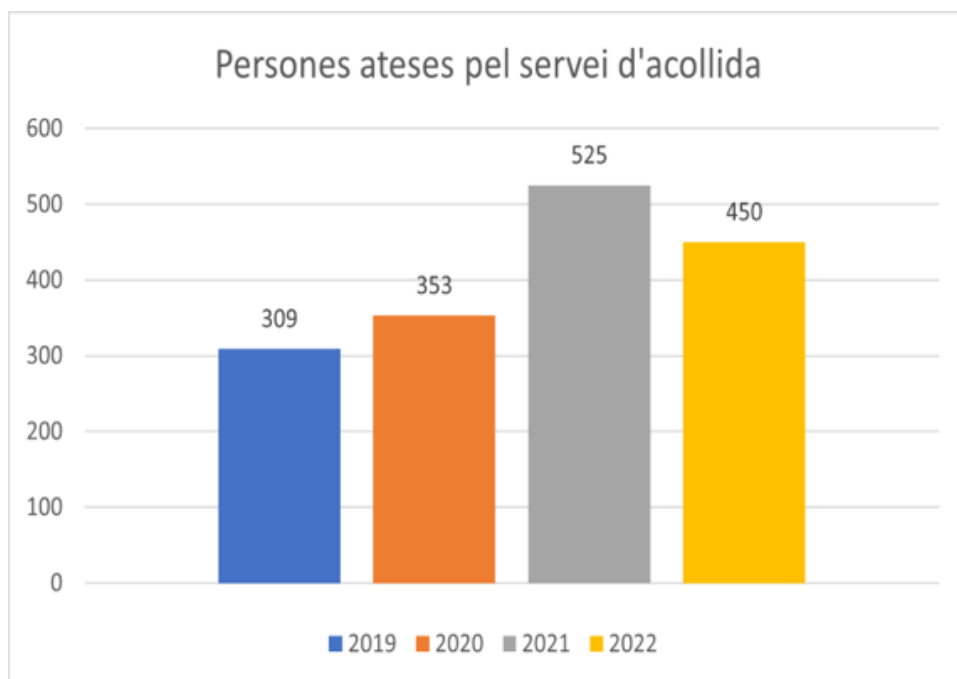


El Servei d'Acollida del Centre LGTBI millora qualitativament les atencions a persones usuàries

- » Al llarg del 2022, el servei ha atès 450 persones, 117 de les quals han pogut rebre una atenció més sostinguda en el temps, cobrint diverses necessitats i demandes
- El 82% de les persones ateses ha rebut també atenció dels serveis especialitzats del Centre, millorant la coordinació i eficàcia en les respostes i acompanyament psicològic, jurídic i d'assessorament laboral



Al llarg d'aquest quatre anys de vida del Centre LGTBI de Barcelona, s'ha treballat en una millora de la coordinació del servei d'acollida amb els serveis especialitzats propis de l'equipament, altres entitats i l'administració, per tal d'oferir respostes integrals i sostingudes en el temps, i cobrir les necessitats de les persones LGTBIQA+ i el seu entorn.

A aquesta tasca ha contribuït la signatura del nou conveni de gestió cívica de l'equipament entre l'Ajuntament de Barcelona i la Plataforma d'Entitats LGTBI de Catalunya, el juny de 2022, que ha suposat un impuls en hores d'atenció al servei.

Servei d'Acollida

El servei d'acollida és un espai d'atenció inicial des d'on es realitza un acompanyament pausat per a les persones i famílies usuàries, i en el qual s'identifiquen les seves necessitats. És així com es determina si aquestes necessitats poden ser abordades pel mateix equipament o bé s'ha de fer una derivació a professionals especialitzats o altres serveis de l'administració o de l'àmbit associatiu.

El servei rep tant a persones que demanen cita directament a través del servei d'informació i dinamització, com d'altres que venen derivades de serveis socials, el Servei d'Atenció i Informació a Emigrants, Immigrants i Refugiats (SAIER), la Comissió Catalana d'Ajuda a persones Refugiades (CCAR), el Punt d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD), el Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA), entitats de l'àmbit LGTBI o serveis d'atenció a persones en situació d'exclusió social.

