



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials

col·lecció eines 36

36

**Recull de bones pràctiques
en la intervenció social
sorgides durant la pandèmia de la COVID-19**



RECURS DE BONES PRÀCTIQUES EN LA INTERVENCIÓ SOCIAL SORGIDES DURANT LA PANDÈMIA DE LA COVID-19

Col. Eines, 36

© Departament de Drets Socials, 2021

Coordinació i redacció: Fundació Campus Arnau d'Escala i DIXIT Girona



Disseny i maquetació: Secció de Publicacions i Assessorament Lingüístic del DSO

1a edició electrònica: octubre de 2021



Aquesta obra es publica sota una llicència de Creative Commons Reconeixement-NoComercial-CompartirIgual 3.0

Sou lliure de:

Compartir — copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format

Adaptar — remesclar, transformar i crear a partir del material

D'acord amb els termes següents:

Reconeixement — Heu de reconèixer l'autoria de manera apropiada, proporcionar un enllaç a la llicència i indicar si heu fet algun canvi. Podeu fer-ho de qualsevol manera raonable, però no d'una manera que suggereixi que el licenciadador us dona suport o patrocina l'ús que en feu.

NoComercial — No podeu utilitzar el material per a finalitats comercials.

CompartirIgual — Si remescleu, transformeu o creueu a partir del material, heu de difondre les vostres creacions amb la mateixa llicència que l'obra original.

Podeu trobar aquesta i les altres obres que ha publicat el Departament de Drets Socials al nostre [catàleg de publicacions](#).

Índex de continguts

<i>Introducció</i>	4
<i>Dret a la informació</i>	6
1. Informació d'utilitat per a les comunitats de veïns per minimitzar els efectes de la COVID-19.....	7
2. Coordinació i gestió informativa de les iniciatives de voluntariat locals a la comarca de l'Anoia.....	8
3. Portal d'informació específica per a les persones amb necessitats de tipus motriu, cognitiu, conductual i emocional, i també per als seus cuidadors i familiars.....	9
4. Suport amb informació econòmica a la presa de decisions a persones amb discapacitat intel·lectual amb la capacitat jurídica modificada.....	10
5. Especial confinament, informació i suport psicosocial en línia per a les persones amb discapacitat ateses per la Fundació Sant Tomàs i les seves famílies	11
6. Notes diàries a la residència de gent gran Els Josepets.....	12
7. Diverses vies d'atenció informativa a professionals, persones ateses i societat en general en context d'incertesa.....	13
8. Sèrie de vídeos “Corona clown”, en els quals s'informa i es donen recomanacions sobre la COVID-19	14
9. Concurs telemàtic Tot anirà bé, de preguntes i respostes sobre la COVID-19	15
10. Ús de les noves tecnologies en l'acompanyament a persones amb discapacitat i per a l'organització de serveis i la cooperació de l'equip	17
<i>Dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social</i>	18
11. Suport i recolzament al voluntariat.....	19
12. Àpats a domicili: servei d'àpats elaborats per l'empresa que s'ocupa dels menjadors escolars i repartit per voluntaris	20
13. Millores en la convocatòria d'ajuts econòmics per a menjador escolar	21
14. Càpsules formatives sobre la cura de l'habitatge i la gestió de subministraments	23
15. Adaptació telemàtica dels projectes socioeducatius FES+ (classes virtuals impartides per voluntaris, obtenció d'ordinadors per als infants i joves, etc.) des d'una mirada de treball comunitari.....	24
16. Suport setmanal de l'Espai de Reflexió Ètica de Serveis Socials a l'equip professional del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa	25

17.	Mapa d'accions solidàries i de voluntariat	26
18.	Contacte i seguiment dels infants i les famílies del Centre Obert de Lloret de Mar a través de les noves tecnologies.....	27
19.	Contacte, seguiment, detecció de necessitats i suport emocional a través de les noves tecnologies..	28
20.	Dispositiu Porta d'entrada per facilitar l'accés de la ciutadania als serveis d'atenció social	29
21.	Allotjament d'urgència per a persones sense llar amb l'adequació d'un pavelló municipal d'esport..	31
22.	Servei d'atenció telefònica per a persones més grans de 65 anys de la ciutat de Girona.....	32
23.	Garantir les necessitats bàsiques d'alimentació de les persones vinculades a l'organització	33
24.	Suport educatiu en línia a estudiants amb necessitats educatives de 4t a 6è d'ESO.....	34
25.	Dispositiu d'Atenció Social +70 per emergència COVID-19 per a persones més grans de 70 anys de l'Alt Empordà.....	35
	<i>Dret al treball.....</i>	<i>37</i>
26.	Punts de Defensa de Drets Laborals.....	38
27.	Cases d'ofici del projecte Treball als barris. Seguiment i assessorament 2.0 en línia.....	39
28.	Orientació per a joves en formació o recerca de feina per mitjà de noves tecnologies (xarxes socials, Kahoot, etc.).....	40
29.	Opcions laborals alternatives a l'acomiadament o a l'ERTO per a la plantilla en context de pandèmia	41
30.	No deixar caure a ningú.....	42
31.	Reorganització espais i activitats a la Residència Natzaret.....	43
32.	Acostament a la realitat de les dones cuidadores les 24 hores.....	45
33.	Fòrum d'Estudiants de Salt, edició en línia.....	47
34.	Utilització d'una eina en línia per compartir documents i informació entre els professionals del projecte Tarda jove, de Lloret de Mar	49
35.	Compartir recursos humans amb entitats de la xarxa del territori.....	50
36.	Mesures tecnològiques i d'acompanyament als professionals de l'entitat	51
37.	Comunicació constant dels protocols de treball als treballadors de l'entitat i als membres del Patronat	53
38.	Comunicació constant dels protocols de treball en context de crisi COVID-19.....	54

39.	Elaboració del Manifest pel dret al treball de les persones amb discapacitat i trastorn mental en format audiovisual	55
<i>Dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.....</i>		<i>56</i>
40.	Coordinació i gestió de les accions adreçades al benestar de les persones grans a la comarca de l'Anoia.....	57
41.	Intercanvi de cartes entre persones grans i l'alumnat de 4t d'ESO.....	59
42.	Facilitar i fomentar l'ús de les eines telemàtiques per combatre l'aïllament.....	60
43.	Suport a la presa de decisions per a persones amb discapacitat intel·lectual: tràmits judicials per via telemàtica.....	62
44.	Campanya "Trucades contra el silenci", de sensibilització de la població envers la soledat no desitjada per part del voluntariat i la població en general.....	63
45.	Creació de la plataforma Ramadà des de casa	64
46.	Guia per gaudir el temps de joc en famílies confinades a través de propostes de l'alumnat del cicle formatiu de grau superior en Educació Infantil.....	65
47.	Projecte "Una carta, una amiga i un amic" adreçat a escoles i residències de gent gran	66
48.	Setmana de la Gent Gran en versió virtual.....	68
49.	El rap com a via d'expressió de les vivències durant la pandèmia.....	69
50.	Respir a domicili per tal que les persones cuidadores puguin cuidar-se a elles mateixes.....	70
51.	Contacte i seguiment de joves i famílies a través de les noves tecnologies.....	71
52.	Fer partícips els residents en accions diàries d'informació, autocura, prevenció de contagi, etc.	72
53.	Suport i acompanyament virtual a persones amb problemes de salut mental.....	73
54.	Grups de suport semipresencials a cuidadors de persones que pateixen algun tipus de demència....	74
<i>Dret a la salut</i>		<i>76</i>
55.	Seguiment telefònic durant el confinament de persones amb malaltia mental.....	77
56.	Càpsules formatives per als professionals de l'entitat	78
57.	Famílies de darrere la tanca, comunicació simbòlica.....	79
58.	Videotrucades entre residents i familiars per tal de mantenir i enfortir els vincles en temps de confinament.....	80
59.	Comunicació i suport a les famílies d'un resident en el moment posterior a l'èxitus.....	81

60.	Guia de comunicació sobre l'estat emocional, la repercussió i les oportunitats en situació de pandèmia per a joves estudiants.....	82
61.	Programa de neurorehabilitació per a pacients post COVID-19 amb seqüeles.....	84
62.	Plataforma telemàtica Guttman TeleNeuroFitness per a pacients als quals es va donar l'alta de manera precipitada a causa de la COVID-19	85
63.	Versió oberta i gratuïta de la plataforma hospitalària d'estimulació cognitiva.....	86
64.	Musicoteràpia per a persones amb Alzheimer.....	87
65.	Suport psicològic telefònic per a persones afectades per la COVID-19, angoixa o soledat.....	88
66.	Suport emocional a l'equip i els familiars confinats al centre residencial	89
67.	Suport a domicili per a persones grans en matèria cognitiva, de memòria, física, emocional, psicològica i social	90
68.	Sectorització de la residència en zones autònomes i aïllades	91
69.	Atenció del grup d'ajuda mútua en format virtual.....	92
70.	Teràpia i seguiment social en línia orientada a donar atenció a persones afectades per Parkinson, així com també a les seves famílies i a persones cuidadores	93
71.	Reptes de memòria com a opció per continuar els tallers sobre aquesta matèria.....	94

Introducció

En aquest document trobareu un recull i l'anàlisi d'experiències innovadores en l'àmbit de la intervenció social que han sorgit arran de la pandèmia de COVID-19.

El recull de bones pràctiques, aportades per diverses entitats i organitzacions, és un projecte que va impulsar el Departament de Drets Socials i que van vehicular la Fundació Campus Arnau d'Escala i el DIXIT Girona. Per elaborar-lo, es va difondre un formulari a les entitats del sector social perquè compartissin la seva experiència positiva (el formulari continua obert per tal que es puguin anar rebent bones pràctiques). L'objectiu d'aquest recull és que, en compartir les experiències, es generi un coneixement útil per a altres organitzacions.

En una segona fase es preveu elaborar una col·lecció d'estudis de cas per analitzar les pràctiques escollides per un grup d'experts. Cada pràctica inclou una descripció de l'experiència, el perfil de les persones destinatàries, l'entitat que l'ha dut a terme i el servei en què s'ha desenvolupat. A més, hi ha apartats opcionals que estan ressenyats en algunes pràctiques, com ara el de les dades de contacte amb l'entitat o el de més informació.

El document es divideix en cinc capítols, que corresponen als drets a què fan referència les pràctiques:

1. Dret a la informació.
2. Dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social.
3. Dret al treball.
4. Dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.
5. Dret a la salut.

Hi ha tres pràctiques que fan referència a més d'un dret: 'Concurs telemàtic "Tot anirà bé" de preguntes i respostes sobre la COVID-19'; 'Ús de les noves tecnologies en l'acompanyament a persones amb discapacitat i per a l'organització de serveis i la cooperació de l'equip' i 'Informació d'utilitat per a les comunitats de veïns per minimitzar els efectes de la COVID-19'. Les tres s'inclouen en el primer capítol, dret a la informació.

Aquest treball l'han escrit moltes mans amb estils diversos, mans de professionals que s'han preocupat pel benestar de les persones en una situació complicada i incerta que ha generat la COVID-19.

Dret a la informació

1. Informació d'utilitat per a les comunitats de veïns per minimitzar els efectes de la COVID-19

Drets de referència: dret a la informació i dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.

Perfil de les persones destinatàries: famílies en risc d'exclusió social.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Vincle, Associació per a la Recerca i l'Acció Social.

Servei en què s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Es van elaborar diferents materials gràfics per penjar a les escales de les comunitats veïnals i també es van enviar per WhatsApp diverses indicacions i informacions, per exemple: com desinfectar l'edifici de la comunitat, telèfons d'interès en cas que els veïns necessitessin ajuda per anar a comprar, telèfon de contacte per alertar sobre casos de violència domèstica, etc. Però el cartell més important feia referència al suport a totes les persones de la comunitat i al fet d'ajudar-se, és a dir, de no girar la cara a ningú ni restar indiferent amb els veïns malalts de COVID-19, de fer-los costat, d'ajudar-los en cas de necessitat amb totes les mesures oportunes, de no deixar-los sols, ja que en moltes ocasions eren persones grans sense xarxa familiar.

2. Coordinació i gestió informativa de les iniciatives de voluntariat locals a la comarca de l'Anoia

Dret o drets de referència: dret a la informació.

Perfil de les persones destinatàries: ciutadania.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Consell Comarcal de l'Anoia.

Dades de contacte: Carla Casas Valls, ccasas@anoia.cat.

Servei en què s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials bàsics.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

La situació d'emergència social va generar nombroses iniciatives de voluntariat i bon veïnatge. El Consell Comarcal de l'Anoia va crear un punt de referència des del qual es va centralitzar i coordinar tota la informació sobre definició de circuits, iniciatives socials de voluntariat i bon veïnatge, i assegurances i seguretat per a les persones que exercien tasques de voluntariat.

En la majoria dels 33 municipis de l'Anoia, que principalment presenten un entorn de característiques rurals, calia tenir una mirada comarcal que enxarxés les diferents entitats o grups informals de persones voluntàries. Els municipis han agraït poder disposar d'informació actualitzada i suport tècnic per redirigir algunes de les accions que s'han adoptat al territori. Les millores en les accions han estat, entre d'altres:

- L'acció coordinada d'iniciatives de voluntariat.
- La transparència d'informació entorn de l'organització i la seguretat dels voluntaris.
- Un impacte social més gran per a les persones ateses i també per a les persones que han practicat tasques de voluntariat.
- Un sentiment de col·lectivitat i dinamització del teixit social del municipi.

3. Portal d'informació específica per a les persones amb necessitats de tipus motriu, cognitiu, conductual i emocional, i també per als seus cuidadors i familiars

Dret o drets de referència: dret a la informació.

Perfil de les persones destinatàries: cuidadors, famílies, persones amb dependència.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Fundació Institut Guttmann.

Dades de contacte: Elisabet González Martín.

Servei en què s'ha desenvolupat la bona pràctica: hospitalari.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

La bona pràctica va ser la creació del portal específic COVID-19 dins de la plataforma gratuïta d'informació de l'Institut Guttmann anomenada SiiDON (Serveis Integrals d'Informació per a la Discapacitat d'Origen Neurològic). A la plataforma es va crear aquest portal específic amb informació, consells, exercicis, vídeos, recomanacions, etc. adreçats als pacients amb una discapacitat d'origen neurològic i les seves famílies per tal que el poguessin consultar des de casa i dur a la pràctica les activitats proposades, i així passar millor el confinament. El portal també estava adreçat als possibles positius de COVID-19, amb tota la informació al màxim d'actualitzada possible per a aquest col·lectiu de persones especialment vulnerable. Amb aquest servei, l'Institut Guttmann va oferir pautes per a persones amb necessitats cognitives, conductuals i emocionals especials durant el confinament.

