

## 2. Barreres a la inclusió social.



Aquest és el document resum que recull la feina realitzada pel grup de treball sobre barreres a la Inclusió social en el període octubre 2013 a abril 2014.

L'objecte de debat del grup parteix de la dificultat que els/les professionals dels diferents àmbits ens trobem alhora d'intervenir amb la comunitat gitana procedent de l'Europa de l'Est. És a partir d'aquí que en el marc de la xarxa es decideix fer un grup per identificar i tractar les barreres que es considera que dificulten la intervenció professional, amb la intenció de tenir-les en compte per superar-les en el que fa a la nostra pràctica professional i també per fer propostes de futur que ajudin a vèncer-les.

Afegim en aquest dossier un annex amb el document elaborat posteriorment, sobre les barreres institucionals per a tractar-ho amb el Departament de Benestar Social (DGM i DGACC).

Classifiquem les barreres segons tres grans apartats:

**Barreres personals.** Considerem com a tals els obstacles a la intervenció que a vegades presenta la mateixa població amb la que treballem, i que dificulten o interfereixen en els processos de treball conjunt. Assenyalem:

- ✚ El conjunt de sistemes de valors, trets socioculturals, actituds i formes de relacionar-se amb la societat majoritària, fruit de les experiències viscudes a nivell familiar, personal i en relació amb la societat d'origen. Sovint ens trobem amb maneres de fer, que des del nostre punt de vista són disfuncionals, o irregulars i que a vegades genera viure al marge de la societat d'acollida.
- ✚ Barrera idiomàtica, no domini del idioma. No permet una comunicació ni fluida ni eficaç. Si no hi ha un esforç important per les dues parts és molt difícil prestar una atenció de qualitat.
- ✚ Analfabetisme, manca d'habilitats i recursos personals, que genera una dificultat en la integració i en la dificultat d'enteniment en els conceptes i raonaments utilitzats entre el professional i l'usuari. Els coneixements socials de partida són sovint limitats, pel que resulta difícil incorporar-ne significativament de nous.
- ✚ Molts usuaris no entenen la formació com a una oportunitat de futur. La orientació a la supervivència dificulta fer una projecció a llarg termini, pel que retroalimenta el factor de baix nivell formatiu com a barrera per a la inclusió laboral
- ✚ Formació pre-laboral molt baixa, manca d'habilitats laborals i socials
- ✚ Vivències anteriors relacionades amb el rebuig social, que condiciona el seu comportament i la relació amb l'entorn. Parlem de la visió negativa que els altres tenen de la comunitat gitana de Romania, Bulgària, Hongria i com des dels anys 90 està augmentant el racisme en els països de l'est europeu. La població romanesa els considera responsables de la mala imatge que es dona del seu país i del conjunt de romanesos que viuen fora del país. Això genera com a resposta l'accentuar el sentit de pertinença al grup, com a efecte "matalàs" de recolzament.
- ✚ La pressió del grup familiar a vegades opera contra el creixement dels seus membres, quan aquests volen progressar més enllà del que és habitual en el seu context. La pressió de grup és especialment rellevant en els temes d'educació formal i en els casaments prematurs.
- ✚ Manca de documentació, situació administrativa legal en que es troben. Representa també una barrera institucional i política. La insuficiència o la manca de

documentació fa inaccessible l'accés a molts recursos (escola, serveis socials, prestacions i ajuts) No poden gaudir dels seus drets.

✚ Mobilitat geogràfica (en el mateix territori, i d'un territori a altre). La mobilitat no és una reminiscència del nomadisme, sinó una conseqüència de les dificultats en trobar residència en un mínim de condicions i a l'obtenció de recursos per a poder avançar. Aquesta és una dificultat que obstaculitza la vinculació al territori, al veïnat, als serveis i establir un procés inclusiu de major recorregut.

✚ El *modus vivendi*, sovint fa que el que és prioritari per al professional no ho sigui per la família. L'estil de vida genera, a vegades, falta d'interès en la integració.

