

# **Directori de recursos a Ciutat Vella en la Situació d'emergència per la Covid-19**

29 d'abril de 2020

## **INDEX**

### **1. RECULL DE LA INFORMACIÓ MÉS RELLEVANT**

Telèfons d'utilitat

Serveis per cobrir les necessitats bàsiques d'allotjament, higiene i alimentació

Habitatge

Assessorament i recursos d'àmbit laboral

Serveis d'atenció psicològica i emocional

Informació i assessorament telemàtic per a joves

Prevenició i atenció de l'abús sexual infantil

Gent gran: xarxa comunitària

Servei d'atenció a immigrants, emigrants i refugiats (SAIER)

Servei d'orientació i acompanyament per a persones immigrades (SOAPI)

### **2. COMUNICACIÓ DISTRICTE DE CIUTAT VELLA**



## 1. RECURSOS DE LA INFORMACIÓ MÉS RELLEVANT

### TELÈFONS D'UTILITAT

[Enllaç a tota la informació actualitzada](#)

- Emergències greus: **112**
- Per a dubtes o consultes: **010 i 012**
- Només si us trobeu malament: **061**

### Atenció a dones, infants i adolescents víctimes de violència masclista

- Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA): **932 915 910 // 932 915 920** (de 9.00 a 15.00 h, de dilluns a divendres)
- Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB): **900 703 030**
- Telèfon d'urgència gratuït: **900 900 120**

### Treballadors i empreses (Barcelona Activa)

- Atenció personalitzada: **900 533 175** (de 9.00 a 18.00 h, de dilluns a divendres)
- Drets laborals: **932 346 122 // 932 346 121 // 932 346 120**

### Suport emocional

- Població general: **649 756 713** (de 9.00 a 20.00 h, de dilluns a diumenge)
- Telèfon de l'Esperança: **682 900 500** (durant 24 hores)
- Professionals de serveis essencials: **935 678 856** (de 9.00 a 22.00 h, de dilluns a diumenge)
- Professionals autònoms: **900 505 805** (de 6.00 a 24.00 h, de dilluns a diumenge). Clau d'accés: AUTONOMS2020
- Treballadores de la llar i de la cura: **900 505 805** (de 6.00 a 24.00 h, de dilluns a diumenge). Clau d'accés: DOMICILIO2020

### Serveis per a joves i adolescents

- Servei InfoJove: **662 333 350** (telèfon), **697 436 097** (Whatsapp), **601 640 795** (assessoria acadèmica); **601640795** (assessoria laboral). De dilluns a dijous, de 10.00 a 14.00 hores i de 15.00 a 17.00 hores; i els divendres, de 10.00 a 15.00 hores.



- Servei per a famílies amb adolescents: **680 178 972** (telèfon) **680 178 972** (Whatsapp). De dilluns a dijous, de 9.00 a 13.00 hores i de 15.30 a 18.30 hores; i els divendres, de 10.00 a 13.30 hores.

## Habitatge

- Emergència habitacional: **010**

## SERVEIS PER COBRIR LES NECESSITATS BÀSIQUES D'ALLOTJAMENT, HIGIENE I ALIMENTACIÓ

[Enllaç a tota la informació actualitzada](#)

### On puc anar si necessito un allotjament?

#### En cas de pèrdua recent o imminent de l'habitatge:

- **Centres de Serveis Socials de guàrdia.** L'horari de tots els centres és de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 hores. Telèfon d'informació de tots els centres: 936 197 311. [Consulta els 9 centres de Serveis Socials de guàrdia durant l'estat d'alarma per la Covid-19.](#)
- **Centre d'Urgències i Emergències Socials (CUESB).** C/ Llacuna, 25. De dilluns a diumenge: les 24 hores. Telèfon: 900 703 030

#### Si et trobes en una situació de sense llar:

L'Ajuntament de Barcelona ha posat [en marxa diferents dispositius extraordinaris per l'allotjament de persones sense sostre.](#)

- **Professionals socials dels equips que realitzen atenció al carrer.** Cal contactar amb el professional de referència del SISMO i SISMO Aeroport, OPAI (assentaments), SISFAM o SDI.
- **Oficines del Serveis d'Intervenció Social a l'Espai Públic (SIS).** C/ Passeig Pujades, 29. De dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores. Telèfon: 934 864 991
- **Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER).** C/ Font Honrada, 10. De dilluns a divendres: de 9:00 a 15:00 hores. Telèfon: 932 563 800
- **Centre d'Urgències i Emergències Socials (CUESB).** C/ Llacuna, 25. De dilluns a diumenge, les 24 hores. Telèfon: 900 703 030



## On puc anar si necessito una dutxa i roba neta?

### Ciutat Vella

**Gimnàs Social Sant Pau.** Rda. Sant Pau, 46. De dilluns a dissabte, de 9 a 13 hores.

## On em poden proporcionar un àpat o un pícnic?

Els diversos programes municipals d'àpats s'han reforçat per garantir una alimentació equilibrada i saludable a persones vulnerables.

