

LLORET DE MAR



A PROP TEU

CARTERA DE SERVEIS
SECCIÓ DE BENESTAR I FAMÍLIA



Ajuntament de
Lloret de Mar

Em plau presentar-vos la cartera de serveis de la Secció de Benestar i Família, en format lectura fàcil.

Fer-la en format “lectura fàcil” respon a l’objectiu de fer més accessible la informació i que les persones puguin conèixer les prestacions que duem a terme.

Esperem que aquest document sigui una eina útil!



Antonio Lorente
Regidor de Benestar i Família

SECCIÓ DE BENESTAR I FAMÍLIA



L'objectiu general de la Secció de Benestar i Família és ajudar les persones a viure dignament i a tenir la millor qualitat de vida possible. Vetlla perquè tothom tingui les mateixes oportunitats i els mateixos drets i deures.

Els valors de referència que orienten i dirigeixen la Secció de Benestar i Família són:

- **la prevenció, la participació, la responsabilitat pública, la solidaritat**, així com **la dimensió comunitària**, que són la base per assolir un espai de **convivència i cohesió social**.

Cartera de serveis

Aquest document pretén ser una guia senzilla de les diferents accions i prestacions que la Secció de Benestar i Família de l'Ajuntament de Lloret de Mar du a terme.

Defineix breument les accions i prestacions i les persones que poden rebre-les.



ÍNDEX

ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA

1.1. Serveis Bàsics d'Atenció Social (Serveis Socials)	08
1.1.1. Prestacions i ajuts d'urgència social	09
1.1.2. Programa de Garantia d'Aliments	09
1.1.3. Renda Mínima Inserció	10
1.1.4. Pisos Temporals Tutelats	10
1.1.5. Servei d'Atenció Social Domiciliària	11
1.1.6. Centre Obert	12
1.1.7. Tarda Jove - Projecte # i 3 d'Esport Inclusiu	13
1.2. Espai Jove de Salut	14

PROMOCIÓ A L'AUTONOMIA I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

2.1. Servei d'Atenció a la Dependència.	16
2.2. Servei Bàsic d'Atenció Domiciliària.	17
2.2.1 Servei de Teleassistència Domiciliària	18

SERVEI D'HABITATGE

3.1. Servei d'habitatge	20
3.2. Servei d'assessorament i negociació en matèria d'hipoteques i lloguers (mediació hipotecària- lloguers)	20
3.3. Servei de Pisos d'Inclusió.	21
3.4. Gestió de la convocatòria d'ajut de lloguer "Lloguer Just".	22

SECCIÓ DE BENESTAR I FAMÍLIA

CONVIVÈNCIA I COHESIÓ SOCIAL

- 4.1. Accions d'acollida i inclusió. 24
- 4.2. Accions de cohesió i convivència ciutadana. . 25
- 4.3. Accions per garantir la igualtat d'oportunitats. 26

INCLUSIÓ SOCIAL

- 5.1. Hort Social 28
- 5.2. Itineraris d'Inclusió 29
 - 5.2.1. Centre de dia per a persones sense sostre. 30

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ

- 6.1. Consell Municipal dels Serveis Socials . . . 32
- 6.2. Taula Local per a l'Habitatge 33
- 6.3. Taula de Mutilació genital femenina 34
- 6.4. Taula de diàleg interreligiós 34

DRETS I DEURES

DE LES PERSONES QUE ACCEDEIXEN ALS SERVEIS SOCIALS



DRETS

- Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o de convivència, en funció de la seva situació.
- Rebre serveis de qualitat.
- Rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar.
- Tenir assignat un professional de referència que sigui l'interlocutor principal.
- Renunciar a les prestacions i als serveis concedits, excepte quan afecti menors o persones incapacitades.
- Decidir si volen un servei social i escollir-lo lliurement.
- Opinar i ser escoltades, durant el procés d'atenció i d'avaluació.
- Mantenir la confidencialitat de les informacions dels expedients.

DEURES

- Facilitar informació veraç sobre la seva situació.
- Complir els acords a què els compromet la prestació obtinguda.
- Retornar els diners rebuts indegudament.
- Col·laborar amb el personal dels serveis amb una actitud basada en el respecte mutu.
- Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre on s'ofereix el servei.

