

# Impacte de la crisi COVID-19 en l'atenció social a Girona

PRIMERES VALORACIONS MARÇ-ABRIL 2020

Document de treball | **Resum qualitatiu**

Àrea d'Alcaldia – Drets Socials i Cooperació – Juliol 2020

## ÍNDEX

<b>1. Presentació.....</b>	<b>3</b>
<b>2. L'atenció social al servei de les persones durant la crisi de la Covid i el confinament.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Actuacions realitzades per fer front a la crisi de la Covid.....</b>	<b>5</b>
3.1 Reforç i adaptació dels serveis a l'emergència social.....	5
3.2 Nous dispositius per fer front a l'emergència .....	8
3.3 Accions transversals.....	9
<b>4. Aproximació de les primeres demandes rebudes pels serveis .....</b>	<b>11</b>
<b>5. Identificació de necessitats emergents.....</b>	<b>13</b>
5.1 Col·lectius específics .....	13
5.2 Àmbits.....	14
5.2.1 Àmbit de les necessitats bàsiques .....	14
5.2.2 Àmbit habitacional.....	15
5.2.3 Àmbit laboral .....	15
5.2.4 Àmbit relacional.....	16
5.2.5 Àmbit de la salut .....	16
5.2.6 Àmbit socioeducatiu .....	17
5.2.7 Àmbit discriminació .....	17
5.2.8 Àmbit comunitari.....	18
<b>6. Aprenentatges i constatacions .....</b>	<b>18</b>
<b>7. Primeres orientacions per a l'acció.....</b>	<b>19</b>
7.1 En cas de nou confinament .....	19
7.2 L'acció social i la ciutat .....	20
7.3 L'organització interna dels serveis d'atenció a les persones .....	23

## 1. Presentació

**Aquest document té l'objectiu de recollir les primeres dades i valoracions al voltant de la situació social generada a partir de la crisi del Covid-19 a Girona, ja sigui pel que fa els efectes sobre la ciutat així com en relació a la organització dels serveis d'atenció a les persones.**

**Es fa necessària una primera avaluació per fer visibles els impactes de la crisi covid-19 a Girona.**

L'objectiu és poder fer una primera avaluació de l'impacte que està generant la pandèmia Covid-19, en la població de Girona, i poder detectar com els seus efectes econòmics, socials, i també relacionals i emocionals, estan aguditzant les situacions de vulnerabilitat i exclusió social.

**I des de la visió de l'Àrea de Drets Socials i Cooperació, aportar un primer anàlisi de quines són les noves necessitats emergents, i de quines mesures es poden impulsar des de l'àmbit d'influència municipal.**

En aquests moments encara es difícil poder mesurar d'una forma rigorosa l'impacte global, però la voluntat és la de recollir tota aquella informació quantitativa disponible, i també poder fer un anàlisi qualitatiu, que ens porti aquell coneixement més rellevant de les necessitats socials, actuals i emergents, i del que es pot fer des de l'àmbit local per actuar d'una manera més eficaç i eficient, per poder afrontar aquesta situació de crisi, i contribuir a la millora del benestar de les persones de Girona.

**I per últim, ser capaços de generar reflexió de com s'han de reorganitzar els serveis per adaptar-los en aquesta nova realitat, tant en la fase d'emergència actual, com posteriorment, a mesura que anem recuperant els espais ordinaris d'atenció.**

- ✓ Ser serveis proactius.
- ✓ Aportar respostes ràpides a les necessitats immediates.
- ✓ Adequació dels serveis a les noves necessitats.
- ✓ Detecció i anticipació per poder afrontar les següents onades pels efectes econòmics.
- ✓ Revisar i adequar amb noves maneres de fer, incorporant també la dimensió grupal i comunitària.
- ✓ Fer-ho conjuntament amb tots els actors implicats, entitats socials, teixit veïnal.

**Aquest informe s'ha elaborat amb la participació de diferents professionals dels serveis de l'Àrea de Drets Socials i Igualtat de l'Ajuntament de Girona. D'una banda a través de la recollida de dades quantitatives, i també amb les informacions qualitatives aportades entre el mes de març i abril (del conjunt dels 7 serveis i dels 3 dispositius creats per la Covid-19), i per últim, amb les reflexions i valoracions realitzades en un cicle de 10 debats segons serveis, entre els dies 16 de juny i 3 de juliol de 2020.**

## 2. L'atenció social al servei de les persones durant la crisi de la Covid i el confinament

El decret d'estat d'alarma del 14 de març per part del govern i la mesura de confinament de la població, va obligar a reaccionar de manera ràpida al conjunt de serveis d'atenció social per fer front, d'una banda, a la realitat quotidiana sense presencialitat, i d'altra banda, a preparar-se per afrontar les noves situacions socials que se'n podien derivar i a afavorir noves mesures per a l'emergència.

**Els objectius per afrontar la situació: Ser accessibles i àgils en la resposta i proactius en la detecció i atenció**

- **Facilitar i agilitzar de l'accés als serveis socials** per part de la ciutadania. Adaptació dels serveis per poder garantir una primera atenció àgil i efectiva.
- **Diversificar dels canals d'accés als serveis:** atenció telefònica, correu electrònic, atenció presencial.
- **Fer atenció immediata:** Contestar amb rapidesa i immediatesa, canalitzant la demanda per articular una primera resposta.
- **Ampliar l'horari i dies d'atenció:** de dilluns a divendres de 9 a 15h i un altre de caps de setmana i dies festius amb horari de 9h a 18h.
- **Garantir l'atenció presencial davant d'aquelles necessitats que ho requereixin:** creació de diferents punts d'atenció social directa, en el cas dels serveis socials bàsics, ubicats a l'Ajuntament i en el Centre Cívic Santa Eugènia.
- **Ser uns serveis proactius:** que significa no només quedar-se en l'atenció de la demanda realitzada per les persones, sinó també tenir voluntat i capacitat per poder fer una detecció precoç de situacions d'alta vulnerabilitat. Mantenir la comunicació i la proximitat.

Pel que fa a col·lectius específics en risc:

- **Detecció de persones grans, que viuen soles o en parella, i que no tenen xarxa de suport**
- **Suport familiar, suport socioeducatiu a infants i adolescents en situació de vulnerabilitat**
- **Dones i fills en risc per situació violència masclista**
- **Persones sense llar en greu risc d'exclusió social**

## 3. Actuacions realitzades per fer front a la crisi de la Covid

### 3.1 Reforç i adaptació dels serveis a l'emergència social

En tots els casos, els serveis i dispositius d'atenció social han hagut d'adaptar-se a una nova situació basada en l'atenció no presencial, utilitzant canals com el telèfon o el correu-e.

Al mateix temps el conjunt de recursos disponibles, s'han hagut d'incrementar i adaptar a un volum superior de demanda.