La incorporació d'una segona treballadora social al servei, el juny de 2022, ha permès:

Escurçar els temps de llista d'espera per obtenir una cita.

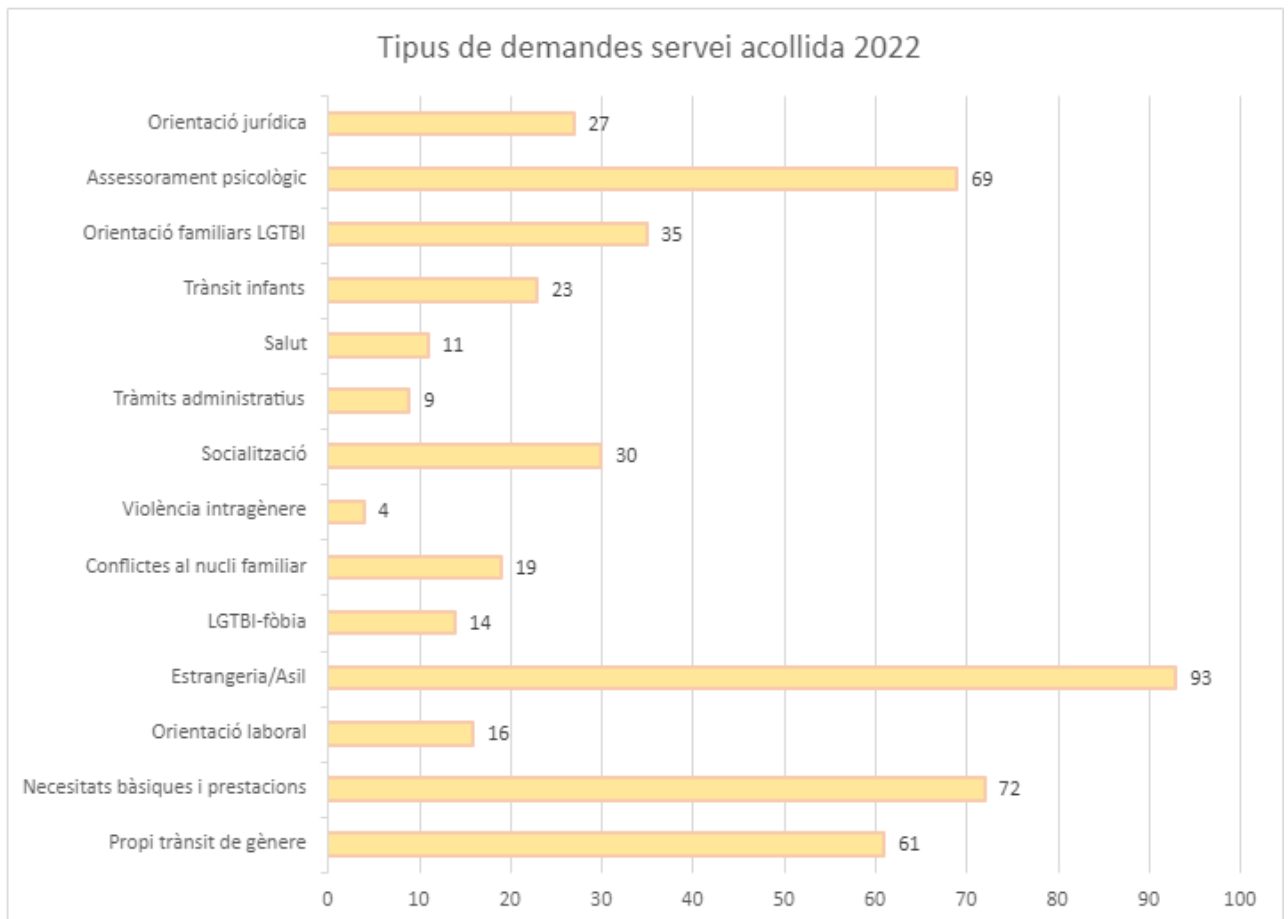
Durant l'últim semestre del 2021 i el primer de 2022, el servei d'acollida va registrar un augment considerable de les demandes d'atenció, de manera que la cua que es generava per a poder arribar a respondre al conjunt de peticions havia arribat a ser d'entre cinc i sis setmanes d'espera, des del moment en què s'acudia al Centre per primera vegada, fins que s'assignava una hora de visita individual.