### Ciutat Vella

- **Parròquia Santa Anna.** C/ Santa Anna, 29. De dilluns a dissabte, de 9.30 a 11:00 hores. Telèfon: 933 013 576
- **Gimnàs Social Sant Pau.** Rda. Sant Pau, 46. De dilluns a dissabte, de 13:00 a 15:00 hores.

## On em puc dirigir si necessito alguna altra atenció social?

**Centres de Serveis Socials de guàrdia:** L'horari de tots els centres és de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 hores. Telèfon d'informació de tots els centres: 936 197 311. Consulta els 9 centres de Serveis Socials de guàrdia durant l'estat d'alarma per la Covid-19

### Altres dispositius de referència:

- **Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) per a dones que pateixen violència masclista.** C/ Marie Curie, 16. De dilluns a divendres. Telèfons: 932 915 910 / 920. Atenció presencial general: de 9.00 a 15.00 hores / Atenció presencial d'urgència: de 9.00 a 13.00 hores / Atenció telefònica: de 9.00 a 15.00 hores. Informació sobre els serveis municipals adreçats a les dones durant l'estat d'alarma per la Covid-19
- **Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).** Fora de l'horari dels centres de Serveis Socials i del SARA. C/ Llacuna, 25. De dilluns a diumenge: les 24 hores. Telèfon: 900 703 030
- **Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER).** Només atenció presencial, i casos d'urgència jurídica i social. C/ Font Honrada, 10. De dilluns a

divendres: de 9:00 a 15:00 hores. Telèfon: 932 563 800. [El SAIER atén urgències socials durant l'estat d'alarma](#)

- **Barcelona Cuida per a treballadores de la llar i la cura.** Només atenció telemàtica. De dilluns a divendres, de 8:00 a 14:00 hores i de 15:00 a 19:00 hores. Telèfon: 93 413 21 21.
- Correu electrònic: [barcelona.cuida@bcn.cat](mailto:barcelona.cuida@bcn.cat). [Barcelona Cuida, al costat de les treballadores de la llar i de les cures](#)

## HABITATGE

[Enllaç a tota la informació actualitzada](#)

Les oficines de l'habitatge i els punts d'assessorament energètic (PAE) es mantenen actius de forma telemàtica per evitar la propagació de la Covid-19. Consulta [aquí](#) com accedir als serveis i tràmits no presencials.

En el marc de l'estat d'alarma per la Covid-19 l'**Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona** ha adoptat un conjunt de mesures per fer front a l'expansió del coronavirus. Les oficines estan tancades al públic, però pots contactar amb l'IMHAB a través de diferents canals per gestionar casos d'emergència habitacional, reparacions i incidències urgents del parc públic i tràmits relacionats amb els ajuts i les quotes de lloguer.

El Servei d'Intervenció en la Pèrdua d'Habitatge i Ocupació i el Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació en Habitatges Públics segueixen en funcionament. Per casos excepcionals i no previsibles d'**emergència habitacional** cal trucar al telèfon d'atenció ciutadana 010.

- Per a emergències de **manteniment d'habitatges o edificis del parc públic** podràs posar-te en contacte amb l'IMHAB a través dels telèfons habilitats específicament en horari de 9.00 a 13.00 hores: 932 915 404, 932 915 424, 932 915 406 i 932 918 533.

També tens l'opció de fer la gestió per correu electrònic a [imhab@imhab.cat](mailto:imhab@imhab.cat) o mitjançant el canal telemàtic de l'[Àrea d'Usuaris](#) de l'IMHAB.