#### Necessitats materials bàsiques

- **Reforç de les ajudes bàsiques amb aliments**, del 16 de març al 22 de maig s'han atès des del Centre de distribució d'aliments (CDA), s'han atès a **1.843 famílies, amb 5.423 persones beneficiaries**. El Centre de Distribució d'Aliments (CDA) és el servei gestionat per Càrites i amb col·laboració de Creu Roja i la Fundació Banc dels Aliments per la cobertura bàsica en aliments a les famílies amb dificultats econòmiques greus.
- **S'ha incrementat els Ajuts d'Urgència Social (AUS)** per cobrir necessitats bàsiques (subsistència, salut, habitatge, consums de la llar). Del 14 març al 31 de maig, els ajuts econòmics per cobrir les necessitats de subsistència **s'havien incrementat aproximadament en un 56,32%** en relació a la mitjana ordinària del 2019. Del 14 de març al 31 de maig 2020, s'han destinat **285.871,66 en Ajuts d'urgència Municipals**, dirigits a **1.392 nuclis familiars i 5.139 persones**.
- **S'han realitzat 832 ajudes per facilitar l'accés a medicaments** no coberts per la sanitat pública, arribant a 96 persones. (del 14 març al 31 de maig)
- Malgrat que per la crisi covid-19 s'ha aturat judicialment l'execució de desnonaments, **continuen la situacions de vulnerabilitat residencial per pèrdua d'habitatge**. Per aquest motiu, s'ha mantingut la dedicació d'AUS per garantir la cobertura d'albergs, pensions i hotels, per a famílies amb menors. S'han atès noves situacions i també s'ha real·lotjat d'urgència les persones que vivien en hotels al tancar-se en **nous allotjaments d'emergència a la ciutat per a 21 nuclis familiars**.
- **S'ha creat un ajut econòmic específic (AUS Covid-19), dirigit a les necessitats d'alimentació més bàsiques**. Del 14 març al 31 de maig **s'han realitzat 1.222 ajudes, amb un import total de 100.252,00€** Sense posar límits en la seva distribució, per poder donar una primera resposta ràpida i oberta a tothom que ho necessiti.

## Habitatge

- **Moratòria en el pagament del lloguer del parc d'habitatges municipals de protecció oficial** i adaptació de mesures per a la facilitat de la renda mensual per als pisos d'inclusió. Per decret d'Alcaldia de 20 d'abril de 2020 l'Ajuntament de Girona va aprovar una moratòria en el pagament del lloguer durant l'estat d'alarma i fins a 3 mesos després de la finalització del mateix pels HPO (Habitatges de Protecció Oficial)
- **Mesures per als habitatges d'inclusió de l'Ajuntament de Girona:** Pels habitatges municipals en contracte de cessió s'ha enviat una comunicació informativa en relació a les situacions generades a causa de les mesures derivades de la COVID-19 i que puguin comportar dificultats per al pagament del cànon mensual, en aquests casos des de l'OMH es revisarà la situació cas a cas.
- **Elaboració d'una guia/manual pràctic** de les mesures decretades pel govern durant l'estat d'alarma que tenen incidència en l'àmbit d'habitatge que s'ha facilitat a tot el personal tècnic municipal d'atenció social per tal de poder fer una primera informació en matèria d'habitatge, i derivació si s'escau al tècnic del servei de mediació en habitatge per aspectes més concrets o ampliar informació a les persones usuàries.
- **Readaptació dels recursos humans i de la tramitació des de l'OMH** a la situació causada per la COVID, en el sentit de tramitació telemàtica i telefònica de les convocatòries d'ajuts al lloguer obertes durant el període d'estat d'alarma i atenció principalment telefònica i de suport al tràmit per a totes les qüestions relacionades amb habitatge, amb la conseqüent adaptació tant tècnica com de recursos humans. Durant aquest període s'estima que s'hauran pogut tramitar telemàticament i/o telefònicament al voltant de 1.000 sol·licituds d'ajut al lloguer.

## Suport psicoemocional a persones ja ateses en serveis

- **S'ha intensificat l'atenció de suport psicoemocional a persones que ja estaven en seguiment.**  
Durant la Crisi Covi'19 s'ha donat resposta a les necessitats de suport emocional a persones que ja estaven en seguiment i suport psicològic (projecte Àmbar) o detectades com a persones amb soledat no volguda (Projecte Sempre Acompanyats) i que han intensificat l'atenció als seus usuaris.
- Des del Projecte Àmbar s'han realitzat 1.192 trucades i s'han atès 135 persones.

## Suport socioeducatiu a la infància i adolescència en situació de risc

- **S'han reformulat els serveis d'atenció socioeducativa a la infància i adolescència en situació de risc per tal de fer un seguiment i suport als famílies i infants en situació de confinament.** Aquest dispositiu s'ha vertebrat a través de SBAS i els Centres Oberts Infantils i d'Adolescents de cada barri. S'ha fet seguiment telefònic de **294 infants i adolescents** atesos en el Centres Oberts de la ciutat per treballar hàbits diaris, benestar emocional i suports escolars
- **Des de l'EAIA s'ha fet seguiment telefònic dels casos atesos anteriorment**

## **Gent gran i dependència**

L'atenció a la gent gran i persones amb dependència ha estat una de les més intenses, precisament per ser el col·lectiu de més risc en relació a l'afectació del COVID, així com per als efectes del confinament.

- **Més càtering, més menjar a domicili: Ampliació a 200 àpats diaris.** S'ha reforçat el servei de servei de càtering per cobrir l'increment de demandes. Durant aquest temps, s'ha incrementat un 68% més. Tenint en compte que molts d'ells són persones que abans feien ús del servei de menjador per a gent gran.
- **Més teleassistència (TA):** Cobertura del teleassistència (TA) a 1.916 persones (serveis actius a 31 de maig). També reforç del teleassistència amb un nou servei ofert pel Dipsalut, de línia 900, de manera excepcional i gratuïta, per a la situació d'emergència: 34 nous serveis donats d'alta. Aquest servei està dirigit principalment a persones d'edat avançada i amb malalties cròniques.
- **Reforç dels Serveis d'Atenció a Domicili (SAD) per a gent gran:** Creació del SAD d'urgència 24h una cobertura de 24h a aquelles persones absolutament desemparades que, degut a la pandèmia, no poden ser ingressades en cap centre residencial i que, per situacions d'urgència ha estat donades d'alta dels recursos socio-sanitaris per retornar als seus domicilis. No obstant la xarxa familiar, la solidaritat intergeneracional, continua essent la principal font d'ajut i suport a les persones grans i les dependents.