- El servei es va donar a través del web SiiDON (<https://siidon.guttmann.com>) i conté pautes per a les persones amb necessitats específiques tant motrius com cognitives, conductuals i emocionals. També va servir com a guia per als cuidadors i familiars durant les setmanes de confinament.
- Entre altres coses, s'ensenyava a utilitzar les rutines diàries com l'esmorzar o la compra per fer tasques cognitives, s'oferien pautes als familiars per gestionar les alteracions de conducta, es mostrava com cuidar-se en situacions de crisi emocional, com fer exercicis a casa, i es donaven pautes d'alimentació, higiene i autocura. Aquestes són algunes de les informacions que es poden trobar a l'especial COVID-19 del SiiDON. Aquest portal ha experimentat un creixement del 35% d'inscrits i un 86% més de pàgines visitades durant aquests tres mesos.

Més informació

<https://siidon.guttmann.com/es/siidon/covid-19>.

4. Suport amb informació econòmica a la presa de decisions a persones amb discapacitat intel·lectual amb la capacitat jurídica modificada

Dret o drets de referència: dret a la informació.

Perfil de les persones destinatàries: persones amb discapacitat.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Som, Fundació Privada Catalana Tutelar.

Dades de contacte: Raül Olivera, raulolivera@somfundacio.org.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Informació de la situació econòmica de la persona amb discapacitat intel·lectual en lectura fàcil. Les persones amb discapacitat intel·lectual ateses han rebut informació de manera entenedora sobre el seu estat de comptes a través de videoconferències i en lectura fàcil. L'objectiu és facilitar-los les dades actualitzades sobre la seva situació econòmica, en un moment tan delicat com l'etapa de confinament, durant la qual han patit angoixa perquè no eren conscients de la disponibilitat econòmica que tenien per satisfer les seves necessitats bàsiques. El referent comptable i el referent social contactaven amb la persona usuària per via telemàtica per explicar-li amb un document en lectura fàcil la situació dels seus comptes. Amb aquesta pràctica es pretenia:

- Informar-la de la seva situació econòmica amb un document amb pictogrames per facilitar-li l'accés a la informació.
- Planificar conjuntament amb la persona usuària les despeses per poder satisfer les seves necessitats bàsiques.
- Mantenir el vincle i el contacte personalitzat amb l'usuari.
- Combatre l'angoixa de la persona que atenem per satisfer les seves necessitats en temps de COVID-19.
- Oferir la informació de manera fàcil i entenedora, i assegurar la seva participació.

5. Especial confinament, informació i suport psicosocial en línia per a les persones amb discapacitat ateses per la Fundació Sant Tomàs i les seves famílies

Dret o drets de referència: dret a la informació.

Perfil de les persones destinatàries: famílies, persones amb discapacitat.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Fundació Sant Tomàs.

Dades de contacte: Marta Paxau Tura.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Disseny i coordinació de diferents accions d'acompanyament durant el confinament: informació i acompanyament en línia per a les persones amb discapacitat i les seves famílies. La Comissió d'Atenció a les Famílies de l'entitat ha dissenyat i coordinat diferents iniciatives d'acompanyament durant el confinament: informació a les persones i les seves famílies (metodologia de seguiment i criteris de prioritització); programa a El 9 TV (televisió comarcal) per arribar a tot el territori amb diferents tallers oferts per professionals de l'entitat; projecte Caminem junts, a través del qual s'han ofert caminades terapèutiques amb voluntaris durant el mes de juny a les persones que no podien ser ateses pels serveis diürns; projecte Compartim!, on, a través de Zoom i amb el suport d'una psicòloga i una treballadora social, les famílies han pogut compartir la seva experiència i els neguits originats per la situació de confinament. D'altra banda, cada servei ha ofert material, vídeos i activitats, i s'ha habilitat un espai al web, Especial confinament, que serveix de biblioteca amb tot el material i el coneixement generat durant aquest procés.

6. Notes diàries a la residència de gent gran Els Josepets

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: organisme autònom municipal AISSA (Ajuntament de Vilanova i la Geltrú).

Dades de contacte: Núria Cortada.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats (residència de gent gran).

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Enviament de notes diàries a familiars de les persones grans per garantir la informació i comunicació contínua, a més de la utilització de noves tecnologies. Fins avui, són 70 les notes enviades amb aquesta finalitat. L'objectiu era donar el màxim d'informació sobre el que anava passant al centre residencial, sobretot quan les famílies ja no hi van poder accedir: situació dels residents (ingressos, decessos), sectoritzacions, accions preventives, organització de trucades i videotrucades entre els residents i les famílies, trucades de professionals, dinamització per a l'enviament i la rebuda de dibuixos, missatges, poemes... per a residents, treballadors, etc. Les notes han estat un element cabdal de la política informativa, que s'han complementat amb la resposta a preguntes o dubtes dels familiars fetes per telèfon o correu electrònic, l'obertura d'un compte de Facebook, notes de premsa, videotrucades, entrevistes, etc. Les millores produïdes són difícils de mesurar, però estem segurs que una política de transparència en una situació d'incertesa i desconeixement dona elements de tranquil·litat i de confiança.

7. Diverses vies d'atenció informativa a professionals, persones ateses i societat en general en context d'incertesa

Dret o drets de referència: dret a la informació.

Perfil de les persones destinatàries: ciutadania.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Suara Cooperativa.

Dades de contacte: Suara Cooperativa, suara@suara.coop.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials i educatius.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Posada en marxa de diverses vies d'atenció informativa a professionals, persones ateses i societat en general a través del portal web específic Coronavirus Suara dies abans de la declaració de l'estat d'alarma. Des del primer moment s'hi van recollir els protocols d'actuació als diversos tipus de serveis, juntament amb informació d'actualitat de servei sobre la matèria. També s'hi van incorporar recomanacions de teletreball i bones pràctiques per al treball a distància, a més d'articles temàtics amb recomanacions per passar el confinament, especialment adreçats a la infància, la joventut i la gent gran, així com eines per al benestar de tots els equips, especialment els que presten atenció directa a les persones. El telèfon Suara Respon oferia una atenció personalitzada i gratuïta en clau de servei a persones que podien tenir dificultats per accedir als continguts del web o requerien una resposta més individual.

Més informació

[Lloc web de Suara Cooperativa.](#)

8. Sèrie de vídeos “Corona clown”, en els quals s’informa i es donen recomanacions sobre la COVID-19

Dret o drets de referència: dret a la informació.

Perfil de les persones destinatàries: famílies, infància i adolescència, joventut.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Fundació Ser.Gi.

Dades de contacte: Esther Salvachúa Ereza.

Servei on s’ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats (serveis socioeducatius d’adolescència i joventut).

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Adaptació del projecte socioeducatiu comunitari Som a la plaça! (barri de Can Carbó) amb la creació d’un canal de YouTube i especialment amb la sèrie de vídeos “Corona clown”, en els quals s’informa i es donen recomanacions sobre la COVID-19. Es van rodar 27 vídeos, que van tenir una mitjana de 130 visualitzacions.

Més informació

[Enllaç a la pàgina web del projecte Som a la plaça!](#)

[Enllaç al canal de YouTube Som plaça a casa.](#)

9. Concurs telemàtic Tot anirà bé, de preguntes i respostes sobre la COVID-19

Dret o drets de referència: dret a la informació i dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.

Perfil de les persones destinatàries: persones amb discapacitat.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Support Fundació Tutelar Girona.

Dades de contacte: Marcel Pi, marcel.pi@supportgirona.cat.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Quan es produeix el confinament, al mes de març, ens trobem amb diverses complicacions degudes a la situació social i sanitària. En primer lloc, observem que les persones amb discapacitat acompanyades per l'entitat es troben en una situació de sobreinformació o informació no contrastada que dificulta entendre la gravetat del moment o bé la maximitza. En segon lloc, algunes persones no comprenen la importància de romandre al domicili i, per tant, segueixen duent a terme les mateixes dinàmiques del seu dia a dia com si a la comunitat no hi estigués passant res. Entenent la dificultat comunicativa que té el teletreball enfront del diàleg presencial, com també la importància de l'article 19 de la Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat, que estableix que s'han d'assegurar els serveis d'assistència i de suport a la comunitat on viuen, sorgeix la idea de cercar alguna fórmula per tractar i debatre sobre la COVID-19 des d'una perspectiva de suport i no des d'una imposició categòrica. Finalment, apareix la idea d'organitzar un concurs telemàtic, de tipus televisiu, per a persones amb discapacitat acompanyades amb la finalitat que siguin elles les protagonistes.

L'objectiu principal de la pràctica era dotar les persones amb discapacitat acompanyades d'informació contrastada sobre la qüestió de la COVID-19 i resoldre tots els dubtes que individualment sorgien amb seguiment telefònic, telemàtic, presencial (si era necessari), etc.

El concurs Tot anirà bé es desenvolupa a partir d'un Zoom col·lectiu amb cinc persones residents a diferents domicilis de la demarcació de Girona (dues d'elles són companys de pis en aquell moment) a partir de diverses preguntes. En primer lloc, s'indica als concursants que cada pregunta va dirigida a una persona en concret i, per tant, les altres han d'esperar el seu torn. En segon lloc, s'exposa que cada pregunta té el comodí per demanar ajuda als altres concursants si no saben la resposta. En tercer lloc, es posa èmfasi a la idea que no hi ha cap resposta incorrecta. La intenció és

que a partir de cada pregunta les persones puguin debatre sobre qüestions de la vida quotidiana interferides per la COVID-19 d'una forma distesa i a partir del diàleg.

Preguntes:

- Què és el coronavirus?
- Per què no puc sortir al carrer?
- Per què no puc anar als bars, restaurants o botigues?
- Quin és el telèfon d'emergència si tens símptomes de la COVID-19?
- Si has sortit al carrer els dies de confinament, què has de fer quan entres a casa?
- Quant de temps hem d'estar confinats?
- Què puc fer durant el confinament?
- Com es pot contagiar la COVID-19?
- Puc anar a veure els amics o veïns? Per què?
- En cas d'estar infectat, què he de fer?

10. Ús de les noves tecnologies en l'acompanyament a persones amb discapacitat i per a l'organització de serveis i la cooperació de l'equip

Dret o drets de referència: dret a la informació i dret al treball.

Perfil de les persones destinatàries: persones amb discapacitat, professionals.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Fundació Estany.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Aquesta pràctica ha consistit en la introducció de les noves tecnologies (tauletes, ordinadors portàtils, aplicació Zoom, YouTube, etc.) com una forma més de suport a les persones amb discapacitat i les seves famílies. Aquestes eines ens han permès connectar les persones amb discapacitat de la llar residència amb les seves famílies. El fet de poder fer videotrucades ha sigut tota una novetat. Així mateix, vam fer una crida a la població perquè els enviessin vídeos i missatges que els donessin ànims. Les noves tecnologies ens han permès fer videotrucades amb voluntaris, rebre vídeos, etc. Així mateix, ens han permès fer trobades en línia amb algunes persones que tenim en domicilis, ja sigui per passar l'estona, ja sigui de treball, així com amb el grup d'autogestors. I també ha sigut una manera de reunir-nos setmanalment amb els treballadors i de fer sessions de *coaching* amb professionals externs. Considerem que les noves tecnologies han sigut una incorporació que volem mantenir com a un suport més per a les persones amb discapacitat i les seves famílies, i també per al funcionament de l'organització.

Dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social

11. Suport i recolzament al voluntariat

Dret o drets de referència: dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social.

Perfil de les persones destinatàries: famílies en risc d'exclusió social.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Vincle, Associació per a la Recerca i l'Acció Social.

Dades de contacte: Sílvia Durany.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials bàsics.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Les accions realitzades s'han centrat en realitzar accions de voluntariat per donar suport i recolzament a la població més vulnerable o en situació de risc social del municipi, així com en respondre a les seves necessitats i demandes. Aquestes accions han contribuït a donar una empenta al voluntariat i al fet que fos més present entre la ciutadania, i ha constituït un suport als serveis i els recursos per tal que poguessin continuar duent les seves tasques habituals i les extraordinàries que s'anaven generant.

12. Àpats a domicili: servei d'àpats elaborats per l'empresa que s'ocupa dels menjadors escolars i repartit per voluntaris

Dret o drets de referència: dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social.

Perfil de les persones destinatàries: famílies en risc d'exclusió social.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

Dades de contacte: Laura Esteve, lauraesteve@santcugat.cat.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials bàsics.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Durant les primeres setmanes del confinament, i davant les diferents necessitats detectades perquè els aliments no arribaven a diferents col·lectius, es va iniciar el projecte Àpats a domicili, que fins llavors no existia al municipi de Sant Cugat del Vallès. Tenint en compte que els menjadors escolars no estaven en funcionament però que hi havia tota la infraestructura disponible, es va preguntar a una de les empreses del municipi que gestiona els menjadors si durant el temps de confinament volien i podien oferir aquest servei. D'aquesta forma cobríem dos objectius: atendre les persones amb necessitat alimentació que no podia sortir a comprar, aportar una oportunitat de negoci a una de les empreses del municipi que a causa del confinament s'havia quedat sense activitat i treure profit d'equipaments en desús. L'empresa va acceptar l'oferiment i es va iniciar el projecte amb línia permanent. L'elaboració dels àpats la van dur a terme la nutricionista de l'empresa i el personal de cuina habitual, i el repartiment als domicilis el van fer voluntaris de la xarxa de voluntariat del municipi, que es va crear per donar suport a persones vulnerables durant el confinament.

L'Ajuntament va tramitar autoritzacions de desplaçament per a tots els voluntaris que hi van participar, que van ser uns 60, i que van atendre 85 famílies. Un cop acabat el confinament, i davant els bons resultats obtinguts, el servei ha continuat però de forma més professionalitzada, amb línia freda i amb treballadores pròpies de l'empresa que lliuren els àpats. Es va poder posar en marxa aquest projecte al municipi malgrat les condicions adverses del context i utilitzant els recursos de la mateixa comunitat per protegir i cuidar les persones més vulnerables.

13. Millores en la convocatòria d'ajuts econòmics per a menjador escolar

Dret o drets de referència: dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social.

Perfil de les persones destinatàries: famílies.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

Dades de contacte: Olga Giner Aràndiga, olgaginer@santcugat.cat.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials bàsics.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

La pràctica s'ha dut a terme en la convocatòria d'ajuts econòmics individuals per a menjador escolar. Per al proper curs 2020-21 hi hem implementat millores, en la convocatòria. Algunes han estat conseqüència de la situació de restriccions per la COVID-19, en especial pel que fa a la possibilitat dels gestors municipals d'atendre presencialment les famílies, de manera que els hem facilitat l'accés telemàtic.

La principal millora en aquesta convocatòria és l'enviament de l'esborrany de la sol·licitud de l'ajut de menjador per simplificar-ne el tràmit, tant per a les famílies com per als gestors. De manera proactiva ens hem avançat al problema, abans que les famílies facin una nova sol·licitud de l'ajut, i els hem fet arribar, per mitjà d'un SMS, un esborrany basat en les dades recollides a la convocatòria del curs anterior. Les famílies havien de confirmar si el contingut era correcte, i en cas contrari només havien d'indicar-ne els canvis.