Les persones beneficiàries del servei que incompleixen els seus deures poden ser sancionades.

ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA





1.1. Serveis Bàsics d'Atenció Social (Serveis Socials)

Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de Serveis Socials.

La seva funció és promoure les mesures necessàries per conèixer persones, famílies i grups socials que es troben en situacions de risc social o d'exclusió, per fer prevenció i, si cal, intervenir-hi.

Ofereixen atenció, orientació i assessorament sobre tots els serveis i prestacions als quals es pot accedir. També poden promoure mesures d'inserció social i laboral, i de prevenció i atenció a maltractaments.

Tramiten les prestacions econòmiques d'urgència social, les prestacions econòmiques d'àmbit municipal, i les altres que els siguin atribuïdes.

Qui pot rebre aquest servei

Tota la ciutadania, especialment aquella que es trobi amb mancances socials i/o econòmiques greus.

Com accedir-hi

Oficines de Benestar i Família

Carrer del Torrentó, 22-24, 2a planta
(Casa de la Cultura)

Telèfon: 972 37 23 63

benestar@lloret.cat

Horari d'atenció:

de dilluns a dijous de 9.30 a 13.30 h



1.1.1. Prestacions i ajuts d'urgència social

Ajuts econòmics municipals, de caràcter puntual, per a despeses urgents i bàsiques, per a persones i famílies amb greus mancances socials i/o econòmiques. Cal valoració per part dels tècnics dels Serveis Bàsics d'Atenció Social.

Qui pot rebre aquest servei

Tota persona o família que es trobi amb mancances socials i/o econòmiques greus.

Cal valoració per part dels tècnics dels Serveis Socials.



1.1.2. Programa de Garantia d'Aliments

L'objectiu es facilitar l'accés als productes d'alimentació bàsics a aquelles persones/famílies amb dificultats socioeconòmiques especials.

En aquest sentit, s'han engegat diferents iniciatives on participen tant l'Administració pública com entitats del tercer sector i empreses privades.

Qui pot rebre aquest servei

Tota persona o família que es trobi amb mancances socials i/o econòmiques greus.

Cal valoració per part dels tècnics dels Serveis Socials.



1.1.3. Renda Mínima d'Inserció

Prestació econòmica del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya per afavorir la inserció o reinserció social i laboral.

Els Serveis Socials gestionen la tramitació i seguiment de l'expedient. Es complementa amb accions de suport a la integració social, la formació d'adults i la inserció laboral.

Qui pot rebre aquest servei

Persones amb pocs ingressos econòmics i que no superin els llindars econòmics establerts en la normativa.

Cal valoració per part dels tècnics dels Serveis Socials.



1.1.4. Pisos Temporals Tutelats

Servei d'acolliment residencial temporal i compartit per a persones amb greus mancances socials i econòmiques sense possibilitat d'accedir a un habitatge.

S'estableix un pla d'intervenció per part dels tècnics del Serveis Socials amb l'objectiu de millorar la seva situació i afavorir l'accés a un habitatge de la xarxa normalitzada.

Qui pot rebre aquest servei

Persones amb mancances socials i econòmiques greus sense possibilitat d'accedir a un habitatge de lloguer.

Cal valoració per part dels tècnics dels Serveis Socials.



1.1.5. Servei d'Atenció Social Domiciliària

Servei que pretén garantir, per mitjà de l'atenció en el propi domicili, una millor qualitat de vida i autonomia personal a aquelles persones que per raó d'edat o malaltia ho requereixen. Així mateix, atén situacions amb presència d'infants on cal la intervenció d'un professional per tal de vetllar pel seu desenvolupament psicoemocional.

El servei pot comportar un copagament en funció de la situació econòmica de la unitat familiar.

Qui pot rebre aquest servei

Persones o famílies amb manca d'autonomia personal, dificultats de desenvolupament o amb problemes familiars especials.

Cal valoració per part dels tècnics dels Serveis Socials.