## **Servei d'atenció a les dones i equip d'intervenció en violència masclista**

- **S'ha fet un reforç del seguiment telefònic per part de l'Equip d'Intervenció en Violència,** davant la intensitat de la situació de violència masclista pel confinament. Durant el mes d'abril s'ha atès a **365 dones.** I

## **Atenció a les persones en situació de sense llar**

- **EL CASS La Sopa ha hagut de reorganitzar el servei per adaptar-lo a un nombre de places que garantis els protocols de salut i confinament.** S'ha prioritzat el confinament dels usuaris residents al Centre i a pisos, aquest fet ens ha obligat a no donar servei de menjador ni bugaderia dins del Centre substituint-los per entrepans i bugaderia externa.
- **Al mateix temps s'ha mantingut l'equip d'atenció al carrer i s'ha obert el servei d'allotjament al Pavelló de Palau II.** Entre els dos equipaments s'han atès unes 200 persones sense llar. Hi ha treballat 45 persones per cobrir el servei.



### 3.2 Nous dispositius per fer front a l'emergència

A més d'adaptar i reforçar els serveis d'atenció social existents, ha calgut crear dispositius nous per tal d'arribar de cobrir al màxim, tant la diversitat de necessitats com de col·lectius en situació de vulnerabilitat.

- **El Servei d'Atenció Telefònica +65: 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 serveis municipals: Àrea de drets socials, Servei de participació i voluntariat; Servei d'estadística; OIC; Promoció econòmica.

245 treballadors/es municipals voluntaris han contactat amb **10.947 persones majors de 65 anys a través d'atenció telefònica**.

- Persones soles + 75 anys (2.800 persones)
- Domicilis amb persones + 75 anys (2.100 persones).
- Persones dependents detectades pel SAGGiD (950 persones)

El servei de trucades ha permès identificar necessitats d'aquest col·lectiu diana (problemes d'autonomia sense xarxa de suport) i si calia, poder realitzar una intervenció precoç.

Des d'aquest dispositiu, **s'han detectat i derivat cap els serveis (SAGGiD, SBAS,) més de 300 persones**. També s'han adreçat 50 persones cap al servei telefònic d'atenció psicològica.

- **Servei de Voluntariat a domicili:** s'han activat 167 intervencions de voluntariat, per cobrir aquelles necessitats bàsiques que requereixen sortir de casa, i que, per manca d'autonomia, de xarxa de suport familiar o per situació de confinament, no es poden realitzar, com és el suport per la compra d'aliments, la recollida de receptes al CAP o de medicació a farmàcies.
- **Servei telefònic de suport psicològic obert a tota la població:** S'ha creat un equip de psicòlegs voluntaris formats per 18 professionals, amb una atenció de dilluns a divendres, de 10 a 14 hores i de 15 a 18 hores amb dos professionals per torn. S'han atès **180 persones** (durant el mes d'abril) amb una gran diversitat de casuística per simptomatologia ansiosa; depressiva; de regulació emocional. També vinculada a dificultats econòmiques i de falta de xarxa de suport per efecte del confinament; falta de motivació i activació; sensació d'aïllament i desesperança; dificultats relació de parella a distància; sensació de vulnerabilitat; insomni.  
S'ha aportat un espai de contenció i escolta facilitant algunes tècniques i recursos per manejar millor la simptomatologia més ansiosa.
- **Adequació del Pavelló de Palau II per l'allotjament d'urgència a persones sense llar:** Adequació i obertura del Pavelló de Palau II com espai on poder allotjar a persones sense llar, per poder passar el confinament garantint la cobertura bàsica de necessitats.



Amb una **disponibilitat de 80 places i oferint els servei d'allotjament, alimentació, dutxes, bugaderia**. Complementat amb atenció per necessitats de suport emocional, activitats de lleure, informatives i d'assessorament en salut.

**S'han atès un total de 110 persones**, i a la finalització del servei unes 80 han pogut trobar sortida a la seva situació habitacional o s'han desplaçat a altres territoris (per origen, per feina, etc.)

- **S'ha fet seguiment de 30 joves allotjats a l'Alberg Cerverí i s'ha fet seguiment telefònic d'uns altres 30.**
- **Servei bàsic de transport de persones:** S'han tancat acords amb Girotaxi i SEM, per garantir un servei de transport de persones, davant la detecció de situacions de necessitats per l'emergència del Covid-19.

### 3.3 Accions transversals

#### SUPORT PROPER DAVANT LES **NECESSITATS MÉS RELACIONALS, EMOCIONALS, I DE SUPORT PSICOLÒGIC**

Tots els serveis han fet un esforç per detectar i fer una atenció i acompanyament de suport emocional.

- **S'ha donat resposta a les diferents necessitats de suport emocional a persones que ja estaven en seguiment i suport psicològic des del diferents serveis.** Que han reforçat l'atenció telefònica, com és el cas del Projecte Àmbar, Sempre Acompanyats. I també amb un **suport específic a joves, des del Centre Jove de Salut**, especialment per dificultats per gestionar les emocions que generaven el confinament.
- **Des dels serveis més especialitzats, com és el cas del SIAD (Servei d'informació i atenció a la dona)**, en el que les dones valoren molt positivament la possibilitat de comptar amb un suport psicològic i legal, especialitzat i permanent.
- Amb la creació de serveis específics d'atenció telefònica **s'ha reforçat la detecció i quan ha calgut el posterior suport psicològic de persones afectades per la situació de confinament i per la crisi**, que genera estats anímics d'angoixa, depressió, soledat. D'altra banda pels efectes de les dificultats econòmiques (sensació de desemparament i de desprotecció davant de l'incertesa del futur). També s'ha fet una feina de primera detecció a través servei de trucades a persones majors 65 anys, de persones que podien necessitar un suport més emocional.
- **S'ha fet un acompanyament i suport emocional des d'una vessant més educativa (aportant eines per la gestió emocional) a les famílies dels infants i joves atesos.** I en els situacions més de risc, per part del servei especialitzat EAIA (Equip d'atenció i infància i adolescència)

- **l'Equip SAGGID ha realitzat una atenció directa al cuidador i acompanyament en el dol:** ha estat el tipus d'atenció que més s'ha realitzat per part de l'equip tècnic, assessorant i fent acompanyament emocional en aquesta situació extraordinària. Cal destacar que un dels efectes directes del Covid-19 té a veure amb la mort de les persones hospitalitzades, i amb les dificultats dels familiars per estar presents en aquests últims moments per poder-se acomiadar.

## **REORGANIZACIÓ DELS EQUIPS PER PODER ATENDRE LES NOVES NECESSITATS PER LA CRISI DEL COVID-19**

- **Reassignació d'encàrrecs i funcions dels professionals per poder donar una resposta efectiva per afrontar la situació d'emergència.** Els 190 professionals s'han reorganitzat per poder atendre les noves necessitats i a la vegada poder continuar amb la tasca ordinària.
- **Servei de suport logístic per garantir el material de protecció de salut:** suport logístic en la compra de material de protecció de salut per als treballadors, amb l'objectiu de minimitzar el risc de contagi en l'atenció a la població més vulnerable.
- **Reorganització dels equips professionals que formen part dels plans comunitaris i dels centres oberts:** S'han suspès temporalment els convenis amb les entitats socials dels Plans Comunitaris i s'han realitzat contractes d'emergència, per re assignar les funcions d'aquests professionals per cobrir unes noves tasques d'emergència.