La segona millora és la inclusió d'un formulari web per a la tramitació telemàtica de les noves sol·licituds d'ajut, que permet gestionar les dades digitalment, amb la possibilitat d'adjuntar la documentació justificativa, sense haver d'adjuntar la sol·licitud en paper escanejada i tots els justificants pertinents. Amb aquesta millora es facilita que les famílies puguin fer la tramitació de la sol·licitud telemàtica i evitar la presencial.

La tercera millora és introduir una gestió prèvia en la que s'actualitzen les dades de les famílies i s'avancen les tasques administratives i tècniques abans de l'aprovació de la convocatòria amb el fi d'agilitzar la feina posterior de revisió i emplenament de les sol·licituds. Aquesta millora es basa en permetre l'obtenció de dades de tercers.

En les convocatòries anteriors, es feien les gestions a posteriori. Es demanava als interessats que aportessin la informació en relació als:

- Ajuts no contributius, que recullen informació de l'expedient familiar.
- Valoracions socials dels equips de seguiment de cada infant o adolescent susceptible de sol·licitar una beca.

Aquesta millora interna de la unitat de Serveis Socials ha estat essencial per al previsible èxit en la gestió dels ajuts de menjador d'enguany, ja que ha permès:

- Fer i enviar l'esborrany de la sol·licitud d'ajut de menjador escolar.
- Simplificar la tramitació telemàtica.
- Agilitzar la tramitació de les sol·licituds.

Aquests canvis i millores han estat possibles gràcies al treball transversal de diferents àmbits i departaments de l'Administració municipal. S'ha fet un treball en equip entre el personal de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, d'Administració Electrònica, dels Serveis Jurídics, d'Educació, de Comunicació, dels Serveis Socials i amb el delegat de Protecció de Dades. Així mateix en la difusió de la convocatòria s'ha comptat amb la col·laboració de les escoles del municipi.

14. Càpsules formatives sobre la cura de l'habitatge i la gestió de subministraments

Dret o drets de referència: dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Vincle, Associació per a la Recerca i l'Acció Social.

Dades de contacte: Francesc Almacelles, falmacelles@vincle.org.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Mitjançant els grups de WhatsApp s'envien càpsules formatives (breus, en format GIF) per atendre aspectes relacionats amb la cura de l'habitatge i la gestió de subministraments, així com en altres aspectes derivats de les gestions que les famílies han de fer en relació amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya. A part de la introducció de millores en la gestió de l'habitatge en general, l'ús d'aquest recurs permet una relació més estable amb aquestes. També possibilita una visió del servei de suport a l'habitatge més centrada en la millora de la qualitat de vida que en la resolució de problemes (sovint de complexa solució), de manera que es passa a tenir un relació més fonamentada en la proactivitat.

15. Adaptació telemàtica dels projectes socioeducatius FES+
(classes virtuals impartides per voluntaris, obtenció d'ordinadors
per als infants i joves, etc.) des d'una mirada de treball comunitari

Dret o drets de referència: dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social.

Perfil de les persones destinatàries: famílies, infància i adolescència.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Càritas Salt, Agrupació de Parròquies.

Dades de contacte: Cristina Torroella.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials bàsics.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Aquesta actuació té l'objectiu de fer una adaptació dels projectes socioeducatius Fes+ a alumnes que reforcen alguna matèria en concret, per mitjà de la intervenció i la implicació dels voluntaris a través de classes virtuals i en format telemàtic. Aquesta tasca posa de manifest l'esforç i el compromís d'adaptar-se a la situació excepcional i fora de la normalitat del projecte per mantenir un vincle amb els joves i fer un seguiment de les classes de forma periòdica. Creiem que aquesta pràctica va més enllà del reforç, ja que alumnes que no comparteixen ni curs, ni classe, ni centre es troben amb una persona que fa de voluntària i marca el ritme de treball. A la nostra entitat valorem i reforcem el treball comunitari com a motor de canvi. Quant als projectes educatius, vam fer una campanya de recollida de dispositius electrònics com tauletes, portàtils i ordinadors de taula per arribar on el Departament d'Ensenyament no podia fer-ho. Els aparells recollits han sigut aparells en desús de particulars als quals han volgut donar una segona vida per ajudar les famílies amb més problemes de connectivitat i comunicació amb els seus centres educatius. Un voluntari ha posat a punt aquests dispositius perquè fossin reutilitzats. Destaquem aquesta pràctica com a comunitària ja que ha sigut el mateix veïnatge qui ha satisfet aquesta demanda.

16. Suport setmanal de l'Espai de Reflexió Ètica de Serveis Socials a l'equip professional del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa

Dret o drets de referència: dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social.

Perfil de les persones destinatàries: professionals.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Consorci d'Acció Social de la Garrotxa.

Dades de contacte: Margarida Coma, mcoma@casg.cat.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials bàsics i especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Els professionals que formem part de l'Espai de Reflexió Ètica de Serveis Socials hem anat aportant cada setmana idees per a una bona pràctica de treball i donar suport a les persones des del confinament. Això ha permès tenir molt en compte l'ètica i que els professionals se sentissin més segurs i acompanyats, la qual cosa ha permès donar una bona atenció a les persones en aquest temps d'incertesa. Seguim treballant en la mateixa línia.

17. Mapa d'accions solidàries i de voluntariat

Dret o drets de referència: dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social.

Perfil de les persones destinatàries: famílies en risc d'exclusió social.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Consell Comarcal de l'Alt Empordà.

Dades de contacte: Clàudia Escobar i Sánchez.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials bàsics.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Elaboració d'un mapa accessible en línia amb les accions solidàries i de voluntariat de la comarca sorgides a partir de la pandèmia. Des de l'Equip d'Inclusió del Consell Comarcal de l'Alt Empordà es va fer un treball de detecció d'accions solidàries i de voluntariat sorgides a partir de la situació actual de pandèmia. En total es van registrar més de 180 accions a tota la comarca i es van classificar segons qui la duia a terme: ciutadania, entitats, comerç, ajuntaments, Consell Comarcal o col·laboració entre agents. Tota la informació es va traslladar posteriorment en un mapa perquè tothom l'entengués i hi pogués accedir. En aquest recull es va valorar la feina feta per diversos agents municipals i comarcals, incloent les autogestionades per la mateixa ciutadania, a l'hora de vetllar pels veïns i veïnes amb situacions sobrevingudes per la COVID-19.

Més informació

Podeu consultar el mapa en aquest enllaç:

<https://www.instamaps.cat/visor.html?businessid=14bfe7367c99b97a57f19b1b2db2715d&3D=false&embed=1#11/42.2891/2.9979>.

18. Contacte i seguiment dels infants i les famílies del Centre Obert de Lloret de Mar a través de les noves tecnologies

Dret o drets de referència: dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social.

Perfil de les persones destinatàries: famílies, infància i adolescència.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Fundació Ser.Gi.

Dades de contacte: Esther Salvachúa Ereza.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Contacte i seguiment a través de les noves tecnologies amb els infants i les famílies del Centre Obert de Lloret de Mar. Es va establir un contacte telefònic amb trucades personalitzades i per WhatsApp amb els infants i les famílies, i se'ls va donar informació sobre criança positiva i enllaços a diverses activitats a través de la creació d'un blog, al qual s'han registrat 39 visites. Aquestes noves vies de comunicació han afavorit un coneixement més profund de la situació en què es troben les famílies adscrites al Centre Obert.

Més informació

<https://centreobertlloretdemar.blogspot.com/>.

19. Contacte, seguiment, detecció de necessitats i suport emocional a través de les noves tecnologies

Dret o drets de referència: dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social.

Perfil de les persones destinatàries: famílies en risc d'exclusió social.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Ajuntament de Castell - Platja d'Aro.

Dades de contacte: Anna Viñas.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials bàsics.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Més de 6.000 trucades per estar en contacte amb les persones de Castell - Platja d'Aro i S'Agaró. Els Serveis d'Atenció a les Persones de l'Ajuntament de Castell - Platja d'Aro hem fet ús de les trucades telefòniques, les videotrucades i les videoconferències grupals per seguir connectats amb les persones. Per què? Som un poble que ha destacat pel tracte i el model d'atenció, pels serveis destinats a la millora de la qualitat de vida dels nostres habitants, i ho hem fet a través de la relació i el vincle. Aquesta manera de fer és apostar per la interacció, per la relació com a forma principal de generar benestar emocional. La relació, la interacció i el vincle connecten les persones amb la vida; sí, amb la vida que dona estar els uns al costat dels altres relacionant-nos i donant-nos suport. Però la tasca dels Serveis Socials és quelcom universal, que ens fa falta a tots i a totes: necessitem suport emocional en aquest moment en què la vida ens ha canviat d'un dia per l'altre. Un virus no permet que ens toquem ni ens abracem quan més desconcert tenim i quan més ho necessitem, quan estem veient que la vida de molta gent està en joc. Tenint en compte que en una situació com aquesta és cabdal abordar la part emocional i esdevé important poder parlar del que ens està passant com a fórmula preventiva i també com a detecció de necessitats de la població, els Serveis Socials ens vam posar en contacte amb les persones que hi participen en el dia a dia: espais familiars, llars d'infants, la Casa Lila, Joventut, el Centre Cívic, l'Aula d'Adults, Acollida, els Serveis Socials, els programes de formació i inserció, Ensenyament, centres escolars, Esports, la biblioteca, la Policia local..., amb la idea de continuar el que fèiem diàriament: acompanyar les persones, però aquesta vegada reinventant fórmules, apropant-nos els uns als altres a través d'una pantalla. Quina cosa més estranya per a professionals que defensem el contacte humà! Educadors i educadores habituals han fet suport escolar en línia a 29 menors i les seves famílies, suport a través del Zoom a un grup de pares i mares amb nounats, suport a joves i preadolescents, i suport per mitjà del format en línia de La plaça del món, on totes les persones del municipi, tinguin l'edat que tinguin, es poden connectar.

20. Dispositiu Porta d'entrada per facilitar l'accés de la ciutadania als serveis d'atenció social

Dret o drets de referència: dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social.

Perfil de les persones destinatàries: ciutadania.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Ajuntament de Girona.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials bàsics.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

La Regidoria de Drets Socials i Cooperació de l'Ajuntament de Girona ha posat en funcionament, des del mes de maig de 2020, un nou dispositiu per facilitar l'accés de la ciutadania als serveis d'atenció social: la Porta d'entrada. Es tracta d'un dispositiu desplegat per les limitacions que la crisi sanitària ha imposat a l'atenció presencial, i que continua actiu un cop superat l'estat d'alarma. En aquest dispositiu es posen a disposició de la ciutadania diferents vies de comunicació, i s'ofereix una atenció centralitzada i polivalent dels diferents serveis d'atenció social de la Regidoria: equips d'Atenció Social Bàsica, el Servei d'Atenció a la Gent Gran i Dependència i l'Oficina Municipal d'Habitatge.

Totes les administracions, arran de la crisi sanitària, han començat a funcionar de manera telemàtica (per Internet) per tramitar les sol·licituds de prestacions, subvencions, ajudes... sorgides, sobretot, per compensar les situacions de vulnerabilitat que s'han generat per la mateixa pandèmia. A la vegada, moltes persones no tenen l'accés, les eines o les habilitats per fer els tràmits en línia. No tenir els recursos per sol·licitar les prestacions pot deixar molta població fora dels circuits i és per això que s'han dut a terme les cites prèvies.

Les atencions en cites prèvies s'han fet en tres àmbits: A-Cita prèvia telefònica: per assessorar en la tramitació en línia les persones que disposen de connexió a Internet i que, amb l'orientació i l'assessorament necessari, poden fer el tràmit autònomament. B-Cita prèvia presencial: per atendre les persones que no disposen de mitjans informàtics propis o dels coneixements necessaris per fer el tràmit autònomament. Les cites prèvies presencials s'han atès, de manera principal, als set centres cívics de la ciutat i al vestíbul del Teatre Municipal de Girona. C-Cita prèvia telefònica o presencial (cita TP): a partir del 22 de juny s'afegeix una nova modalitat de cita anomenada de manera informal cita TP. Es donen cites als serveis específics i es deriven els casos amb un filtre previ, la qual cosa permet descongestionar l'atenció directa dels Serveis Bàsics d'Atenció Social, els serveis especialitzats, l'Oficina Municipal d'Habitatge, etc.

La Porta d'Entrada compta amb un equip humà variable en el temps. Han arribat a treballar en el servei fins a 14 persones, ja que el volum requerit d'atencions telefòniques és molt elevat. L'equip professional, amb voluntat polivalent, prové dels diferents serveis de l'àrea. Així doncs, compta amb personal administratiu dels Serveis Socials Centrals, de l'Oficina Municipal d'Habitatge i dels Serveis Bàsics d'Atenció Social. També compta amb personal tècnic del Servei d'Atenció a la Gent Gran i la Dependència i de l'Oficina Municipal d'Habitatge, i la coordinació prové de l'Equip de Planificació Estratègica. Aquesta diversitat és intencionada: agrupar professionals de tots els serveis permet a la Porta d'Entrada donar una cobertura a la ciutadania molt més específica i elaborada. Fins al 3 de juliol s'han atès 5.089 demandes d'informació i s'han concertat 699 cites prèvies.

21. Allotjament d'urgència per a persones sense llar amb l'adequació d'un pavelló municipal d'esport

Dret o drets de referència: dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social.

Perfil de les persones destinatàries: persones sense llar.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Ajuntament de Girona.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials bàsics.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Adequació del pavelló municipal d'esports Palau 2 de Girona com a mesura urgent per allotjar persones sense llar i garantir que passin el confinament amb les necessitats bàsiques cobertes. S'ha disposat de 80 places i s'han ofert els serveis d'allotjament, alimentació, dutxes, bugaderia, que s'han complementat amb el servei d'atenció i suport a necessitats emocionals, d'activitats de lleure, informatives i d'assessorament en salut. Durant dos mesos, s'han atès un total de 110 persones, i a la finalització del servei unes 80 han pogut trobar sortida a la seva situació residencial o s'han desplaçat a altres territoris (per origen, per feina, etc.). L'acció és significativa com a experiència de col·laboració entre entitats i serveis públics i socials: en el servei del pavelló municipal Palau 2, coordinat des de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Girona (fins al 28 de maig), hi han treballat 45 persones, tant personal de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament com de les entitats AD Iniciatives Socials, Associació AASS, Suara Serveis, Salesians Sant Jordi i Consorci La Sopa. A més s'ha comptat diàriament amb la col·laboració de voluntaris de la Creu Roja en el repartiment d'àpats i la dinamització d'activitats. Pel que fa a l'atenció i seguiment en salut, s'han dut a terme diverses coordinacions: amb el CAP Montilivi per a atencions primàries diverses, i atenció especialitzada setmanal amb el Centre d'Atenció i Seguiment de les Drogodependències Fundació Teresa Ferrer, l'Institut d'Assistència Sanitària Hospital Santa Caterina i el Centre de Salut Mental i Addiccions. L'equip de voluntaris del Col·legi Oficial de Metges de Girona s'ha encarregat de l'administració de medicaments. Altres entitats com el Banc d'Aliments i donants privats han fet aportacions en espècies al servei, i Protecció Civil ha donat suport en la preparació de la zona de dormitori.

