

Mesures front la situació d'emergència Covid-19 a Barcelona

Resum de mesures 23/04/2020

Davant la situació de pandèmia per Coronavirus (COVID 19) i la situació d'Estat d'Alarma, l'Ajuntament de Barcelona ha reorganitzat l'organització municipal per garantir els serveis essencials i d'urgència, i elaborat Plans de contingència per adaptar la resta de serveis al decret estatal, les recomanacions sanitàries. També s'han posat en marxa dispositius específics per respondre a les necessitats sobrevingudes.

A continuació presentem sintèticament les principals actuacions que s'han dut a terme, destacant les iniciatives que més impacte poden tenir per a les dones de Barcelona.

En primer terme, s'han revisat els plans de contingència municipals elaborats amb motiu del COVID-19, identificant els elements crítics per a una gestió de l'emergència des d'una perspectiva de gènere, que s'han concretat en un **Pla de contingència de Gènere de la Crisi sanitària COVID-19**. S'han elaborat informes periòdics recollint propostes d'actuacions concretes en diferents àrees, per incorporar en les respostes municipals. Les recomanacions s'orienten tant a nivell intern de l'Ajuntament (RRHH i reorganització de serveis) com a nivell de polítiques municipals i dispositius de resposta, amb especial incidència en l'àmbit econòmic (laboral i de cures), violències masclistes, salut, habitatge, mobilitat, i l'àmbit cultural, comunitari, educatiu i social.

A banda, destaquem algunes mesures generalistes clau que destaquen pel seu impacte de gènere positiu:

- Habilitació d'un **telèfon per oferir suport emocional a la ciutadania** durant la crisi de la COVID-19, amb fins a 18 línies ateses per 40 psicòlegs i psicòlogues expertes en emergències, per tal de minimitzar l'impacte psicològic del confinament i fomentar la salut mental.
- **Suspensió del cobrament del lloguer** en habitatges públics municipals a 12.000 famílies llogateres fins al mes d'agost. Posteriorment es prorratejaran les quotes al llarg de tres anys i s'adaptaran a les noves condicions econòmiques de cadascú.
- **Suspensió del cobrament de les quotes** d'equipaments municipals: les escoles (Escoles bressol i de música) i els Centres esportius.
- **Aplaçament del pagament de tributs** municipals.

Mesures d'atenció social:

L'Àrea de Drets Socials ha posat en marxa dispositius específics que han suposat una despesa extraordinària o compromís de més de 6,5 M d'euros relacionats amb aquesta crisi. L'atenció s'ha centrat en les següents prioritats:

1. Reorganització de serveis per reforçar i donar suport als serveis d'atenció a l'emergència sanitària:

- Programa Pavelló salut: conversió de 4 equipaments esportius en espais hospitalaris amb capacitat per acollir més de 550 pacients amb la Covid-19 i descongestionar els 4 hospitals de referència de la ciutat. En col·laboració del Consorci Sanitari de Barcelona i el Departament de Salut, i l'assessorament de Metges Sense Fronteres
- Hotels salut: habilitació d'un total de 1.236 places en 6 Hotels Salut, per a pacients lleus o asimptomàtics, autònoms o que no poden fer l'aïllament a casa per dificultats del seu entorn, així com posat a disposició 5 hotels per a descans del personal sanitari, a través del Gremi d'Hotels de Barcelona (als que es sumen la cessió de 500 habitacions pel descans de personal sanitari acordats amb l'associació d'apartaments turístics).
- Oficina Tècnica i Pla de xoc de suport a residències de gent gran: col·laboració en trasllat de persones amb símptomes de Covid-19, seguiment de necessitats, aplicació de plans de contingència, suport en desinfeccions i neteges, distribució d'equips de protecció, etc. En col·laboració amb CSB i CSSB.