## **SUPORT A LES INICIATIVES COMUNITÀRIES EN ELS BARRIS**

- **Suport a les accions de sensibilització:** Suport a les accions municipals de sensibilització per seguir les mesures de protecció i salut promogudes per les administracions públiques.
- **Difusió de mesures municipals entre entitats veïnals:** a cada actualització de mesures/instruccions municipals s'ha anat traslladant a les xarxes comunitàries i associatives de cada barri.
- **Difusió de propostes veïnals a espais comunitaris i a través de xarxes socials:** quan les entitats dels barris han començat a fer propostes de voluntariat, xarxes de suport mutu i accions vàries, des de la Xarxa de Centres Cívics s'ha fer ressó a través de les xarxes socials i dels espais de comunicació comunitària.
- **Suport a les entitats programadores:** s'han creat equips de treball per donar acompanyament per passar activitats programades a mode virtual/online. Preparació, adaptació i programació de 100 cursos a mode online.

## 4. Aproximació de les primeres demandes rebudes pels serveis

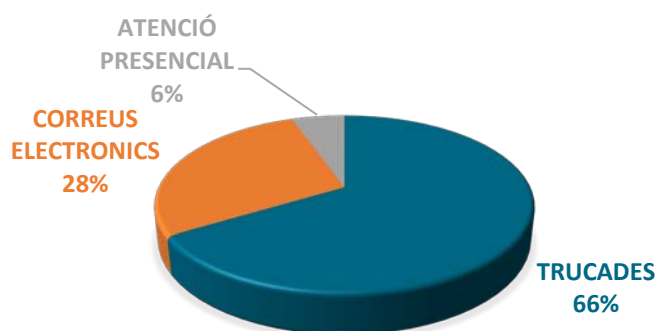
(Del 1 d'abril al 15 de maig)

Les dades que es presenten a continuació són un recull exclusivament de les PRIMERES demandes cap als serveis. Aquesta informació no contempla la posterior intervenció que se n'hagi pogut derivar.

SERVEI	Demandes rebudes	Nombre trucades	Nombre correus electrònics	Persones ateses
<b>SBAS</b> Servei bàsic d'atenció social	3.990	2.681	278	
<b>SAGGID</b> Servei d'atenció gran i dependència	1.230	387	677	
<b>SIAD</b> Servei d'informació i atenció a la dona	331	179	165	
<b>OMH</b> Oficina Municipal Habitatge	424	102	302	
<b>SALUT</b>	227			
<b>ATENCIÓ PERSONES SENSE LLAR</b> CASS La Sopa; Pavelló Palau, Alberg Joventut, atenció carrer, etc	1.398			274
<b>TOTAL:</b>	<b>7.600</b>	<b>3.349</b>	<b>1.422</b>	<b>274</b>

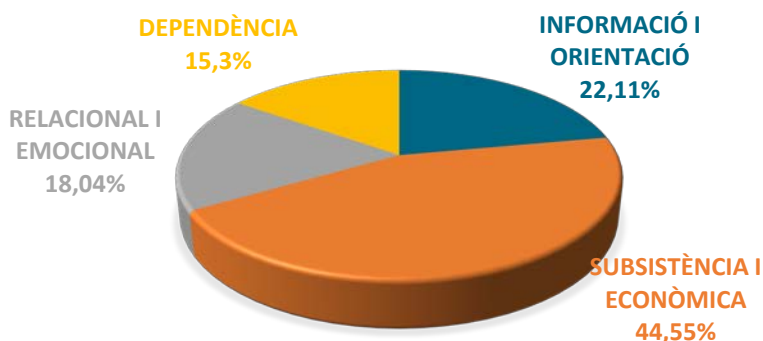
Font: recull propi intern de 1eres demandes, del període, del 1 d'abril a 15 de maig.

### FORMES D'ACCÉS ALS SERVEIS



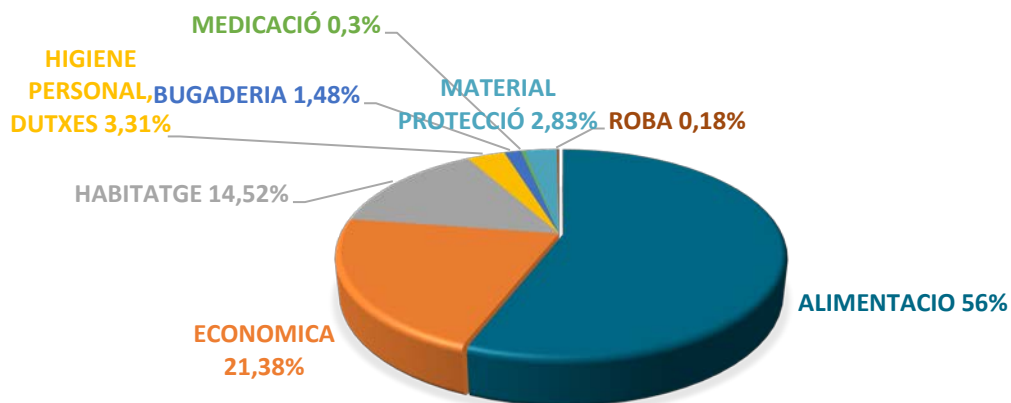
Font: recull intern registre 1eres demandes

## TIPOLOGIA DEMANDES



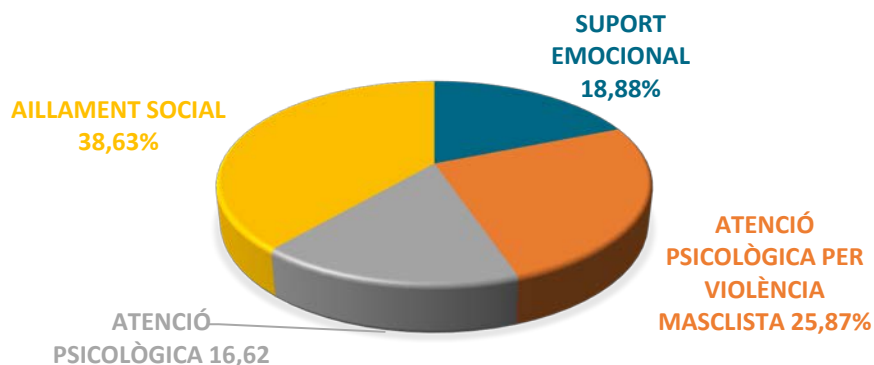
Font: recull intern registre 1eres demandes