22. Servei d'atenció telefònica per a persones més grans de 65 anys de la ciutat de Girona

Dret o drets de referència: dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social.

Perfil de les persones destinatàries: persones grans.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Ajuntament de Girona.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials bàsics.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

El Servei d'Atenció Telefònica +65 s'ha creat amb l'objectiu de conèixer la situació de les persones grans, detectar les situacions més vulnerables, resoldre les necessitats bàsiques i orientar i oferir tot el suport dels recursos municipals. S'ha realitzat amb la implicació de diferents àrees i serveis municipals: l'Àrea de Drets Socials, el Servei de Participació i Voluntariat, el Servei d'Estadística (UMAT), l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) i Promoció Econòmica. Durant el període de confinament, 245 treballadors municipals voluntaris de diferents àrees i serveis han contactat amb 10.947 persones més grans de 65 anys a través d'atenció telefònica. D'aquestes, 2.800 eren persones soles de més de 75 anys; 2.100 eren persones de més de 75 anys que vivien en domicilis amb altres persones, i 950 eren persones dependents detectades pel Servei d'Atenció a la Gent Gran i la Dependència.

El servei de trucades ha permès identificar necessitats d'aquest col·lectiu diana (problemes d'autonomia, sense xarxa de suport, etc.) i, si calia, ha pogut fer-hi una intervenció precoç. Des d'aquest dispositiu, s'han detectat més de 300 persones i s'han derivat al Servei d'Atenció a la Gent Gran i Dependència i als Serveis Bàsics d'Atenció Social. També s'han adreçat 50 persones al Servei Telefònic d'Atenció Psicològica.

23. Garantir les necessitats bàsiques d'alimentació de les persones vinculades a l'organització

Dret o drets de referència: dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social.

Perfil de les persones destinatàries: persones amb dependència.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Support Fundació Tutelar Girona.

Dades de contacte: Glòria Cerrato, gloria@supportgirona.cat.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Garantir les necessitats bàsiques d'alimentació a les persones vinculades a la nostra organització, que degut a les mesures de confinament i de tancament de bars, serveis d'àpats, etc., tenen dificultats a l'hora de proveir-se d'aliments bàsics. La pràctica ha consistit en l'oferiment de diferents àpats a la seu de la nostra entitat: esmorzar, dinar i carmanyoles per sopar. A part de garantir l'alimentació, es dona acompanyament a persones que es troben sense un domicili fix, algunes sense sostre i altres amb domicili però amb manca de recursos.

24. Suport educatiu en línia a estudiants amb necessitats educatives de 4t a 6è d'ESO

Dret o drets de referència: dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social.

Perfil de les persones destinatàries: famílies, infància i adolescència.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Casa Amaziga de Catalunya.

Dades de contacte: Casa Amaziga de Catalunya, casaamaziga@gmail.com.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats (socioeducatius).

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

El projecte consisteix en oferir a l'alumnat amb necessitats educatives (majoritàriament fills i filles de famílies d'origen migrant) suport educatiu en les matèries d'anglès, matemàtiques, castellà i català (2 hores setmanals per cada assignatura durant els mesos de juliol i agost de 2020). El suport prioritza els alumnes que canvien de fase escolar (de primària a secundària, de secundària a batxillerat) i els que canvien de cicle dins de la secundària, atès que són els que han notat més greument la manca d'assistència a l'escola durant el confinament.

La majoria de les famílies destinatàries no fan vacances aquest estiu i, segons expressen, aquesta activitat ajuda al fet que els infants i joves no estiguin tot el dia davant de la tele o amb el mòbil. Els alumnes tenen l'oportunitat de completar els continguts de les matèries que oferim i que no van poder abordar a l'aula. Les sessions que oferim són molt pràctiques: exercicis de matemàtiques, lectura i comprensió lectora en les tres llengües, millora del llenguatge, i vocabulari i gramàtica. No es tracta de fer deures sinó de seguir la classe en directe igual que farien a l'aula normal. Els alumnes estan millorant molt el seu nivell i manifesten la importància del projecte per tenir frescos els aprenentatges i trencar amb el buit provocat pel confinament afegit a la manca de vacances estivals.

Les famílies amb qui hem mantingut reunions en línia (videoconferències amb cada grup de nivell) han agraït el projecte i els hem orientat sobre els aspectes bàsics que cal tenir en compte per poder ajudar els seus fills en els estudis durant el temps que no van a classe ordinària. Actualment tenim 55 alumnes que segueixen el suport educatiu i el mes de setembre hi donarem continuïtat fent una adaptació dels horaris segons el calendari de classe de cada alumne.

25. Dispositiu d'Atenció Social +70 per emergència COVID-19 per a persones més grans de 70 anys de l'Alt Empordà

Dret o drets de referència: dret a un nivell de vida adequat i a la protecció social.

Perfil de les persones destinatàries: persones grans.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Consell Comarcal de l'Alt Empordà.

Dades de contacte: Roger López Guirao, rlopez@altemporda.cat.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials bàsics.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Dispositiu d'Atenció Social + 70 per emergència per la COVID-19. Davant l'evidència que la població de més edat de la comarca era un dels col·lectius més vulnerables a la pandèmia, en el moment de més rigidesa del confinament l'Àrea de Benestar va posar en marxa un dispositiu de suport telefònic a les persones més grans de 70 anys. Aquest dispositiu tenia com a finalitat acompanyar aquesta franja de població en el moment de dificultat que s'estava vivint i conèixer les seves necessitats no cobertes per atendre-les de la millora manera possible, en coordinació amb els diferents serveis de la xarxa pública.

Aquesta iniciativa es va dur a terme entre el 16 d'abril i el 25 de maig en 13 municipis de la comarca que presentaven indicadors d'envelliment poblacional elevats o d'aïllament geogràfic i residencial. Concretament es va dur a terme en els municipis de Mollet de Peralada, Palau de Santa Eulàlia, Sant Climent Sescebes, Espolla, Agullana, Vilamacolum, Sant Llorenç de la Muga, Portbou, Maçanet de Cabrenys, Peralada, la Jonquera, Vilafant i Roses. Durant les gairebé sis setmanes que va estar en funcionament el dispositiu de suport telefònic a persones de més de 70 anys, els professionals que hi van participar van contactar amb 2.600 persones residents en aquests municipis i van detectar 85 situacions que requerien una derivació als serveis socials bàsics o als serveis especialitzats d'atenció psicològica del Consell Comarcal.

Aquesta iniciativa va permetre reforçar el treball que aquells dies els ajuntaments i els serveis socials bàsics duien a terme per atendre la població en situació de més vulnerabilitat dels municipis; concretament en aquest cas a la població més envellida de la comarca, un col·lectiu de gran fragilitat en el context actual. En la majoria de situacions derivades als serveis socials bàsics es van detectar situacions de sobrecàrrega de les persones cuidadores, demandes relacionades amb la manca d'ingressos per cobrir les necessitats bàsiques (alimentació i habitatge) i demandes relacionades amb

la tramitació d'alguns serveis específics de suport a les tasques de cura de les persones dependents (teleassistència i servei d'atenció a domicili).

Dret al treball

26. Punts de Defensa de Drets Laborals

Dret o drets de referència: dret al treball.

Perfil de les persones destinatàries: ciutadania.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Barcelona Activa.

Dades de contacte: Enric Miravittlas.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis d'ocupació i treball.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Punts de Defensa de Drets Laborals. Es tracta d'un servei especialitzat en assessorament en aspectes laborals, d'accés universal i gratuït, que durant la crisi de la COVID-19 ha ampliat el nombre d'hores d'atenció i ha passat d'oferir el servei de manera presencial a fer-ho per via telefònica, amb la inscripció prèvia a una agenda publicada al web. El servei atén qualsevol persona, visqui on visqui i estigui en la situació administrativa que estigui. Els Punts de Defensa dels Drets Laborals estan impulsats per Barcelona Activa en col·laboració amb els districtes de Ciutat Vella, Nou Barris i Sants-Montjuïc i organitzacions sindicals i xarxes d'entitats sociolaborals dels territoris. Emmarcats en els plans de desenvolupament econòmic d'aquests districtes, són un recurs per fer front a la precarietat laboral i la vulneració de drets i per fomentar l'ocupació de qualitat.

27. Cases d'ofici del projecte Treball als barris. Seguiment i assessorament 2.0 en línia

Dret o drets de referència: dret al treball.

Perfil de les persones destinatàries: joventut.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Barcelona Activa.

Dades de contacte: Àfrica Cardona.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis d'ocupació i treball.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Cases d'oficis del projecte Treball als barris. Seguiment i assessorament 2.0 en línia. L'objectiu d'aquest nou format del projecte és mantenir-hi la implicació dels alumnes i treballadors i que continuïn la seva formació, els hàbits laborals i les rutines diàries que havien adquirit. Experts docents fan diàriament un seguiment amb tots els alumnes per mitjà de l'enviament de fitxes, documentació, exercicis i recursos visuals que han de fer des de casa. A banda, diverses tècniques de suport a l'alumnat els han brindat assessorament i atenció. Aquest acompanyament està adreçat als alumnes i treballadors que manifesten dificultats o malestar psicològic, novetat introduïda aquest any en el desenvolupament de les cases d'oficis, i que està resultant de gran ajuda. Així mateix, s'han cedit equips informàtics als alumnes amb menys recursos perquè puguin continuar participant-hi.

28. Orientació per a joves en formació o recerca de feina per mitjà de noves tecnologies (xarxes socials, Kahoot, etc.)

Dret o drets de referència: dret al treball.

Perfil de les persones destinatàries: joventut.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Ajuntament de Salt.

Dades de contacte: Eva Darnés Soms, EVA.DARNES@salt.cat.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Des del programa Referents d'Ocupació de Salt s'ha intentat trobar la manera de seguir orientant i formant els joves en formació o recerca de feina. Per això vam establir la publicació de recomanacions o consells a les xarxes (Twitter, Instagram i Facebook) amb temes com la recerca activa de feina, l'entrevista laboral, els calendaris dels períodes d'inscripció a estudis postobligatoris, la formació laboral, etc. (es poden trobar al Twitter a [@Salt_jove](https://twitter.com/Salt_jove) ([#referentsdocupaciojuvenil](https://twitter.com/Salt_jove))). També vam iniciar una sèrie de quatre Kahoot Challenge, uns jocs educatius en línia, sobre la recerca activa de feina i les competències professionals, que van ser un èxit de participació, ja que, gràcies a la col·laboració d'entitats i docents dels tres instituts públics, van arribar a gran part dels joves de Salt. També vam iniciar una sèrie de quatre Instagram Live, emissions en directe per parlar de la recerca de feina i dels programes de formació i inserció. Es va comptar amb la participació d'una de les tutores del Programa de formació i inserció i el Pla de transició al treball de vendes, i quatre alumnes que van explicar-nos la seva experiència en Programa de formació i inserció.

29. Opcions laborals alternatives a l'acomiadament o a l'ERTO per a la plantilla en context de pandèmia

Dret o drets de referència: dret al treball.

Perfil de les persones destinatàries: persones amb discapacitat, professionals.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Mifas.

Dades de contacte: Albert Carbonell, acarbonell@mifas.com.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Malgrat la situació de crisi sanitària que vam viure durant el 2020 i que va comportar el tancament de la majoria dels serveis del Grup MIFAS, es van buscar diferents opcions per evitar acomiadaments i ERTE/O de la plantilla.

En primer lloc es va crear un comitè de crisi, format pel president de l'entitat, el gerent i els caps d'àrea dels departaments, que es reunia diàriament de forma telemàtica per valorar les diferents afectacions produïdes a cada servei.

Es van prioritzar els serveis residencials on hi viuen persones amb gran discapacitat i la resta de serveis essencials del Grup que no es podien tancar. Algunes persones treballadores que van haver de quedar-se a casa perquè el seu servei estava tancat, van fer suport en serveis essencials com a reforç. No obstant, primerament, es van detectar totes aquelles persones treballadores amb gran risc per COVID-19 i evitar riscos innecessaris.

Es va implementar el teletreball per tal de poder continuar realitzant les tasques de cada departament. Es va facilitar un equip informàtic i connexió a internet a aquelles persones que no en tenien en el seu domicili.

Les persones treballadores que, per la seva funció, no podien teletreballar, se'ls va proposar opcions com l'acumulació d'hores a retornar un cop iniciada l'activitat, la compactació de la jornada i la modificació del calendari anual en funció de la seva necessitat.

Un cop acabat el confinament, es va tornar al lloc de treball de manera presencial organitzant bombolles de convivència i torns d'horaris per respectar les distàncies de seguretat. Cada persona va poder escollir l'horari més adient per facilitar la conciliació i l'organització familiar.

30. No deixar caure a ningú

Dret o drets de referència: dret al treball.

Perfil de les persones destinatàries: persones amb discapacitat, professionals.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Mifas.

Dades de contacte: Albert Carbonell, acarbonell@mifas.com.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Manteniment dels serveis d'atenció i cura als usuaris en context generalitzat de tancament dels centres de dia. Mifas ha establert diferents ponts de comunicació i atenció entre usuaris i treballadors per tal de “no deixar caure ningú”. Ha donat atenció diürna en el context de tancament dels centres de dia. Moltes persones amb discapacitat es van quedar sense serveis de cura i atenció; Mifas els ha transportat al CAP de referència, n'ha cobert les necessitats bàsiques, ha fet atenció a domicili, ha donat ajut a les famílies i, quan ha fet falta, les ha suplert en la seva labor. Els professionals també van fer videotrucades per comunicar diferents qüestions, així com per donar atenció emocional i psicològica. Es van enviar paquets d'oci i distracció per dinamitzar el tancament als usuaris, i es va fer una ronda de trucades, amb la qual s'atenen unes 1.000 persones, aproximadament, per informar-les sobre temes laborals, els ERTO, l'atur, els ajuts a domicili... A més, es van atendre 90 usuaris presencialment.

31. Reorganització espais i activitats a la Residència Natzaret

Dret o drets de referència: dret al treball.

Perfil de les persones destinatàries: persones grans, professionals.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Residència Natzaret – DG Provisió de Recursos – Departament de Drets Socials.

Dades de contacte: Blai Rosell Cabrol, brosell@gencat.cat.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

La Residència Natzaret ja tenia establerta una organització en quatre plantes amb una certa autonomia, i un mode inclusiu pel que fa a la tipologia dels usuaris de cada planta, és a dir enlloc de tenir grups homogenis a cada planta (planta de persones amb demència, planta de persones amb afectació greu a la mobilitat, etc...) ja teníem a cada planta un grup d'entre 18 i 20 persones amb característiques diferents pel que fa a capacitats cognitives i funcionals.

El nostre objectiu, en aquell moment, era generar atencions individualitzades i fugir de la uniformització.

