

**Persones amb discapacitat
intel·lectual en risc
i/o exclusió social:
què hem de tenir en compte?**
Guia pràctica per a professionals

Edita:

dincat 

Amb el suport de:

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials

Amb càrrec a l'assignació del 0,7% de IIRPF




Autors:

- Pilar Monzón (Fundació Aspros)
- Amparo García (Fundació Maresme)
- Rodrigo Porras (SOM Fundació)
- Carla Taboada (Fundació El molí d'en Puigvert)
- Izaskun Quintana (Fundació Vallès Oriental)
- Raquel Martínez (Fundació Rubricatus)
- Ester Pinyol (Escola Fàsia-Eixample)
- Anna Garcia (Prodis)
- Marta Coll (Dincat)
- Sandra Bracke (Fundació CARES)

Correcció del text: Maria Deulofeu
Disseny: Pilar Gorriz, Guillem Garcia

Contacte:

Joan Güell, 90-92 | 08028 Barcelona
Telèfon: 93 490 16 88 | Fax: 93 490 96 39
info@dincat.cat | www.dincat.cat

 Twitter: @_dincat
 Instagram: @_dincat
 Facebook: @dincat.federacio



Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 3.0 Espanya (CC BY-NC-ND 3.0 ES)

Índex

1 Introducció	7	5 Menors	29
El perquè d'aquesta guia / Definició d'exclusió social	7	Serveis i ajuts per a menors	29
El que cal tenir en compte abans de començar	8	6 Persones LGTBI	37
2 Addiccions	11	Denúncia de fets LGTBI-fòbics / Servei d'atenció integral LGTBI (Xarxa SAI)	38
Centres d'atenció i seguiment a les drogodependències (CAS)	12	Centre LGTBI de Barcelona / Serveis	39
Unitats hospitalàries de desintoxicació (UHD) / Comunitats terapèutiques	13	7 Sensellarisme	41
Centres de dia / Pisos de reinserció	14	Cobertura de les necessitats bàsiques. Menjadors socials	41
Unitats de patologia dual / Unitat de crisi	15	Atenció i suport a persones sense sostre (SIS) / Acolliment diürn de persones sense sostre	42
Serveis o centres de reducció de danys	16	Ajuts orientats al suport econòmic	43
Recursos de la Xarxa d'Atenció a les Drogodependències	17	Magatzem i custòdia de béns per desnonament judicial / Cobertura de necessitats bàsiques. Servei d'higiene / Acolliment residencial temporal per a persones sense sostre	44
3 Persones immigrants	19	Habitatges temporals d'inclusió amb suport socioeducatiu	45
Documents i tràmits més importants	19	8 Altres recursos d'habitatge	47
Permís de residència / Aprendre l'idioma / Atenció mèdica	21		
Treball	22		
Serveis socials especialitzats / Serveis i contactes	23		
4 Dones	25		
Serveis i ajudes per a dones	26		
Guies d'ajuts i recursos per a dones en situació de violència masclista de la Generalitat	27		

1 Introducció

El perquè d'aquesta guia

A iniciativa de Dincat, s'ha creat el Grup de Treball d'Exclusió Social, amb l'objectiu de generar aliances entre les entitats de Dincat, potenciar processos de detecció de situacions d'exclusió social, empoderar les entitats, generar coneixement a partir de la recollida sistemàtica d'informació i oferir suport i assessorament a les persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament en exclusió social i als professionals.

En aquest grup de treball s'ha gestionat l'elaboració d'una guia adreçada a professionals. Aquesta guia pretén recollir i donar a conèixer les ajudes i els recursos existents destinats a les persones en risc d'exclusió social.

Definició d'exclusió social

En la societat actual, hi ha un munt de barreres (físiques, legals, financeres, d'actitud, etc.) que situen les persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament en un grup amb un elevat risc d'exclusió social. En el cas de les persones amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament (DID), el concepte d'exclusió social cobra un significat especial quan es tracta de persones que presenten dificultats afegides a la discapacitat i a més a més provenen d'entorns socials deficitaris. (Dincat, 2021)

Subirats defineix l'exclusió social com una situació concreta fruit d'un procés dinàmic d'acumulació, superposició i/o combinació de diversos factors de desavantatge o de vulnerabilitat social que poden afectar persones o grups, i que generen una situació d'impossibilitat o dificultat intensa d'accedir als mecanismes de desenvolupament personal, d'inserció sociocomunitària i als sistemes preestablerts de protecció social. (Subirats, 2004)

El que cal tenir en compte abans de començar

Treballem amb persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament; per tant, és imprescindible que la persona tingui reconegut el seu grau de discapacitat, una valoració que s'efectua al CAD de referència.

<https://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Reconeixement-o-revisio-del-grau-de-la-discapacitat>

Depenent de cada situació, i en funció de les necessitats de la persona, pot ser interessant tramitar el reconeixement de situació de dependència, per poder accedir a una sèrie de recursos i/o prestacions.

Per optar a una plaça pública en un recurs residencial, és necessari tramitar l'orientació a recurs residencial (llar-residència i/o residència assistida).

Pel que fa a l'àmbit laboral i ocupacional, és necessari iniciar tràmits per a l'orientació a serveis d'atenció diürna o sociolaborals (STO, STOA, SOI, i/o recurs d'inserció laboral). Això es valora al CAD de referència.