## TIPOLOGIA DEMANDES SUBSISTÈNCIA I ECONOMIQUES



Font: recull intern registre 1eres demandes

## TIPOLOGIA DEMANDES RELACIONALS



Font: recull intern registre 1eres demandes

## 5. Identificació de necessitats emergents

LA CRISI DEL COVID19 HA PROVOCAT UNA AGUDITZACIÓ DE LES DESIGUALTATS SOCIALS I DE LES NECESSITATS JA EXISTENTS

### 5.1 Col·lectius específics

**L'impacte de la crisi afecta a un sector ampli de la població de Girona: un 1er cercle de població en situació de greu exclusió social**, amb una afectació més directa, i que ja estava en una situació de més vulnerabilitat/fragilitat abans de la crisi. Com per exemple:

- ✓ Famílies **monomarentals amb poca xarxa de suport**.
- ✓ Detecció de **molts perfils de famílies que depenien de l'economia informal** que tampoc poden accedir a ajudes i prestacions que apareixen arran de la crisi. Situacions de màxima precarietat en les treballadores de la llar i cuidadores de gent gran.
- ✓ **Agudització de situacions de greu exclusió de la població sense papers**. Hi ha un sector població en greu situació d'exclusió per falta d'accés als drets socials per manca de documentació i que abans de la crisi ja es sustentaven de forma precària de l'economia informal i de les xarxes de suport. Igualment tampoc poden accedir al sistema de prestacions per rendes.
- ✓ **Impacte molt directe en infants i joves**. Drets dels infants invisibilitzats.
- ✓ Situacions de manca d'habitatge en cas de **joves migrats sols i persones sense llar**.
- ✓ **Gent gran i persones dependents**  
Necessitat de suport específic i intensiu domiciliari a persones amb perfil de risc i greu desemparament (greu vulnerabilitat, sense xarxa de suport).  
La xarxa familiar, la solidaritat intergeneracional, continua essent la principal font d'ajut i suport a les persones grans i les dependents.  
Es preveu que augmentin les famílies que optin per tenir cura de les persones dependents. I que implica un augment de peticions de prestacions econòmiques per a cuidadors no professionals.  
Es preveu que hi pugui haver un augment de les peticions de serveis com el Centre de Dia, que permeten atendre la dependència a les famílies sense haver d'entrar a residència.

Hi ha un segon cercle d'afectació directe per deteriorament de les condicions de vida de la **classe treballadora i classe mitja**, que ja es trobaven en una situació de precarització laboral i vulnerabilitat social abans de la pandèmia.

- ✓ Actualment ja són ateses aquelles famílies que han esgotat estalvis i/o no tenen xarxa de suport. Si la situació no millora a curt termini, també augmentarà el nombre i la demanda, cap els serveis socials.

- ✓ Segons estimació de CCOO, un 33% empleats a la demarcació de Girona en situació de ERTO encara no havien cobrat la prestació (en data de 14 maig). Molts d'ells després de dos mesos ja no poden pagar lloguers o despeses de la llar.

## 5.2 Àmbits

### 5.2.1 Àmbit de les necessitats bàsiques

#### **INCREMENT DE L'EXCLUSIÓ ECONÒMICA I DIFICULTATS PER LA COBERTURA DE NECESSITATS BÀSIQUES (ALIMENTACIÓ I HABITATGE)**

S'incrementen les famílies que perden o aminoren els ingressos, amb una afectació directa a la cobertura de les necessitats més bàsiques: alimentació i manteniment de l'habitatge (habitacions de lloguer sense regulació del lloguer).

- ✓ Els ajuts d'urgència municipals ordinaris, i els que s'han creat de nous, s'han destinat especialment a poder donar resposta en aquest demanda d'emergència per a la cobertura de necessitats de subsistència i emergència habitacional.
- ✓ Es preveuen efectes en el deteriorament en l'alimentació d'infants i famílies

La situació de **les persones sense SOSTRE<sup>1</sup>** s'ha abordat des de l'allotjament col·lectiu al Pavelló de Palau, tot i que es fa evident la diversitat de perfils i situacions: adults, joves, dones, ... que s'han d'atendre de manera diferenciada i integral. El problema definitori i comú és la manca d'habitatge i la manca de rendes suficients.

- ✓ El confinament ha fet aflorar una realitat ja existent, però que s'invisibilitza. De fet, la necessitat de trobar un espai on acollir-los ha respost més a una emergència sanitària que social.
- ✓ La capitalitat de Girona actua com un efecte crida per al col·lectiu de persones sense sostre. La manca de recursos per a persones sense llar fora de la ciutat de Girona, provoca que hi hagi més persones sense sostre aquí.

Pel que fa als **joves migrants sols**, segueix pendent el problema de la sortida dels joves dels sistemes de protecció en relació a les institucions competents, una trentena han estat confinats a l'Alberg Cerverí. La situació d'expulsió de joves dels centres s'ha aturat durant uns mesos però ara es pot tornar a produir.

---

<sup>1</sup> No és el mateix "sense llar", que "sense sostre". En la primera categoria es poden trobar situacions d'infrahabitatge, amuntegament, violència...

### 5.2.2 Àmbit habitacional

#### **AUGMENTA L'IMPACTE DE VULNERABILITAT EN L'HABITATGE: ENDEUTAMENT, BARRERES PER L' ACCÉS I EL MANTENIMENT, INFRAHABITATGE**

Suspensió de **desnonaments** que es reactivaran amb força després del desconfinament:

- ✓ **El retorn al funcionament ordinari del sistema judicial implicarà reprendre els desnonaments dels habitatges**, i tornarà a evidenciar la manca de recursos per atendre les situacions d'emergència habitacional. La moratòria temporal per pobresa energètica es tornarà a reactivar, amb un augment de la població endeutada.

El manteniment de l'habitatge també és fràgil en situacions de d'habitacions de **lloguer**, lloguers irregulars i sobreendeutaments:

- ✓ **Continuen les dificultats pel pagament de lloguers**. Malgrat les mesures de suspensió dels desnonaments durant el període Covid, la suspensió o el permetre posposar el pagament dels lloguers, i dels lloguers socials, i les promeses d'ajudes al lloguer, es continua produint les dificultats pel pagament de lloguers.

Greu situació de **famílies i menors que s'han vist confinats en situacions d'infrahabitatge**:

- ✓ Habitacions amb amuntegament i sense ventilació; pisos amb accessos a banys i cuines restringides; ocupacions sense accés a aigua corrent, ni llum...
- ✓ Abusos pel que fa a les condicions de convivència d'habitatges amb relloguer d'habitacions.
- ✓ Algunes situacions d'amuntegament poden suposar un risc per infància i adolescència en clau abusos.
- ✓ Dificultats per acollir dones víctimes de violència i els seus fills i filles

Impacte en l'**augment de deute en habitatge i subministres de moltes de les famílies amb rendes baixes**. La moratòria que evita els talls de subministrament es útil a curt termini però a mig termini implica alt endeutament i risc de nou de talls i/o inici de desnonaments. Caldrà valorar l'efectivitat dels recursos supramunicipals destinats a habitatge, especialment les ajudes dirigides al pagament del deutes de lloguer.