Malgrat aquesta composició de la unitat funcional, el treball dels tècnics (fisioterapeutes, terapeuta ocupacional, psicòloga i animadora) es feia de manera individualitzada o en grups amb una certa homogeneïtat dels usuaris, tant a planta com en els espais propis dels tècnics. En una proporció menor es feien també intervencions grupals a planta amb tots els usuaris, però en menor quantitat.

S'ha de dir també que procuràvem la interrelació entre usuaris de diverses plantes, i per tant afavoríem l'ús d'espais comuns fora de la seva unitat (sala d'estar i menjador planta baixa) i treball en grup amb usuaris de diverses unitats (gimnàs, taller ocupacional, taller manualitats, sala d'estimulació...).

Quan es va haver de sectoritzar i tancar absolutament les unitats de convivència a cada planta es van generar 4 grups estables de residents, cadascun amb un grup estable de professionals (auxiliars, neteja, especialista) que només utilitzaven l'espai assignat a la planta (sala d'estar, menjador...). No va ser difícil perquè els grups ja existien prèviament, però calia reorganitzar circuits i activitats. Per tant aquelles activitats que es feien fora de planta es van canviar per activitats a la mateixa planta. En aquestes activitats hi participaven tots els usuaris de la planta, adaptant l'activitat de cadascú a les seves capacitats, i generant ajudes entre usuaris, millorant així la interrelació entre residents.

Així doncs si abans es feia un grup homogeni per a fer una activitat (per exemple grup de conversa, taller manual, ara l'activitat grupal s'adreçava a tot el grup i cadascú participava en la mesura de les seves possibilitats. Vam procurar que la convivència obligada en aquests espais per raons de seguretat es convertís, tant com va ser possible, en relacions d'ajuda entre usuaris i augment de relacions interpersonals en les activitats de lleure (cant, ball, cinema, celebracions de festes, decoració...).

Una altra de les conseqüències de la sectorització ha estat que els especialistes (fisioterapeutes, terapeuta ocupacional, psicòloga i animadora) que abans tenien els seus propis espais i una programació d'activitats molt pensada per la seva qualificació es van trobar assignats de forma estable a una mateixa unitat. Ara, cada unitat tenia un tècnic, però amb independència d'altres tècnics. Això va fer que canviés el paper de l'equip, i cada tècnic assumís a cada planta un ventall d'activitats que anava més enllà de la seva especialitat, ajudant fins i tot en les tasques que abans tenien encomanades gairebé exclusivament el personal auxiliar com ara el suport en les activitats bàsiques de la vida diària dels residents.

També, com a torna, aquest personal auxiliar va participar molt més en les activitats lúdiques i terapèutiques dirigides pels especialistes perquè totes es feien a la pròpia unitat.

Per tant, va augmentar el vincle dels professionals i es va generar un treball en equip amb més flexibilitat i comprensió mútua de les tasques de cada categoria professional.

32. Acostament a la realitat de les dones cuidadores les 24 hores

Dret o drets de referència: dret al treball.

Perfil de les persones destinatàries: cuidadors/ores.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Consorci d'Acció Social de la Garrotxa.

Dades de contacte: Elena Masanas, emasanas@casg.cat.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials bàsics.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Aproximar-nos a la realitat de les dones cuidadores les 24 hores en aquesta situació de crisi social i sanitària.

La proposta parteix del nostre model d'intervenció social centrat en la persona i el seu entorn. Per això, les nostres trucades tenen clarament una funció preventiva, d'acompanyament i de suport emocional. Basant-nos en aquest model vam crear i consensuar una espècie de guió per tal que servís a les professionals tenir una guia per preguntar i sobretot, registrar, la informació, per més endavant, poder analitzar-la. La nostra intenció és parlar amb la persona en situació de dependència però especialment amb la persona que la cuida. Es tracta de generar una conversa per saber com està la persona, des de totes les seves dimensions i adequada a les seves necessitats. Com que desconexem la situació amb la conversa hem d'acabar sabent quin tipus de cuidadora és, Amb la conversa volem saber com està, com porta la situació.

Un cop escoltada a la persona i recollides les necessitats, és important fer recomanacions adequades a la seva situació i evitar donar massa informacions. Hem elaborat un material de difusió amb les pautes per la cura de les persones al domicili que es estan preparades per enviar de manera àgil per telèfon o correu electrònic.

Una vegada hem tingut la conversa amb les persones cal que recollim la informació a la base de dades:

- a) Per una banda, cal saber si volen rebre el material de difusió amb les pautes i per quin mitjà volen rebre-les.
- b) Cal saber si necessiten material de protecció.

c) Si es fa necessari, es pot derivar a la persona per tal que rebi un acompanyament psicològic telefònic.

d) Cal valorar la necessitat de traspasar la informació de la situació a la tècnica social de referència i si es requereix orientar per fer un seguiment.

e) Ens interessa identificar (en el cas que la cuidadora sigui hondurenya) si és específicament de Talanga. Des de fa uns mesos hem iniciat un projecte a la zona de Talanfa conjuntament amb el Fons Català de Cooperació al Desenvolupament per tal de treballar en origen. Arran del projecte, hem creat un grup amb dones que han vingut d'aquella zona per tal de crear xarxa i generar actuacions conjuntes.

Hem fet un esforç de deixar diferents bases de dades i de poder analitzar la informació amb l'objectiu de poder detectar necessitats. Pel que fa a les persones en situació de dependència hem deixat una base de dades amb la informació esmentada abans i les observacions resultat de les trucades. També tenim recollit a quines persones hem valorat fer un seguiment, amb la tècnica de referència. Pel que fa a les persones cuidadores tenim una base de dades de les que hem pogut contactar i han volgut rebre informació. Sabem si tenen interès a informació esmentada anteriorment i si tenen interès participar en un projecte d'enxarxar-les. Deixar la informació ordenada és el punt de partida per seguir treballant.

33. Fòrum d'Estudiants de Salt, edició en línia

Dret o drets de referència: dret al treball.

Perfil de les persones destinatàries: famílies, joventut.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Ajuntament de Salt.

Dades de contacte: Maribel Pena Casas.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats, joventut.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Edició en línia del Fòrum d'Estudiants de Salt: cicle “Ja saps què estudiar?”. El Fòrum d'Estudiants de Salt és un projecte d'abast educatiu i social, dirigit a estudiants (batxillerat i cicles formatius de grau mitjà, i cicles formatius de grau superior i d'universitat), persones graduades i docents, per orientar, compartir experiències i informar els joves amb l'ànim que continuïn estudiant i s'encoratgin a fer un grau superior o universitari. Compta amb diverses col·laboracions i voluntariat, i promou —amb l'ajuda d'un web de referència— trobades, tallers, assessorament personalitzat i altres iniciatives. Les trobades són jornades anuals que estan organitzades per un equip de treball (Equip Gestor) format per joves estudiants, professorat i institucions municipals. En paraules dels joves de l'Equip Gestor, el Fòrum té com a objectius :

- Animar els joves que estan a l'institut a continuar estudiant.
- Visibilitzar l'alumnat saltenc que fa estudis postobligatoris.
- Ajudar-se com a alumnes d'estudis superiors i de la universitat.

El Fòrum va néixer l'any 2017. Enguany, l'edició 2020 s'havia de realitzar al mes de març de manera presencial i es va reorganitzar en format en línia del 18 al 22 de maig amb el cicle “Ja saps què estudiar?”. La Trobada es va mantenir a la primavera, per garantir la seva funció d'orientació i assessorament a l'alumnat saltenc que escull opcions formatives en aquest període. Es van organitzar vuit sessions temàtiques durant quatre dies, i com a novetat es va incorporar una sessió d'orientació oberta, amb el títol “No en tinc ni idea o estic confús/fusa”, dirigit a l'alumnat que cursa ESO o batxillerat i es troba indecís respecte als seus interessos temàtics. Totes les sessions estan disponibles al canal de YouTube del Fòrum. Què s'ha aconseguit?

En les trobades presencials (entre el 2017 i el 2019), s'ha comptat amb una participació d'entre 100 i 200 alumnes de secundària cada any.

- En l'edició en línia, es va comptar amb uns 50 joves participants en total (una mitjana de 6 participants per sessió).
- Entre 15 i 20 visualitzacions de cada sessió a YouTube. El Fòrum d'Estudiants de Salt ha aconseguit un ampli ressò mediàtic en nombrosos articles i notícies, i ha aconseguit un impacte qualitatiu en relació amb la visibilització de l'alumnat de Salt (recull de premsa [aquí](#)).

34. Utilització d'una eina en línia per compartir documents i informació entre els professionals del projecte Tarda jove, de Lloret de Mar

Dret o drets de referència: dret al treball.

Perfil de les persones destinatàries: professionals.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Fundació Ser.Gi.

Dades de contacte: Esther Salvachúa Ereza.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats (socioeducatius d'adolescència i joventut).

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Hem incorporat la utilització del servidor Semume per compartir documents i informació dels professionals del projecte Tarda jove, de Lloret de Mar, amb la resta de professionals de la xarxa. Amb aquesta eina, la coordinació ha estat molt més àgil i eficient.

35. Compartir recursos humans amb entitats de la xarxa del territori

Dret o drets de referència: dret al treball.

Perfil de les persones destinatàries: persones amb discapacitat.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Fundació Estany.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Treballar conjuntament amb el Centre El Puig (servei del Consell Comarcal del Pla de l'Estany) per poder disposar de treballadors i treballadores per a la nostra llar residència El Soplug. Amb la COVID-19 vam passar a donar atenció 24 hores i, per tant, vam tenir més necessitat de professionals. El fet de poder comptar amb els del Centre El Puig, d'una banda va beneficiar les persones usuàries perquè ja els coneixien i, d'altra banda, ens va beneficiar econòmicament perquè no vam haver d'assumir els costos d'aquests treballadors. Amb la desescalada, hem continuat treballant molt coordinadament amb el Centre El Puig, per tal d'assegurar atenció a totes les persones amb discapacitat i les seves famílies, i ens hem anat complementant.

36. Mesures tecnològiques i d'acompanyament als professionals de l'entitat

Dret o drets de referència: dret al treball.

Perfil de les persones destinatàries: professionals.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Support Fundació Tutelar Girona.

Dades de contacte: Ferran Blanco, ferran@supportgirona.cat.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

L'escenari global de la pandèmia COVID-19 ha impactat la nostra societat de manera disruptiva, ja que ha posat en dubte la manera que tenim de relacionar-nos i comunicar-nos de manera directa i, de retruc, ha obligat les entitats socials a buscar fórmules per mantenir serveis essencials de manera telemàtica i oferir suport tant a persones en situació de vulnerabilitat o que experimenten algun tipus de discapacitat com als professionals que presten serveis a aquesta població. Dins la urgència d'atendre aquestes persones, les entitats han adoptat mesures de caràcter immediat per incrementar la seva capacitat de teletreballar, per garantir el servei de manera telemàtica i reduir la interacció personal a la mínima expressió.

Aspectes com el contacte físic, el caliu de la interacció humana i el vincle que es crea amb la relació directa entre les persones amb discapacitat i els professionals que els ofereixen suport, s'han transformat en mesures de protecció individual, distància social i visites de seguiment telemàtiques. Aquesta ràpida transició i aquest canvi temporal de model de servei han fet aflorar neguits, pors, dubtes i inseguretats de molts professionals, la qual cosa ha causat un daltabaix emocional que ha calgut atallar. Per aquest motiu, des de l'entitat Support Fundació Tutelar Girona s'han dut a terme iniciatives proactives per garantir que, en menys de tres dies des que es van prendre mesures de confinament que afectaven els serveis i les entitats socials, cada professional disposés del seu propi dispositiu per teletreballar i comptés amb una xarxa privada virtual (VPN) configurada i habilitada per garantir la cobertura de servei a les persones amb discapacitat que vivien al seu domicili (article 19, sobre dret a viure de forma independent i a ser inclòs en la comunitat, de la Convenció de Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat).

Paral·lelament, des de l'entitat s'han iniciat diverses pràctiques i xerrades telemàtiques adreçades als professionals per garantir que aquests canvis organitzatius i aquest canvi de paradigma en la

interacció no afectessin l'usuari, el mateix professional i la seva pròpia salut (article 25, sobre la salut, de la Convenció de Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat). En aquest sentit, l'entitat ha realitzat els cursos i xerrades següents a través de plataformes digitals: la xerrada interactiva amb Cristina Gutiérrez “Com gestionar la por en temps de confinament”, i el Curs sobre Habilitats Comunicatives i Estils Relacionals i la xerrada “El model Bridge” a càrrec de Manel Armengol. De manera similar, moltes de les xerrades en línia que s’han ofert als professionals de l’entitat han anat encaminades a garantir els drets de les persones amb discapacitat durant l’escenari de la COVID-19. Volem destacar la que va tenir lloc amb Catalina Devandas, relatora especial del Comitè de Nacions Unides de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat, i “Bioètica, envelliment i COVID-19”, a càrrec de Begoña Roman Mestre, presidenta del Comitè de Bioètica de Catalunya.

37. Comunicació constant dels protocols de treball als treballadors de l'entitat i als membres del Patronat

Dret o drets de referència: dret al treball.

Perfil de les persones destinatàries: professionals.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Fundació Drissa.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats (inserció laboral de persones amb problemes de salut mental).

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

El dia 16 de març el Comitè de Direcció es va constituir en Comitè de Crisi i es va decidir de reunir-se cada dia (telemàticament) per veure l'evolució de la situació. Fruit de cada reunió, es redactava un protocol amb tots els temes que s'hi tractaven. Aquest protocol es feia arribar a tots els treballadors i treballadores i als membres del Patronat a través dels mitjans de comunicació de l'entitat. També es van fer dues reunions telemàtiques amb tots els treballadors per fer un seguiment més proper, així com amb el Comitè d'Empresa per explicar temes que afectaven els treballadors. La millora més important va ser la transparència amb la qual es va actuar, ja que a través del protocol tothom podia saber quines decisions s'havien pres i per què. A més a més, la informació era molt variada: des de temes legals i normatius, com licitacions, la situació dels clients, del personal intern en relació amb la COVID-19, resultats d'enquestes, etc., fins el dia a dia de l'entitat. Es van fer 61 protocols, i això ens va ajudar a mantenir el nivell de bon clima laboral durant la crisi, perquè va generar confiança.

38. Comunicació constant dels protocols de treball en context de crisi COVID-19

Dret o drets de referència: dret al treball.

Perfil de les persones destinatàries: professionals.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Sanitas Residencial Gerunda.

Dades de contacte: Roger Busqué, rbb@sanitas.es.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats (residències de gent gran).

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Comunicar de manera diària l'estat del procés de la residència amb la crisi COVID-19. Ens vàrem comunicar constantment com estàvem fent reunions diàries i setmanals, utilitzant l'aplicació de WhatsApp i també amb les eines del programa Resiplus que tenim a la residència. Vam explicar com havíem d'actuar i vam resoldre dubtes des del primer dia. Vam fer videotrucades amb l'equip de nits i ens vam connectar amb el personal que, per prevenció, havia d'estar al seu domicili mitjançant videoconferències.

