

GUIA D'ACTUACIONS PER A PROFESSIONALS EN SITUACIÓ DE CONFINAMENT COVID-19

Consell Comarcal del Bages
Versió 1- Maig de 2020



CONSELL COMARCAL DEL BAGES

Les àrees d'Atenció a les Persones del Consell Comarcal del Bages han elaborat aquesta Guia per tal de facilitar una eina de treball per a professionals de la comarca del Bages que pugui ser d'utilitat.

En aquest document es recullen els circuits per activar i gestionar situacions urgents en el marc de l'estat d'alarma i confinament provocat per la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19

Aquest document és una eina viva, anirem actualitzant i afegint totes aquelles necessitats que entre totes les professionals anem detectant

Volem agrair a tothom que l'ha fet possible

ÍNDEX. Què fer en cas de?

- **Àrea de Serveis Socials Bàsics, Dones i Polítiques d'Igualtat**
 - Serveis Socials Bàsics 4
 - Servei d'Informació i Atenció a la Dona (SIAD) i Servei d'Atenció Integral (SAI) 10
- **Àrea d'Atenció Social Especialitzada**
 - Servei d'Inclusió Social, Acollida i Envel·liment 17
 - Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (SEAIA) 25
- **Àrea de Joventut i Habitatge**
 - Servei de Joventut 27
 - Servei d'Habitatge 28
- **Àrea d'Educació i Cultura** 30
- **Àrea de Suport als Municipis i Consum**
 - Oficina Comarcal informació al consumidor (OCIC) 32
- **Altres informacions** 33

Àrea de Serveis Socials Bàsics, Dones i Polítiques d'Igualtat Serveis Socials Bàsics

Vols contactar amb els EBAS de l'ABSS del Bages (tots els municipis excepte Manresa)?

Tots els EBAS de l'ABSS estan actius i localitzables durant aquest període excepcional.

En cas de necessitat de contactar professionalment els canals són els habituals.

Us indiquem l'enllaç on podreu trobar els contactes dels EBAS així com d'altres serveis i recursos d'atenció a les persones des de l'àmbit de salut, intervenció especialitzada... que us poden ser d'utilitat (tingueu en compte que aquesta versió és del 2019 i potser hi ha serveis que han variat el contacte).

http://infancia.ccbages.cat/docs/localitzacio_serveis_de_la_xarxa_2019_.pdf

En cas de posar-vos en contacte i no rebre resposta us podeu adreçar a l'Àrea de SSB, Dones i Polítiques d'Igualtat del Consell Comarcal del Bages de 9.00 a 14.00 h al **93 693 03 63** i des de l'equip de suport us podrem adreçar al professional en concret.

Àrea de Serveis Socials
Bàsics, Dones i
Polítiques d'Igualtat
Serveis Socials Bàsics

**Detecció d'una possible situació de risc o risc greu
d'un infant o adolescent a l'àmbit familiar**

El circuit és l'habitual, us enllacem el “Protocol per a la prevenció i la intervenció en situacions de maltractament en la infància i l'adolescència a la comarca del Bages”:

www.infancia.ccbages.cat

La persona professional s'ha de posar en contacte amb els SBB del municipi. Totes les professionals estan operatives. Si no es pot fer contacte amb SSB, cal trucar al telèfon del Consell Comarcal: **93 693 03 98** per parlar amb SEAIA.

Recordar: Els règims de visites a favor del progenitor no custodi han de quedar suspesos fins que es normalitzi la situació, excepte en el supòsit que els dos progenitors estiguin d'acord en continuar endavant amb el règim de visites que anaven complint fins ara. Llevat en situacions excepcionals de perill de contagi dels menors d'edat.

Àrea de Serveis Socials Bàsics, Dones i Polítiques d'Igualtat **Serveis Socials Bàsics**

COBERTURA SAD

Activar el SAD comarcal

S'ha activat un servei de SAD adreçat a tots els municipis de l'àrea bàsica de SS, amb l'objectiu de:

Garantir l'atenció social bàsica orientada als perfils de vulnerabilitat en el context d'activació de la Fase de prevenció i contingència davant l'impacte de la Covid-19 del Pla PROCICAT del Govern de la Generalitat, d'acord amb les mesures d'alerta epidemiològica i de distanciament social preses per l'autoritat sanitària, i prioritzar els serveis d'atenció domiciliària per a les famílies i/o persones més vulnerables donant cobertura a noves situacions: altes hospitalàries de persones als domicilis sense suport familiar i/o social, persones dependents amb manca de cuidador/a per confinament entre d'altres.