Poc impacte de les mesures d'urgència de l'Agència Catalana de l'Habitatge en interrompre pocs dies després l'"Ajut Covid"

### 5.2.3 Àmbit laboral

La mesura del confinament ha impactat en la situació de les persones treballadores, que han vist perillar els seus llocs i condicions de treball.



- ✓ Pèrdua de llocs de feina i aprovació d'ERTOS que redueixen els ingressos familiars
- ✓ Emergeix la situació de fragilitat de les unitats familiars que viuen de l'economia submergida o d'ocupacions precàries i situacions irregulars, en situacions de subsistència.

#### 5.2.4 Àmbit relacional

**El confinament ha agreujat les situacions d'aïllament i solitud, i alhora s'ha evidenciat la necessitat de les xarxes de suport interpersonal i comunitàries. On hi ha situacions d'aïllament i vulnerabilitat, s'agreugen. On hi ha xarxes comunitàries s'enforteixen.**

- ✓ Impacte de la desaparició/tancament dels espais de trobada (equipaments, centres cívics, bars,...)
- ✓ El confinament en habitatges compartits, amuntegaments i situacions insalubres ha augmentat el nombre de crisis i conflictes en els nuclis de convivència.
- ✓ Visibilitat de les situacions d'aïllament, solitud i manca de xarxes
- ✓ Ha augmentat també la intensitat en les situacions de Violència masclista i intrafamiliar  
En les situacions de violència masclista, es preveu que augmenti la necessitat de suport psicològic i també jurídic en relació als fills, en casos de guarda compartida i règim de visites.
- ✓ Situacions de dificultat de conciliació amb fills petits a casa, sobretot en el cas de monomarentals sense xarxa de suport (dificultats per sortir a comprar sense els nens, angoixa per si l'adulta cuidadora es posa malalta...)
- ✓ Dificultats en les relacions parentals i familiars. Increment de les crisis familiars i més dificultat per fomentar dinàmiques sanes en famílies en situacions de risc socials ja anteriors a Covid19.

#### 5.2.5 Àmbit de la salut

**La situació de confinament, les afectacions pròpies del covid19 i les situacions viscudes per moltes persones i famílies han tingut efectes sobre la salut més enllà de la simptomatologia pròpia de la pandèmia.**

- ✓ Sobrecarrega i sobreesforç familiar en les tasques de cura i atenció a les necessitats d'infants, persones dependents, etc. Amb el tancament dels centres de dia per a gent gran i discapacitats, ha augmentat la sobrecàrrega dels cuidadors.
- ✓ Deteriorament de les situacions de salut prèvies (demències, patologies,...)
- ✓ Deteriorament de la salut psicoemocional

- Augmenta el malestar emocional en els joves (per pèrdua de feina, precarietat, defuncions, etc., que pot impactar negativament en la salut emocional).
- La situació d'estrès i angoixa que ha provocat i provoca el confinament poden activar problemàtiques de salut mental en les persones en situació de vulnerabilitat.
- Les situacions de pèrdua econòmica, augment del deute, risc de pèrdua de l'habitatge ha disparat les situacions d'angoixa i estrès dins els nuclis més vulnerables.
- ✓ Noves addicions i agreujament dels consums (joves, adults,...), per exemple elevada exposició a pantalles.
- ✓ Trastorns d'hàbits i horaris

### 5.2.6 Àmbit socioeducatiu

**Risc d'increment de l'escletxa digital en l'alumnat i les famílies amb més dificultats d'accés i ús.**

- ✓ Situacions desconcert i estrès en el seguiment dels deures escolars per alguns infants i les seves famílies davant la situació inicial de manca de ordinadors, accés a internet, però sobretot per donar suport al fill alhora de utilitzar aquests eines quan les famílies tampoc sabien utilitzar-les.

**Risc d'abandonament escolar de joves** en situació de canvi de cicle que no han fet inscripció a opcions postobligatòries.

### 5.2.7 Àmbit discriminació

**La digitalització de l'administració incrementa la fractura digital té un impacte a nivell d'accés a recursos, serveis i informació.**

- ✓ La digitalització de l'administració i l'augment dels tràmits online per l'accés a qualsevol prestació o ajut, requereix informació, accessibilitat, però també habilitats en la gestió, que generen que una part de la població pugui quedar exclosa.

**El joves migrats sols** manifesten que pateixen una elevada pressió pel que fa a identificacions policials, i que aquestes es produeixen per criteris de perfil ètnic.

**La població en situació irregular** ha vist incrementada la situació de vulneració de drets que suposa la Llei d'estrangeria.

Segueix existint un **desigual accés a la informació** de determinats col·lectius.

### 5.2.8 Àmbit comunitari

**En aquesta situació de crisi, emergeix un potencial espai de respostes veïnals solidàries, organitzades, de suport,... tot i que d'altra banda, en territoris amb poques xarxes les situacions de vulnerabilitat s'incrementen.**

**A més, les associacions i entitats de la ciutat també han viscut l'impacte de la crisi del covid19.**

- ✓ Les necessitats individuals han fet que l'interès per allò col·lectiu fos menor, s'ha notat una baixada en la motivació
- ✓ Les persones vinculades a entitats han hagut de fer front a les càrregues pròpies familiars
- ✓ La paràlisi de l'activitat social, cultural ha fet que les entitats hagin vist molt reduïts els seus ingressos

## 6. Aprenentatges i constatacions

**A partir del desplegament dels diferents serveis d'urgència així com de la intensificació de l'atenció social, s'han pogut identificar aprenentatges comuns que val la pena considerar. Al mateix temps, es constaten aspectes que reforcen aspectes metodològics de la intervenció social:**

### **Pel que fa a l'atenció a les persones**

- Importància del vincle entre professional i persona atesa (els sistemes no presencials només funcionen si hi ha vincle previ)
- Importància del barri/ proximitat en la definició i disseny dels serveis. El barri és l'espai de referència i la proximitat ha de ser un valor de les polítiques públiques. En aquest sentit, s'ha observat la dificultat d'accés als Serveis socials de la població per la centralització en 2 punts.
- Importància de les xarxes solidàries des dels territoris, veïnals, comunitàries, familiars.
- La presencialitat dels serveis i dels professionals és necessària: les noves tecnologies poden ser una eina però no substitueixen el contacte directe, fins i tot domiciliari. No obstant és cert que l'atenció no presencial ha estat valorada positivament i manté la confiança.
- En situació de crisi, s'ha observat una alta capacitat d'autonomia d'algunes persones. No obstant, per contra, s'han fet més visibles els casos de més vulnerabilitat.
- Existeixen mancances evidents d'accés a la informació per part de la població

### **D'organització dels serveis**

- Hi ha hagut un elevat compromís professional de l'Àrea de Drets socials i Cooperació pel que fa a l'adaptació, agilitat, reorganització... No obstant, s'ha produït al mateix

temps un gran impacte en els professionals (desgast, desbordament, impotència, ... i desconcert)

- L'estat d'alarma ha permès alterar procediments administratius ordinaris i fer accions d'urgència (ajuts, facturació, compres, etc), aquest és un element clau.
- S'ha posat la persona al centre (més flexibilitat), justament l'emergència ha permès posar la persona al centre i no el procediment o el servei.
- Es valora que la principal intervenció ha estat de contenció i de cobertura de necessitats bàsiques ha estat central, no s'ha pogut més.
- Es destaca la necessitat del treball en xarxa i transversal, entre serveis de l'Àrea però també entre les diferents àrees de l'Ajuntament: És possible i necessari.
- En la gestió de l'atenció a les persones en situació de pandèmia hi ha hagut en massa pressió a l'administració local. Altres administracions han estat absents (Dept. Educació, DGAIA,...
- D'altra banda, cal destacar la implicació dels CAPs de la ciutat.