2. Reorganització de serveis per reforçar i donar suport a l'emergència social:

2.1 Garantia de l'allotjament per poder complir confinament en condicions dignes i d'higiene:

- S'han obert **6 espais nous** per donar continuïtat a allotjaments col·lectius de persones sense llar ja existents i donar cobertura i garantir el confinament a persones en situació de carrer. A banda de 2 espais a la Fira adreçats a homes, s'han obert equipaments més petits també: un per a confinaments per simptomatologia, un per joves sense llar, un per a persones sense llar amb consum actiu de substàncies, així com un específic per a **done sense llar**. Un total de més de 700 places que s'afegeixen a les 2.200 que funcionen habitualment a la ciutat. S'han elaborat també recomanacions d'atenció i gestió amb perspectiva de gènere per als equipaments mixtes.
- **2 equipaments** habilitats per a la higiene i l'alimentació d'aquest col·lectiu.

2.2 Dret a l'alimentació:

- **S'ha doblat el número d'àpats distribuïts** a persones en situació de vulnerabilitat, de 3.700 a 7.900 àpats al dia, que es serveixen a domicili, als menjadors socials, d'entitats socials o a través dels dispositius d'emergència engegats específicament.
- Conversió de les **30.000 beques menjadors d'estudiants** de P3 a quart d'ESO en targetes moneder, en col·laboració amb el Departament d'Educació i el Consorci d'Educació de Barcelona.
- Campanya "Cistella contra la COVID" que distribuirà **20.000 lots amb productes alimentaris** entre persones majors de 70 anys de Barcelona, malalts crònics i persones confinades i afectades per la Covid-19, coordinada per l'Ajuntament de Barcelona i el Departament de Salut, i amb la col·laboració d'una vintena d'entitats i empreses.

2.3 Ajuts d'emergència:

- Reorganització dels equips dels Centres de Serveis Socials per afrontar l'emergència. En total diàriament s'ha fet una **mitjana de 1.000 atencions**, unes 17.000 els primers 15 dies, el que representa el 20% del volum habitual en tot un any.
- Els Centres de Serveis Socials han aprovat **3.000 ajudes socials d'emergència** que s'atorguen a persones i famílies vulnerables, augmentant un 60% des de l'inici de l'emergència sanitària, de les quals el 60% corresponen a necessitats específiques d'alimentació.

2.4 Suport a la gent gran, persones dependents i persones que viuen soles:

- **Ampliació del servei de teleassistència** amb l'objectiu de contactar diàriament amb 3.000 persones usuàries del total de 90.000 usuàries.
- **Reforç del programa Radars** que fa seguiment de les persones que viuen soles (1.600 usuàries) amb col·laboració del teixit veïnal
- Ampliació del **servei VinclesBCN** (2.400 persones usuàries).
- **Adaptació del Servei d'Atenció Domiciliària** per a persones grans que viuen soles per reforçar l'atenció a les més vulnerables.
- Augment de les places d'allotjament d'urgència de persones grans per atendre a persones grans molt fràgils.

Mesures i serveis de l'àmbit de Feminismes i LGTBI:

El Servei d'Atenció, recuperació i acollida (SARA) per violència masclista, en tant que servei considerat essencial, és el servei que resta obert presencialment, si bé en un horari modificat. La resta de serveis de la Direcció de Feminismes i LGTBI resten tancats al públic però estan actius fent atenció telemàtica.

S'ha implementat el sistema de teletreball per fer seguiment telefònic a les persones ateses i adaptar la seva activitat habitual a les circumstàncies actuals en la mesura del possible. Així doncs, els serveis s'han bolcat a garantir al màxim l'acompanyament telefònic proactiu de les dones ateses, derivant les situacions urgents als serveis essencials que resten oberts, i proporcionant seguiment, acompanyament i contenció per a les situacions de confinament que estem vivint.

A continuació recollim amb major detall l'activitat dels serveis:

1. Violència masclista:

1.1 Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA):

El **SARA** està obert per atenció presencial i urgències amb horaris modificats a causa de la situació d'alarma:

- Atenció presencial general: de 9.00 h a 15.00 h de dilluns a divendres
- Atenció presencial d'urgència: de 9.00 h a 13.00 h de dilluns a divendres.
- Atenció telefònica: de 9.00 h a 15.00 h de dilluns a divendres.