39. Elaboració del Manifest pel dret al treball de les persones amb discapacitat i trastorn mental en format audiovisual

Dret o drets de referència: dret al treball.

Perfil de les persones destinatàries: persones amb discapacitat.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Fundació TRESA.

Dades de contacte: Cristina Ferrer, cferrer@fundaciotresc.org.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats (persones amb discapacitat, servei d'inserció laboral en el mercat de treball obert).

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Procés participatiu per elaborar el Manifest pel dret al treball de les persones amb discapacitat i trastorn mental. S'ha adaptat la celebració i reivindicació del dret al treball del Primer de Maig, Dia Internacional del Treball, a la situació generada per la COVID-19 utilitzant les noves tecnologies. En el marc d'aquesta diada, hem realitzat el 1r Manifest pel dret al treball de les persones amb discapacitat de l'entitat. Es tracta d'una iniciativa que sorgeix d'una primera idea inicial per commemorar el dia en un acte presencial i es reconverteix en aquesta acció a causa de la situació excepcional produïda per la COVID-19. El procés d'elaboració s'ha basat en la participació de totes les persones ateses, utilitzant nous canals i mitjans telemàtics per promoure la participació. S'han dut a terme videofòrums, entrevistes i la participació a través d'un repte en línia. El manifest també ha recollit les valoracions del dret al treball en temps de la COVID-19 i hem elaborat una enquesta sobre aquest tema. Prèviament també vam fer un diagnòstic per valorar l'accés a les noves tecnologies de totes les persones ateses i per valorar les eines i recursos de comunicació més adequats per a cada persona. L'ús d'aquests mitjans tecnològics ens ha donat l'oportunitat d'explorar-ne d'altres per donar veu a les persones ateses que s'hi han incorporat i com a nous recursos educatius i de participació.

Més informació

Podeu veure més informació del manifest a [Fundació Tresc](#).

Dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat

40. Coordinació i gestió de les accions adreçades al benestar de les persones grans a la comarca de l'Anoia

Dret o drets de referència: dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.

Perfil de les persones destinatàries: persones grans.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Consell Comarcal de l'Anoia.

Dades de contacte: Carla Casas Valls, ccasas@anoia.cat.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

El Consell de la Gent Gran de l'Anoia (CGGA) ha promogut diferents accions entorn el benestar de les persones grans del territori, especialment de l'Anoia. Des de l'inici del confinament fins a l'actualitat, els membres del CGGA s'han volgut reunir setmanalment per dissenyar accions en benefici de les persones grans. Algunes d'aquestes accions empreses han estat:

- Elaboració d'una carta d'agraïment a tots els serveis i professionals del sector sanitari, social, del transport, agents de seguretat i comerciants per la seva especial dedicació en temps de confinament.
- Promoció de gimnàstica per a persones grans. Es van gravar 28 vídeos de 30 minuts cadascun amb dues intensitats (gimnàstica molt suau i gimnàstica amb més intensitat) i es van retransmetre dos dies a la setmana pel canal de televisió comarcal.
- Creació i edició d'un vídeo sobre *microedatisme*. Els membres del CGGA van seleccionar diferents situacions habituals en les quals es discriminen les persones grans pel sol fet de tenir edat avançada. Van crear un vídeo explicant-les amb la voluntat de poder-ne fer difusió per les xarxes socials.
- Col·laboració en un vídeo de l'Equip d'Atenció a la Vellesa de l'Anoia entorn recomanacions durant l'època de confinament i postconfinament, en el qual es remarca que allò del que depèn el benestar i el que cal mantenir és una bona actitud (*#lamevactitud*). En aquest punt, es van fer dos vídeos: un de més llarg amb contingut explícit per alguns membres del CGGA i un altre de promocional per encoratjar i animar les persones grans a viure una situació de restricció social amb la màxima activitat possible.
- Participació en la jornada del 15 de juny. En format seminari web, el CGGA va participar en alguna de les ponències que es van organitzar per commemorar el Dia Mundial de la Presa de Consciència sobre l'Abús i el Maltractament a les Persones Grans.

- Elaboració d'un vídeo per al dia 15 de juny, en col·laboració amb altres consells de la Gent Gran de Catalunya, especialment el de l'Alt Penedès, el Garraf i el Baix Llobregat.
- Redacció d'un llibre de memòries. Els membres del CGGA estan elaborant un llibre sobre les memòries durant la situació de confinament justament en un territori que va ser l'epicentre de la pandèmia en el territori català. Aquest llibre veurà la llum en breu.

41. Intercanvi de cartes entre persones grans i l'alumnat de 4t d'ESO

Dret o drets de referència: dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.

Perfil de les persones destinatàries: infància i adolescència, persones grans.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Amics de la Gent Gran Girona.

Dades de contacte: Mariona Pèlach, mpelach@amicsdelagentgran.org.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Cartes d'estudiants de 4t ESO a persones grans. A principis del confinament un institut va contactar amb nosaltres perquè alumnes de 4t ESO poguessin enviar cartes a persones grans. Aquestes cartes, els destinataris les van rebre i les van contestar a través de voluntaris i voluntàries. Com que ens en van arribar moltes, vam compartir aquesta petita iniciativa amb persones grans del programa "Sempre Acompanyats" i de la residència Can Regàs. Durant el període de Temps de Flors (projecte en què la nostra entitat participava cada any i que finalment es va anul·lar), els voluntaris van parlar amb els participants sobre com cuidaven les flors i plantes. D'aquest diàleg n'hem fet un petit llibret que recull les idees de diferents persones grans i persones voluntàries.

42. Facilitar i fomentar l'ús de les eines telemàtiques per combatre l'aïllament

Dret o drets de referència: dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.

Perfil de les persones destinatàries: persones amb discapacitat.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Som, Fundació Privada Catalana Tutelar.

Dades de contacte: Raül Olivera, raulolivera@somfundacio.org.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Facilitar i fomentar l'ús d'eines telemàtiques per combatre l'aïllament de les persones amb discapacitat intel·lectual que atenem. Des de Som, Fundació vam considerar que era molt important intensificar els contactes amb les persones que atenem per evitar-ne l'aïllament durant els mesos de confinament, sobretot les que viuen de forma independent a casa. Per aquest motiu, es va plantejar fomentar l'ús de la tecnologia i ensenyar els usuaris i usuàries a utilitzar-la, fet que ha permès dur a terme:

- Trucades d'Amistat. S'ha aconseguit crear un grup de persones amb discapacitat intel·lectual, ateses per la Fundació, que viuen de forma independent i que tenen molta autonomia. Se'ls va animar a mantenir contacte per videoconferència amb altres companys de la Fundació amb la finalitat de compartir experiències.
- Som Companys. Vol ser la continuació de les trobades, malgrat que no fossin presencials, d'aquest grup que presenta un alt grau d'autonomia però que no tenia coneixements sobre l'ús de la tecnologia. Aquestes reunions virtuals han facilitat l'avanç en els temes que tenien planificats i al mateix temps han servit per compartir vivències en època de confinament.
- Intensificació dels contactes amb els usuaris i usuàries. Els equips de suport de l'entitat han intensificat les trucades amb les persones usuàries i han ensenyat a moltes d'elles a utilitzar la videoconferència que, en molts casos, ha estat vital per combatre les situacions d'angoixa i aïllament que molts han patit. Al mateix temps, s'han fomentat les videotrucades amb tot l'equip de suport —intern i extern— per facilitar la coordinació i l'optimització dels serveis que necessitaven. Aquest tipus d'intervenció ha estat molt favorable perquè la persona se sentís emparada per totes les que li donem suport i perquè millorés el seu estat d'ànim. També es van realitzar els primers contactes entre els usuaris que s'incorporaven a la

Fundació i els serveis que l'atenien, perquè a causa de la situació provocada per la COVID-19 no es podien fer presencialment: es van fer presentacions de l'equip de suport a la persona, reunions amb altres serveis, tràmits, gestions de documentació, etc.

Finalment, vam considerar adient reorganitzar els grups de suport d'atenció directa per facilitar el contacte presencial que fos imprescindible i garantir la cobertura de les necessitats bàsiques dels usuaris: la compra d'aliments, l'entrega de medicació, etc. Aquests grups d'atenció directa es van assignar en funció de la situació geogràfica, per evitar el transport públic i reduir el risc de contagi, tant de l'usuari com del professional que l'atenia. També permetia trencar la cadena de contagi si es detectava un cas positiu de coronavirus.

Més informació

[Trucades d'amistat del web Som, Fundació.](#)

[Som companys en temps de confinament del web Som, Fundació.](#)

43. Suport a la presa de decisions per a persones amb discapacitat intel·lectual: tràmits judicials per via telemàtica

Dret o drets de referència: dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.

Perfil de les persones destinatàries: persones amb discapacitat.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Som, Fundació Privada Catalana Tutelar.

Dades de contacte: Raül Olivera, raulolivera@somfundacio.org.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Foment de la via telemàtica per a la continuïtat dels tràmits judicials en curs de les persones amb discapacitat intel·lectual. Som, Fundació ha fomentat la utilització d'eines telemàtiques en els jutjats per poder agilitzar els tràmits d'acceptació de càrrec o reconeixement medicoforens que van quedar paralitzats durant l'estat d'alarma i van provocar:

- Desemparament de les famílies que havien iniciat el tràmit de renúncia al càrrec dels seus fills i van haver de continuar fent-se'n càrrec. Hem de destacar que hi havia famílies en situació de risc perquè se sentien incapaces de gestionar la malaltia mental o altres malalties associades a la discapacitat intel·lectual dels seus familiars.
- Desprotecció de persones amb discapacitat intel·lectual que van quedar en un impàs a causa de la paralització dels tràmits judicials: tenien la renúncia al càrrec per part dels seus familiars però Som, Fundació estava pendent que el jutjat tramités l'acceptació del càrrec a favor de l'entitat. Aquestes persones no podien prendre decisions legalment per si mateixes, com ara ingressar en una residència, tramitar una herència o fer tràmits administratius als seus comptes bancaris per satisfer les seves necessitats bàsiques.
- Situació d'angoixa de les famílies amb persones amb discapacitat a càrrec seu per evitar contagiar-se de coronavirus i continuar atenent-los durant l'etapa de paralització dels tràmits judicials.

44. Campanya “Trucades contra el silenci”, de sensibilització de la població envers la soledat no desitjada per part del voluntariat i la població en general

Dret o drets de referència: dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.

Perfil de les persones destinatàries: persones grans.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Amics de la Gent Gran.

Dades de contacte: Mariona Pèlach, mpelach@amicsdelagentgran.org.

Servei on s’ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

La campanya “Trucades contra el silenci” és el projecte de trucades telefòniques a persones grans que hem dut a terme des de l’entitat per fer front a la soledat no desitjada, però en aquesta ocasió hem anat un xic més enllà. Hem ofert a tota la població, a través del web, una guia (en català i castellà) per fer trucades a persones grans, amb recursos i qüestions a tenir en compte al moment de fer-les. La campanya també oferia la possibilitat de deixar-los missatges positius que, a través de voluntaris i voluntàries, se’ls feia arribar. D’aquest projecte se’n feia difusió constant a través de les xarxes socials de l’entitat (Instagram, Twitter, Facebook).

45. Creació de la plataforma Ramadà des de casa

Dret o drets de referència: dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.

Perfil de les persones destinatàries: ciutadania.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Associació Azahara.

Dades de contacte: Mohamed El Amrani, coordinacion@azahara.org.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Creació de la plataforma Ramadà des de casa, en la qual, a través d'un canal d'Instagram i diferents espais de videoconferència grupal, s'ha retransmès la celebració del mes de ramadà, amb una gran participació dels joves catalans de religió musulmana. També a través d'Instagram s'han organitzat tallers, xerrades, trobades virtuals, conferències, etc. sobre diferents temàtiques per a totes les persones musulmanes i no musulmanes que desitgen viure l'important mes de ramadà a distància, perquè en el context de situació d'emergència sanitària seguim la consigna “quedem-nos a casa”. El projecte ha permès construir el missatge que “vivim junts el ramadà en comunitat tot i la distància”, i ha tingut una destacada visió oberta i de sensibilització comunitària que va més enllà dels practicants.

46. Guia per gaudir el temps de joc en famílies confinades a través de propostes de l'alumnat del cicle formatiu de grau superior en Educació Infantil

Dret o drets de referència: dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.

Perfil de les persones destinatàries: famílies, infància i adolescència.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Institut Montilivi.

Dades de contacte: Roser Vilà Vendrell, rvila227@institutmontilivi.cat.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

L'alumnat del cicle formatiu de grau superior en Educació Infantil pren la iniciativa de publicar al web i a Twitter propostes lúdiques per a famílies amb infants de 0 a 6 anys confinades per la COVID-19. D'aquesta manera donem suport i recursos per gaudir el temps de joc.

Més informació

[Propostes d'activitats per a infants de 0 a 6 anys del web de l'Institut Montilivi de Girona.](#)

[@TISTEIMontilivi.](#)

47. Projecte “Una carta, una amiga i un amic” adreçat a escoles i residències de gent gran

Dret o drets de referència: dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.

Perfil de les persones destinatàries: infància i adolescència, persones grans.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Ajuntament de Martorell.

Dades de contacte: Alfred Rivera.

Servei on s’ha desenvolupat la bona pràctica: Patronat Municipal de Serveis d’Atenció a les Persones de Martorell.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Projecte intergeneracional “Una carta, una amiga i un amic” adreçat a escoles i residències de gent gran de Martorell. Abans del confinament s’estava duent a terme el projecte “Una carta, una amiga i un amic” adreçat a escoles i residències de gent gran del municipi i del qual estaven pendents l’inici de la participació d’una escola i la cloenda de la totalitat d’escoles mitjançant una visita als centres. Arran del confinament el projecte va quedar aturat, però per iniciativa d’una d’aquestes que havia d’iniciar l’enviament de cartes a una residència de gent gran, es va acordar gravar un missatge i fer-lo arribar a la residència, la qual a la vegada podria respondre pels mateixos mitjans. Això va significar una motivació extra per als alumnes, una implicació voluntària extra dels tutors i un missatge positiu que van rebre les persones que viuen a les residències de Martorell en un moment en que es trobaven molt desconnectades de familiars i amics. L’efecte difusor provocat per aquella primera escola va acabar impulsant la participació de quatre escoles més i l’escola d’educació especial, que també s’hi va afegir.

Les cloendes es van incorporar en la programació de la Setmana per a la Gent Gran 2020, que va estar a punt de no dur-se a terme però que finalment vam trobar la fórmula per fer-ho en incorporar les noves tecnologies, eines que tan útils ens han estat per afrontar aquesta nova realitat temporal que desconeixiem. Quant de temps ens hauran d’acompanyar?

Més informació

Aquest va ser el primer missatge enviat:

[Missatge dels nens de l’escola José Echegaray.](#)

I per l’efecte multiplicador del primer, els següents van ser:

Missatge dels alumnes del CEE El Pontarró als avis de les residències de Martorell.

