



| Curs 2023-2024 | |
|--|-------------------------------|
| 5a SESSIÓ GRUP DE TREBALL LES VEUS CIUTADANES AMB EXPERIÈNCIES EN SERVEIS SOCIALS | Dia: 6 de juny |
| | Hora: 17:00 h |
| | Ubicació: Districte de Gràcia |

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 què m'he trobat?
- Amb qui m'he trobat? Com he conegut l'existència dels serveis socials? Són 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 bé i les hem de mantenir?

PERSONES ASSISTENTS

Rosa Balaguer, coordinadora del grup; Carme Carrera, tècnica del CMBS; Núria Rama, suport al CMBS.

Persones usuàries del grup Temps d'Art del CSS de Gràcia:

9 dones i 3 homes

Temes:

- La dificultat d'accés als serveis socials i la manca de seguiment continuat són problemes recurrents.
- Es subratlla la importància de la primera atenció en els CAPs, sovint la porta d'entrada als serveis socials.
- Es necessita reduir l'estigma associat als serveis socials i promoure un enfocament d'empoderament.
- Els grups de treball comunitari ajuden a trencar l'aïllament social i millorar el benestar emocional.
- Es va parlar de millorar la coordinació entre serveis i departaments per evitar la sensació de "rebot" dels usuaris.
- Es va suggerir la simplificació dels tràmits burocràtics i una major empatia per part dels professionals.

DESENVOLUPAMENT DE LA SESSIÓ

Un dels temes recurrents va ser **la dificultat d'accés als serveis socials** i la manca de seguiment continuat per part dels professionals. Es va subratllar la importància de la primera atenció en els CAPs, que sovint són la porta d'entrada als serveis socials.

Es destaca la dificultat en la gestió i accés als serveis socials, falta de coordinació entre els diferents serveis i la complexitat dels tràmits requerits, subratllant la necessitat d'optimitzar els processos per facilitar l'accés a l'assistència necessària. També es remarca la necessitat de reduir l'estigma associat als serveis socials i promoure un enfocament d'empoderament més que d'assistència.

Es va posar **en valor la tasca dels grups de treball comunitari** que permet crear vincles sòlids entre els participants i ofereix un suport mutu que esdevé terapèutic. Aquests grups ajuden a trencar l'aïllament social i millorar el benestar emocional dels participants. Es valora el grup Temps d'Art, com una iniciativa positiva per oferir espai per a la creació de vincles socials entre els assistents. Rellevància d'aquests grups de suport, considerats terapèutics, on les persones poden compartir les seves dificultats i obtenir consells d'altres en situacions similars. Aquests espais grupals afavoreixen la desconexió i la creació de vincles, destacant com aquests espais poden ajudar a combatre l'aïllament i fomentar el suport mutu entre les persones.

Necessitat de **millorar la coordinació entre diferents serveis i departaments** per evitar la sensació de "rebot" que experimenten molts usuaris, que es veuen obligats a explicar la seva situació repetidament a diferents professionals sense obtenir una resposta clara i efectiva. Es va suggerir la simplificació dels tràmits burocràtics i una major empatia per part dels professionals.

Es va abordar el tema de la **discriminació**, amb testimonis sobre les experiències de sentir-se desatesos. Importància de l'assistència adequada per facilitar l'accés a recursos educatius i de lleure, contribuint a una millora del benestar i la integració social.

Es va discutir la importància de l'orientació i el suport proporcionats pel personal social, especialment en casos de dificultats personals greus com la depressió major i el trastorn bipolar. Es va destacar com l'assistència personalitzada pot ajudar a superar obstacles administratius i emocionals.

Es va discutir la **representació de gènere** en els serveis socials, observant-se una major presència femenina tant en la demanda com en la prestació d'aquests serveis, tot i que també es va reconèixer una participació masculina significativa en alguns grups de suport. Es va reflexionar sobre els obstacles culturals i estructurals que dificulten l'accés dels homes als serveis socials i la necessitat d'abordar aquesta qüestió per assegurar una atenció inclusiva i equitativa.

Es va expressar **preocupació** pel fet que en alguns contextos es fan **preguntar personals** que poden resultar massa íntimes, especialment en situacions on la confiança encara no s'ha establert completament. Es va mencionar la importància de l'empatia en aquests contextos, subratllant que hauria de ser una qualitat present en tots els professionals per facilitar una comunicació més oberta i sense judicis.

VALORACIONS I DEMANDES DEL GRUP

A partir de la pregunta “com accedeixen als Serveis Socials, les dificultats i el tracte rebut, les persones participants responen:

- Hi ha una llarga llista d'espera per accedir a serveis especialitzats com l'atenció psicològica. Necessitat de tenir més professionals de la psicologia.
- Serveis Socials ha de donar suport a l'empoderament i no només atorgar ajudes econòmiques.
- Cal una major empatia dels professionals cap als usuaris.
- El pressupost per la continuïtat d'aquests grups s'ha de mantenir, enlloc de retallar.
- Poder fer rutes per la ciutat i sortides culturals a Barcelona, donat que són activitats que no poden fer els usuaris habitualment.
- Necessitat d'una millor organització i comunicació per evitar malentesos i assegurar que tothom es trobi en el grup adequat segons les seves necessitats o estat.
- Dificultat en gestionar tràmits i formularis, destacant la complexitat d'aquests i la barrera idiomàtica com a dificultats afegides. Es va ressaltar la importància de l'assistència social en aquest context, així com la necessitat de simplificar els formularis.
- Digitalització en l'accés als serveis públics, conduint a una sensació d'impotència davant la necessitat de realitzar tràmits en línia.
- Es valora positivament el servei/espai, i es considera molt important poder continuar en el recurs i que aquest segueixi en marxa.

CONCLUSIONS

Es va reflexionar sobre el **valor terapèutic** de les activitats culturals i de grup, subratllant com aquests espais permeten crear vincles i oferir un suport emocional. Es va remarcar la importància del suport comunitari i de les iniciatives que fomenten la inclusió i el benestar emocional.

En la sessió es va compartir l'experiència personal d'assistir a **xerrades** organitzades per professionals de la salut, com a metges i psicòlegs, destinades a cuidadors de persones amb Alzheimer. Aquesta situació va conduir a la proposta d'activitats de lleure per millorar el benestar del cuidador, subratllant l'impacte positiu de la inclusió d'activitats d'oci en la seva rutina. Finalment, es va concloure que les aportacions recollides en aquestes sessions es presentaran en un informe al Consell Municipal de Benestar Social al juliol, amb la presència de representants de l'Ajuntament. Aquest informe inclourà propostes concretes per millorar l'atenció social a la ciutat, i es preveu que l'Ajuntament doni una resposta a aquestes propostes en els mesos següents. Els participants seran informats tant de l'informe com de la resposta de l'Ajuntament.