**Barreres institucionals.** Engloba les relacions de les Institucions i serveis en els diferents àmbits (educació, salut, serveis socials, justícia, treball...) amb aquesta població. Destaquem:

✚ Dificultats en l'accés: manca de documentació, dificultat dels tràmits... Un dret està relacionat amb un altre dret, si bé el dret a la educació està garantit, la falta d'habitatge o la falta d'accés a l'atenció sanitària pot perjudicar l'exercici del dret a l'educació. Exemples:

- Dificultats per registrar un nadó quan la mare és menor d'edat. Si els avis materns no estan al territori i autoritzen aquest registre, el nadó no es pot registrar, malgrat la mare estigui documentada. Això és freqüent, ja que moltes menors es casen i viuen amb els sogres. Si passa un mes després del naixement del nadó ens trobem que s'ha convertit en un registre fora de termini, i llavors la dificultat és més gran, ja que es demana una documentació complementària que sovint les persones no disposen.
- Si els pares d'un menor no tenen documentació, aquest menor no pot tramitar cap documentació pròpia (per exemple renovació del passaport). Si un menor no té documentació, no es pot escolaritzar.
- Mols centres de serveis socials demanen l'empadronament per ser atesos. Malgrat sovint acaben atenent a les famílies tot i que no tinguin empadronament. Si aquestes famílies no estan empadronades no tenen accés a cap tipus d'ajut ni prestació social.
- Els preus del Consolat de Romania per a la gestió i tramitació son excessius per a les economies d'aquestes famílies.
- (...)

- ✚ Prejudicis, insensibilitat i desconeixement legislatiu d'alguns professionals que fan de 1ª barrera en l'accés a determinats serveis (sanitaris per exemple), quan l'actitud dels professionals hauria de ser neutral, accessible, empàtica, integradora, col·laboradora...
- ✚ Rigidesa, manca de flexibilitat en la diversitat de situacions que ens podem trobar.
- ✚ Polítiques d'intervenció "ocultes" que determinen el treball dels tècnics. (Treballem per la vinculació i integració en el territori o hem de treballar perquè marxin del país?) Els professionals sovint senten que la institució és el primer obstacle en la intervenció, malgrat constituir una activitat que pretén donar resposta a necessitats socials.
- ✚ Sovint ens trobem amb professionals que tenen la convicció que treballar amb aquestes famílies implica molta feina i molta pèrdua de temps, perquè suposen que els menors i les seves famílies no aprofitaran prou el seu treball, o els recursos a disposició (pocs). Això comporta una minimització de la implicació professional, la generació de pocs resultats, retroalimentant de nou la idea que no es possible treballar-hi.
- ✚ L'actual context econòmic complica la situació ja que es compta amb menys recursos i possibilitats per donar suport i acompanyar el procés de les famílies, com per exemple recursos econòmics per desenvolupar una escola inclusiva, menys beques de menjador...
- ✚ Descoordinació del treball entre professionals.

**Barreres socials.** Les entenem com aquelles barreres existents en el conjunt de la ciutadania. Destaquem:

- ✚ Discriminació, estigmatització. La societat majoritària els associa amb la mendicitat, la delinqüència, l'explotació infantil i les màfies.
- ✚ Negació de la condició de ciutadà/ana, situació d'invisibilitat (no es reconeixen els seus drets)
- ✚ Prejudicis de la població autòctona. Són considerats com un tot homogeni, amb actituds i formes de fer similars, la qual cosa impossibilita percebre les diferències en els posicionaments intra i extrafamiliars, i els diferents projectes vitals.
- ✚ Imaginari col·lectiu de la població autòctona, que condiona, que crea una barrera .

- ✚ Percepció social d'una amenaça, se'ls configura com a responsables de la saturació de serveis o falta de recursos (saturació serveis sanitaris, manca de prestacions i ajuts econòmics)

## **LINIES DE TREBALL A DESENVOLUPAR**

- Els professionals han de jugar un paper reivindicador de la supressió de mesures que generen i reproduïxen desigualtats
- Treballar per l'atenció integral a les necessitats
- Treballar per l'autonomia, la integració i la igualtat, com a subjectes de dret.
- Singularitzar i personalitzar
- Incidir en la educació i formació, com a element fonamental per la promoció social, com a motor de canvi.