Contacte: Telèfons: 93 291 59 10 i 93 291 59 20. sara@bcn.cat

Fora de l'horari d'atenció del SARA es manté obert el Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona – CUESB (c/ Llacuna, 25 – Tel. 900 703 030), amb atenció 24 hores, 365 dies l'any.

S'està realitzant seguiment telefònic proactiu i molt proper i de prevenció secundària per contenir situacions, donar suport i acompanyar a les dones en les dificultats que implica el confinament. En conseqüència l'atenció a les dones s'ha intensificat molt: el contacte amb les usuàries és gairebé 4 vegades superior al que es donava en el mateix període de 2019, atenent una mitjana de 514 dones cada setmana. En canvi, per la situació de confinament general fins al moment estan arribant poques dones no ateses prèviament. S'han atès 19 urgències, també un nombre significativament menor del que s'havia atès al mateix període de l'any anterior.

Tots els **recursos d'allotjament per violència masclista** resten oberts amb els torns habituals dels equips professionals, especialment en aquells recursos que requereixen prestar l'atenció 24

hores al dia tots els dies de la setmana, i compten amb els plans de contingència i protecció adequats. Es manté la capacitat per a allotjar noves urgències amb els dispositius habituals i es compta amb la possibilitat d'activar dispositius extraordinaris en cas de necessitat. A les 5 primeres setmanes del Decret d'alarma, s'han produït un total de 10 nous acolliments (menys de la meitat d'ingressos que en el mateix període de l'any anterior).

1.2 Coordinació:

- Es participa en un espai quinzenal de **coordinació interinstitucional** amb ICD, Dept de Treball, Afers socials i famílies, Diputacions i Associacions de municipis, en el que es comparteixen les actuacions, s'articulen estratègies i es traslladen les principals preocupacions detectades per entitats i serveis.
- S'ha creat **un grup de treball** amb la participació de la Gerència de Seguretat i prevenció, Transversalitat de Gènere i Mossos d'Esquadra per tal de fer un seguiment setmanal de les dades en matèria de violència masclista, millorar la coordinació i indicacions la respecte, i obrir noves línies d'actuació per a fer un seguiment proactiu de possibles situacions de violència no detectada pel serveis especialitzats. En aquest marc també s'han abordat altres problemàtiques relacionades amb la mobilitat de les dones en el context d'alarma.
- A través del **Circuit Barcelona contra la Violència Masclista** i els diferents **Circuits territorials** s'han compartit les informacions, recomanacions i recursos dels diferents agents implicats, amb informació actualitzada del què estan fent els diferents serveis i institucions: adequacions horàries, derivacions (com i on), funcionalitats de nous serveis i iniciatives, recomanacions a professionals i ciutadania, assessoraments, entre d'altres.

2. Punts d'informació i atenció a les dones (PIAD):

- Els PIAD continuen treballant de forma telemàtica, **atenent i fent seguiment a les dones usuàries**. S'ha atès a una mitjana de 370 dones setmanalment, de les quals 176 són dones.
- S'ha iniciat una línia de **treball comunitari online** per tal fomentar la prevenció, detecció i suport des del territori i les xarxes veïnals i comunitàries a les situacions de violència i vulnerabilitat, alhora que per a fomentar la sensibilització ciutadana. Es treballa en col·laboració amb els Districtes i en contacte amb entitats de comerciants, farmàcies, etc.
- En breu es reprendran també de forma online els **tallers dels PIAD**, donant continuïtat als previstos i alhora impulsant-ne de nous ajustats a la nova situació (gestió emocional, dol, cures, àmbit laboral, etc.).

3. Reforç de la sensibilització i informació dels serveis:

S'han desenvolupat noves **eines comunicatives** per arribar a les dones que no tenen vincle amb els serveis, donar a conèixer els serveis i detectar possibles situacions de violència emergents en situació de confinament domiciliari, reforçant la sensibilització i la capacitat de tota la comunitat per a respondre i sostenir aquesta situació en la mesura del possible. Així, s'han elaborat, traduït i difós diversos materials comunicatius:

- Informació pràctica sobre mesures d'autoprotecció i instruccions de sortida per a dones que estan en situació de risc, amb alguns consells senzills i clars de quins passos seguir. Aquest material està dirigit específicament a les dones però també pot ser útil per a ciutadania en general.
- Recomanacions de caràcter comunitari: què fer i què no fer, dirigit a ciutadania en general i xarxes veïnals, amb instruccions senzilles del que es pot fer per detectar i donar suport a situacions d'aquest tipus.
- Recomanacions dirigides a comerços: què fer i què no fer, amb instruccions senzilles del que es pot fer per detectar i donar suport a situacions d'aquest tipus.
- Recomanacions per a dones en situació de violència masclista i amb consum actiu de substàncies, en col·laboració amb la Sub-direcció General de Drogodependències i l'Agència de Salut Pública de Barcelona.
- Actualment s'estan desenvolupant altres materials relacionats amb les violències digitals i amb recomanacions de salut emocional en situació de confinament, entre altres.

4. Servei d'orientació jurídica per a dones:

S'ha habilitat un **servei telefònic d'orientació jurídica** perquè les dones puguin resoldre qüestions específiques vinculades a temes laborals, guarda de menors, sistema judicial i violència masclista, entre d'altres, ja que l'aplicació del Decret de l'Estat d'Alarma i la situació de confinament ha generat molts dubtes i inseguretats jurídiques en les dones, amb el risc de causar una major desprotecció a curt i mig termini.

Es proporciona assessorament especialitzat, derivació i atenció amb perspectiva de gènere i coneixement de les casuístiques específiques amb què es troben les dones. El telèfon és el 639 534 814, i atén de 10 a 18h de dilluns a divendres.

5. Servei d'Atenció a Homes per la promoció de relacions no violentes (SAH):

- **S'ha ampliat l'horari** d'atenció telefònica del recurs especialitzat per a homes que desitgen canviar les seves relacions personals per evitar l'ús de qualsevol tipus de

violència. El nou horari per l'atenció als homes i l'assessorament a professionals i a la ciutadania en general és: de dilluns a divendres, de 10h a 20h al telèfon 93 3491610. S'ha atès una mitjana de 48 homes cada setmana.

- El servei també està obert a qualsevol home que es trobi en dificultats per a gestionar emocionalment el confinament derivat de l'estat d'alarma pel virus COVID-19 així com a assessorament a professionals en aquest sentit.

6. Programa Àbits per l'abordatge del treball sexual

- El **Servei d'Atenció Socioeducativa** ha continuat atenent i acompanyant les treballadores sexuals en relació especialment a la cobertura de necessitats bàsiques, problemàtiques habitacionals, d'estrangeria, i de salut sexual, emocional i física en coordinació amb els centres de serveis socials. Ha atès una mitjana de 380 dones setmanalment.
- S'ha impulsat la vinculació de les persones en situacions d'alta vulnerabilitat per situacions de salut i les persones amb càrregues familiars per a que estiguin cobertes per CSS. També s'han gestionat l'accés a Banc d'aliments, lots d'higiene i ajuts d'urgència puntual per medicació, així com accés a àpats tant de recollida in situ com a domicili, en casos on la situació de salut no ha permès el desplaçament.
- Així mateix s'ha fet assessorament i contenció psicològica en els casos on s'ha detectat inestabilitat emocional degut a la situació de crisi i a la incertesa de quan es retornarà a la normalitat.
- S'ha dissenyat un circuit entre ABITS, l'Institut Municipal de Serveis Socials i les entitats d'atenció a persones que exerceixen el treball sexual per tal de donar resposta a les urgències de les dones sense vincle amb CSS i fer de pont entre el sistema de serveis socials i les usuàries que ja estan vinculades, per a facilitar una atenció urgent i directa.
- Es dona suport a iniciatives del tercer sector, com Metges del món en el seu projecte de repartiment de lots d'aliments a treballadores sexuals cis i trans, on s'ha facilitat la logística de la recollida, transport i lliurament dels productes

7. Unitat contra el Tràfic d'Éssers Humans (UTEH):

- Les professionals de la UTEH atenen telemàticament i les urgències són ateses presencialment i telefònicament pel servei SARA, amb el suport i coordinació de UTEH. S'ha atès una mitjana de 32 dones.
- L'atenció a l'especial vulnerabilitat que pateixen les víctimes de TEH-FES s'aborda també en coordinació amb el SAS per tal d'acompanyar a les dones amb indicadors de TEH, i en coordinació amb altres municipis metropolitans per a garantir l'accés als ajuts

d'emergència i l'atenció a les situacions sobrevingudes. També s'ha proporcionat assessorament jurídic en temes laborals, d'estrangeria i infància.