1.1.6. Centre Obert

El Centre Obert és un servei que ofereix atenció a infants de 4 a 12 anys, fora de l'horari escolar, per:

- Afavorir el desenvolupament personal.
- Compensar mancances socioeducatives del seu entorn més immediat.
- Prevenir situacions de risc.
- Afavorir la seva socialització.

Per mitjà d'atenció educativa en el seu temps lliure, treball en valors (com el respecte envers als altres, la solidaritat, el diàleg, la convivència), participació en activitats i esdeveniments del municipi.

Qui pot rebre aquest servei

Infants de 4 a 12 anys.

Cal valoració per part dels tècnics dels Serveis Socials.



1.1.7. Projecte Tarda Jove Projecte # i 3 d'Esport Inclusiu

La Tarda Jove és un projecte d'intervenció en medi obert (carrer - espais públics - centres cívics) per a joves de 12 a 16 anys amb l'objectiu de:

- Prevenir, detectar i disminuir les possibles conductes de risc.
- Potenciar la convivència entre els joves i facilitar l'ús del temps de lleure de manera constructiva.
- Fomentar el vincle entre els joves i els educadors de la Tarda Jove.

El Projecte # i 3 és un projecte que està vinculat a la Tarda Jove que utilitza l'esport com a eina inclusiva. Els seus objectius són:

- Afavorir la inclusió social a través d'una activitat esportiva.
- Promoure habilitats personals i socials entre els joves.
- Promoure la salut emocional i integral del infant o jove.

Qui pot rebre aquest servei

Infants i joves de 12 a 16 anys.

Com accedir-hi

tardajove@lloret.cat

Telèfon: 639 136 256

facebook.com/Tarda Jove A Peu de Carrer



1.2. Espai Jove de Salut

Servei gratuït de consulta, orientació i assessorament en temes relacionats amb la salut dels joves. La salut emocional és una part molt important d'aquest concepte ampli de salut i té a veure amb la manera com ens sentim, pensem o actuem en el nostre dia a dia.

L'Espai vetlla i col·labora pel benestar psicològic dels joves perquè aquests puguin sentir-se bé amb si mateixos, puguin desenvolupar les seves capacitats i afrontar situacions quotidianes d'estrès sense enfonsar-se, tenint relacions satisfactòries o treballant de forma eficient.

Aspectes com estar motivat, tenir energia, seguretat i autoconfiança, autocontrol i autoestima entre d'altres són factors de protecció pels quals cal treballar entre tots.

Qui pot rebre aquest servei

Joves fins als 20 anys.

Com accedir-hi

Avinguda del Camí de l'Àngel, 11
Telèfon: 618 572 426
salutjove@lloret.cat
Horari d'atenció: dilluns, dimecres
o divendres de 15.00 a 19.00 h

PROMOCIÓ A L'AUTONOMIA I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA





2.1. Servei d'Atenció a la Dependència

Servei que informa i assessora al voltant de les possibles situacions de dependència, tramita les sol·licituds de reconeixement de dependència i elabora el Pla Individual de Suport a l'Autonomia (PIA) d'aquelles situacions valorades.

Els serveis que es poden derivar del Pla Individual de Suport a l'Autonomia poden comportar un copagament en funció de la situació econòmica de la unitat familiar.

Qui pot rebre aquest servei

Persones grans i/o dependents i les seves famílies, per tal de millorar la seva qualitat de vida, evitar al màxim l'ingrés en centres residencials i rebre atenció al seu domicili.

Com accedir-hi

Oficines de Benestar i Família

Carrer del Torrentó, 22 - 24, 2a planta (Casa de la Cultura)

Telèfon: 972 37 23 63 / benestar@lloret.cat

Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9.30 a 13.30 h



2.2. Servei Bàsic d'Atenció Domiciliària

Servei que ofereix suport personal, atenció i ajut (higiene personal, elaboració àpats, control medicació...) amb l'objectiu de possibilitar l'estada en el propi domicili a persones en situació de dependència. El servei pot comportar un copagament en funció de la situació econòmica de la unitat familiar.

Qui pot rebre aquest servei

Persones grans i/o dependents i les seves famílies, per tal de millorar la seva qualitat de vida, evitar al màxim l'ingrés en centres residencials i rebre atenció al seu domicili.