Actualment i gràcies a la incorporació d'una segona treballadora social a l'àrea, el temps s'ha reduït a dues setmanes d'espera, un temps raonable, que permet organitzar les visites, prioritzar els casos segons l'emergència identificada i abordar les problemàtiques amb el temps necessari per realitzar els plans de treball corresponents.

Millorar la qualitat del servei, amb la possibilitat de fer un seguiment a les persones ateses

Al tenir dues treballadores socials al servei, es disposen de més hores d'atenció per cada visita i de la possibilitat de fer un seguiment més sostingut en el temps de cada cas. També permet realitzar més d'una visita, adequar les intervencions a les particularitats de cada situació i acompanyar l'itinerari que pren cada persona usuària per orientar-la i assessorar-la en cada punt del seu propi recorregut, així com tenir una millor coordinació amb els diferents serveis que intervenen.

Tipologia de demandes del servei d'acollida 2022



Atenent al tipus de demandes, es col·loca en primera posició el suport, orientació i assessorament relacionat amb situacions d'estrangeria,asil i refugi, seguida de la necessitat d'acompanyament i suport en situacions de necessitat socials (cobrir necessitats bàsiques, recerca d'habitatge, orientació per accedir a prestacions i recursos econòmics). També es manté elevada la demanda de suport psicològic seguida de l'acompanyament a persones per a fer el trànsit.

Les dades expliquen que el perfil de les persones que acudeixen i sol·liciten els serveis de l'equipament, estan travessades per diversos eixos d'opressió, més enllà del gènere i l'orientació. Es tracta de persones que cerquen espais de proximitat, seguretat i afins per a abordar les dificultats a què s'enfronten. Són persones en situació d'alta vulnerabilitat social, en exclusió residencial, amb poques possibilitats d'accedir a ingressos suficients, racialitzades, o en situació administrativa irregular.

Atenció dels serveis especialitzats propis del Centre

El Centre LGTBI de Barcelona ofereix diversos serveis d'atenció directa per a persones LGTBIQA+, de manera individual, grupal i familiar.

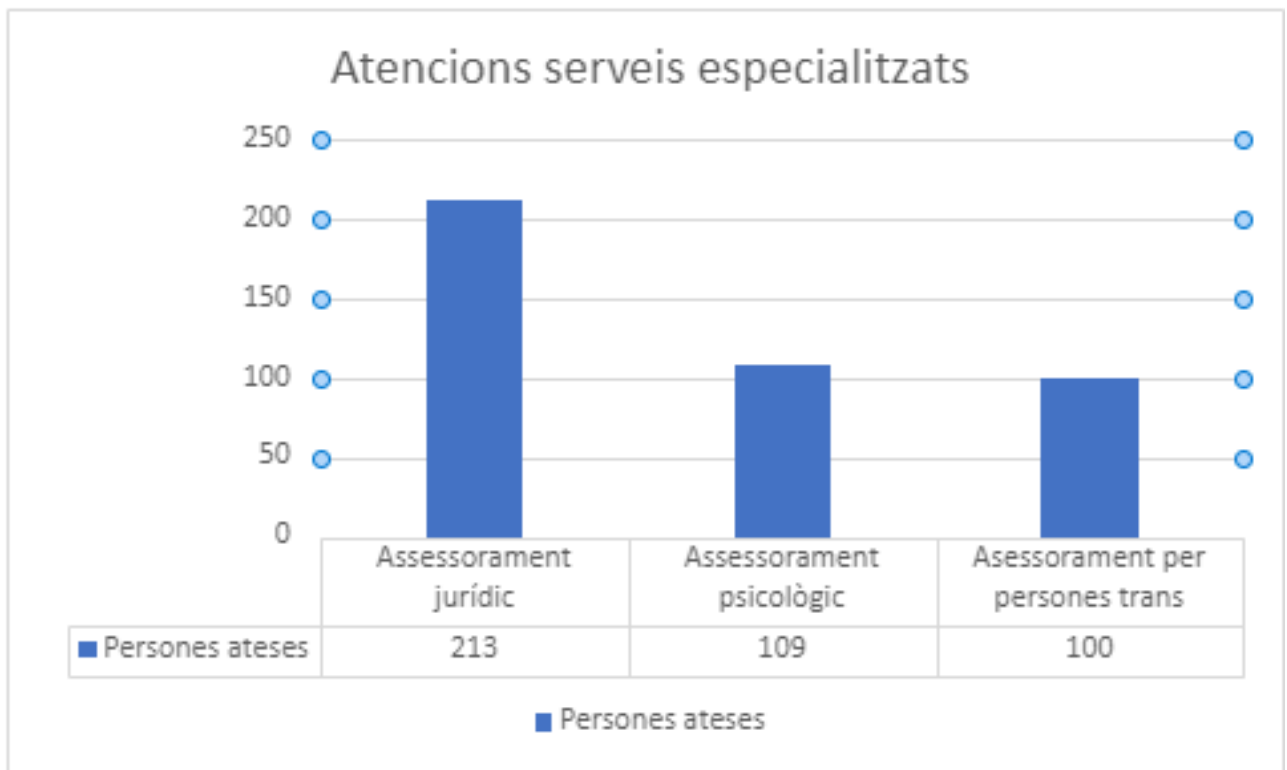
El servei d'atenció jurídica proporciona orientació de l'àmbit legal davant el conjunt de situacions que una persona del col·lectiu es pot trobar, com per exemple canvi de nom al registre, matrimoni o parella de fet de dues persones del mateix sexe, així com qüestions de dret civil o del dret de família.