- Per tràmits relacionats amb **ajuts al lloguer** cal que enviïs un correu electrònic a l'Oficina d'Habitatge del districte de Ciutat Vella: [ohcv@bcn.cat](mailto:ohcv@bcn.cat)



Les últimes setmanes les institucions han aprovat mesures urgents per fer front a l'impacte econòmic i social produït per la Covid-19 en matèria d'habitatge. Es tracta del Decret de l'Alcaldia del passat 6 d'abril de 2020, que preveu una moratòria fins l'agost per a totes aquelles **persones que viuen en un habitatge del parc públic**.

Des del Govern de l'Estat s'han aprovat dos decrets, el Reial Decret Llei 8/2020, en vigor des del 18 de març, i del Reial Decret Llei 11/2020, en vigor des del 2 d'abril, que preveuen mesures tant per les **persones que viuen en habitatges de lloguer** com per aquelles que són **propietàries amb un crèdit o préstec hipotecari i no hipotecari**.

### Mesures per a persones que viuen en habitatges del parc públic

[Enllaç a tota la informació actualitzada](#)

- **Estat:** Actiu des del 30 de març de 2020.
- **Destinataris:** Residents del parc públic d'habitatge de Barcelona i llogaters de locals comercials gestionats per l'IMHAB.

Moratòria del pagament de les quotes del parc públic fins al mes d'agost.

### Mesures destinades a persones que viuen en règim de lloguer

[Enllaç a tota la informació actualitzada](#)

- **Estat:** Actiu des del 2 d'abril de 2020.
- **Destinataris:** Persones amb un contracte de lloguer d'habitatge habitual.

Inclou mesures per a persones amb dificultats per pagar el lloguer, amb contractes a punt de finalitzar o en procés de desnonament.

### Mesures destinades a persones amb crèdit o préstec hipotecari i no hipotecari

[Enllaç a tota la informació actualitzada](#)

- **Estat:** Actiu des del 18 de març de 2020 (crèdits o préstecs hipotecaris) i des del 2 d'abril de 2020 (crèdits o préstecs no hipotecaris).
- **Destinataris:** Persones físiques propietàries amb un crèdit o préstec hipotecari, o bé amb un crèdit o préstec no hipotecari.



Moratòria que permet ajornar el pagament de les quotes durant l'estat d'alarma durant el termini de tres mesos.

### **Preguntes freqüents RDL 11/2020 covid-19 (FAQS)**

[Enllaç a tota la informació actualitzada](#)

S'ha creat un llistat de preguntes freqüents amb les seves respostes per resoldre tots els dubtes sorgits sobre el RDL 11/2020. En l'enllaç estan agrupades en dos grups, aquelles que fan referència a habitatge en règim de lloguer i aquelles que fan referència a habitatge de propietat i es té una hipoteca.

### **ASSESSORAMENT I RECURSOS D'ÀMBIT LABORAL**

[Enllaç a tota la informació actualitzada](#)

Aquí trobaràs tots els **ajuts i recursos** de diferents institucions per a **autònoms i autònomes, empreses, cooperatives, entitats i persones treballadores** per fer front a les dificultats econòmiques sorgides per l'efecte de la COVID-19.

A més, des de Barcelona Activa hem habilitat un **call center** on **t'atendrem i et derivarem** als recursos i entitats que et puguin ajudar. Truca al **900 533 175** de 9 a 18 h, de dilluns a divendres.

L'Ajuntament de Barcelona, a través de Barcelona Activa, llança tres ajuts específics per donar suport al teixit econòmic i productiu de la ciutat en aquest moment d'emergència:

- **Ajuts Autònom+**, de 300€ als autònoms i autònomes que hagin vist decaure en més d'un 75 per cent les seves vendes o s'hagin vist forçades a tancar el seu negoci (Disponible del 20/05 al 30/09).
- Nova unitat d'acompanyament a persones autònomes, empreses i entitats en la **captació dels recursos financers necessaris** per fer front a situacions de tensió de tresoreria o de finançament de necessitats a mitjà i llarg termini.
- Nou **Servei d'Orientació Jurídica** per donar suport a les persones autònomes i petites empreses que vulguin resoldre dificultats per fer front al cànon de lloguer derivades de l'afectació de la COVID-19 en el cas que no s'hagi arribat a un acord (disponible a partir de l'11/05).





## Punt d'atenció econòmica de Ciutat Vella

[Enllaç a tota la informació actualitzada del PAEE](#)

Des del Punt d'Assessorament Econòmic de Ciutat Vella es fa un assessorament gratuït perquè les persones autònoms i el teixit empresarial del districte puguin conèixer quin és l'ajut més adequat per a la seva situació.