Criteris d'accés:

- Persones en situació de dependència que viuen soles i no tenen suport familiar
- Persones en situació de dependència que, tot i tenir suport familiar, aquest es considera insuficient
- Persones en situació de vulnerabilitat que des dels recursos de la xarxa pública de serveis socials ho considerin

Com sol·licitar-ho? A través del correu electrònic meridabf@ccbages.cat

Àrea de Serveis Socials Bàsics, Dones i Polítiques d'Igualtat Serveis Socials Bàsics

SERVEI TELEASSISTÈNCIA

Activar un servei local de teleassistència (SLT)?

El SLT atén, principalment, persones d'edat avançada, majoritàriament amb malalties cròniques de base, factors que s'associen a un major risc de presentar complicacions greus en cas d'infecció per COVID-19. Tanmateix hi ha persones que formen part d'aquest grup de risc i que actualment no disposen d'aquest servei.

S'ofereix a tots els serveis socials de la comarca, que facin arribar la relació de persones que consideren que poden beneficiar-se d'aquest servei al qual accediran mitjançant el seu telèfon -fixe o mòbil-, i a través **d'una línia gratuïta 900**. Serà totalment **gratuït** tant per als ajuntaments com per a les persones beneficiàries. No serà necessari instal·lar cap aparell ni dispositiu en els domicilis.

Mentre duri l'excepcionalitat al Covid-19, també s'utilitzarà aquesta línia 900, per donar d'alta al servei a les persones que es trobin en aquests moments en llista d'espera, evitant les visites a domicili.

Per activar el servei, s'ha habilitat l'adreça coronavirusdiba@televida.es, especialment per aquesta tasca. A la [pàgina següent](#), trobareu les indicacions de com procedir en l'alta del SLT durant excepció Covid-19.

Persones responsables del SLT Diputació de Barcelona: Rosalia Alonso (678 508 089) i Patxi Rivas, (630 693 327).

Els coordinadors/es de zona de Tunstall-Televida, es mantenen actius i fent trucades de seguiment als usuaris que ja estaven actius previ Covid-19.

Àrea de Serveis Socials Bàsics, Dones i Polítiques d'Igualtat Serveis Socials Bàsics

SERVEI TELEASSISTÈNCIA

Com procedir en l'ALTA al servei de teleassistència

L'ajuntament que vulgui accedir al Servei facilitarà a Tunstall Televida les dades de les persones potencialment usuàries mitjançant un arxiu d'excel específic i protegit amb contrasenya, a la següent adreça de correu: coronavirusdiba@televida.es

Les dades imprescindibles que l'ajuntament ha de facilitar per a la tramitació de l'alta són les següents:

Nom i cognoms - Telèfon - Adreça (carrer, número, pis/porta, CP) - Data de naixement - DNI - Tipus d'usuari: s'indicarà A al titular i B a la resta de convenients que siguin potencials usuaris - Priorització: s'indicarà 'urgent'.

Alta al sistema

El personal administratiu de Tunstall Televida realitza la càrrega de l'arxiu excel a la Web de Clients. Un cop feta, el mateix sistema traspasa automàticament la informació a PNC (base de dades del Servei Local de Teleassistència) i genera:

- Una fitxa de la persona usuària amb les dades bàsiques i un número d'identificació (NIU)
- Un ordre de treball d'alta al servei

El personal supervisor de Departament de Coordinació revisarà diàriament les sol·licituds d'alta rebudes i assignarà totes les ordres de treball generades al personal de Coordinació de Zona.

Trucada de tramitació de l'alta

La persona coordinadora de zona realitzarà una trucada a la persona potencialment usuària.

Àrea de Serveis Socials Bàsics, Dones i Polítiques d'Igualtat Serveis Socials Bàsics

CENTRES DE DIA

Tancament de centres de dia arran de les instruccions COVID-19 i seguiment dels usuaris/es

Els centres de dia es mantenen tancats fins a nou avís. Es va establir una coordinació entre els centres i els EBAS per garantir al domicili, la cobertura de necessitats bàsiques dels usuaris/es, amb l'activació de SAD i/o àpats a domicili en cas necessari i s'estableix un seguiment.

Usuaris amb plaça pública o amb acreditativa/PEVS:

- Es manté la plaça que ocupava fins al seu retorn
- A partir del 16/03/20 i a causa del tancament: NO haurà de fer copagament al centre. La Generalitat cobrirà el cost de la plaça que estigués ocupant (dies i jornada) i segons grau i nivell, o grau
- Del 01/03/20 al 15/03/20 la nòmina que pagava l'usuari s'ha realitzat amb el càlcul corresponent

Voler retornar una persona al seu domicili si viu en centres residencials, mentre duri la situació de risc relacionada amb la COVID-19

Instruccions de l'Agència de Salut Pública de Catalunya del Departament de Salut, i de la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat, del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ([Clicar aquí per seguir les instruccions](#))

Àrea de Serveis Socials Bàsics, Dones i Polítiques d'Igualtat

SIAD

Servei d'Informació i Atenció a la Dona

Situació de violència masclista *(*recollit com a demanda expressada en el Protocol d'Actuació en situacions de violència a Manresa i al Bages)*

En **situació d'urgència i/o emergència**:

Agressió física, amenaces... i si es tem per la pròpia vida i/o dels fills/es o altres persones.