Serà de gran utilitat coordinar-se amb Serveis Socials Bàsics del municipi de la persona, que també la poden acompanyar en altres aspectes importants:

1. Habitatge
2. Alimentació: banc d'aliments, Càritas o altres entitats
3. Roba: Càritas o altres entitats
4. Feina: orientació diürna o inserció laboral
5. Ajuts econòmics per cobrir diferents necessitats
6. Ajuts destinats a la cura dels menors

2 Addiccions

En l'actualitat, el consum cultural “tradicional” de drogues i substàncies tant legals com il·legals ha passat a formar part de la dinàmica que regeix la societat de consum i lliure mercat.

A més, internet i les xarxes socials en particular han facilitat l'accés a les drogues, així com als jocs d'apostes i d'entreteniment en totes les seves formes.

Com a conseqüència d'això, el consum d'alcohol i d'altres drogues constitueix un problema de salut pública de gran magnitud en termes d'impacte en salut per a les mateixes persones que consumeixen i per a terceres persones, així com en termes de costos socials.

A més, és una de les principals fonts de desigualtat en salut, que afecta especialment els grups socials en situació de més vulnerabilitat, com ara persones amb discapacitat, persones amb problemàtica de salut mental, joves, persones en situació socioeconòmica més desfavorable, etc.

A part dels recursos d'atenció i seguiment, la Generalitat de Catalunya també disposa de programes de prevenció, que intenten reduir els factors de risc i potenciar els factors de protecció.

La prevenció es pot dur a terme en diferents àmbits (educatiu, de col·lectius específics, familiar, del lleure, de l'oci nocturn, comunitari, dels serveis de salut i laboral), on hi ha programes específics.

https://drogues.gencat.cat/ca/professionals/prevencio/programes_i_recursos/

A Catalunya, la Xarxa d'Atenció a les Drogodependències (XAD) és una xarxa pública de recursos especialitzats en l'atenció i el seguiment de problemes relacionats amb el consum, l'abús i/o la dependència de substàncies psicoactives.

La xarxa de recursos proporciona atenció socio sanitària i comunitària per a tot tipus de drogodependències a través de diferents serveis distribuïts per tot el territori.

Centres d'atenció i seguiment a les drogodependències (CAS)

Són centres ambulatoris i públics, recursos assistencials especialitzats en el tractament de les addiccions.

https://drogues.gencat.cat/ca/ciudadania/busqueu_ajuda/on_os_podeu_tractar/

S'hi poden adreçar les persones de més de 18 anys amb problemes en el consum de substàncies i/o les seves famílies per sol·licitar tractament.

Si la persona és menor d'edat, es pot adreçar al Programa d'atenció als adolescents amb conductes de consum de substàncies.

https://drogues.gencat.cat/ca/professionals/tractament/col_lectius_amb_necessitats_especificques/atencio_a_adolescents/programa_datencio_a_adolescents_consumidores_de_substancies/

També treballen en matèria de prevenció, atenció i suport a la incorporació sociolaboral.

A més, es coordinen amb programes de mesures penals alternatives i atenció a persones en "tercer grau" o medi obert.

Estan constituïts per equips multidisciplinaris (medicina, psiquiatria, infermeria, psicologia i treball social).

L'equip assistencial programa el procés terapèutic de cada usuari i proposa les derivacions a d'altres recursos de la Xarxa d'Atenció a les Drogodependències (com les unitats hospitalàries de desintoxicació, les unitats de patologia dual i les comunitats terapèutiques) fins a la reinserció dels pacients.

Unitats hospitalàries de desintoxicació (UHD)

Són unitats de curta estada on atenen pacients amb dependència de substàncies psicoactives que requereixen tractament en règim hospitalari quan el tractament ambulatori no sembla viable. Un cop el pacient és donat d'alta, se'l remet al centre d'atenció i seguiment a les drogodependències (CAS) on seguirà el procés terapèutic des d'on ha estat derivat.

Té la finalitat d'abordar la fase de desintoxicació de substàncies addictives en règim d'internament hospitalari, per facilitar la continuïtat del procés de recuperació del malalt drogodependent.

https://drogues.gencat.cat/ca/professionals/tractament/xarxa_de_recursos_assistencials/relacio_unitats_hospitalaries/

Comunitats terapèutiques

Són serveis d'acolliment residencial que, amb caràcter transitori, procurant un règim d'autogestió, proporcionen l'acolliment, l'atenció i la vida comunitària per facilitar la integració social.

Són la reproducció d'un espai social construït amb la finalitat terapèutica de proporcionar als usuaris un tractament integral que incorpora a les intervencions tradicionals la potència reeducadora de l'experiència

participativa en la vida comunitària, una experiència orientada a aconseguir el control i l'extinció de les conductes addictives.

Depenen del Departament de Drets Socials.

Poden accedir-hi des de qualsevol centre de la Xarxa de Salut Mental i Addiccions (CSMA, CAS).

https://drogues.gencat.cat/ca/professionals/tractament/xarxa_de_recursos_assistencials/comunitats_i_pisos/

Centres de dia

Són recursos educatius i terapèutics, d'estada diürna i continuada, destinats a rehabilitar persones afectades pel consum de drogues i altres addiccions que necessiten una intervenció integral sobre la conducta addictiva mitjançant el treball dels vessants psicològic, emocional, social i d'inserció laboral i que presenten un perfil prou adaptat per dur a terme aquest procés de manera ambulatoria.