Si **sou autònom o autònoma** o un **comerç o servei de proximitat** i us cal assessorament per continuar amb la vostra activitat també podeu contactar amb nosaltres.

- El negoci de **Ciutat Vella**: podeu escriure al [punteconomiccv@barcelonactiva.cat](mailto:punteconomiccv@barcelonactiva.cat) o trucar al **606 392 986**

## SERVEIS D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA I EMOCIONAL

[Enllaç a tota la informació actualitzada](#)

Aquest nou servei d'atenció psicològica per a la ciutadania en general es complementa amb altres **serveis específics per a diferents sectors**:

- **Suport emocional als autònoms i autònoma**: el número de telèfon és el 900 505 805 (amb clau d'accés AUTONOMS2020) i funciona de les 6.00 a les 24.00 hores.
- **Suport emocional a les treballadores de la llar i de la cura**: el número de telèfon és també el 900 505 805 (amb clau d'accés DOMICILIO2020) i funciona de les 6.00 a les 24.00 hores.
- **Suport psicològic per al personal municipal en serveis essencials**: el Servei de Prevenció de Riscos Laborals de l'Ajuntament de Barcelona ha posat en marxa un nou servei d'assessorament psicològic per al personal que treballa aquests dies en serveis considerats essencials.
- **Suport psicològic per a altres professionals de serveis essencials**: el número de telèfon és el 935 678 856 i l'horari d'atenció és de dilluns a diumenge, de 9.00 a 20.00 hores.
- **Telèfon de l'Esperança**: el número actual és el 682 900 500 i funciona les 24 hores al dia els 365 dies de l'any.
- **Serveis de suport específic per a joves** que s'han adaptat a la nova situació:

- El Servei per a Adolescents i Famílies (SAIF), format pel servei d'escolta i acompanyament per a joves de 12 a 20 anys [Aquí t'escoltem](#) i pel Centre per a Famílies amb Adolescents, habilita un nou telèfon de contacte des d'on atendre totes les consultes: **601 641 056**. Podeu enviar un missatge per **WhatsApp**, de dilluns a divendres **de 10 a 14 h i de 16 a 19 h**, i es posaran en contacte amb vosaltres. Caldrà que hi indiqueu el vostre **nom, edat, districte de residència i, breument, el motiu de la consulta**. Si ho preferiu, també podeu trucar-hi, així com rebre atenció individual i confidencial d'ambdós serveis a través dels seus canals específics habituals.
- El Konsulta'm, el servei per a joves i adolescents impulsat per la Taula de Salut Mental de Barcelona, ofereix atenció telefònica i per correu electrònic:
  - Ciutat Vella: 600 460 754, [konsultam\\_CV@parcdesalutmar.cat](mailto:konsultam_CV@parcdesalutmar.cat) (dilluns a divendres de 9 a 13 h i dimecres de 16 a 20 h i dijous de 16.30 a 20.30 h)

## **INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT TELEMÀTIC PER A JOVES**

### Enllaç a tota la informació actualitzada

Durant el període en què es mantingui l'estat d'alarma pel coronavirus, els joves i els adolescents poden seguir contactant telemàticament amb els punts infoJOVE de Barcelona, les assessories juvenils, el SAIF, el CRAJ, els espais joves i els casals de joves. Els serveis per a joves i adolescents mantenen operatius els telèfons de contacte següents:

- **Servei InfoJove: 662 333 350** (telèfon), **697 436 097** (Whatsapp), **601 640 795** (assessoria acadèmica); **601 640 794** (assessoria laboral). De dilluns a dijous, de 10.00 a 14.00 hores i de 15.00 a 17.00 hores; i divendres, de 10.00 a 15.00 hores. Correu electrònic: **[infojove@bcn.cat](mailto:infojove@bcn.cat)** / **[educaciojove@bcn.cat](mailto:educaciojove@bcn.cat)** / **[laboraljove@bcn.cat](mailto:laboraljove@bcn.cat)**

### Web de Joves



## PREVENCIÓ I ATENCIÓ DE L'ABÚS SEXUAL INFANTIL

[Enllaç a tota la informació actualitzada](#)

El telèfon d'Infància Respon és el **116 111**

## GENT GRAN: XARXA COMUNITÀRIA

### Projecte d'acció comunitària Radars

[Enllaç a tota la informació actualitzada](#)

#### Com participar-hi?

##### Si ets una persona gran

Vius sola o acompanyada d'una altra persona gran i us sentiu soles? Vius amb algú que està en situació de dependència? Vols enriquir les teves relacions personals?