➔ TRUCA al **112**.

Si pateix violència masclista, però **no és una situació d'urgència**:

➔ TRUCA al SIE Catalunya Central

(Servei d'Intervenció Especialitzada)

93 628 98 91 o bé **62 122 96 49** (Canal de Telegram)

Línia **900 900 120** (gratuït, confidencial i 24 h)

67 177 85 40 (WhatsApp)

Correu 900900120@gencat.cat

Si hi ha hagut una víctima greu o mortal per violència masclista

➔ TRUCAR a EXIL

(Intervenció en casos greus, servei de psicologia per atendre a la pròpia víctima i/o familiars)

El servei s'activa a la línia **900 900 120**

Situació de discriminació o violència masclista *(*recollit com a demanda no expressada en el Protocol d'Actuació en situacions de violència a Manresa i al Bages)*

Servei d'atenció psicològica: Suport i acompanyament psicològic per treballar els aspectes que ha pogut portar a una situació de malestar, angoixa, també aquells casos on la dona no identifica la violència masclista com a causa del problema o malestar.

SIAD: 93 693 03 63 siad@ccbages.cat

Servei d'assessorament jurídic: atenció especialitzada en diferents especialitats jurídiques (civil, familiar, custòdies, aliments, laboral, violència masclista...)

SIAD: 93 693 03 63 siad@ccbages.cat

Àrea de Serveis Socials Bàsics, Dones i Polítiques d'Igualtat-

SAI Servei d'Atenció Integral

SAI LGTBI

El **SAI LGTBI del Bages** segueix actiu en període de confinament!

Si estàs vivint o coneixes alguna situació de discriminació per LGTBI*fòbia o necessites informació, suport o acompanyament per un tema relacionat amb la diversitat afectiva, sexual i de gènere, pots enviar un correu electrònic a sai@ccbages.cat o trucar al **93 693 03 63**. L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h.

Amb el suport del **Col·legi de Psicologia de Catalunya**, el SAI LGTBI acompanya les persones LGTBI que puguin patir una situació d'angoixa a causa del confinament.

Recorda que en cas d'emergència, cal trucar al **112**.
Més informació del servei a mesdiversmesbages.cat



Serveis funeraris per a persones vulnerables i/o sense recursos.

Com actuar davant de la necessitat d'un servei funerari?

Durant el període d'estat d'alarma s'ha ordenat segons ordre SNS/298/2002 de 29 de març que no es pot produir cap augment de les tarifes posteriorment al 14 de març (inici del Decret d'alarma).

Serveis funeraris de la comarca

- **Grup Àltima**

<https://www.altima-sfi.com/es/centros/tanatorios/>

Oficina d'atenció a Manresa: **93 875 06 06**.

A més a més de Manresa ofereixen serveis funeraris concrets a Súria, Sant Vicenç de Castellet, Manresa, Sant Joan de Vilatorrada, Santpedor, Navarcles

- **Mémora serveis funeraris de Barcelona**

<https://www.memora.es/es/centros-memora>

Telèfon contacte 24 hores dia: **900 231 132**.

A més a més de Manresa ofereixen serveis funeraris concrets a Súria, Sallent, Santpedor, Balsareny, Navàs i Artés.

- **Servei interfunerarias a Manresa**

<https://interfunerarias.es/barcelona/funeraria-en-manresa>. Telèfon **935430137**.

Recomanacions generals sobre els serveis funeraris per donar a les famílies des de l'Agència catalana de consum i de l'OCIC comarcal

Serveis funeraris per a persones vulnerables i/o sense recursos.

- L'empresa us ha de facilitar un **pressupost desglossat** amb tots els conceptes i els **preus, que no poden ser superiors als que s'aplicaven abans del 14 de març de 2020**
- No us poden cobrar serveis que per les condicions establertes per les autoritats sanitàries ara no es poden prestar: vetlles, cerimònies, etc.
- **Si heu pagat per serveis que finalment no s'han pogut prestar, podeu reclamar la devolució d'aquests imports**
- Si el servei funerari estava contractat amb una pòlissa d'assegurances, teniu dret a reclamar que l'asseguradora us aboni la diferència entre el servei contractat i el que realment s'ha prestat

Davant de qualsevol dubte al **respecte problemàtiques que poden sorgir en el tema consum serveis essencials us podeu posar en contacte amb l'OCIC comarcal del Bages.**

Heu de tenir en compte que des de l'OCIC no tenen competència per reclamar respecte la gent que no té recursos econòmics ni tots aquells assumptes directament relacionats amb Administració Pública (taxes, preus públics dels cementiris, ajuts públics, etc).