Pisos de reinserció

Són serveis residencials en règim obert i d'estada limitada per a persones drogodependents. Estan concebuts com a dispositius orientats a facilitar als usuaris un espai de convivència adequat on s'aborden els aspectes relacionats amb l'addicció.

Amb els pisos de reinserció es pretén intervenir sobre els elements necessaris perquè la persona pugui consolidar-se en el seu desenvolupament personal, i a la vegada, es va refermant el seu pla de futur i es fa realitat la seva autonomia.

El recurs està situat en un entorn comunitari per tal d'afavorir la integració social total dels usuaris.

Unitats de patologia dual

Són unitats d'ingrés hospitalari de curta estada per a persones diagnosticades amb trastorn per abús i/o dependència de substàncies i trastorn mental greu que, per les característiques clíniques que tenen, requereixen un tractament integral de les dues patologies en un dispositiu únic. La derivació es pot fer des d'un centre d'atenció a les drogodependències, un centre de salut mental (CSM) o altres unitats d'hospitalització.

No és un recurs d'accés directe; s'hi ha d'accedir des de la Xarxa de Salut Mental i Addiccions (unitats d'hospitalització d'aguts, centres de salut mental) i des de la Xarxa d'Atenció a les Drogodependències (unitats hospitalàries de desintoxicació, centres d'atenció i seguiment a les drogodependències, comunitats terapèutiques).

Unitat de crisi

Centre residencial de curta estada que ofereix un ingrés ràpid i immediat a usuaris en situació de crisi associada al consum i produïda per una combinació de factors de tipus mèdic, social, psicològic o amb tots aquests factors alhora i que no són atesos, ni tributaris dels serveis d'urgències sanitaris o socials.

Aquest recurs ha de dispensar una atenció mèdica i psicològica i facilitar durant uns dies la contenció suficient als drogodependents perquè es puguin estabilitzar i prendre decisions sobre el seu futur. Aquesta atenció i contenció en moments de crisi pot resultar clau per reconduir-los cap a una situació més estable a partir d'un pla elaborat durant l'estada al centre. Aquest pla s'ha de fer en coordinació amb el centre de derivació i amb els serveis sanitaris (hospital general i psiquiàtric) i socials.

Serveis o centres de reducció de danys

Són centres o programes adreçats a consumidors que tenen problemes amb les drogues en actiu que no volen o no se senten encara en condicions d'iniciar un tractament i persisteixen en el consum. L'objectiu d'aquests programes o centres és reduir al màxim els problemes de salut tant física com psicosocial i motivar així com facilitar l'accés a tractament.

https://drogues.gencat.cat/ca/professionals/reduccio_de_danys/serveis_de_reduccio_de_danys/centres_de_reduccio_de_danys/

Recursos de la Xarxa d'Atenció a les Drogodependències



3 Persones immigrants

Els estrangers que arriben a Espanya han de fer una sèrie de tràmits per poder viure i treballar legalment al país, segons les seves lleis.

Un turista o un estranger que cerca feina es pot quedar com a màxim 3 mesos. Al final d'aquest període, pot demanar una pròrroga, per a 3 mesos com a màxim, o haurà de marxar d'Espanya.

Documents i tràmits més importants

Hi ha 2 documents importants per als estrangers a Espanya:

- El NIE (número d'identificació de l'estranger), que és un document que indica el nom i altres dades personals.
- El TIE (targeta d'identificació de l'estranger), que és el document que autoritza un estranger a viure i treballar a Espanya durant més de 6 mesos.

Els estrangers poden sol·licitar els dos documents en una comissaria de policia o una oficina d'estrangeria.

En termes generals, segons ens informa el SAIER, els primers tràmits que han de fer en arribar en territori català són:

1. Empadronar-se.

Per empadronar-se, els estrangers han de portar diversos documents:

- > El TIE o el passaport.
- > El contracte de lloguer de l'habitatge o de compra de l'immoble al seu nom.
- > Si viuen a casa d'una altra persona, un permís del propietari o company de la casa.
- > Un rebut de pagament de la casa (llum, aigua, gas, etc.).
- > Els menors de 18 anys, el llibre de família.

2. Sol·licitar la targeta sanitària.

3. Escolaritzar els fills (si en tenen).

4. Es recomana que es registrin al consolat del seu país d'origen.

5. Aprendre les llengües autòctones (castellà i català).

6. Informar-se sobre la seva situació legal (sobretot per saber si han de fer algun tràmit més).

Permís de residència

- Temporal: període superior a 90 dies i inferior a 5 anys. És renovable.
- Llarga durada: duració indefinida. Cal acreditar haver residit legalment i de manera continuada a Espanya durant els últims 5 anys, no tenir antecedents penals i, a més, complir amb un dels supòsits definits a: <https://extranjeros.inclusion.gob.es/es/informacioninteres/informacionprocedimientos/ciudadanosnocomunitarios/hoja046/index.html>
 - > Un dels requisits és ser beneficiari d'una pensió d'incapacitat permanent absoluta o de gran invalidesa.