- Truca'ns al 936 197 311
- Escriu-nos a [radarsgentgran@bcn.cat](mailto:radarsgentgran@bcn.cat)

### Projecte Vincles BCN

[Enllaç a tota la informació actualitzada](#)

VinclesBCN és un servei de l'Ajuntament de Barcelona adreçat a persones de 65 anys o més. VinclesBCN vol reforçar les relacions socials de les persones grans que se senten soles i millorar el seu benestar, utilitzant la tecnologia com a eina. "Si teniu 65 anys o més i esteu empadronats a la ciutat de Barcelona, complimentant els camps de l'apartat 'Característiques de la petició' ens podeu fer arribar la vostra sol·licitud d'alta al servei VinclesBCN."

## SERVEI D'ATENCIÓ A IMMIGRANTS, EMIGRANTS I REFUGIATS (SAIER)

[Enllaç a tota la informació actualitzada del SAIER](#)

Com a mesura de prevenció per evitar la propagació de la Covid-19, **el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER) només atén situacions d'urgències socials i jurídiques al carrer de la Font Honrada, 10, amb horari de dilluns a divendres de 9.00 a 15.00 h.**

El servei es presta de manera presencial, sense necessitat de cita prèvia.

## **SERVEI D'ORIENTACIÓ I ACOMPANYAMENT PER A PERSONES IMMIGRADES (SOAPI)**

[Enllaç a tota la informació actualitzada del SOAPI](#)

El Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades (SOAPI) edita una sèrie de documents en 10 idiomes que recullen les principals alteracions dels tràmits en matèria d'immigració durant la situació d'estat d'alarma per la Covid-19.

Puc presentar una sol·licitud d'estrangeria durant l'estat d'alarma? Què passa si tenia una cita posterior al 14 de març per formalitzar la meva sol·licitud d'asil? I si tinc un informe d'estrangeria emès per la Generalitat que està en tràmit; caduca?

En l'actual situació d'estat d'alarma com a conseqüència de la crisi sanitària ocasionada per la Covid-19, són moltes les preguntes que requereixen resposta. Per això, el [Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades \(SOAPI\)](#), amb la col·laboració del Servei de Traducció i Mediació Intercultural, ha editat una sèrie de documents a mode de *FAQs* (preguntes freqüents) que tracten els principals **canvis en els tràmits i procediments en matèria d'immigració** durant aquesta situació excepcional en què ens trobem.

En 10 idiomes i recollint tres blocs temàtics, **sol·licituds de protecció internacional, sol·licituds d'estrangeria i sol·licituds d'informes d'estrangeria emesos per la Generalitat de Catalunya**, us podeu descarregar els documents de preguntes freqüents a través dels següents enllaços:

- [Català](#)
- [Castellà](#)
- [Anglès](#)
- [Francès](#)
- [Rus](#)
- [Àrab](#)
- [Xinès](#)
- [Urdú](#)
- [Bengalí](#)
- [Tagal](#)

En el marc de les mesures preventives per contenir l'expansió de la Covid-19, el servei té aturada la seva activitat presencial però manté la seva tasca telemàticament:

- **Ciutat Vella:** 608 746 150 / [acollida1@bcn.cat](mailto:acollida1@bcn.cat)



## 2. COMUNICACIÓ DISTRICTE DE CIUTAT VELLA

Les xarxes socials de Ciutat Vella continuen en aquests moments més actives que mai. A través d'elles us podeu mantenir informats i connectats amb la realitat de Ciutat Vella.

Us recordem les nostres adreces:

- Twitter: [https://twitter.com/Bcn\\_CiutatVella](https://twitter.com/Bcn_CiutatVella)
- Instagram: [https://www.instagram.com/bcn\\_ciutatvella/](https://www.instagram.com/bcn_ciutatvella/)
- Facebook: <https://www.facebook.com/ciutatvella/>

Cada setmana podeu rebre el **butlletí de Ciutat Vella**, la publicació on hi trobareu totes les notícies relacionades amb l'actualitat que diàriament anem publicant al web del districte. [Enllaç per inscriure's](#).