També es realitza un assessorament especialitzat davant situacions de discriminació o lgtbifòbia, o davant el conjunt de tràmits com la demanda d'asil per exili o persecució lgtbifòbica o discriminació per serofòbia.

Pel que fa als serveis d'atenció psicològica, estan pensats per abordar diferents situacions.

Per una banda, hi ha un servei específic per entomar consultes al voltant de la identitat de gènere: dubtes al voltant de la pròpia identitat de gènere, imaginari sobre les normes, patrons i rols de gènere, així com l'acompanyament durant el procés de trànsit (canvis corporals, mediació amb l'entorn, malestar emocionals, etc).

Per altra banda el servei d'atenció psicològica permet oferir un espai on, a través de l'assessorament personalitzat i l'abordatge de pautes i estratègies de benestar, les persones que ho requereixin puguin estar acompanyades davant les experiències vitals dolores o complexes que poden viure.



De les 450 persones que han passat pels servei d'acollida l'any 2022, 422 han estat usuàries dels serveis d'atenció psicològica, jurídica i laboral propis del Centre.

Així, al llarg de 2022, els serveis especialitzats del Centre han fet:

213 atencions d'assessorament jurídic, entre les quals destaquen les relacionades amb consultes de drets civils i de família, consultes de l'àmbit d'estrangeria, reagrupament familiar, arrelament i demandes d'asil.

109 atencions d'assessorament psicològic

100 atencions d'assessorament per a persones trans

Els serveis d'atenció psicològica i d'assessorament per persones trans es troben en ple rendiment amb alt nivell de demanda. Es tracta de serveis consolidats i força sol·licitats, dissenyats i dirigits a les problemàtiques concretes de les persones LGTBIQA+.

Durant el període 2019-2022, la demanda d'atenció a persones trans ha anat augmentat, any rere any. Cada cop hi ha més persones joves que són usuàries del servei d'acollida, i les demandes d'assessorament al voltant de dubtes i preguntes relacionades amb la identitat de gènere s'han incrementat. També s'ha detectat un augment de les atencions a nuclis familiars que volen informació en aquesta línia, ja que les persones joves amb qui conviuen els han manifestat voler realitzar el trànsit i/o cercar informació al respecte.

D'altra banda, en els darrers quatre anys, han augmentat les persones que s'identifiquen com a persones amb un gènere no binari, i en aquest sentit qui ho fa majoritàriament, són les persones joves o adolescents.