- S'han elaborat materials de sensibilització sobre el TEH orientats a les possibles víctimes i a professionals que ara mateix estan a serveis de primera atenció i podrien estar-hi en contacte amb víctimes, per tal d'ajudar-los en la detecció.

8. Centre LGTBI:

- El **servei d'informació** continua operatiu atenent per correu electrònic qualsevol consulta o petició. Durant aquest període han arribat 75 peticions. Els casos que demanen el servei d'acollida han estat atesos per al servei.
- El **servei d'acollida individual i familiar** ha dut a terme el seguiment de les persones que ja s'estaven atenent abans de l'estat d'alarma i s'ha fet l'atenció telefònica de les noves demandes que han anat arribant, així com les coordinacions necessàries amb entitats i serveis de l'administració. Quan ha estat necessari s'ha articulat serveis d'assessorament a persones trans i l'assessorament jurídic del Centre per poder donar resposta a les demandes. Durant aquest període han arribat 12 casos nous, especialment relacionats amb: orientació i acompanyament al trànsit, assessorament en estrangeria, assessoraments jurídics, orientació psicològica i situacions de LGTBIfobia.
- Es dona continuïtat de forma online al **programa cultural i de sensibilització** mitjançant 'El Centre LGTBI a casa': es desenvolupen diferents activitats i recursos relacionats amb la diversitat sexual i de gènere, la visibilitat de les diades internacionals i fent també difusió d'informacions relacionades amb les entitats LGTBI i l'actualitat municipal. Aquest programa s'estructura al voltant d'activitats participatives, converses i diàlegs realitzats en col·laboració amb diferents entitats, expertes i persones que participen habitualment en el dia a dia de l'equipament.

9. Barcelona cuida:

Des del servei BCN Cuida, depenent de la Regidoria de Salut, envelliment i cures, s'han dut a terme accions específiques de suport a treballadores de la llar:

- Difusió de vídeos amb consells de prevenció del contagi i d'autoprotecció de COVID19 difosos mitjançant les entitats de treballadores de la llar.
- Distribució de material de protecció i suport
- Habilitació de telèfons d'assessorament sanitari, emocional i jurídic (un telèfon gratuït en horari d'atenció de 6 a 24 hores per oferir suport emocional i atenció psicològica, un telèfon per fer consultes i resoldre dubtes sanitaris de protecció davant la COVID-19, així com 2 telèfons per assessorar jurídicament sobre drets laborals en qüestions

relacionades exclusivament amb l'emergència sanitària. A més, s'ha posat a disposició de les famílies contractadores un telèfon de referència per assessorar-les sobre el que es pot oferir a les persones contractades en matèria laboral, davant la crisi del COVID-19.

10. Canals de comunicació, interlocució i informació:

Des de la Direcció de Feminismes i LGTBI mantenim diversos canals de comunicació, informació i interlocució vers la ciutadania en especial vers grups i entitats feministes i de dones:

- **Secretaria del Consell del Dones de Barcelona:** la secretària del Consell de dones de Barcelona manté la comunicació permanent a través de la bústia: conselldones@bcn.cat, a la que es pot adreçar qualsevol necessitat, demanda, incidència i proposta en aquest àmbit.
- Per altra banda s'ha mantingut comunicació amb el **Grup de Treball sobre Violències Masclistes** del Consell de dones realitzant sessions específiques per tal de compartir informació sobre els serveis i les problemàtiques i necessitats detectades per les entitats en aquesta matèria.
- A banda cal esmentar els mecanismes de comunicació vinculats al **Circuit Barcelona contra la Violència Masclista** i els diferents Circuits territorials esmentats anteriorment en el punt 1.2.