Com accedir-hi

Oficines de Benestar i Família

Carrer del Torrentó, 22-24, 2a planta (Casa de la Cultura)

Telèfon: 972 37 23 63

benestar@lloret.cat

Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9.30 a 13.30 h



2.2.1. Servei de Teleassistència Domiciliària

Servei de telealarma connectat les 24 hores els 365 dies de l'any. Per atendre situacions de persones grans o adultes que pateixen situacions de dependència, que viuen soles, sense xarxa familiar o veïnal.

Aquest servei permet donar resposta ràpida i eficaç en cas d'emergència.

El servei pot comportar un copagament en funció de la situació econòmica de la unitat familiar.

Qui pot rebre aquest servei

Persones grans i/o dependents i les seves famílies, especialment quan viuen soles o passen llargues estones soles.

Com accedir-hi

Oficines de Benestar i Família

Carrer del Torrentó, 22-24, 2a planta (Casa de la Cultura)

Telèfon: 972 37 23 63 / benestar@lloret.cat

Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9.30 a 13.30 h

SERVEI D'HABITATGE





3.1. Servei d'habitatge

Servei que té per objectiu acompanyar les persones que, atesa la seva situació social, econòmica o personal, tenen dificultats per trobar un habitatge o tenen dificultats per fer front a les despeses de sosteniment (lloguer/hipoteca) de l'habitatge on viuen.

Com accedir-hi

Avinguda del Camí de l'Àngel, 11

Telèfon: 972 36 65 21

habitatge@lloret.cat

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 10.00 a 14.00 h



3.2. Servei d'assessorament i negociació en matèria d'hipoteques i lloguers (mediació hipotecària-lloguers)

Servei d'assessorament i acompanyament per a persones que tenen dificultats en la negociació d'algun d'aquests temes:

- Impagament de lloguers i desnonaments.
- Impagaments d' hipoteques, execucions hipotecàries i llançaments judicials.
- Reestructuració d'hipoteques, codi de bones pràctiques i dacions en pagament.

Qui pot rebre aquest servei

La ciutadania en general, especialment aquelles persones amb mancances socials i econòmiques greus.

Com accedir-hi

Cal demanar cita prèvia.

Avinguda del Camí de l'Àngel, 11

Telèfon: 972 36 65 21

habitatge@lloret.cat

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 10.00 a 14.00 h



3.3. Servei de Pisos d'Inclusió

Servei que atén persones derivades de Serveis Socials amb dificultats especials per accedir a pisos de lloguer del mercat normalitzat. El servei fa la negociació del contracte amb el propietari, fa un seguiment de l'estat del pis i garanteix el pagament de les mensualitats.

Qui pot rebre aquest servei

Cal derivació per part dels tècnics dels serveis socials.



3.4. Gestió de la convocatòria d'ajuts de lloguer “Lloguer Just”

Ajuts procedents de la Direcció General d'Habitatge de la Generalitat de Catalunya, que es du a terme un cop a l'any. El Servei d'Habitatge fa l'explicació de les condicions d'accés, recepció i tramitació de les sol·licituds.

Qui pot rebre aquest servei

La ciutadania en general.

Com accedir-hi

Avinguda del Camí de l'Àngel, 11

Telèfon: 972 36 65 21 / habitatge@lloret.cat

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 10.00 a 14.00 h

CONVIVÈNCIA I COHESIÓ SOCIAL

Projectes adreçats a orientar, afavorir i garantir un municipi cohesionat i inclúsiu que contempli la realitat d'una ciutadania formada per persones de diferents orígens, valors i maneres de concebre el món.

Aquests projectes promouen la sensibilització, el coneixement mutu i el respecte a les diferències dins d'un marc de drets i deures, de totes les persones que conviuen al territori.





4.1. Accions d'acollida i inclusió

Aquestes accions tenen la finalitat de facilitar eines i fer l'acompanyament a la nova ciutadania que s'estableix a Lloret de Mar, des d'un model de ciutat acollidora on tothom està compromès en la construcció conjunta d'una societat inclusiva i responsable.