Assessorament jurídic

Orientació legal i jurídica per a les persones usuàries en situacions de discriminació per LGTBI-fòbia o serofòbia i respecte a qüestions relacionades amb el dret familiar, estrangeria, etc. També s'atenen consultes sobre l'àmbit laboral (plans d'igualtat, discriminació en el lloc de feina, etc). Comptem amb un equip legal especialitzat en els procediments administratius que poden ser d'interès per a les persones trans.

Per als casos de LGTBI-fòbia, treballem coordinadament amb l'Oficina per la No Discriminació (OND) amb el suport d'entitats especialitzades com l'Observatori contra l'Homofòbia. Disposem d'un Mecanisme d'Urgència Contra les Agressions, per detectar i actuar davant dels casos que es puguin presentar.

Assessorament psicològic

Acompanyament emocional de les persones i famílies que, per diferents factors, sol·liciten atenció psicològica en relació a qüestions relacionades amb l'orientació sexual, la identitat i l'expressió de gènere.

Entenem l'assessorament psicològic com un procés d'escolta activa i suport emocional per afavorir l'apoderament de les persones usuàries a l'hora d'abordar les qüestions personals i relacionals vinculades a les diferents situacions que se'ls presenten.

Atenció a persones trans, no binàries i intersexuals

Atenció, assessorament i acompanyament, de manera diferenciada i especialitzada, a les consultes plantejades per persones trans, no binàries i intersexuals. S'ofereix informació sobre els recursos especialitzats de què disposen aquestes persones, i

es realitza una important tasca de suport personal a través de l'escolta activa i el counselling.

Servei d'Informació i Dinamització del Centre LGTBI

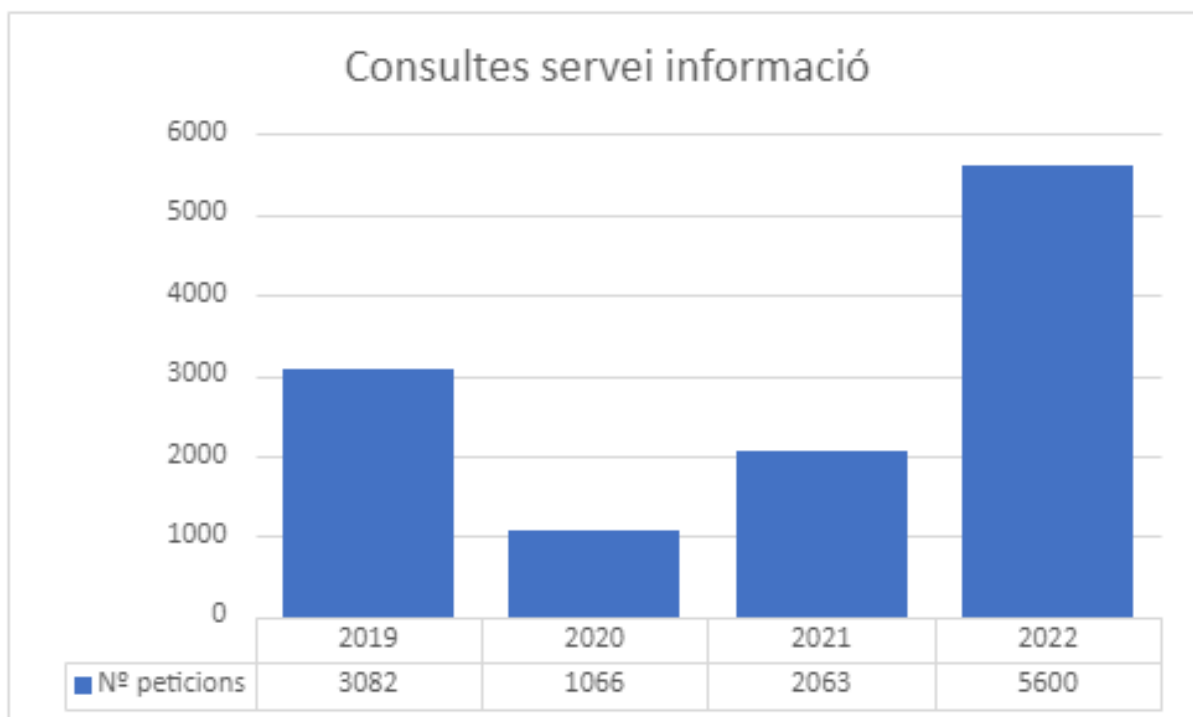
El **Servei d'Informació i Dinamització del Centre LGTBI** realitza la primera atenció a les persones usuàries del Centre. Aquest servei proporciona la informació necessària sobre el funcionament del Centre, així com els recursos, serveis i activitats que s'hi ofereixen, d'acord amb el perfil i les sol·licituds de les persones usuàries.