Serveis funeraris per a persones vulnerables i/o sense recursos.

Vetlles i serveis funeraris

Estan prohibides les vetlles en tota mena d'instal·lacions públiques o privades i també en els domicilis particulars. Les cerimònies religioses o civils de comiat es posposen fins a la finalització de l'estat d'alarma. El departament d'afers religiosos de la Generalitat té un accés on hi ha recomanacions a tenir en compte.

Destinació final

Pot ser l'enterrament o la incineració, independentment de la causa de la mort. La inscripció en el Registre Civil i la posterior expedició de la llicència d'enterrament podran realitzar-se per l'autoritat competent sense que hagin de transcórrer almenys 24 hores des de la defunció. Així mateix, podrà realitzar-se sense haver d'esperar que es compleixin 24 hores des de la defunció, sempre que aquest fet no sigui contrari a la voluntat del difunt o de la dels seus hereus. S'ha de respectar, sempre que sigui possible, la pluralitat de conviccions religioses, filosòfiques o culturals que en tot cas s'hauran d'adequar a les condicions establertes per les autoritats sanitàries en matèria de policia sanitària mortuòria i qualsevol altra que resulti aplicable. Però no està permès realitzar actuacions de neteja, tanatopràxia, tanatoestètica o intervencions per motius religiosos sobre el cadàver.

Serveis funeraris per a persones vulnerables i/o sense recursos.

Enterraments per a persones sense recursos econòmics

Pels difunts que no disposin de recursos econòmics ni de persones amb drets successoris que es puguin fer càrrec de les despeses derivades, s'haurà de parlar amb cada Ajuntament com sempre heu fet. N'hi ha que disposen i gestionen cementiris de titularitat municipal i altres que ha de sol·licitar aquest a Manresa.

Els i les professionals de SSB sou els que dictamineu, prèvia confirmació documental, si la persona difunta, efectivament es troba en una situació de pobresa/manca de recursos econòmics, suport familiar que pugui fer front a l'enterrament.

Alguns municipis poden tenir establert a la seva ordenança de serveis funeraris, algun acord amb la funerària que presta el servei al seu terme municipal, sobre la bonificació o gratuïtat del servei bàsic d'enterrament per a persones sense recursos, tal com es regula al Decret 209/1999 que crea el Reglament que regula, amb caràcter supletori, els serveis funeraris municipals. Molts ajuntaments tenen contemplat al reglament de prestacions d'ajudes socioeconòmiques municipals, en l'apartat d'urgència social, el suport amb un topall d'aquesta situació. La resta fins a la totalitat, s'ha de parlar amb la funerària que es contacti com poder cobrir-ho o cercar altres fonts de finançament extraordinari, com la que la Diputació de Barcelona a través de la línia de suport núm. 6, permet finançar les despeses extraordinàries que els ens destinataris, hagin hagut d'assumir a conseqüència de la situació d'emergència de salut pública ocasionada per la COVID-19.

Àrea d'Atenció Social
Especialitzada
**Servei d'Inclusió
Social i Acollida**

Servei de traducció urgent

Pel servei d'interpretació lingüística en línia cal enviar un correu a acollida@ccbages.cat especificant l'idioma (àrab, amaziga, rus i xinès) i el tipus de servei requerit. Per qualsevol dubte podeu trucar al **93 693 03 78**. Per urgències que no puguin esperar a l'horari de dilluns a divendres de 9 a 14 h, trucar al **678 05 34 84**.

Assessorament sobre tràmits d'estrangeria o qualsevol altre consulta vinculada a persones estrangeres

Cal escriure un correu a acollida@ccbages.cat. Per qualsevol dubte podeu trucar al **93 693 03 78**.

Servei de mediació ciutadana

Per sol·licitar un servei itinerant de mediació ciutadana (SIMC) en casos veïnals, en l'àmbit familiar, i altres temes de convivència cal trucar enviar un correu inclusio@ccbages.cat. Per qualsevol dubte podeu trucar al **93 693 03 78**.