Aprendre l'idioma

Aprendre els idiomes autòctons (castellà i català) no només és important per obrir-se portes en l'àmbit laboral, acadèmic, cultural i social, sinó que també és favorable per obtenir o renovar el permís de residència.

Per aprendre català hi ha els centres de normalització lingüística, que es troben arreu del territori català. <https://www.cpnl.cat/>

Atenció mèdica

Els immigrants sense permís de residència tenen dret a l'atenció mèdica en aquests casos:

- > Urgències
- > Accidents
- > Malalties greus
- > Dones embarassades

Els menors de 18 anys tenen dret a tots els serveis mèdics.

Per tenir atenció mèdica, els estrangers necessiten la **targeta sanitària**. La poden demanar al centre de salut més pròxim a casa seva. Han de lliurar els documents següents:

- > Document d'identitat: NIE o passaport.
- > Certificat d'empadronament.
- > Número de la Seguretat Social (s'ha de demanar a la Tresoreria de la Seguretat Social).

Treball

Els immigrants tenen més dificultats per trobar feina. Els que tenen més de 16 anys necessiten un permís per viure i treballar a Espanya, el qual els facilita treballar amb els mateixos drets que els espanyols, però per aconseguir-lo cal complir una sèrie de requisits, entre ells:

- Tenir un contracte d'un any, en cas d'estranger no comunitari.
- Tenir un contracte de més de 4 mesos, en cas d'estranger comunitari.

Aquest permís s'ha de renovar cada cert temps.

Les persones amb discapacitat tenen diverses opcions per treballar:

- > Centres especials de treball: empreses on la majoria de treballadors tenen discapacitat.
- > Treball amb suport: llocs de treball adaptats a la discapacitat del treballador o amb persones de suport que els ajuden al seu lloc de treball.
- > Empreses ordinàries.

Serveis socials especialitzats

Per poder ser beneficiari d'un servei especialitzat, les persones immigrants han de tenir permís de residència o treball i han d'acreditar un mínim de 5 anys de residència al país.

Serveis i contactes

SAIER (Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats): servei que ofereix informació i assessorament sobre qualsevol tema relacionat amb immigració, refugi, emigració i retorn voluntari.

CITE (Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers): associació promoguda per CCOO, que ofereix assessorament sobre estrangeria, mobilitat internacional i drets socials i laborals de les persones immigrants. Compta amb diferents oficines arreu de Catalunya, que podeu trobar a: <https://www.ccoo.cat/centre-informacio-treballadors-estrangers/>

AMIC (Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya): treballa de manera conjunta amb el sindicat d'UGT. A part de donar informació i assessorament en temes relacionats amb immigració, també ofereix un seguit de formacions adreçades a la població immigrada, i als professionals i tècnics de l'Administració. <http://www.associacioamic.cat/ca/estrangeria/>

<https://treball.gencat.cat/ca/ambits/estrangeria/>

<https://extranjeros.inclusion.gob.es/es/InformacionInteres/InformacionProcedimientos/documentacion/index.html>

4 Dones

Les dones amb discapacitat segueixen patint discriminacions per raó de gènere i de discapacitat, fet que pot suposar una doble discriminació i vulneració dels drets.

Exemples de discriminació a dones:

- Tenen poc suport quan són mares, i tenen més problemes per trobar una feina.
- Corren més perill de patir maltractaments, i poden no creure-se-les quan ho diuen.
- Cobren menys diners per la mateixa feina que fan els homes.
- Ocupen menys llocs de treball importants que els homes, encara que tinguin els mateixos estudis.

Les dones tenen les mateixes capacitats que els homes. Per exemple, per estudiar, per conduir, per fer esport, per agafar pes, per fer tasques de la llar o cuidar dels fills.

Les dones poden fer la mateixa feina que els homes.

Serveis i ajudes per a dones

A Catalunya hi ha moltes institucions i associacions que ofereixen serveis i ajudes gratuïtes a dones en situacions difícils. Per exemple, a dones que pateixen maltractaments (si algú pega, amenaça o abusa d'una dona).

SIAD

Les oficines d'informació de l'Institut Català de les Dones i el Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD) informen sobre qualsevol matèria, com ara salut, treball, habitatge, separacions, pensions, serveis i recursos per a les dones o violència masclista.

SIE

El Servei d'Intervenció Especialitzada en violència masclista (SIE), del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, ofereix informació, atenció i recuperació a les dones que es troben en situacions de violència masclista i als seus fills i filles.

Les dones que pateixen maltractaments poden trucar al 900 900 120 o 016. La trucada és gratuïta, confidencial i funciona tots els dies de l'any durant les 24 hores.

ICD

El Centre de Documentació Joaquina Alemany i Roca de l'Institut Català de les Dones promou i afavoreix l'estudi i la investigació sobre les dones mitjançant la informació bibliogràfica i documental. Obert a estudiants, professionals, investigadors, entitats, associacions o a qualsevol persona interessada en el tema.

Contacte: 93 495 16 09 / icd.centredoc@gencat.cat

STPT

El Servei Tècnic de Punt de Trobada és un servei temporal destinat a fer complir el règim de visites dels infants amb els seus familiars, establert mitjançant resolució judicial o ordre administrativa.