Missatges d'alumnes de l'Escola Vicente Aleixandre als avis de les residències de Martorell.

Vam tornar a incloure el primer missatge:

Missatge dels nens de l'escola José Echegaray amb resposta, al final del qual s'afegeix resposta d'una residència.

I una altra resposta va ser la següent: [Resposta de la Residència Sant Joan de Déu de Martorell](#).

Vídeos de YouTube per a la Setmana de la Gent Gran 2020:

[El ball, l'activitat estrella de la gent gran.](#)

[Xerrades i tallers 'on line' sobre salut, lleure i cultura a la 32a Setmana de la Gent Gran a Martorell.](#)

48. Setmana de la Gent Gran en versió virtual

Dret o drets de referència: dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.

Perfil de les persones destinatàries: persones grans.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Ajuntament de Martorell.

Dades de contacte: Alfred Rivera.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: Patronat Municipal de Serveis d'Atenció a les Persones de Martorell.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

La Setmana de la Gent Gran és un recull de les diferents actuacions, projectes i activitats de caràcter social i intergeneracional que es duen a terme al voltant de la gent gran en el municipi. En les circumstàncies actuals de pandèmia, hi havia la possibilitat de suspendre-la o ajornar-la. Finalment es va decidir adaptar-ne la programació, basat en els mateixos eixos, a la via telemàtica, excepte una activitat. El present recull inclou vídeos de voluntaris i altres persones que han volgut fer la seva aportació en relació amb diverses activitats (ball, txikung, missatges escolars, actuacions intergeneracionals, voluntariat, testimonis, etc.). En el futur proper, i fins que no canviï la situació, moltes de les activitats que es desenvolupen amb gent gran poden tenir com a referència algunes de les activitats d'aquesta proposta, com per exemple el projecte intergeneracional entre escoles i residències, que es pot mantenir telemàticament.

49. El rap com a via d'expressió de les vivències durant la pandèmia

Dret o drets de referència: dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.

Perfil de les persones destinatàries: infància i adolescència, joventut.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Fundació Persona i Valors.

Dades de contacte: Ibai Pinacho Blanco i Josefina Marquilles Boned,
educadorsvilanova@sinergia.org.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: Serveis especialitzats (centre residencial d'atenció educativa).

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Els nens i nenes van escriure una cançó de rap sobre la seva vivència del confinament i després la van gravar i en van fer un videoclip.

50. Respir a domicili per tal que les persones cuidadores puguin cuidar-se a elles mateixes

Dret o drets de referència: dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.

Perfil de les persones destinatàries: cuidadors/ores, persones amb dependència.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Ajuntament d'Igualada.

Dades de contacte: Susanna Fàbregas Pagès.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials bàsics.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Servei de reforç d'atenció a persones dependents mentre duri l'epidèmia de la COVID-19. Aquest servei consisteix en quatre hores d'un professional d'integració social que s'encarrega d'atendre persones dependents per tal que les persones cuidadores puguin gaudir d'un respir i cuidar-se a elles mateixes.

51. Contacte i seguiment de joves i famílies a través de les noves tecnologies

Dret o drets de referència: dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.

Perfil de les persones destinatàries: famílies, infància i adolescència, joventut.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Consorci de Benestar Social Gironès-Salt.

Dades de contacte: Mercè Pla Turró.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials bàsics.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Contacte i seguiment de joves i famílies a través de les noves tecnologies, bàsicament per WhatsApp, usades per ells. La pràctica ja es feia en els equips en què es disposava de telèfon mòbil, però el professional no hi destinava unes hores específiques, no tenia un espai ni un horari concret. Amb el confinament, l'horari s'ha augmentat per poder coincidir amb el de connexió entre els joves, les famílies i els professionals. S'ha fet un seguiment de les peticions en línia directa i en el temps sense haver d'ajornar-les per qüestió d'agenda. Amb aquest canvi el professional està més accessible, la informació que rep de les demandes és més directa i més real, i hi pot donar resposta gairebé en el mateix moment, la qual cosa millora l'eficiència del servei. Aquesta nova manera de treballar no substitueix l'atenció presencial però sí que la fa molt més eficient quan és necessària. Té uns riscos, ja que s'ha de delimitar l'horari del professional perquè, si no, pot acabar sent un espai de consulta o un servei d'informació. Cal aclarir aquest aspecte a les persones ateses per no crear-los falses expectatives, ja que no es tracta d'un servei d'atenció de 24 h o d'un servei d'urgència. Els expliquem molt bé l'atenció que oferim, perquè el fet de poder escoltar els usuaris moltes vegades no vol dir que els puguem agilitar els tràmits i les demandes. Hem arribat a fer un seguiment continuat a unes 190 persones, la satisfacció de les quals és bona ja que se senten més ben ateses i més ben acompanyades.

En aquests moments tots els professionals disposem de telèfon mòbil i, per tant, podem fer ús de les aplicacions més actuals per a la comunicació. Això ens suposa grans avantatges.

52. Fer partícips els residents en accions diàries d'informació, autocura, prevenció de contagi, etc.

Dret o drets de referència: dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.

Perfil de les persones destinatàries: persones amb malaltia mental.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Sant Joan de Déu Terres de Lleida.

Dades de contacte: Ester Bonell Rubió, estermaria.bonell@sjd-lleida.org.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats (llar residència per a persones amb trastorn mental).

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Fer partícips els residents en accions diàries d'informació, autocura, prevenció de contagi, presa de consciència, reflexió.

53. Suport i acompanyament virtual a persones amb problemes de salut mental

Dret o drets de referència: dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.

Perfil de les persones destinatàries: persones amb malaltia mental.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Associació Família i Salut Mental de Girona i Comarques.

Dades de contacte: Iolanda Martín, info@familiaisalutmental.cat.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Suport i acompanyament virtual a persones amb problemes de salut mental. El suport s'ha fet a través d'atenció telefònica a aquelles persones que no tenien mitjans telemàtics, atenció telemàtica amb videoconferències (Zoom), trucades per WhatsApp, etc. També s'han realitzat activitats de lleure amb jocs com *Hundir la flota*, l'organització de quines, etc.

54. Grups de suport semipresencials a cuidadors de persones que pateixen algun tipus de demència

Dret o drets de referència: dret a la vida independent i a la inclusió en la comunitat.

Perfil de les persones destinatàries: famílies.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Alzheimer Catalunya Fundació.

Dades de contacte: Aurora Santin Gómez, asantin@alzheimercatalunya.org.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials bàsics.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Dins el programa Persona i família s'organitzen grups de suport a cuidadors familiars. Solen ser grups d'entre 10 i 12 persones que es reuneixen dues hores un cop a la setmana durant 12 setmanes amb l'objectiu de compartir experiències, rebre informació sobre com entendre la malaltia, eines i recursos per afrontar la cura i, sobretot, constitueix un espai personal per als cuidadors que els permet distanciar-se temporalment de l'entorn del malalt. El confinament ens ha obligat a reinventar-nos i hem allargat aquestes sessions un mes més: hem fet la inicial i la final de manera presencial, i hem anat combinant les altres en línia, grups de WhatsApp i trucades personals de seguiment. Hem elaborat vídeos propis específics sobre els temes que demanaven, i hem fet seminaris web i videotrucades amb especialistes i experts (neuròleg, psicòleg...), amb la qual cosa s'ha generat una cohesió de grup i un intercanvi d'experiències molt positiu. Al grup, a més d'haver-hi la psicòloga que el condueix, hi hem incorporat una *coach* experta en salut col·laborativa que ha facilitat la unió i la participació mitjançant dinàmiques de grup, jocs, etc. Les millores que detectem en relació amb el contingut i la utilitat de les sessions després de les enquestes són de satisfacció 10/10. Apreciem el manteniment de la cohesió de grup, que no només ha intercanviat experiències sinó que ha fet llaços d'amistat. També valorem molt positivament la utilitat de les noves tecnologies perquè, en evitar els desplaçaments, ens han ajudat a mantenir els nivells d'assistència, i ahora ens han procurat poder fer participar un nombre més gran i divers d'experts. Ens adonem que amb el format en línia o semipresencial podem fer sessions més participatives i personalitzades, no només pel que fa als interessos dels continguts, sinó també pel que fa al seguiment personal del cuidador. Tot i els nostres dubtes inicials, ha estat tot un èxit.

Ens plantegem fer els nous grups que engegarem a la tardor de manera semipresencial, i esperem poder disposar de tauletes en préstec per afavorir la participació de tots els membres del grup.

Volem elaborar i produir continguts propis específics a partir de les demandes que el grup vagi fent al llarg de les sessions.

Dret a la salut

55. Seguiment telefònic durant el confinament de persones amb malaltia mental

Dret o drets de referència: dret a la salut.

Perfil de les persones destinatàries: persones amb malaltia mental.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Institut d'Assistència Sanitària, Xarxa de Salut Mental.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Hem fet un seguiment telefònic durant el confinament per fer una detecció de necessitats i de riscos en les persones amb malaltia mental ateses i les hem acompanyades en la demanda de suport a altres serveis bàsics d'atenció social, ja que en molts casos aquests no estaven prestant atenció presencial. Indirectament, alguns dels seus familiars també han sigut destinataris del seguiment telefònic, així com persones de l'organització. Si es fa una detecció de necessitats proactiva es poden posar en marxa els suports amb més celeritat, la qual cosa fa disminuir l'angoixa i el patiment dels usuaris.

56. Càpsules formatives per als professionals de l'entitat

Dret o drets de referència: dret a la salut.

Perfil de les persones destinatàries: professionals.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Vínclé, Associació per a la Recerca i l'Acció Social.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Després d'uns dies de confinament, diferents equips de treball de l'associació Vínclé van començar a detectar que les famílies començaven a estar més nervioses, més irritables, més angoixades i amb més ansietats per la situació viscuda. Com a resposta, es van fer unes càpsules formatives sobre temes relatius a la salut mental i la COVID-19 destinades a tot l'equip de professionals que hi treballen, que van anar a càrrec d'una psicòloga de la mateixa entitat. En aquestes càpsules es van donar eines per tal que poguessin gestionar millor els nous reptes a causa de la situació que estaven vivint les persones usuàries i les famílies amb les quals estaven treballant i a les quals se'ls estava fent un seguiment per via telefònica sense poder fer un acompanyament més presencial. A banda es van obrir espais perquè els professionals poguessin parlar dels casos més rellevants amb tot l'equip i així ajudar-se entre ells a donar-hi una resposta de forma conjunta. A més es van fer grups de suport i escolta activa, perquè molts professionals també es van trobar desbordats per la situació.

57. Famílies de darrere la tanca, comunicació simbòlica

Dret o drets de referència: dret a la salut.

Perfil de les persones destinatàries: persones grans.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Residència La Ginesta.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Durant la situació de la pandèmia de la COVID-19, la treballadora social i el psicòleg vam organitzar-nos per fer acompanyament a les famílies a través de trucades telefòniques i videotrucades. També vam crear un espai setmanal al jardí de la residència on, des de darrere la tanca, les famílies podien venir a visitar els seus familiars. D'aquesta manera facilitàvem el contacte i el vincle entre la persona que vivia al centre i la seva família, de manera que es reduïa el risc de contagi i la percepció d'incertesa de la situació, abandonament, tristesa i culpabilitat que podien experimentar tant les famílies com els residents. En els casos de persones amb més dependència, el psicòleg (i posteriorment tot l'equip tècnic o d'auxiliars geriàtrics) proposava maneres de comunicar-se més simbòliques i positives a les famílies per substituir el contacte físic, restringit per la situació d'emergència sanitària. Per exemple, en comptes de dir: "Et vull agafar la mà", es reformulava la frase de diverses maneres: "Ara t'agafo la mà, pare", "Noto la teva escalfor, mare", "Sento com m'estrenys la mà, com m'acaricies els dits", etc. El tècnic o auxiliar que estava fent suport en aquell moment, seguia les accions i transmetia el que la família anava dient a la persona que viu al centre. L'experiència va tenir un impacte molt positiu, tant per als residents com per a les famílies i els treballadors. Algunes famílies ens van verbalitzar: "El petó que et fa a tu, jo també el sento, és com si me'l fes a mi", "Sento la teva mà com a meva i noto com la meva mare me l'estreny, mil gràcies". Hi van haver escenes molt tendres en les quals tots, d'una manera o altra, en formàvem part com a actors imprescindibles.

58. Videotrucades entre residents i familiars per tal de mantenir i enfortir els vincles en temps de confinament

Dret o drets de referència: dret a la salut.

Perfil de les persones destinatàries: persones grans.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Fundació Palafrugell Gent Gran.

Dades de contacte: Roser Llobet Serra, rlobet@pfgg.cat.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Hem implementat el servei de videotrucades per mantenir i enfortir i els llaços entre els residents i els familiars en temps de confinament. Es podria mantenir la iniciativa i ampliar-la quan la situació es normalitzi per a casos concrets en què la família, per uns motius concrets, no pogués visitar el seu familiar al centre.

59. Comunicació i suport a les famílies d'un resident en el moment posterior a l'èxitus

Dret o drets de referència: dret a la salut.

Perfil de les persones destinatàries: persones grans.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Fundació Palafrugell Gent Gran.

Dades de contacte: Roser Llobet Serra, rlobet@pfgg.cat.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Hem donat suport a les famílies dels difunts immediatament després de l'èxitus i les hem acompanyat a la cerimònia de comiat, sobretot perquè no van poder dir adéu als seus éssers estimats. Aquesta podria ser una pràctica afegida a la ja existent, que consisteix en una carta de condol.

60. Guia de comunicació sobre l'estat emocional, la repercussió i les oportunitats en situació de pandèmia per a joves estudiants

Dret o drets de referència: dret a la salut.

Perfil de les persones destinatàries: joventut, professionals.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Oficina del Pla Jove de la Diputació de Barcelona.

Dades de contacte: M. Teresa Clotet Masana, clotetmt@diba.cat.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

La guia *Fem tec! Reiniciem!* proposa deu dinàmiques dissenyades per parlar amb joves i adolescents sobre el seu estat emocional i sobre la repercussió i les oportunitats que pot comportar la crisi de la COVID-19 en els seus processos vitals. En el món de la joventut, com en totes les etapes de la vida, hi ha una heterogeneïtat evident en les diferències individuals d'afectació provocades pel període d'incertesa que ha causat la pandèmia de la COVID-19 i l'adaptació a aquesta. No obstant això, podem afirmar que molts dels nostres joves mostren malestar emocional com a resposta adaptativa a les pèrdues que estan experimentant en aquest període, pèrdues que viuen com a enormes. Per a una gran part de la joventut, el confinament i el desconfinament s'han convertit en un procés de tolerància a la frustració, d'adaptació i d'aprenentatge constant. És important que els adolescents puguin reconèixer que la crisi del coronavirus és un repte per a tothom i que, en el repte, tenen l'oportunitat d'obtenir noves perspectives, habilitats i maduresa.