Sol·licitar la realització de mòduls del Servei de Primera Acollida en format online

Cal escriure un correu a acollida@ccbages.cat

Àrea d'Atenció Social Especialitzada Servei d'Inclusió Social i Acollida

Diversitat de culte i afers religiosos

Totes les confessions i comunitats religioses tenen ritus, prescripcions o tradicions pel que fa a l'acompanyament dels difunts. En el cas de la comunitat islàmica, el cos d'una persona en morir ha de ser inhumat a terra. A més, les tombes han d'estar orientades cap a la Meca i han d'estar separades d'aquelles que acullen persones d'altres confessions religioses. Cal tenir present que en la tradició islàmica no està permesa la incineració. En aquesta situació de nombre creixent de defuncions, alguns cementiris catalans poden patir manca de parcel·les que reuneixin les condicions descrites. És important que els ajuntaments tinguin present aquestes circumstàncies i mirin de cercar opcions, ni que siguin provisionals, per fer front a aquesta situació. Des del Departament d'Afers Religiosos s'ofereix assessorament a tots els municipis per tal de poder treballar conjuntament en la recerca de les solucions, que seran múltiples i diverses. A la web del Departament Guia per al respecte de la diversitat de creences als cementiris de Catalunya que dona orientacions pràctiques i també un [document de respostes a preguntes freqüents](#).

Àrea d'Atenció Social Especialitzada Servei d'Inclusió Social i Acollida

Diversitat de culte i afers religiosos

És important informar-se bé i evitar la propagació de notícies no contrastades. Al web de [CatSalut](#) hi trobareu tota la informació.

A la [web d'Afers Religiosos](#) on trobareu informació sobre el coronavirus. Al [document de 20 preguntes](#) (respostes a preguntes freqüents) sobre cementiris i pluralitat de creences que hem elaborat i que us és d'utilitat a l'administració local.

Us informem que hem publicat el [butlletí digital](#) del mes d'abril i us recordem que ens podeu fer totes les consultes que necessiteu per correu electrònic a l'adreça dgar.justicia@gencat.cat

Si voleu més informació o detecteu irregularitats en el servei funerari que no tinguin en compte les diferents sensibilitats i que inclús seguint les indicacions del Departament de Salut respecte **a les condicions establertes per les autoritats sanitàries**, poden vulnerar drets, us podeu posar en **contacte** amb nosaltres a: acollida@ccbages.cat o al **93 693 03 78**.

Àrea d'Atenció Social
Especialitzada
Servei d'Inclusió
Social i Envel·liment

Detectar un maltractament a una persona gran

- Si aquesta acaba de patir alguna agressió o amenaça i tem per la seva vida: trucar al **112**
- Sospita de maltractament o risc immediat ☑ [Activar el circuit de maltractament habitual](#)
- Per qualsevol dubte podeu trucar al **93 693 03 78**. Per urgències que no puguin esperar a l'horari de dilluns a divendres de 9 a 14 h, trucar al **678 05 34 84**.

Espai amb tracte

Si rebeu una trucada d'un espai amb tracte sobre un possible maltractament, ens heu de fer retorn a tractambe@ccbages.cat. En cas que sigui el Consell Comarcal que rebi aquest avís, ens posarem en contacte immediatament amb vosaltres.

Àrea d'Atenció Social
Especialitzada
**Servei d'Inclusió
Social i Envel·liment**

**Servei d'assessorament jurídic
sobre maltractament a persones grans**

El Servei d'assessoria jurídica l'ofereix la Diputació de Barcelona a través d'EIMA (Associació per a la investigació del maltractament a persones grans). **L'assessorament es fa des d'un vessant jurídic**, és a dir, informant d'aquells documents que es poden atorgar o formalitzar tant per fer prevenció, com per resoldre determinades situacions; així com des d'un vessant judicial, explicant quines actuacions judicials es poden iniciar per protegir una persona gran maltractada o en situació de risc o vulnerabilitat de maltractament o sospita.

Contacte: tractambe@ccbages.cat

**Servei d'Acompanyament al dol a les famílies
afectades per la COVID-19**

Les persones que des de Serveis Socials es detecta la necessitat d'aquest suport es poden derivar a Mémora i ells en fan un seguiment. Per més informació trucar al: **93 875 39 13**.

Àrea d'Atenció Social
Especialitzada
Servei d'Inclusió
Social i Envel·liment

Servei de Transport Adaptat i Assistit del Bages

S'ofereix la possibilitat de disposar del vehicle del Servei de Transport Adaptat i Assistit del Bages als Ajuntaments de l'ABSS de Serveis Socials del Bages per a transport de persones que ho necessitin vinculades amb la situació i les necessitats de la COVID-19. Per tal de sol·licitar-la, cal enviar un correu a inclusio@ccbages.cat o trucar al **93 693 03 78**. Per urgències que no puguin esperar a l'horari de dilluns a divendres de 9 a 14 h, trucar al **678 05 34 84**.

Assessorament especialitzat en temes de discapacitats

Si sou professionals de Serveis Socials, us podeu adreçar directament a tractambe@ccbages.cat o al telèfon **93 693 03 78**.

Si sou una entitat especialitzada en temes de discapacitat, us heu de posar en contacte amb el vostre Ajuntament o el Consell Comarcal del Bages (inclusio@ccbages.cat) i es faran les gestions corresponents.