Les persones usuàries són els fills i filles de les dones que han patit violència masclista, que poden trobar-se així amb el progenitor que no té la custòdia o amb altres parents en un entorn de protecció assistit per professionals especialitzats.

Guies d'ajuts i recursos per a dones en situació de violència masclista de la Generalitat

Guia d'ajuts per a dones en situació de violència masclista
https://dones.gencat.cat/web/.content/03_ambits/violencia_masclista/prevencio_sensibilitzacio/FINAL_AA_Guia-dAjuts_FINAL.pdf

Guia de recursos: violències masclistes
https://dones.gencat.cat/web/.content/03_ambits/docs/cdoc_guiarec_violencia.pdf

5 Menors

Aquests recursos s'adrecen als menors de 18 anys, que són un grup que necessita una protecció especial en circumstàncies difícils, en cas de discapacitat, maltractament, situacions socioeconòmiques desfavorides, absentisme escolar, etc.

Els menors de 18 anys amb discapacitat poden sol·licitar un certificat oficial de reconeixement de la seva discapacitat amb el qual poden aconseguir ajuts i suports.

Les persones amb discapacitat poden adreçar-se als CAD (centre d'atenció per a persones amb discapacitat). Els menors amb discapacitat física, psíquica i sensorial de 0 a 16 anys, al CAD infantil.

Serveis i ajuts per a menors

Alimentació

L'alimentació dels menors de 18 anys és un aspecte d'especial interès, ja que sovint determina hàbits saludables per a la resta de la vida de l'individu.

L'Agència de Salut Pública de Catalunya disposa, al seu web, d'enllaços al Programa de revisió de menús escolars i a les publicacions (guies, infografies, fulletons, cartells i altres publicacions i materials elaborats des de l'ASPCAT) sobre alimentació per a diferents etapes del cicle vital i de diferents entorns.

https://canalsalut.gencat.cat/ca/vida-saludable/alimentacio/alimentacio_saludable/

Salut

Es recomana la vacunació de tots els infants per evitar la propagació de les malalties.

Les famílies han de demanar informació al seu centre de salut per informar-se sobre el calendari de vacunacions.

És molt recomanable l'exercici físic per als menors de 18 anys. A més de l'esport escolar, moltes entitats i ajuntaments organitzen activitats esportives accessibles i gratuïtes.

Salut mental

[Cal derivació del metge de família.](#)

CSMIJ

Centre de salut mental infantil i juvenil. Són serveis d'atenció ambulatoria especialitzada en atenció psiquiàtrica i salut mental per a menors de 18 anys que presenten un trastorn mental que, per la seva gravetat i/o complexitat, no poden ser atesos únicament des de l'àmbit dels serveis d'atenció primària de salut.

HDIJ o HDA

L'hospital de dia infantil i juvenil o d'adolescents és un dispositiu assistencial d'hospitalització parcial de la xarxa sanitària pública que està destinat a proporcionar atenció especialitzada als adolescents d'entre 12 i 17 anys amb problemes de salut mental en situacions de crisi, durant el dia.

UCA

La unitat de crisi d'adolescents està destinada a atendre els joves d'entre 12 i 17 anys que presenten una situació de crisi en la qual no s'ha pogut aconseguir una millora o control dels símptomes des dels altres recursos externs i que, per la seva gravetat i risc, requereixen unes intervencions intenses.

URPI

La unitat de referència en psiquiatria infantil i juvenil és un dispositiu d'assistència que intervé quan la situació de l'infant o jove requereix una atenció més intensiva que no es pot donar en l'àmbit ambulatori.

UTE Acompanya'm

És un centre terapèutic i educatiu per a nois i noies menors de 18 anys que presenten trastorns mentals d'elevada complexitat associats a vulnerabilitat clínica, familiar i/o social. La unitat atén casos que estan sota la tutela de la Generalitat de Catalunya, així com infants que estan amb els progenitors i requereixen una atenció especialitzada d'intensitat elevada.

Educació

L'atenció educativa de tots els alumnes es regeix pel principi d'escola inclusiva.

Els infants amb discapacitat han de ser atesos en centres ordinaris d'educació. Si requereixen suports intensius per al seu desenvolupament, s'han d'escolaritzar en un centre d'educació especial.

L'equip d'assessorament i orientació psicopedagògica (EAP) fa una valoració de les necessitats educatives especials d'un alumne i de les seves possibilitats, elabora un informe NESE i el deriva al centre que considera més idoni.

Etales educatives:

- > 0-3 anys: escola bressol
- > 3-6 anys: educació infantil
- > 6-16 anys: escolaritat obligatòria

A les escoles d'educació especial, l'escolaritat es pot allargar dels 16 als 21 anys. Durant aquest període es treballen programes de transició a la vida adulta.

Tipologia d'escoles:

- > Públiques: escoles gratuïtes.
- > Concertades: escoles privades gratuïtes.
- > Privades: escoles de pagament.

Les escoles tenen menjador escolar. Les famílies poden demanar beques al Ministeri d'Educació i al seu ajuntament o consell comarcal per a la gratuïtat d'aquest servei.

El Departament d'Educació gestiona el servei de transport gratuït de les escoles per als alumnes que ho requereixen.

El Ministeri d'Educació ofereix beques i ajuts d'estudis.