La guia *Fem tec! Reiniciem!* proposa dinàmiques pensades per acompanyar els joves i adolescents en la recerca d'aquestes oportunitats. Les activitats se centren en diversos aspectes del procés d'aprenentatge i creixement, especialment a reconèixer allò que hem perdut i a valorar les fortaleses personals que hem mobilitzat en l'adaptació al confinament. Les dinàmiques es focalitzen en la identificació de les capacitats personals, les amistats, les emocions, la gestió de la incertesa i els reptes, el reconeixement d'aprenentatges i, especialment, de les noves oportunitats que ens motiven a actuar per aconseguir allò que considerem important.

Aquesta guia incorpora vuit vídeos per introduir la reflexió a través de situacions properes sobre el que han viscut els joves durant el confinament i les preguntes que es plantegen. Els vídeos s'han realitzat de manera confinada amb la col·laboració de 28 joves que han gravat les seves aportacions. Ateses les limitacions relacionals aplicades, les dinàmiques estan dissenyades perquè es puguin

portar a terme complint les indicacions del Pla de desconfinament dels serveis d'atenció a la infància, l'adolescència i la joventut de la Generalitat de Catalunya. Les guies *Fem tec!* tenen per objectiu principal promoure les competències de vida entre les persones joves, partint del reconeixement de l'educació no formal com a instrument per transmetre conceptes, valors i capacitació al jovent. En el context de la COVID-19, també hem publicat 16 activitats de *mindfulness* per a joves i adolescents.

Més informació

[Guia 5: Reiniciem! de la Diputació de Barcelona](#)

[Guies Fem tec! de la Diputació de Barcelona](#)

61. Programa de neurorehabilitació per a pacients post COVID-19 amb seqüeles

Dret o drets de referència: dret a la salut.

Perfil de les persones destinatàries: persones amb dependència.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Fundació Institut Guttmann.

Dades de contacte: Elisabet González Martín.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: hospitalari.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

L'Institut Guttmann ha posat en marxa un programa de neurorehabilitació per a pacients post COVID-19 amb seqüeles. Hi ha un elevat nombre de pacients que, després de superar la fase aguda de la malaltia, presenten complicacions associades. Alguns d'ells tardaran mesos en millorar, la qual cosa es traduirà en un elevat cost per al sistema sanitari i especialment en dificultats per a les persones que les pateixen i les seves famílies. El nou Programa de neurorehabilitació, mig presencial i mig telemàtic, inclou rehabilitació funcional, neurològica motora, cognitiva conductual, emocional i respiratòria. Basat en el programa clínic, l'Institut Guttmann també ha posat en marxa un estudi d'investigació amb l'objectiu d'analitzar l'impacte de la COVID-19 sobre la salut cerebral, els trastorns cognitius que se'n deriven i com aquests afecten el desenvolupament de les activitats de la vida diària. Des de la seva posada en marxa a finals del mes de maig, han passat per l'hospital més de 65 pacients que estan fent el tractament.

62. Plataforma telemàtica Guttman TeleNeuroFitness per a pacients als quals es va donar l'alta de manera precipitada a causa de la COVID-19

Dret o drets de referència: dret a la salut.

Perfil de les persones destinatàries: persones amb dependència.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Fundació Institut Guttman.

Dades de contacte: Elisabet González Martín.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: hospitalari i socio sanitari.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Es va procedir a la creació de la plataforma telemàtica Guttman TeleNeuroFitness, un portal en línia per als pacients als quals es va donar l'alta de manera precipitada a causa de la COVID-19 i que ja estaven al seu domicili, però que havien de continuar el seu procés de neurorehabilitació.

Aquestes persones es connectaven diàriament amb el seu fisioterapeuta o terapeuta ocupacional durant espais d'entre una i tres hores per poder continuar la rehabilitació des de casa. Cada pacient s'hi connectava el temps que el seu terapeuta li recomanava i, per grups de sis com a màxim i de manera sincrònica, feia exercicis personalitzats ajustats a les necessitats del grup. La iniciativa ha estat tan ben acollida i amb tan bons resultats, que s'ha incorporat a l'activitat assistencial de rehabilitació telemàtica de l'Institut Guttman de manera habitual. Així no només s'afavoreix la continuïtat assistencial sinó que es manté la relació personal i humana entre el pacient i el professional, tan necessària i valuosa en el tractament personalitzat, intensiu i humà tan propi de l'Institut Guttman.

Més informació

Se'n pot veure un resum aquí: [Enllaç vídeo Institut Guttman, d'Hospital de Neurorehabilitació a Hospital COVID-19.](#)

Després de l'activitat que es reproduïa en continu o *streaming*, es pautaven exercicis de manteniment fets pels professionals de l'Institut Guttman, que es poden consultar a la web <https://siidon.guttman.com/es/recurso/videos-exercicis>, del mateix Institut: <https://siidon.guttman.com>.

63. Versió oberta i gratuïta de la plataforma hospitalària d'estimulació cognitiva

Dret o drets de referència: dret a la salut.

Perfil de les persones destinatàries: ciutadania.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Fundació Institut Guttmann.

Dades de contacte: Elisabet González Martín.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: hospitalari.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

L'Institut Guttmann va habilitar una versió oberta i gratuïta de la seva plataforma hospitalària d'estimulació cognitiva Guttmann, NeuroPersonalTrainer, per a la promoció i la cura de la salut cerebral en persones més grans de 50 anys durant el confinament. D'aquesta manera es va voler ajudar a aquestes persones a minimitzar l'impacte que sobre la seva salut cerebral pot representar la situació d'estrès i aïllament patit durant el temps de confinament. Està demostrat que plantejar reptes o exercicis que desafïïn la capacitat de pensar, ajuda a tenir una ment més activa i a funcionar millor en la vida quotidiana, ja que s'optimitzen recursos del cervell com la memòria, l'atenció i les capacitats de càlcul i de raonament. La plataforma estava a disposició de qualsevol persona més gran de 50 anys, només amb el fet de donar-se d'alta a open.gnpt.es, amb la recomanació de fer tres sessions setmanals durant un període de vuit setmanes. Durant els quatre mesos que la plataforma va estar activa, s'hi van inscriure més de 3.500 persones (el 65% eren dones), les quals van realitzar més de 90.000 exercicis especialment relacionats amb les funcions cognitives de càlcul i memòria. La plataforma es va desactivar el 31 de juliol.

64. Musicoteràpia per a persones amb Alzheimer

Dret o drets de referència: dret a la salut.

Perfil de les persones destinatàries: cuidadors/ores, persones amb dependència.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Singular Música y Alzheimer.

Dades de contacte: Mónica de Castro Torrejón.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socio-sanitaris especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Hem acompanyat persones amb Alzheimer i altres demències i els seus cuidadors a través de la musicoteràpia i fent-los suggeriments, amb la producció de vídeos que s'han difós gràcies a una xarxa de col·laboradors. L'objectiu era millorar-ne el benestar i afavorir-ne l'estimulació integral durant el confinament, especialment en casos de persones aïllades. S'han fet 90 vídeos que s'han anat difonent diàriament a mode de píndoles gràcies a la col·laboració de 28 organitzacions de l'àmbit assistencial, de la investigació i d'altres, 146 músics i un equip multidisciplinari de 14 professionals, entre els quals hi havia cinc musicoterapeutes, dos terapeutes ocupacionals i un educador social. Estimem que se n'han beneficiat unes 2.000 persones arreu de Catalunya, València i les Balears. Els vídeos han tingut 22.000 visualitzacions i hem rebut retorn positiu de diferents organitzacions que han col·laborat perquè arribés als destinataris com la Fundació Pasqual Maragall, Fundació Catalunya La Pedrera (programa REMS), Jubilus Gerontologia, la residència El Nadal (CHV) i la Fundació Sant Hospital de la Seu d'Urgell.

65. Suport psicològic telefònic per a persones afectades per la COVID-19, angoixa o soledat

Dret o drets de referència: dret a la salut.

Perfil de les persones destinatàries: ciutadania.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Consell Comarcal de l'Alt Empordà.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials bàsics i especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Durant el confinament els serveis d'atenció psicològica del Consell Comarcal de l'Alt Empordà vam anar fent trucades i seguiment a les persones usuàries dels diferents serveis, però per poder arribar a més població vam oferir una línia de telèfon de suport psicològic a persones afectades d'angoixa, malestar emocional, por... i persones afectades directament per la COVID-19, els seus familiars, etc. Vam posar aquest telèfon a disposició de la població en general, els ajuntaments de la comarca, els diferents professionals, els recursos de la xarxa, les residències de gent gran, els serveis de salut, etc. Dins les dificultats vam intentar fer un treball en xarxa, oferir un servei de suport molt proper i sobretot de molt fàcil accés. De les persones ateses, a algunes se'n va fer un seguiment només durant el confinament i a d'altres se'n segueix fent.

66. Suport emocional a l'equip i els familiars confinats al centre residencial

Dret o drets de referència: dret a la salut.

Perfil de les persones destinatàries: persones grans.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Residència La Ginesta.

Dades de contacte: Patrícia Cendrós.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: residència per a persones grans.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Vam donar suport emocional als treballadors i familiars del centre residencial que es van confinar amb les persones grans per tal que no haguessin d'estar tancades a les habitacions. Als treballadors que no es van confinar: se'ls trucava per oferir un espai de ventilació emocional i se'ls hi oferien pautes per fer front a la situació.

Es feien videotrucades amb les famílies per a comunicar com es trobava el seu familiar i oferir un espai on desfogar-se per la situació. També, s'oferien pautes de benestar emocional per tal d'afrontar la situació.

Als treballadors que estaven a dins es feien videotrucades des de fora per oferir un espai de ventilació emocional, establir rutines i donar suport i escolta, etc.; i des de dins es generaven dinàmiques d'expressió emocional i cohesió grupal.

67. Suport a domicili per a persones grans en matèria cognitiva, de memòria, física, emocional, psicològica i social

Dret o drets de referència: dret a la salut.

Perfil de les persones destinatàries: persones grans.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Fundació Privada Adis.

Dades de contacte: Pilar Moriche Aguilar, adis@fundacioadis.org.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Hem donat suport al domicili de manera individualitzada als usuaris del projecte Espai Obert Adis durant una o dues hores setmanals. El suport ha consistit en treball cognitiu, de memòria, físic, emocional, psicològic i social.

68. Sectorització de la residència en zones autònomes i aïllades

Dret o drets de referència: dret a la salut.

Perfil de les persones destinatàries: persones grans.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Sanitas Residencial Gerunda.

Dades de contacte: Roger Busqué, rbb@sanitas.es.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats (residència de gent gran).

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Vàrem dividir la residència en cinc sectors. Cada planta funcionava com una miniresidència i vàrem destinar una zona de la planta tercera a possibles malalts de la COVID, també sectoritzada de la resta, amb una doble barrera de protecció. Cap usuari anava a una planta diferent de la seva ni tampoc cap treballador directe; és a dir, a cada planta hi havia personal i residents que no compartien espais amb la resta de persones de la residència. Tan sols el doctor, els treballadors de l'equip de manteniment i els de l'equip de supervisió podien anar a plantes diferents. El fet de diferenciar les plantes i que cada una tingués els seus propis equips de protecció individual i els protocols adients, va fer que controléssim molt bé qualsevol possible brot. A la planta tercera, on vam destinar una zona a malalts de la COVID, teníem dues barreres de protecció i desinfecció: la de la mateixa planta (mans, peus, equips de protecció individual complet, etc.) més l'especial de la possible COVID. A cada pis vàrem destinar una supervisora de planta, que ens ajudava a transmetre el protocols, assegurar la qualitat del servei i fer-hi activitats. Així, i tot el confinament podíem estar cuidats i distrets. Aquesta supervisora de planta també s'encarregava de promoure les trucades i videotrucades diàries als familiars. Cada dia fèiem una reunió ràpida amb tot l'equip de supervisió de plantes per anar corregint i millorant diverses qüestions.

69. Atenció del grup d'ajuda mútua en format virtual

Dret o drets de referència: dret a la salut.

Perfil de les persones destinatàries: persones amb malaltia mental.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Projecte La Foixarda, Fundació Drissa.

Dades de contacte: lafoixarda@fundaciodrissa.com.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

El grup d'ajuda mútua, que abans de la COVID-19 prestava atenció presencial i quinzenal, va passar a fer-ho de manera virtual i setmanal. D'una banda, ha estat una experiència positiva per als participants i, de l'altra, hem començat a aplicar i continuarem aplicant les noves tecnologies per fer les sessions individuals del nostre projecte de manera digital perquè els participants que no resideixin a la vora de la nostra seu no s'hagin de desplaçar, llevat que tinguin problemes de mobilitat en el territori. A més a més, la nostra mesura lliga amb diferents objectius de desenvolupament sostenible.

70. Teràpia i seguiment social en línia orientada a donar atenció a persones afectades per Parkinson, així com també a les seves famílies i a persones cuidadores

Dret o drets de referència: dret a la salut.

Perfil de les persones destinatàries: persones amb dependència.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Associació Catalana per al Parkinson.

Dades de contacte: Laura Morer Benages, direccio@catparkinson.org.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Hem ofert teràpia i seguiment social orientada a donar atenció a persones afectades per Parkinson, així com també a les seves famílies i a persones cuidadores, mitjançant les eines que ofereixen Internet i els entorns virtuals.

71. Reptes de memòria com a opció per continuar els tallers sobre aquesta matèria

Dret o drets de referència: dret a la salut.

Perfil de les persones destinatàries: persones grans.

Organització o entitat que ha portat a terme la bona pràctica: Consell Comarcal de l'Alt Empordà.

Servei on s'ha desenvolupat la bona pràctica: serveis socials bàsics i especialitzats.

DESCRIPCIÓ DE LA BONA PRÀCTICA

Al no poder dur a terme els tallers de memòria que fem a uns 40 pobles dels 68 que té la comarca de l'Alt Empordà, vam iniciar una ronda de trucades a totes les persones que hi participen per detectar quines necessitats tenien, acompanyar-les, etc. A partir d'aquí els vam oferir la possibilitat de fer-los arribar el que anomenem reptes de memòria, per així continuar fent exercici mental. Els vam oferir per diferents mitjans:

- Grup de WhatsApp.
- WhatsApp individual.
- Gmail.

En alguns casos els mateixos ajuntaments imprimien el material i el feien arribar a les persones grans. Vam fer 39 grups, als quals vam fer arribar 180 reptes de memòria. Però el més interessant va ser el valor afegit: es van convertir en espais de suport mutu, d'intercanvi; van ser grups molt vius que van ajudar a evitar l'aïllament i a millorar la qualitat de vida de molts durant el confinament. Es van beneficiar del servei 450 persones de forma directa, i indirectament més, ja que molts usuaris dels tallers de memòria passaven els reptes a altres persones i entre elles estaven en contacte per compartir-los. Va anar més enllà dels destinataris habituals, altres persones ens van demanar de rebre els reptes.