

BARCELONA

Directori de recursos a Ciutat Vella en la situació d'emergència per la Covid-19

29 d'abril de 2020



La situació d'alerta sanitària i confinament causada per la Covid-19 pot afectar la salut mental i emocional de la població.

L'Ajuntament de Barcelona, les entitats i les institucions de la ciutat han impulsat i reforçat els serveis i les accions per donar suport emocional a la ciutadania.

DES DE CASA

ÍNDEX

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

PREVENCIÓ 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. RECUILL 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 a 15 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 a 18 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 a 20 h, de dilluns a diumenge)
- [Telèfon de l'Esperança](#): 682 900 500 (durant 24 hores)
- [Professionals de serveis essencials](#): 935 678 856 (de 9 a 22 h, de dilluns a diumenge)
- [Professionals autònoms](#): 900 505 805 (de 6 a 24 h, de dilluns a diumenge). Clau d'accés: AUTONOMS2020
- [Treballadores de la llar i de la cura](#): 900 505 805 (de 6 a 24 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)
601 640 795 (assessoria laboral)
De dilluns a dijous, de 10 a 14 h i de 15 a 17 h, i els divendres, de 10 a 15 h.
- [Servei per a famílies amb adolescents](#):
680 178 972 (telèfon)
680 178 972 (whatsapp).
De dilluns a dijous, de 9 a 13 h i de 15.30 a 18.30h; i els divendres, de 10 a 13.30 h.

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 a 14 h. 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, OPAL (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 a 14 h. Telèfon: **934 864 991**

- **Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER).** C/ Font Honrada, 10. De dilluns a divendres: de 9 a 15 h. 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**

A Ciutat Vella, on puc anar si necessito una dutxa i roba neta?

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

A Ciutat Vella, 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.](#)

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

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 a 14 h. 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 / 932 915 920**
Atenció presencial general: de 9 a 15 h
Atenció presencial d'urgència: de 9 a 13 h
Atenció telefònica: de 9 a 15 h.

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 a 15 h. 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 a 14 h i de 15 a 19 h.
Telèfon: **93 413 21 21**
Correu electrònic: 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 en horari de 9 a 13 h: **932 915 404 / 932 915 424 / 932 915 406 / 932 918 533**
- També tens l'opció de fer la gestió per correu electrònic a 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

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.
- **Destinatari**: 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.
- **Destinatari**: 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).
- **Destinatari**: 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 autònomes 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.

- **Els negocis de Ciutat Vella**: podeu escriure al **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 autònomes**: el número de telèfon és el **900 505 805** (amb clau d'accés AUTONOMS2020) i funciona de les 6 a les 24 h.
- **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 a les 24 h.
- **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 a 20 h.

- **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 **600 460 754** i per correu electrònic: 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 a 14 h i de 15 a 17 h; i divendres, de 10 a 15 h.
Correus electrònics: infojove@bcn.cat, educaciojove@bcn.cat, 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

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.** C/ de la Font Honrada, 10.
Horari de dilluns a divendres de 9 a 15 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](#) i [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: **608 746 150**

Correu electrònic: 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

Instagram:

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](#)