Es pot trobar tota la informació en aquest enllaç del Ministeri d'Educació: <https://www.becaseducacion.gob.es/portada.html>

Protecció contra el maltractament

Els menors de 18 anys poden patir maltractaments tant per part dels seus cuidadors i/o familiars com dels seus companys d'escola (assetjament o *bullying*).

Alguns menors també pateixen assetjament per internet i les xarxes socials, com ara Twitter i Facebook (ciberassetjament).

Hi ha un protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront l'assetjament i el ciberassetjament entre iguals.

http://xtec.gencat.cat/web/.content/centres/projeducatiu/convivencia/protocols/assetjament-ciberassetjament-entre-iguals/documents/protocol_assetjament-ciberassetjament-entre-iguals.pdf

Davant d'una situació de maltractament i/o assetjament, es pot contactar amb:

- > Emergències: 112
- > Fundació ANAR, d'ajuda a adolescents: 900 20 20 10
- > Infància Respon: 116 111
- > Unitat Funcional d'Abusos al Menor de l'Hospital Sant Joan de Déu: 93 253 21 13
- > PrevenSI: 900 440 443

Els menors i els delictes

Els menors de 18 anys que cometen delictes (robatoris, atracaments, etc.).

En cas de condemna, els menors ingressen en centres de menors; només els qui tenen més de 18 anys van a la presó quan cometen un delicte.

Hi ha associacions dedicades a:

- > Evitar que els menors delinqueixin.
- > Negociar solucions amb les víctimes perquè el menor vagi a un judici.

Els menors tutelats per la Generalitat

La Generalitat disposa dels CREI, que són un servei residencial d'acolliment, d'estada limitada.

El CREI dona resposta a les necessitats educatives i assistencials específiques d'adolescents i joves (de 12 a 18 anys) que presenten alteracions conductuals que requereixen una especialització tècnica alternativa en la seva cura i atenció.

https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/infancia_i_adolescencia/centres_DGAIA/CREI/

El CRAE dona resposta a les necessitats educatives i assistencials de nens, adolescents i joves de 3 a 18 anys.

Altres recursos per a menors:

Federació d'Entitats d'Atenció i d'Educació a la Infància i l'Adolescència FEDAIA:

http://www.bcn.cat/barcelonainclusiva/es/fitxa_federacio_dentitats_datencio_i_deducacio_a_la_infancia_i_ladollescencia_112.html

6 Persones LGTBI

Catalunya compta amb la [Llei 11/2014 per garantir els drets LGTBI i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia](#).

L'objectiu d'aquesta llei és desenvolupar i garantir els drets de lesbianes, gais, transgènere, bisexuals i intersexuals (LGTBI) i evitar-los situacions de discriminació i violència, per assegurar que a Catalunya es pugui viure la diversitat sexual i afectiva en plena llibertat.

També compta amb un pla interdepartamental de polítiques públiques LGTBI que té els objectius següents:

- > Garantir el reconeixement de la diversitat sexual, el respecte a totes les persones i la no-discriminació.
- > Garantir drets reals i efectius per a lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals.
- > Facilitar la participació i la representació dels col·lectius LGTBI en tots els àmbits de la vida social.
- > Afavorir la superació dels estereotips i prejudicis que provoquen la discriminació.
- > Consolidar les polítiques LGTBI a l'agenda política institucional.
- > Millorar i consolidar la coordinació interdepartamental i la cooperació institucional.

A més d'això, disposa d'un espai de participació ciutadana com és el Consell Nacional, un òrgan consultiu de les administracions catalanes.

Contacte: cnlgbti.tsf@gencat.cat.

Denúncia de fets LGTBI-fòbics

Es pot fer presencialment, per correu electrònic o per telèfon.

- > A les oficines d'atenció al ciutadà (OAC) que hi ha a totes les comissaries dels Mossos d'Esquadra (24 hores al dia).
- > A l'àrea LGTBI de la Generalitat (arealgbt.tsf@gencat.cat / 93 551 77 17).
- > Al 112.

Telèfons d'informació a:

- > Barcelona: 93 567 51 67
- > Girona: 972 97 59 58
- > Lleida: 973 70 36 79
- > Tarragona: 977 24 87 44
- > Terres de l'Ebre: 977 70 65 34

Servei d'atenció integral LGTBI (Xarxa SAI)

El SAI LGTBI és la prestació d'un servei per sensibilitzar i informar persones i entitats, per tal de mostrar la diversitat d'orientació sexual i d'identitat de gènere i prevenir la LGTBI-fòbia. Aquest recurs es posa en funcionament per donar resposta a aquestes situacions de discriminació, i també, a qualsevol necessitat d'acompanyament, suport o informació que tingui la ciutadania amb relació a la diversitat sexual i de gènere, i per consolidar-se com un referent local LGTBI.

Al SAI LGTBI, és on pivoten les polítiques públiques locals, que promouen la formació dels treballadors públics i el disseny i la implementació de les accions del Pla local LGTBI.

Aquests serveis tramiten la targeta sanitària amb el nom sentit de les persones trans, majors i menors d'edat. Per fer el tràmit, cal demanar cita prèvia al servei més pròxim al domicili.

Centre LGTBI de Barcelona

El Centre LGTBI de Barcelona és l'equipament de referència en temàtica LGTBI.