En aquest marc, el Plenari ROMEST ha definit com a accions necessàries, considerant els diferents tipus de barreres les següents accions:

- ✓ Documentar tota acció o tràmit que vulneri els drets reconeguts.
- ✓ Integrar-se a la Plataforma PASU\_cat: “Plataforma per una atenció sanitària universal a Catalunya”, atès que la majoria de problemes d'accessibilitat a l'atenció pública sanitària son comuns als d'altres col·lectius de població.
- ✓ Fer arribar queixa al lloc/servei que l'ha generat i documentar.
- ✓ Fer arribar a la DGM el recull de dificultats i barreres institucionals que obstaculitzen l'accés i la inclusió d'aquest col·lectiu per a poder-ho treballar conjuntament amb el consolat de Romania i amb Cat Salut
- ✓ Elaborar una guia dirigida a professionals i també a famílies interessades sobre drets i responsabilitats, alhora que il·lustri els mecanismes i processos burocràtics per aconseguir la documentació imprescindible per accedir als serveis.
- ✓ Incidir en l'aprenentatge de la llengua.
- ✓ Promoure intercanvis culturals (Instituts, Centres Cívics,...)
- ✓ Jornada de reflexió i visibilització.

Altres aspectes que també es proposen són:

- ✓ Establir sistemes de col·laboració entre els tècnics de la xarxa per a assessorar en relació a la superació de dificultats diverses en el treball amb aquest col·lectiu
-

## ANNEX

### BARRERES INSTITUCIONALS A L'ACCÉS DE LA POBLACIÓ GITANA IMMIGRANT PROCEDENT DE L'EST D'EUROPA

---

Aquest document està elaborat per la xarxa per l'observatori de la població gitana procedent de l'est d'Europa a Catalunya, a través del grup de treball "barreres a la inclusió", per a tractar-ho amb el Departament de Benestar Social i amb les Institucions implicades

Presentem una relació de dificultats i arbitrarietats, molt heterogènies i canviants, amb les que es troben bona part de les persones gitanes procedents de l'est d'Europa a Catalunya. Segurament no són dificultats exclusives d'aquest col·lectiu, ni s'expliquen legalment. Son, en general, obstacles a l'accessibilitat que els tècnics que treballem amb proximitat i acompanyant el procés d'aquestes persones ens trobem quotidianament. Actualment per a una persona gitana de l'est en situació de vulnerabilitat social li és impossible accedir als serveis bàsics de manera autònoma, cal el recolzament de tècnics socials que han de destinar moltíssim temps a acompanyar-los per resoldre els nombrosos obstacles existents.

Les hem agrupat entorn a quatre grans apartats: salut, empadronament, documentació personal i registre. La barrera més gran és la combinació de totes elles, que genera l'exclusió fins al límit del no reconeixement oficial de l'existència.

Al final aportem unes mesures que caldria considerar en els diferents nivells de responsabilitat institucional.

#### SALUT

A Catalunya, els menors de 18a. tenen reconegut el dret a l'atenció sanitària, així com també les dones embarassades. Tot i això ens trobem amb aspectes crítics com són:

##### ✓ URGÈNCIES HOSPITALÀRIES

A Urgències, en general, s'atén a tothom, malgrat no es porti tarja sanitària.

Ara bé, els pacients que no disposen de tarja sanitària se'ls entrega la factura de l'atenció per a què es pagui. Si no poden pagar-ho, se'ls demana que retornin uns dies després a l'hospital amb la factura i la TSI per a resoldre la factura. Si la família no pot aconseguir la TSI i no pot pagar la factura, no ho paga, es sent en deute i acostuma a no retornar a aquest hospital. Finalment les dificultats fan que eviti al màxim anar als serveis sanitaris, i quan hi van és en situacions molt límit.



En algun Hospital s'ha donat casos que no han volgut atendre perquè no tenien TSI i no podrien pagar-ho, argumentant que són una Institució privada.

✓ CENTRES D'ATENCIÓ PRIMÀRIA

En el cas dels menors o dones adultes embarassades se'ls assigna un metge o pediatra. En freqüència es fa una tarja específica de l'ambulatori on hi figura el nom, el metge, el telèfon, ..., encara que no hi hagi TSI.