Àrea d'Atenció Social Especialitzada Servei d'Inclusió Social i Envel·liment

Certificats de permisos per sortir al carrer per persones amb discapacitat i/o problemes de salut mental?

Si és imprescindible per prescripció d'un professional sanitari, social o del Departament d'Educació, la persona amb discapacitat, ho podrà fer portant al damunt el certificat de discapacitat i/o la prescripció del professional.

Aquesta **excepcionalitat** també es pot aplicar a persones amb malalties que requereixin mobilitat, sempre que estigui degudament justificat per professionals sanitaris.

Si la persona no disposa de certificat de discapacitat?

Infants: Si són atesos pel CDIAP, caldrà estar en contacte amb el servei per sol·licitar un certificat on s'assimilen les necessitats de l'infant amb reconeixement de discapacitat. **93 874 71 04** o cdiapbages@cdiapbages.org

Adolescents: amb algun tipus de trastorn mental/discapacitat i problemes conductuals sense certificat de discapacitat, es podrà demanar un informe per acreditar la necessitat de sortir del domicili al servei de salut al qual estigui vinculat. **CSMIJ 93 874 21 12**

Adults: es podrà demanar un informe per acreditar la necessitat de sortir del domicili al servei de salut al qual estigui vinculat. **CSAM 93 874 21 12**

Persones grans: amb algun trastorn mental/discapacitat i problemes conductuals sorgits arran d'un deteriorament cognitiu o qualsevol altre tipus de patologia semblant, que no disposen de certificat de discapacitat. Es podrà demanar un informe per acreditar la necessitat de sortir del domicili al seu ambulatori de referència

Àrea d'Atenció Social Especialitzada Servei d'Inclusió Social i Envelliment

Banc de productes de suport

El Banc de Productes de Suport del Centre Josep Orgué gestionat per la Fundació Privada Àuria, continua prestant el servei de cessió dels productes, tot i que no es realitzen les visites al domicili. En aquest cas, la persona haurà d'anar a recollir els productes a l'edifici de la Fundació Privada Àuria (Avinguda Andorra, 28 d'Igualada).

Les persones o professionals que vulguin demanar productes per a promoure la vida autònoma al domicili (cadira de rodes, llits articulats, cadires per a la dutxa, etc.) poden trucar al referent del servei, Arnau Castells al telèfon **63 911 69 09** o bé escriure-li un correu electrònic acastells@auriagrup.cat

Orientació i acompanyament en salut mental

Espai Situa't

L'Espai Situa't (Activa't per la Salut Mental), gestionat per la Federació Salut Mental Catalunya, ofereix informació, orientació i acompanyament sobre qualsevol aspecte relacionat amb la salut mental tant per la població en general, com per a professionals, persones amb un diagnòstic i/o els seus familiars.

Horari d'atenció de dilluns a dijous de 9.00 a 14.00 h

Telèfon: **63 519 13 00**

Correu: manresa@activatperlasalutmental.org

Àrea d'Atenció Social
Especialitzada
**Servei d'Inclusió
Social i Envelliment**

CASMACS té un servei d'interpret i mediació LSC per urgències o consultes per a dubtes importants

- Per a qualsevol persona sorda, socis o no socis.
- Possibilitat d'interpretar LSC per telèfon videocam.

Contacte:

- Whatsapp videocam: **628 305 031 | 631 369 309**
- Telèfon (missatges o veu): **631 775 781**
- Skype + Hangouts: casmacsformacio@gmail.com
- Correu electrònic: casmacsformacio@gmail.com

Aquest servei ofereix suport en consultes mèdiques, realització de la compra, avisos a familiars, etc.

Àrea d'Atenció Social Especialitzada **SEAIA**

Servei Especialitzat d'Atenció a la Infància i l'Adolescència

- Mantenim telemàticament el contacte amb les famílies i els infants adolescents amb els quals intervenim, així com amb els recursos (famílies o centres) que atensem els menors tutelats
- Seguim realitzant coordinacions amb professionals de diferents àmbits de la xarxa per mitjans telemàtics
- Assessorem professionals de serveis amb relació a casos detectats de maltractament a infants i/o adolescents o de situacions generades a causa de la COVID-19
- En casos estrictament necessaris, prèviament acordat i quan les condicions de confinament ho permetin es realitzaran actuacions presencials
- Per contactar amb el SEAIA, o bé a través del correu electrònic saia@cbbages.cat o bé els telèfons **93 693 03 98** o **68 252 88 99**

Urgències per maltractament a infants i adolescents

Trucar al telèfon d'urgència **116111** Infància Respon (24 hores/365 dies l'any).

Àrea d'Atenció Social Especialitzada **SEAIA**

Recurs per infants/adolescents amb adults responsables ingressats per COVID-19

La DGAIA ha establert un recurs provisional per atendre infants i adolescents que tinguin els guardadors hospitalitzats o confinats i amb aïllament a domicili a causa del COVID19 i que els impossibiliti tenir cura de les seus/es fill/es i que no tinguin en la xarxa social o familiar propera ningú que se'n pugui ocupar temporalment.