El servei atén consultes per via e-mail, telèfon i també de manera presencial.

Entre **2019 i 2022**, l'equip d'**Informació i Dinamització del Centre LGTBI** ha atès un total d' **11.811 peticions d'informació**, que s'han realitzat per telèfon, correu electrònic, o de manera presencial al taulell d'informació.

Amb la **recuperació de la presencialitat el 2022** s'arriba a atendre un total de **5.600 consultes**, la xifra més alta des de l'obertura del Centre LGTBI.

D'aquestes, 2.892 consultes s'han produït de manera presencial al taulell d'informació del Centre o per via telefònica, i 2.708 per correu electrònic.



La major part de les consultes rebudes al llarg de l'últim any han estat relacionades amb la **inscripció** a activitats organitzades pel Centre, seguides de les

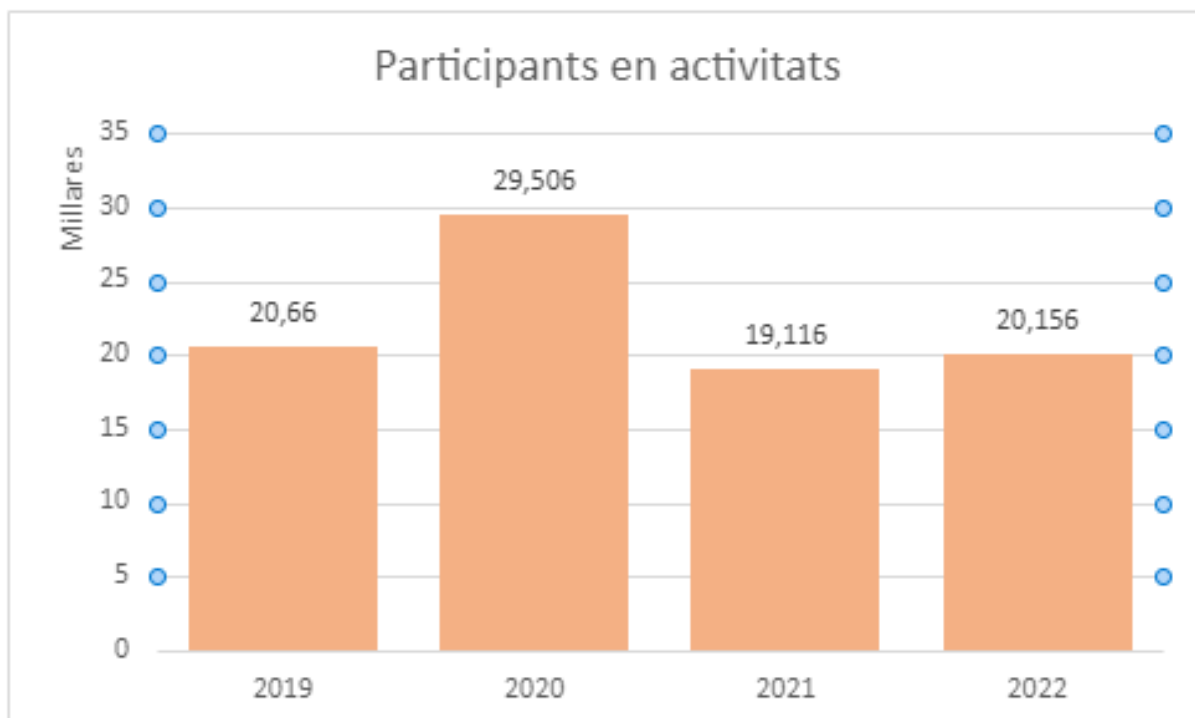
peticions de sales per organitzar activitats, la sol·licitud de **cites per al servei d'acollida**, les **visites al Centre o a les exposicions temporals** o les consultes sobre on es poden fer **proves d'ITS**.