Ara, als CAPs utilitzen una instrucció segons la qual s'exigeix que aquesta tarja específica s'acompanyi de la TSI, tot i que la llei reconeix que tenen dret a ser assistits menors, adultes embarassades i urgències.

En el cas dels menors que no estan registrats, d'entrada no s'atenen, a no ser per decisió exclusivament personal del pediatra, infermer, o treballador social.

✓ LA TARGETA SANITÀRIA INDIVIDUAL/ Nivell 1

Ens trobem que cada ambulatori diu coses diferents.

Els requisits oficials per a obtenir la tarja, si no es té la tarja europea, són:

- Padró, amb una antiguitat mínima de 3 mesos.  
Per a moltes famílies això és pràcticament impossible ja que no disposen de contracte de lloguer (pisos ocupats, habitacions llogades, sense sostre, etc.), i els Ajuntaments gestionen aquesta problemàtica molt diferentment, tal i com tractem més avall.
- Document de Romania conforme no tenen cobertura sanitària (requisit pel fet de ser de la UE)  
Moltes persones no saben on adreçar-se per a obtenir aquest document.  
Durant un temps el consolat havia fet algun tipus de certificació, sota costos econòmics pels interessats, que no ha acabat servint.  
Darrerament alguns metges del servei d'atenció primària romanès escriuen i signen sobre un paper recepta, la seva "certificació" conforme no tenen cobertura. A vegades s'ha acceptat, a vegades no
- Documentació personal: Document d'identitat o passaport  
A algunes famílies això es complica: si la mare no té la documentació en regla (és il·legible, o l'ha perdut), no es pot registrar el nadó.

Els CAPs davant les dificultats en tramitar la TSI prenen actituds diferents: Uns fins que no tenen tota la documentació no la gestionen, altres remeten al CatSalut el que han pogut obtenir. La resposta de CatSalut també és variable: a vegades autoritzen malgrat no tenir-ho tot, a vegades es bloqueja i no hi ha resposta, a vegades es denega.

Paradoxalment, fins fa poc, alguns Hospitals com la Vall d'Hebron, Can Ruti, Creu Roja de l'Hospitalet, quan naixia un infant li tramitaven directament la TSI, per a poder atendre'l bé.

Aquesta tarja, si s'obté, només dóna accés a l'atenció primària i urgències, no inclou especialitats, ni proves, ni medicació, ni intervenció quirúrgica.

## **EMPADRONAMENT**

Al nostre país l'empadronament esdevé imprescindible per a tot. La impossibilitat d'obtenir-lo segons les variades circumstàncies de cadascuna de les persones immigrades, fa que constitueixi una barrera de primer ordre. L'experiència ens demostra que el fet de no poder obtenir solucions per al padró no desanima la decisió de residir a la ciutat d'elecció, i en contrapartida complica enormement la vida d'aquestes persones i dels serveis que treballen inclusivament. Nosaltres destaquem el padró com a especialment important per a:

- ✓ Accedir a l'escola, i als ajuts de material i de menjador
- ✓ Accedir als Serveis Socials, i les col·laboracions i ajuts que se'n podrien generar
- ✓ Accedir als serveis de salut, com s'ha vist
- ✓ Permetre la tramitació del NIE

Moltes persones i famílies presenten dificultats d'obtenir-ho degut a:

- ✓ Residència a pisos ocupats irregularment
- ✓ Residència al carrer
- ✓ Absència de contracte de lloguer: habitacions llogades, lloguer amb acords verbals sense contracte, etc

Vista la situació d'aquestes famílies i d'altres col·lectius en situacions similars, alguns Ajuntaments han buscat solucions que garanteixin l'exercici dels drets humans.

Per exemple, l'Ajuntament de Barcelona estipula que els serveis socials poden empadronar "sense domicili fix", i així poder accedir als serveis educatius, sanitaris i socials. No serveix per a tramitar la tarja d'identitat o el NIE.

Els Ajuntaments de l'Hospitalet i de Badalona, tenen la possibilitat d'empadronar aquestes persones a l'adreça de l'alberg municipal o dels mateixos serveis socials, desbloquejant, per tant, també l'accessibilitat. En cas de ser una família no vinculada als serveis socials, i en situació d'impossibilitat d'obtenir padró, la Oficina Municipal d'Escolarització de Badalona accepta un informe social o una acta de verificació de domicili de la Guàrdia Urbana.