## 7. Primeres orientacions per a l'acció

**Les valoracions realitzades per part dels professionals han servit per assenyalar orientacions per a l'acció futura, ja sigui en cas de nou confinament o gestió de la crisi d'emergència, com orientacions pel que fa a la mirada i objectius, tant de les polítiques d'acció social com de l'organització pròpia dels serveis.**

### 7.1 En cas de nou confinament

La primera constatació és la **necessitat d'un Pla d'emergències de ciutat** que en el seu apartat d'atenció a les persones incorpori el supòsit del confinament i de llarga durada. Aquest Pla hauria de recollir els aprenentatges que s'han pogut adquirir.

En aquest sentit i és important que en una eventual situació com la que s'ha viscut, **les informacions**, instruccions i missatges oficials, per part de l'Ajuntament, tant a persones treballadores com a població en general siguin **clares i completes**.

Pel que fa al desplegament des serveis d'atenció social, en cas de confinament, es proposa **evitar centralització de serveis, es considera indispensable mantenir certa presencialitat als territoris** des dels Centres cívics i altres equipaments de proximitat.

Si bé s'han mantinguts serveis des del teletreball i l'atenció telefònica, es valora que la presencialitat en certs casos i amb mesures de seguretat és imprescindible (per afrontar millor les dificultats idiomàtiques, d'accés...).

Alhora en l'organització de torns de treball o mobilitat de treballadors dels seus llocs de feina habituals, es considera important **mantenir els equips a prop dels seus territoris de**

**referència**, per proximitat i coneixement. En cas de serveis extraordinaris, l'elevada rotació (2 dies i 8 descans) impedeix generar referencialitat i vincle.

En situació d'emergència s'han de poder **agilitzar els tràmits administratius corresponents a ajuts**. En aquest cas les targetes moneder i els ajuts d'urgència social de resposta ràpida han estat claus. Caldria revisar les quanties de les ajudes que en alguns casos han estat insuficients (alimentació)

Si bé l'activitat s'ha concentrat en les situacions de necessitat bàsica immediata, cal procurar que no col·lapsin i impedeixin l'atenció socioeducativa i l'acompanyament. I amb els serveis especialitzats de tractament.

Pel que fa a la resposta a l'emergència, en cas de confinament, **l'allotjament col·lectiu ha de ser la darrera solució** i cal optar per altres alternatives, sobretot per estades de llarga durada. Existeixen alternatives com a hotels o cases de colònies on es podrien oferir unes millors condicions d'acollida, essent més respectuosos amb els drets de les persones. En cas que s'hagi de realitzar, cal preveure l'allotjament col·lectiu de manera separada joves i adults.

En els casos dels Serveis extraordinaris d'emergència, cal anticipar i organitzar bé els "tancaments" i les sortides.

En global, és important **millorar el treball en xarxa, la transversalitat de les àrees i de les seccions**, per evitar tant la sobreintervenció, com la desatenció. Al mateix temps, els objectius entre diferents serveis i àrees i la informació han de ser compartits.

En una nova situació d'emergència és clau treballar **en contacte amb el teixit associatiu** (veïnal, gent gran, solidari, cultural...) i assumir les de coordinar i dinamitzar entorns socials des dels barris aprofitant la referencialitat de la Xarxa de Centres Cívics i el seu teixit.

## 7.2 L'acció social i la ciutat

### a) Altaveu i lideratge local davant de problemàtiques estructurals

**Davant de les problemàtiques estructurals, es important des de l'Ajuntament de poder fer d'altaveu del greu risc** d'impacte en la població per les situacions de desigualtat social a la ciutat (analitzar/diagnosticar, fer propostes i elevar-les als òrgans competents)

- ✓ **Hi ha un augment de la desigualtat socials per causes estructurals, que requeriran de respostes en un nivell supramunicipal**, com per exemple, el de garantir unes rendes bàsiques per a la cobertura necessitats de subsistència i d'habitatge.
- ✓ **I des de la ciutat poder prioritzar aquella població que queda desprotegida de la malla protecció social institucional.**
- ✓ **Cal generar pressió a nivell polític per alertar de la situació social.** Donar visibilitat a les realitats socials emergents i les respostes necessàries.

- ✓ Cal defensar, reconèixer i **posar en valor la feina del sector social** (igual com un “respirador”)

## **b) Línies d'acció en l'àmbit municipal en polítiques socials**

**Adequar a curt termini els recursos/ajuts existents davant les noves necessitats detectades.**

- ✓ Mantenir el nivell de cobertura dels ajuts per mitigar els efectes més greus crisi (creació d'ajudes econòmiques temporals mentre no es recuperi la situació; reforç dels ajuts existents).
- ✓ Revisió de l'atenció actual en relació a la cobertura d'aliments.
- ✓ Valorar uns ajuts de pla de treball per a famílies en situació irregular i sense dret a prestació.
- ✓ Incorporar en l'emergència habitacional, un nou pla per fomentar el manteniment de l'habitatge (com per exemple, garantir els cost de relloguers), per tal que permeti evitar o reduir la despesa posterior en l'accés a un nou habitatge, un cop ja definitivament han estat desnonats.
- ✓ S'ha detectat la necessitat que en determinades situacions de dependència i desemparament, es pugui articular **un servei d'atenció a domicili intensiu** que aporti una dedicació professional de 24h., per oferir un cobertura total diària, durant un període curt de temps, i com a recurs pont, fins a ser atès per la xarxa social o sociosanitària.
- ✓ **Avaluar la idoneïtat de poder disposar d'un servei d'atenció d'emergència social** (fora horari d'atenció ordinària, caps setmana, i festius). Actualment es dona resposta a les necessitats més urgents d'allotjament però es valora important també poder oferir un acompanyament i suport professional.
- ✓ Cal un debat a nivell de ciutat i de serveis sobre com s'afronta la realitat de les persones sense llar/sostre, actualitzar intervencions. SBAS i La Sopa han de compartir mirada.