- Els infants de 0-3 anys, són acollits per famílies de la borsa de famílies seleccionades de l'ICAA
- Els majors de 3 anys, són acollits a l'Alberg de Cabrera
- El circuit s'activa des de l'àmbit de salut, sigui l'hospital o el SEM (a través de mossos d'esquadra) que contacten directament amb UDEPMI de DGAIA i a partir d'aquí ja es posa en funcionament el procediment
- En cas de voler assessorar-vos, si teniu algun cas susceptible, podeu fer consulta prèvia al SEAIA Bages, al **68 252 88 99**

Àrea de Joventut i Habitatge

Servei de Joventut

Referent d'ocupació juvenil al Bages
orientació per facilitar i acompanyar a persones
de 16 a 29 anys, des del sistema educatiu al
laboral i ocupacional)

Servei d'acompanyament i orientació en la transició escola treball

Centres educatius

Servei d'acompanyament a centres educatius per donar suport en les tasques d'orientació educativa que s'estan fent des del mateix centre i evitar l'abandonament escolar. Podeu contactar per correu a grauba@ccbages.cat o per WhatsApp al **61 914 27 52**

També podeu fer derivacions com a agent derivador, perquè em posi en contacte amb un o una jove directament, a través de l'enllaç: <https://www.ccbages.cat/roj/>

Tècniques d'ocupació, tècniques i dinamitzadores de joventut, educadores socials, agents de salut

S'ofereix la possibilitat de derivar casos i fer treball en xarxa:

- ✓ Consultes, derivacions, treball amb xarxa a grauba@ccbages.cat
- ✓ Fer derivacions com agent derivador: <https://www.ccbages.cat/roj/>

Informació actualitzada sobre recursos d'interès en temes educatius, formatius i d'orientació laboral

S'ofereix informació actualitzada i recursos que poden ser d'interès per joves, famílies, centres educatius i altres professionals que treballen amb joves. A través de l'Instagram de Referent d'Ocupació Juvenil del Bages **@roj.bages**

Àrea de Joventut i Habitatge Servei d'Habitatge

Sol·licitud d'una cèdula d'habitabilitat

Tramitació de cèdules d'habitabilitat a través de la seu electrònica del Consell Comarcal del Bages. <https://www.seu-e.cat/ca/web/ccbages/seu-electronica>

Obtenir un duplicat la meua cèdula vigent

Contacta amb nosaltres a través del correu electrònic habitatge@ccbages.cat

Informació dels possibles ajuts de lloguer

Sempre és millor fer les consultes a través del nostre correu electrònic habitatge@ccbages.cat. Les línies de telèfon solen estar bastant saturades i és difícil contactar però si no tenen més opció poden trucar als telèfons habituals **93 693 03 61 / 93 693 03 77**.

Consultes sobre expedients en tràmit i qualsevol tipus de consulta o informació relacionada amb habitatge

Per correu electrònic preferiblement o als telèfons habituals.

Àrea de Joventut i Habitatge Servei d'Habitatge

**Presentació de rebuts de lloguer d'ajuts concedits
convocatòria 2019 o 2020 i Presentació de sol·licituds
d'Inscripció al registre de sol·licitants d'HPO**

A través de l'Eacat – tramesa genèrica.

**Presentació de rebuts de prestacions d'econòmica
d'especial urgència**

A través de l'Eacat – tramesa genèrica.

**Informació sobre la moratòria de lloguer degut a
la COVID-19 o altres opcions**

Consultes a través del correu caballero@ccbages.cat

**Consultes sobre expedients iniciats del SIDH o rebre
informació sobre moratòria d'hipoteques**

Consultes a través del correu caballero@ccbages.cat

Les noves convocatòries 2020 de subvencions per al pagament de lloguer de moment i fins a noves informacions es troben tancades. Totes les novetats que en matèria d'habitatge es poden trobar a l'enllaç <https://www.ccbages.cat/coronavirus/>

Àrea d' Educació i Cultura

Targetes de beca menjador

A través de l'Eacat - tramesa genèrica Per tal de resoldre incidències vinculades a l'operativa i la distribució de les targetes us podeu posar amb contacte amb l'Aleix Solé, el tècnic d'educació del Consell Comarcal a solesa@ccbages.cat

El saldo de la targeta es pot consultar a <https://bit.ly/3czOC7w>

Recursos pedagògics

Hem penjat a la xarxa tres dossiers didàctics en format digital. Un sobre la comarca del Bages, un altre sobre el paisatge i un tercer sobre la revolució industrial al Bages. Els dos primers són per primària i el segon està pensat per secundària. Els podeu descarregar a <https://bit.ly/2XLCFYx>

Ajuts individuals de menjador pel curs 2020-21

Estem pendants que el Departament d'Educació ens faci arribar les instruccions per fer la recollida de sol·licituds tenint en compte l'excepcionalitat de la situació actual i que les escoles estan tancades. Podeu consultar les bases dels ajuts aprovades pel curs vinent a <https://bit.ly/2RRpOQI>

Àrea de Suport als Municipis i Consum OCIC

Tens algun dubte o consulta de consum?