Servei de programació i participació en activitats

Al llarg dels seus quatre anys de recorregut, gairebé **90.000 persones han participat d'activitats celebrades al Centre LGTBI**. Aquestes inclouen les organitzades per les entitats residents al Centre (Casal Lambda, Observatori Contra l'Homofòbia, Gais Positius, Famílies LGTBI, Associació de Mares i Pares de Gais i Lesbianes), així com les que duen a terme altres entitats o serveis municipals i les pròpies de la programació del Centre.

Entre aquestes s'inclouen tallers, formacions, reunions, taules rodones, lliurament de premis, jornades d'homenatge, projeccions de pel·lícules, exposicions, concerts, presentacions d'informes, recitals, assajos de teatre, converses al voltant de llibres o visites guiades a les instal·lacions del Centre.

Així, el **Centre LGTBI** ha esdevingut un **espai de referència per entitats LGTBI** o que volen incorporar aquesta perspectiva, oferint les seves instal·lacions per acollir activitats molt diverses.



D'altra banda, el Centre LGTBI ha treballat en una variada oferta d'activitats culturals, adreçades a tota la ciutadania, que serveixen com una **eina de sensibilització i de visibilització del col·lectiu**. La programació pròpia del Centre ha abastat temàtiques tan diverses com la diversitat corporal, les espiritualitats, la interculturalitat o la memòria històrica, sempre creuades amb la visibilitat i les reivindicacions de les persones LGTBIQA+.

Durant l'any 2022 s'ha recuperat la **presencialitat** de les activitats, que havia quedat minvada pel tancament per la pandèmia al març de 2020, i per les restriccions sanitàries el 2021, amb activitats en formats híbrids online i presencials.

El 2022 s'han desenvolupat tres cicles trimestrals d'activitats culturals:

-Corporalitats, de febrer a abril

-Invisibilitats, de maig a juliol

-Espiritualitats, d'octubre a desembre

Al 2022, han participat de les activitats organitzades i acollides pel Centre un total de 10.156 persones, a les quals s'afegeixen altres 10.000 persones que van participar a la **Festa del Centre**, la jornada gran de l'equipament per celebrar i reivindicar els drets de les persones LGTBIQA+.

La Festa va començar a celebrar-se el gener de 2020, amb el primer aniversari del Centre, en una jornada que va aplegar al voltant de 10.000 persones, coincidint amb la setmana gran de la Festa Major del barri de Sant Antoni.

El 2021, però, es va haver de celebrar al mes de juliol per les restriccions del protocol de prevenció de la Covid, que demanaven una activitat a l'aire lliure, amb aforament limitat i inscripció prèvia obligatòria, i en la qual les persones van haver d'estar assegudes amb distància de seguretat i fent ús obligatori de la mascareta. Aquestes circumstàncies van influir en que la participació es reduís, arribant a les 2.000 persones.

El gener de 2022, un repunt de la incidència de la Covid va obligar a posposar la Festa del Centre, i es va decidir celebrar-la en el marc del 17 de maig, Dia Internacional contra l'LGTBI-fòbia en commemoració del dia de 1990 en que l'homosexualitat va deixar de ser considerada una malaltia mental per part de l'Organització Mundial de la Salut.

