

Curs 2023-2024	
SESSIÓ GRUP DE TREBALL GRUP LES VEUS CIUTADANES AMB EXPERIÈNCIES EN SERVEIS SOCIALS	Dia: 22/05/24
	Hora: 9:30h
	Centre d'Atenció Integral La Marina

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

Marta Dalmau, suport al CMBS

Persones usuàries: 3

Dones: 1

Homes: 2

DESENVOLUPAMENT DE LA SESSIÓ

La sessió s'ha desenvolupat sota una carpa a la plaça de la Marina on es donava a conèixer el servei Centre d'Atenció Integral (CAI) i s'oferia esmorzar a les persones que s'apropaven.

El **CAI**, que es troba al Carrer del Foc 93-97, aglutinarà en un únic espai el Centre de Serveis Socials (CSS) de la Marina, un Punt d'Informació i Atenció a la Dona (PIAD), el projecte Vila Veïna, un Punt d'Assessorament Energètic (PAE), el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) de



proximitat "Superilles socials" i punts de Treball als Barris de Barcelona Activa, a més de la futura Oficina Virtual d'Atenció a la Ciutadania.

Durant la sessió s'ha pogut parlar amb **3 ciutadans**.

Les aportacions que s'han realitzat han estat les següents:

La primera persona entrevistada explica que porta molts anys sent usuària dels Serveis Socials. També, que té la sensació que "s'ajuda més a les persones de fora que a les persones d'aquí".

Al cap d'una estona s'afegeix un segon usuari que explica que coneix Serveis Socials a través de la seva germana petita i que també té relació amb dues persones treballadores del servei.

Quan se'ls pregunta per la **gestió de tràmits a través d'internet**, les persones assistents expliquen que molta gent té problemes per accedir a internet i que això els dificulta rebre ajudes i/o suport.

Aquesta segona persona, també manifesta que es troba en una situació de cuidar d'una persona gran amb dependència i que està tramitant més ajudes. Tot i el seu estat d'ànim baix, valora molt positivament el Serveis Socials.

La tercera persona, s'incorpora al cap d'uns 20 minuts i explica que coneix Serveis Socials i treballadores del servei però que no hi ha accedit mai perquè no ho ha necessitat. També afegeix que s'hi hagués d'accedir al CAI, no sabia com fer-ho.

Finalment, les tres persones usuàries remarquen la solidaritat veïnal com a eina comunitària de suport entre elles.