**Continuar incidint en les actuacions que permeten abordar les problemàtiques més de fons**

- ✓ Impulsar el Pla d'actuacions pel 2020-21 (en tres eixos transversals: acompanyar per apoderar a persones i col·lectius cap a l'autonomia; Promoure i facilitar l'accés a drets socials; i tenir presència i incidència en el territori).

**Continuar impulsant el Programa SIS (Servei d'intervenció socioeducatiu)** adreçat a famílies amb infants i joves en situació de vulnerabilitat/risc.

**Desenvolupar el Programa d'Acollida i ciutadania** (actualment en procés d'elaboració) que també ens ha de permetre conèixer més directament a tots aquelles organitzacions dels col·lectius de persones que han fet un procés migratori, i que tenen un paper important en les famílies, per les relacions de suport mutu que es generen.

**Millorar la comunicació externa dels diferents serveis socials**, etc...(webs, xarxes socials,...). Atenent a diversitat lingüística, diferents suports i plataformes. Pel que fa a la comunicació externa es poden introduir les noves tecnologies. Les xarxes de solidaritat i comunicació sorgides (són una oportunitat de treball amb nous dispositius).

### **Donar resposta les necessitats de ciutat no resoltes abans de la crisi del COVID-19**

En relació a les situacions socials que queden descobertes, a títol d'exemple, podem destacar les següents:

- ✓ **Hi ha una problemàtica greu d'emergència habitacional (persones i famílies que han esgotat tots els seus recursos, sense l'acció de resposta immediata de l'Ajuntament, es veuen abocats a viure en el carrer).**

En habitatge es treballa des de l'emergència i això dona molt poc marge per una acció més planificada. Cal poder trencar en la dinàmica actual reactiva, apostant per una inversió a mig termini que permeti optimitzar els recursos destinats, i poder generar una atenció de més qualitat.

- ✓ **Situacions d'urgència per violència masclista: Inexistència d'un servei d'allotjament d'urgència** a la ciutat per a dones (i fill) que pateixen situacions de violència, en el sentit que actualment només es cobreix l'allotjament d'urgència però caldria valorar poder incorporar tota l'atenció d'acompanyament i suport professional.

- ✓ **Població sense llar: és necessària la creació d'un Centre de primera acollida i baixa exigència** per a població sense llar, i també exclosa, que es pugui oferir durant tot l'any (amb serveis d'atenció social, higiene, bugaderia i menjador. I mentre no existeixi, articular una oferta de ciutat, aprofitant també els espais municipals, i que funcioni com a recurs pont (amb servei dutxes, menjadors socials, bugaderia, consigna)

### **c) Accions a la ciutat de treball conjunt, coresponsabilitat i coproducció, amb els agents socials i entitats, grups i col·lectius**

- ✓ Potenciar les xarxes interpersonals, associacionisme, coordinadores d'entitats. Connectar persones a les entitats i entorn. **La societat organitzada és més capaç de resistir.** Funció i objectiu bàsic del Treball Comunitari.
- ✓ La presència física de proximitat als barris és clau, en centres cívics, equipaments... Existeixen persones i col·lectius que no tenen accés a la informació ni als seus drets



- ✓ **La dimensió comunitària des del treball als barris**  
Els Plans/programes de territori. Visió ciutat i incidència en els barris.
- ✓ **Consell de Cohesió Social (CCSS) i anàlisi de la cobertura de les necessitats bàsiques:** proposta de crear una comissió al CCSS, per una coordinació de ciutat més enxarxada.

### 7.3 L'organització interna dels serveis d'atenció a les persones

**Impulsar una Pla de mesures de reorganització interna dels serveis socials per afrontar aquesta nova realitat**

- ✓ **Facilitar l'accessibilitat als Serveis Socials a través de diferents canals (telèfon, correu, web, etc). Crear un servei de porta d'entrada als serveis i recursos de l'àrea**
  - Constitució d'un equip pilot de porta d'entrada.
  - Reforçar l'accés de la ciutadania a la informació. Millorar el primer contacte i atenció.
  - Aminorar el temps d'espera, i optimitzar l'agenda professional presencial.
  - Facilitar i agilitzar l'accés als serveis i prestacions per situacions de vulnerabilitat.
  - Dotar-se dels mitjans tecnològics facilitadors en l'atenció al ciutadà.
- ✓ **Reorganitzar els serveis per optimitzar el tràmit d'accés a recursos i prestacions**
  - Simplificar/automatitzar procediments per guanyar temps.
  - Reordenar procediments i ajustar/canviar l'organització interna equips per fer-ho possible. Estudiar possibilitat creació d'una oficina d'accés a determinades prestacions i recursos.
  - Ordenar i prioritzar gestió de tràmits. Reduir l'impacte negatiu de les atribucions com a gestors de recursos que ens atorguen des d'altre àrees i organismes supramunicipals.
  - Introduir aquelles millores digitals entre Ajuntament i la Generalitat, per exemple, per poder tramitar el PIA/dependència a distància (dintre d'una acció pilot de tràmit a distància en l'elaboració del PIA).
- ✓ **Guanyar temps perquè reverteixi en una intervenció socioeducativa de més qualitat**  
**Continuar reorganitzant el SBAS per nivells d'atenció:**
  - Valoració i resposta àgil i immediat en acollida/exploració (atenció individual i assaig pilot grupal)
  - Creació de noves eines de cribratge per facilitar la priorització de la urgència.
  - Diferenciació d'intervenció entre laboral/econòmica, d'aquella que demana un seguiment més específic/intensiu en l'àmbit relacional.

- Introduir eines de l'atenció no presencial (telefònica, videotrucada,...) de manera complementària. És una eina útil per reforçar vincle i acompanyar, no per substituir.
  
- ✓ **Impulsar el treball grupal, i la mirada i abordatge comunitari.** Per tal de poder anar més enllà i no quedar envaïts per la resposta reactiva a la urgència de la cobertura de les necessitats bàsiques.
  
- ✓ Poder obtenir dades en clau socioeconòmica per barris
  
- ✓ **Millorar la comunicació interna de l'Àrea**
  - Cal millorar la informació disponibles sobre els serveis i la comunicació entre aquests
  - Introduir eines no presencials en la coordinació dels professionals
  
- ✓ **Revisar el treball de l'Àrea en la idea amb l'objectiu de reforçar els objectius comuns.**
  - Importància dels càrrecs intermitjos.
  - Oportunitat per replantejar la relació entre equips SBAS i CCívics en clau territori i comunitari.
  - Seria bo tenir referents clars de SBAS+ CJS i establir coordinacions periòdiques.
  
- ✓ Posar ordre als serveis per gestionar volums i límits.

Plaça del Vi, 1  
17004 GIRONA  
Tel. 972 419 010  
**[www.girona.cat](http://www.girona.cat)**