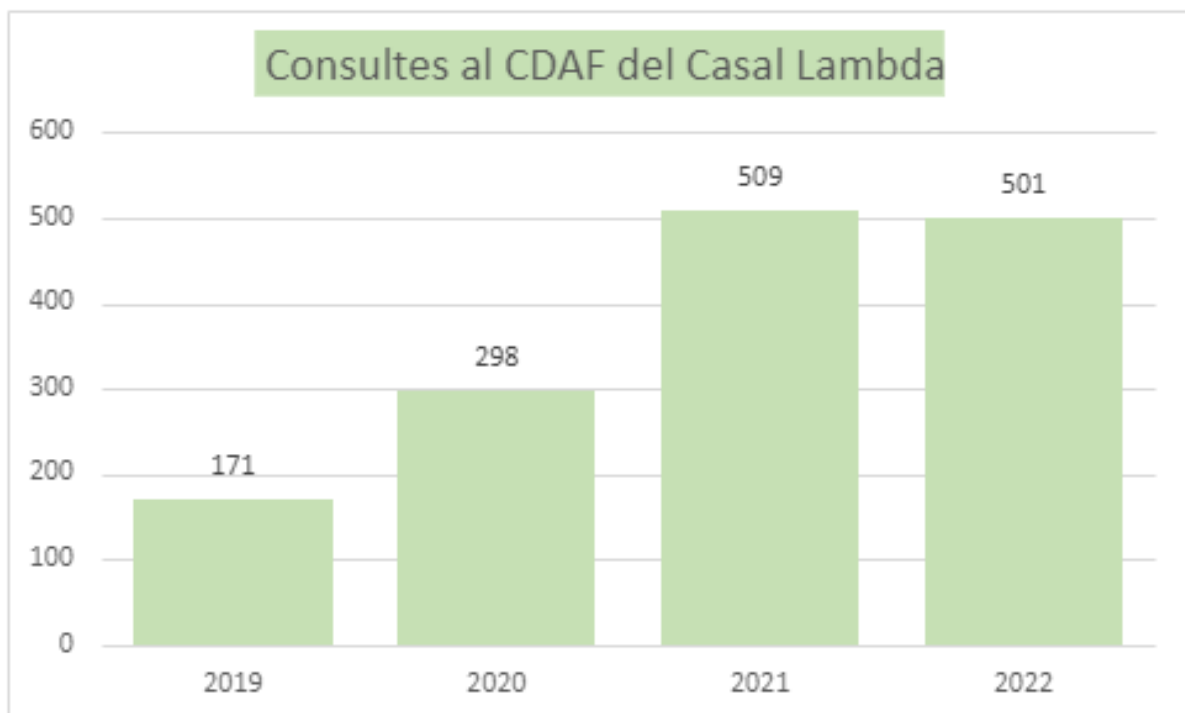
En aquesta Festa, el 21 de maig de 2022, es va oferir una programació d'activitats familiars al matí i de concerts per la tarda a la Ronda de Sant Antoni, amb la qual cosa es van recuperar les xifres de participació d'abans de la pandèmia, arribant a més de 10.000 persones participants.

Centre de Documentació Armand de Fluvià (CDAF) del Casal Lambda

El Centre LGTBI acull en les seves instal·lacions el Centre de Documentació Armand de Fluvià, un complet **arxiu, biblioteca i fons documental de temàtica LGTBIQA+**, propietat de l'entitat LGTBI Casal Lambda.

Aquest espai es considera un dels centres de documentació més amplis en temàtica LGTBIQA+ de l'Estat espanyol, que porta el nom de l'històric activista Armand de Fluvià.

El Centre de Documentació va obrir les seves portes el juny de 2019. En els darrers dos anys, el número de consultes al CDAF s'ha estabilitzat al voltant de les 500 consultes a l'any.



Al llarg de 2022, la major part de les consultes van ser sobre informacions generals, seguides de les consultes de monografies de no ficció sobre qüestions relacionades amb diversitat sexual, afectiva i de gènere.

Per temàtiques, la matèria més consultada va ser la història del moviment LGTBIQA+, seguida dels estudis de gènere i sexualitat, els llibres sobre arts i les obres de narrativa.

Horari d'atenció Centre LGTBI de Barcelona

De dilluns a dissabte, el Servei d'Informació i Dinamització atén a les persones usuàries, explica els recursos i funcionament del Centre, així com concerta cites prèvies per als serveis sol·licitats.

Dilluns de 15:30 a 20:30h

Dimarts a divendres de 10 a 14h i de 15:30 a 20:30h

Dissabtes de 10 a 14h i de 15 a 20h

També es pot contactar amb l'equipament per demanar informació i/o cita prèvia a través del correu electrònic info@centrelgtbibcn.org o trucar al 93 880 51 11

Contacte de premsa:

Maria Sanz i Elena G.Ruiz

comunicacio@centrelgtbibcn.org

696 69 30 18