La comunitat LGTBI i la resta de la ciutadania disposen d'un equipament públic transversal des d'on s'ofereix un ampli catàleg de serveis d'informació, orientació i atenció directa, en coordinació amb altres entitats i diverses administracions.

A més, el centre desenvolupa un programa cultural, d'acció comunitària i sensibilització obert a tota la societat, i que complementa les activitats que promouen les diverses entitats que fan ús d'aquest equipament de manera permanent o puntual.

El Centre LGTBI de Barcelona esdevé, així, un punt de trobada, reflexió i visibilitat sobre la diversitat sexual i de gènere.

El centre treballa per la defensa dels drets LGTBI donant resposta als preceptes de la Llei 11/2014, al Pla municipal per la diversitat sexual i de gènere 2016-2020 i altres normes relatives a la lluita contra la discriminació de les persones LGTBI.

Serveis

- > Informació i dinamització
- > Acollida personal i familiar
- > Assessorament psicològic
- > Orientació legal i jurídica
- > Assessorament laboral
- > Informació sociosanitària
- > Atenció a persones trans i intersexuals

7 Sensellarisme

Cobertura de les necessitats bàsiques. Menjadors socials

Cobertura temporal de les necessitats bàsiques d'alimentació d'aquelles persones que ho necessiten. Els serveis que inclou són:

- Un àpat, dinar o sopar, o bé dinar i sopar en un menjador social.

El servei de menjador s'adreça a:

- Persones que viuen en habitatges sense condicions per cuinar, o que requereixen un seguiment dels hàbits d'alimentació.
- Persones sense ingressos que cobren pensions mínimes i no poden cobrir les necessitats bàsiques.
- Persones sense sostre.

Condicions d'accés:

- Derivació des dels serveis socials bàsics de territori o bé dels serveis socials bàsics de sense sostre o entitats socials de la ciutat.
- Tenir més de 18 anys, no disposar d'ingressos suficients, acceptar el seguiment dels serveis socials.

Atenció i suport a persones sense sostre (SIS)

Equip de suport integral orientat a la millora de les condicions de vida de les persones sense sostre i a la seva integració social. Ofereix atenció en medi obert, primera acollida i tractament a través d'equips de detecció i d'atenció al carrer que s'encarreguen de motivar-les perquè acceptin ser ateses en serveis i recursos específics, i d'equips de primera acollida i tractament social, que amb suport psicològic, mèdic i jurídic atenen aquelles persones que han manifestat la voluntat d'entrar dins dels plans d'inserció.

Acolliment diürn de persones sense sostre

Espais d'acolliment per dur a terme diferents activitats formatives o d'integració social i atendre les seves necessitats bàsiques. S'ofereix un espai d'acolliment durant el dia a persones sense sostre per dur-hi a terme diferents activitats i atendre necessitats bàsiques.

Inclou serveis com ara:

- > Espai de trobada i relació social
- > Activitats de lleure
- > Activitats formatives
- > Activitats de recuperació d'hàbits laborals
- > Atenció socioeducativa
- > Atenció sanitària

En algun centre es pot trobar:

- > Servei d'higiene personal
- > Servei d'alimentació bàsica

Ajuts orientats al suport econòmic

Els ajuts orientats al suport econòmic d'inclusió són prestacions econòmiques d'urgència social que tenen la finalitat d'atendre situacions de necessitats puntuals, urgents i bàsiques i de subsistència, com ara l'alimentació, la roba, l'allotjament, el consum d'aigua, gas, electricitat, etc.

Es financen amb càrrec als pressupostos de l'ajuntament, d'acord amb les competències que té assignades a l'àmbit dels serveis socials bàsics, segons la legislació aplicable.

Magatzem i custòdia de béns per desnonament judicial

S'ofereix un espai per guardar durant un temps els mobles i estris de la llar a persones que han tingut un desnonament judicial.

S'ofereix:

- Guarda dels mobles, estris i parament de la llar fins a un màxim de tres mesos.
- Transport al magatzem.
- Desmuntatge i muntatge en casos imprescindibles.

S'adreça a persones ateses pels serveis socials que tinguin un desnonament judicial o no judicial i no tinguin un lloc on guardar els mobles i estris de la llar.

Cobertura de necessitats bàsiques. Servei d'higiene

Cobertura temporal de les necessitats bàsiques d'higiene d'aquelles persones que ho necessiten. Inclou els serveis de dutxes i canvi de roba. S'adreça a tota persona que ho necessita i l'accés és directe.

Acolliment residencial temporal per a persones sense sostre

Servei que ofereix allotjament, alimentació, higiene, atenció social i sanitària en centres residencials d'atenció integral.

Els tipus de centres residencials existents són:

- Centres residencials de primera acollida, on l'accés és directe al centre per part de la persona.
- Centres residencials on l'accés és derivat per un professional de serveis socials. En aquesta categoria s'inclouen:
 - > Centres residencials d'atencions bàsiques adreçades a persones en situació de sense sostre molt cròniques.
 - > Centres d'inserció adreçats a persones amb un pla de treball orientat a la consecució de l'autonomia.
 - > Pensions.