Els mitjans i horaris de contacte amb l'Oficina són idèntics als habituals (dilluns a divendres de 8.00 a 15.00 h i dimecres tarda també de 16.00 a 18.30 h, amb excepció de l'atenció presencial que queda suspesa fins a la fi de restriccions de moviment).

Atenem per mitjà de correu electrònic: ocic@ccbages.cat i telefònicament (**93 693 03 53**, telèfon derivat). També atenem consultes d'empreses i professionals per mitjà dels serveis telemàtics del lloc de l'Agència Catalana del Consum: <http://consum.gencat.cat/ca/consultes-i-reclamacions/consultes/>

Entenem que com a principal punt a tenir en compte per a professionals hauria de ser tot el relacionat amb les mesures excepcionals vinculades al món del consum i al període d'excepcionalitat actual. Se'ns ha demanat que tota la informació que divulguem i compartim i sigui oficial i per tant, del tot fiable. És per això que entenc convenient annexar l'enllaç al lloc web de l'Agència Catalana del Consum on s'expliquen de forma concisa i senzilla els principals canvis aprovats per matèries de consum: <http://consum.gencat.cat/ca/detalls/noticia/Viatges-a-zones-afectades-COVID-19> . En tot cas, és informació general i per a qualsevol dubte o consulta, oferim a tots els professionals assessorament telemàtic per mitjà dels contactes anteriorment mencionats.

Àrea de Suport als Municipis i Consum OCIC

Canvis en matèria de consum

L'enllaç al lloc web de l'Agència Catalana del Consum on s'expliquen de forma concisa i senzilla els principals canvis aprovats per matèries de consum: <http://consum.gencat.cat/ca/detalls/noticia/Viatges-a-zones-afectades-COVID-19>

En tot cas, és informació general i per a qualsevol dubte o consulta, oferim a tots els professionals assessorament telemàtic per mitjà dels contactes anteriorment mencionats.

Suport psicològic i emocional

Alternatives de suport psicològic professionals

Comarca:

Fundació Mémora posa a disposició un nou servei telefònic gratuït de suport emocional per als professionals de la salut i dels serveis socials en el marc de la COVID-19: **900 102 846** durant 24 hores.

Catalunya:

Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i el Col·legi Oficial de Psicòlegs amplien el servei de suport psicològic durant la COVID19 a les professionals de serveis socials: **93 567 88 56**.

Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya: **65 958 49 88**

Atenció per a professionals de la Generalitat: **93 395 81 78** (de dilluns a diumenge de 8.00 a 20.00 h) o correu covid19.tsf@gencat.cat

Alternatives de suport psicològic ciutadania

Catalunya:

Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya: **64 975 67 13**

Telèfon de l'esperança: **68 290 05 00**

Recomanacions per a l'atenció telefònica durant la COVID-19

Actituds dels professionals en el transcurs de les trucades

- Respirar profundament abans i després de cada trucada
- Mantenir la calma al llarg de la trucada i denotar tranquil·litat
- Mostrar una actitud d'empatia i acompanyament en l'emoció i la demanda de l'altra persona
- Fer servir una comunicació assertiva; mantenir-nos fermes amb el to, el ritme, el llenguatge...
- Respondre tan sols el què sabem respondre, per evitar malentesos i no confondre els/les usuaris/es
- Fer silencis quan calgui, per ajudar a l'altra persona a què s'expressi obertament
- Assegurar-nos què estem entenent a l'altra persona i les necessitats del moment

ACOLLIR

- Saludar, presentar-nos
- Assegurar-nos si és bon moment per parlar
- Escoltar la demanda inicial
- Deixar parlar, sense interrompre ni jutjar

RECOLZAR

- Definir conjuntament la demanda
- Ajudar a prioritzar les seves necessitats
- Validar emocions, comprensió, etc
- Normalitzar idees i comportaments, fruit de la situació excepcional

ORIENTAR

- Què podem oferir-li des del nostre servei?
- Quins recursos personals té per superar adversitats? (Habilitats, talents, xarxa, etc)
- Transmetre idees de bones pràctiques

CONNECTAR

- Amb el comiat telefònic, deixar la persona connectada amb la xarxa personal i social
- Oferir i/o derivar a contactes i recursos de la xarxa