegurar el seu accés ràpid i eficaç.

Dificultat d'accedir a les residències municipals, destacant la necessitat de sol·licitar plaça amb molta antelació.

CONCLUSIONS

- Coincidència de totes les persones participants de la dificultat i/o manca d'informació per adreçar-se als serveis socials. Es constata desconeixement dels drets i deures de les persones usuàries.
- La reunió va servir com a plataforma per a l'intercanvi d'experiències i identificació de problemàtiques comunes en l'àmbit dels serveis socials.
- En la reunió es va destacar la importància de conèixer l'opinió de les persones per millorar els serveis i programes, subratllant que les preocupacions i dificultats expressades en cursos anteriors eren consistents entre diferents grups, indicant àrees de millora per a l'ajuntament.
- La integració i els serveis per a la gent, així com l'organització d'esports i activitats que, tot i ser oferts, tenen un cost associat que pot limitar la participació.
- S'acorda que s'enviarà l'Informe d'Incidència del curs 2023-2024 a totes les persones participants.

Es va concloure que hi ha un **desconeixement generalitzat sobre com accedir i gestionar els serveis socials**, així com sobre els drets dels usuaris a canviar de professional o servei si no estan satisfets. La necessitat d'una millor informació i orientació va ser un tema recurrent, juntament amb la importància de facilitar el procés d'accés a la seguretat i assistència social per part de l'Ajuntament.