Alguns dels projectes que es fan són:

- Taules i espais de participació i coordinació tècnica per planificar i gestionar la diversitat lingüística i cultural de Lloret de Mar.
- El Servei de Primera Acollida és un conjunt d'accions i recursos per respondre a les necessitats inicials de formació i informació dels nouvinguts.
- Informes de disponibilitat d'habitatge i informes d'arrelament social per a processos de reagrupació familiar i arrelament social.
- Projecte Xarxa Dona, de dinamització d'accions i espais d'acompanyament a dones que necessitin d'un suport (llengua, coneixement de l'entorn, formació) en el seu procés d'inclusió al municipi.
- Acompanyament en l'acollida a joves nouvinguts que necessiten un suport específic, en temes formatiu i laboral que els faciliti el seu procés d'inclusió al municipi.



4.2. Accions de cohesió i convivència ciutadana

Aquestes accions tenen com a finalitat promoure la cohesió social i la convivència ciutadana en els diferents barris on treballen potenciant les xarxes entre veïns i la seva pròpia capacitat i autonomia.

- Assessorament i dinamització comunitària, perquè tant els ciutadans i ciutadanes com les associacions de Lloret de Mar s'impliquin i participin en la vida social i comunitària del municipi.
- Accions de sensibilització en pro de la diversitat ciutadana fent palès que la diversitat de cultures és font de riquesa.
- Gestió de la diversitat religiosa per garantir al nostre municipi el dret universal a l'exercici de la pràctica religiosa, dins de la normativa de culte vigent, tenint en compte la diversitat de creences, i vetllant per la cohesió social i la convivència.
- Programa de Desenvolupament Comunitari als barris del Molí, Mas Vilà i Can Ribalaigua i de Can Carbó, Mas Baell.
 - *Projectes per fomentar la identitat, les relacions saludables i el desenvolupament dels barris.*
 - *Mediació alternativa de conflictes de convivència.*
 - *Treball amb escales de veïns.*



4.3. Accions per garantir la igualtat d'oportunitats

Aquestes accions pretenen afavorir i garantir la igualtat d'oportunitats i la inclusió de totes les persones que conviuen al territori vetllant perquè funcionin els recursos suficients a tal efecte.

- Servei de mediació intercultural i de borsa d'interprets.
- Taula de prevenció de la mutilació genital femenina.

Qui pot rebre aquest servei

La ciutadania en general.

Com accedir-hi

Avinguda del Camí de l'Àngel, 11
Telèfon 972 36 18 18
ciutadania@lloret.org

INCLUSIÓ SOCIAL

Les situacions d'exclusió social engloben diferents àmbits (residencial, formatiu, relacional, laboral, participatiu) dels cicles vitals de la persona. No afecten únicament a aspectes econòmics i es té en consideració el dret a l'accés a les oportunitats.





5.1. Hort Social

L'Hort Social neix com un espai dintre del nucli urbà amb l'objectiu de:

- Ajudar a l'activació ocupacional d'usuaris en situació d'atur de llarga durada i de desànim. Hort col·lectiu amb la finalitat de promoure el treball de grup, personal, laboral.
- Millorar i prevenir possibles situacions de deteriorament de l'estat de salut emocional dels participants.
- Recuperar hàbits d'organització del temps, relacionals i de responsabilitat.

Projecte que compta amb la participació de Càritas Lloret i de Dipsalut.

Com accedir-hi

Cal derivació per part dels tècnics dels Serveis Socials.



5.2. Itineraris d'Inclusió

Projecte conjunt entre la Secció de Benestar i Família i Càritas amb el finançament de Dipsalut.

L'objectiu dels itineraris és poder donar una altra oportunitat a aquelles persones que per causa de la crisi estan en risc d'exclusió social.

Per mitjà del treball d'aspectes com l'emocional, el comunicatiu-relacional, l'instrumental o el laboral, es pretén potenciar l'autonomia de les persones, promoure "l'empodament" i la seva capacitat per facilitar els canvis necessaris per fer front a la seva situació personal.