Habitatges temporals d'inclusió amb suport socioeducatiu

El servei ofereix a persones soles o famílies en situació d'exclusió social un habitatge temporal i compartit, amb suport socioeducatiu, en el marc d'un entorn normalitzat. Amb aquesta finalitat es fa un pacte/acord amb la persona o família que inclou un pla de treball global i l'estada amb un període de prova d'un mes, renovable per períodes successius de dos mesos fins un màxim d'un any.

Qui ho pot demanar? Els habitatges poden acollir tant persones soles, homes o dones, com famílies en la seva diversitat de tipologies, sense sostre i/o en extrema situació d'exclusió social, que no disposen d'allotjament ni de recursos suficients per cobrir les seves necessitats bàsiques.

https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/serveis_socials/serveis_socials_basics/serveis_residencials_destada_limitada/servei_de_residencia_temporal_per_a_persones_adultes_en_situacio/

8 Altres recursos d'habitatge

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) té dues grans línies de treball que es divideixen en:

1. Actuacions de foment i suport a la promoció de l'habitatge de protecció oficial.
2. Gestions per a l'administració del parc públic de l'habitatge.

És d'especial interès per als professionals conèixer els recursos següents:

- El programa Reallotgem.cat: és una mesura excepcional mitjançant la qual l'AHC vol arrendar habitatges de propietaris privats amb l'objectiu de poder allotjar-hi persones vulnerables que estiguin pendents de reallotjament.
- El servei Ofideute: és un servei gratuït d'informació i assessorament adreçat a les famílies amb dificultats per atendre el pagament dels préstecs hipotecaris, la renda mensual del lloguer si el propietari és una entitat financera, o els préstecs personals fruit de relacions de consum i que suposen un risc per mantenir l'habitatge principal.
Des d'Ofideute es poden iniciar mediacions amb els creditors per adaptar les obligacions de pagaments mensuals a la capacitat econòmica actual de les famílies.

Ofideute també és el servei al qual s'han d'adreçar els consumidors que volen iniciar una mediació en consum per discutir la supressió de les clàusules abusives als seus contractes hipotecaris.

- La plataforma de lloguer social obligatori: l'AHC posa a la disposició de tots els municipis la seva base de dades d'ofertaments i ofertes de lloguer social obligatori adreçades a residents en cada municipi pels grans tenidors. Mitjançant aquesta plataforma els municipis poden estar informats diàriament dels ciutadans que reben aquestes ofertes i garantir que aquestes es mobilitzen per resoldre la seva situació de risc d'exclusió residencial.
- Prestacions urgents: les prestacions econòmiques que s'ofereixen són per al pagament del deute de la hipoteca, per al pagament del deute del lloguer, de continuïtat en el pagament, per atendre la pèrdua d'habitatge en desnonats. Aquestes prestacions també són accessibles a dones víctimes de violència masclista amb un informe social.
- Mesa d'emergències: és un òrgan col·legiat tècnic de l'AHC competent en la valoració de les situacions de vulnerabilitat i d'emergència econòmica social de les persones en risc d'exclusió residencial, ateses i presentades pels serveis socials bàsics municipals, i d'altres que defineix el Pla per al dret a l'habitatge.
- El Programa 60/40: és un recurs econòmic que té per finalitat ajudar els casos amb valoració favorable de la Mesa de valoració de situacions d'emergències econòmiques i socials de Catalunya, quan les administracions actuant no disposen de cap altra alternativa de real·lotjament, creant un mecanisme

de col·laboració entre la Generalitat i l'administració local amb l'objectiu de donar compliment a l'article 5.6 de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

L'AHC destina una aportació econòmica a les administracions locals, per tal que puguin arrendar un habitatge al mercat privat de lloguer, per al real·lotjament de les famílies, i demanar-ne l'adhesió a l'acord de la Xarxa d'Habitatges d'Inserció Social de Barcelona.

La missió de la xarxa és esdevenir l'espai de reflexió i coordinació del conjunt d'agents que treballen en l'àmbit dels habitatges d'inclusió, fomentant la seva complementaritat i l'acció conjunta i proporcionant una visió global dels recursos residencials a la ciutat.

Registre d'habitatges buits i habitatges ocupats sense títol habilitant: es tracta d'un registre de caràcter administratiu on s'han d'inscriure els habitatges adquirits en un procés d'execució hipotecària mitjançant compensació o bé per pagament de deute amb garantia hipotecària, que no disposin d'un contracte que habiliti per a la seva ocupació. Aquest registre depèn de l'AHC.

Programa d'inspeccions: pretén mobilitzar el parc d'habitatges dels grans tenidors per posar-los a la disposició dels casos de les meses d'emergències.

Hi ha diferents guies de suport per a professionals (*Guia d'actuació per a les persones amb dificultats per pagar el lloguer de l'habitatge habitual, Guia d'actuació per a les persones amb dificultat per pagar la hipoteca de l'habitatge habitual, Guia d'ajuts i recursos per a l'habitatge*) que es poden consultar al web: http://agenciahabitatge.gencat.cat/wps/portal/!ut/p/z1/04_Sj9CPykssyOxPLMnMzOvMAffjo8ziLQIs3TosTIx8DIK8TAwcTT1d3DotTIwNDEzowwkpiAJKG-AAjgZA_VGElBTkRhikOyoqAgDGDCox/dz/d5/L2dBISEvZoFBIS9nQSEh/