Així mateix pretenen facilitar el contacte amb el mercat laboral que pugui facilitar la seva incorporació al treball.

Com accedir-hi

Cal derivació per part dels tècnics dels Serveis Socials.



5.2.1. Centre de dia per a persones sense sostre

Espai d'atenció diürna i adreçat a persones sense sostre o que resideixen en espais inadequats que tenen necessitat d'accedir a serveis bàsics (higiene personal, roba...), que resideixen a Lloret de Mar de forma continuada.

L'objectiu és afavorir els vincles de relació, de comunicació i de confiança mútua amb aquestes persones, que permetin iniciar un procés de millora i prevenció de deteriorament de la seva situació.

Com accedir-hi

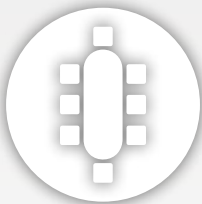
Cal derivació per part dels tècnics dels Serveis Socials. O bé pel contacte directe que estableixen els tècnics del centre de dia.

Com contactar-hi

Telèfon: 972 34 95 80
benestar@lloret.cat

ESPAIS DE PARTICIPACIÓ





6.1. Consell Municipal dels Serveis Socials

És un òrgan de participació tant de la ciutadania com de les entitats i associacions i tècnics que treballen en el nostre municipi en matèria de Serveis Socials. Té com a objectius:

- Assegurar una estructura de participació plural.
- Crear un espai de reflexió i deliberació amb l'objectiu de fomentar el consens d'estratègies que donin respostes efectives a les necessitats socials de la ciutadania.
- Promoure la complementarietat i la sinergia entre les administracions públiques, les entitats privades de caràcter social i mercantil que desenvolupen la seva activitat en l'àmbit del sistema de serveis socials.
- Generar una consciència global i col·lectiva en l'àmbit dels serveis socials.

Com contactar-hi

Telèfon: 972 34 95 80
consellmunicipals@lloret.cat



6.2. Taula Local per a l'Habitatge

Atès l'actual context social i econòmic, i entenent que la pèrdua o les dificultats d'accés a l'habitatge i/o del seu manteniment esdevé un dels principals elements del procés d'exclusió social de les persones, cal l'actuació coordinada dels agents, serveis i entitats implicades, així com l'articulació de noves respostes davant dels reptes que es plantegen.

Mitjançant la constitució de la Taula Local per l'Habitatge es pot garantir una estratègia conjunta en el territori envers la problemàtica de l'habitatge per part tot els agents i operadors que hi actuen a partir del principi de coresponsabilització.

Com accedir-hi

Benestar i Família

Telèfon: 972 37 23 63 / benestar@lloret.cat



6.3. Taula de Mutilació genital femenina

És un espai de prevenció de la pràctica de la Mutilació Genital femenina i els matrimonis forçats i és una taula tècnica.

Aquestes pràctiques, tot i ser prohibides i penades al nostre territori, són realitats que afecten a famílies del nostre entorn.



6.4. Taula de diàleg interreligiós

La Taula de diàleg intrterreligiós és un espai de reunió estable entre persones de diverses religions. L'objectiu d'aquestes reunions és poder decidir i planificar entre tots, activitats que ensenyin que totes les religions porten missatges de pau.

Les activitats que surten d'aquesta taula són obertes a tota la ciutadania.

***“Digues-m’ho i ho oblido,
ensenya-m’ho i ho recordo,
involucra’m i ho aprenc”***

Proverbi Africà



Ajuntament de Lloret de Mar

Benestar i Família

Oficines de Benestar i Família

Carrer del Torrentó, 22-24, 2a planta

(Casa de la Cultura)

Telèfon: 972 37 23 63

benestar@lloret.cat

Horari d'atenció:

de dilluns a dijous de 9.30 a 13.30 h

Amb el suport de:



Generalitat de Catalunya
**Departament de Treball,
Afers Socials i Famílies**



**Diputació
de Girona**



Dipsalut
Organisme de Salut Pública
de la **Diputació de Girona**

Unió Europea

Fons Social Europeu

L'FSE inverteix en el teu futur



Hi col·laboren:



Compromís, acció social i pedagogia