Des de la perspectiva de l'observatori ROMEST entenem que caldria que tots els Ajuntaments asseguressin algun sistema de facilitació d'aquest requisit, esdevingut imprescindible per a l'exercici dels drets humans més bàsics.

## DOCUMENTACIÓ PERSONAL/ CONSOLAT

Els tràmits que es poden fer a través del Consolat són:

- Registre dels infants nascuts a Catalunya.
- El document d'identitat (*carte d'identité*)
- El passaport
- El títol de viatge per tornar en cas de no tenir passaport
- Els certificats de naixement romanès

No tramiten ni faciliten la documentació sanitària o certificació de no estar coberts pel sistema romanès.

Les dificultats més importants amb les que ens trobem són:

- ✓ L'elevat preu econòmic de cada tràmit per les economies en el límit de la subsistència.
- ✓ Si els pares no tenen documentació en regla (passaport,...), perquè ha caducat, s'ha perdut l'original, etc. , els nou-nats no es poden registrar, tampoc es poden registrar altres fills indocumentats, tampoc es pot renovar el passaport dels fills.
- ✓ Una persona indocumentada, o amb documentació a punt de caducar, té l'opció de tramitar-ho al consolat, amb els següents requisits:
  - Ha de tenir un domicili a Romania, i estar-hi empadronat
  - Val entre 300 i 400 €
  - Ha d'apoderar una persona resident a Romania i fer "procura" per a fer tràmits a Romania
  - El procés tarda uns dos mesos
- ✓ Tracte verbal i no verbal inadequat

L'alternativa més viable aparentment és tramitar el títol de viatge (uns 60€) i pagar bitllet d'anada i tornada a Romania. Alguns TS municipals opten per donar suport a aquesta opció.

## **DOCUMENTACIÓ PERSONAL/REGISTRE NAIXEMENT**

Per a registrar un nadó cal l'informe d'infantament ("*parte*").

Per a lliurar aquest informe els hospitals exigeixen que la mare estigui documentada amb carta d'identitat o passaport, o qualsevol document personal que vinculi els noms i cognoms amb la seva imatge. A vegades ens trobem amb dones que en el moment del part només compten amb el propi certificat de naixement (sense foto...), i no els serveix.

La conseqüència és que no es pot registrar d'immediat.

En aquest cas l'opció és registrar fora termini, quan la mare pugui arribar a obtenir la seva pròpia documentació, les dificultats de la qual s'han explicat en l'apartat anterior. Els requisits per registrar fora de termini són:

- La documentació de la mare.
- El certificat o informe d'infantament
- El certificat de naixement de la mare. Moltes vegades no en disposen.

Si la mare és menor d'edat, han de concórrer els avis materns, els quals han d'aportar la seva documentació.

Sovint els avis materns no són a Catalunya, a vegades tampoc a Romania, pel que cal localitzar-los en algun lloc d'Europa. Una vegada localitzats han de venir o autoritzar el registre del net/a a través d'una acta notarial (i pagar-ne les despeses)

## MESURES A CONSIDERAR

---

### 1. CONSOLAT

Cal prendre consciència dels efectes negatius de l'actual situació en les persones, i molt especialment en els menors. Proposem:

- a. Preveure un mecanisme pel qual les persones sense recursos econòmics puguin tramitar la documentació considerada bàsica per a l'exercici dels drets humans: baixa de preu amb informe social, renovació àgil, facilitació de tràmits
- b. Bon tracte malgrat l'aparença física de les persones.

### 2. CATSALUT

La complexitat de la normativa actual, les ambigüitats a l'hora de fer-ne una correcta interpretació i els missatges en ocasions contradictoris ha generat que es detectin mancances en el coneixement que els professionals sanitaris tenen de la mateixa. Proposem:

- a. Acabar amb l'arbitrarietat. Que es clarifiqui en tots els serveis d'atenció a l'usuari dels CAP i de la XHUP les possibilitats d'accés de les persones sense seguretat social, i dels grups d'excepció: Dones embarassades, menors d'edat, urgències.
- b. Preveure algun mecanisme per a que determinats casos tot i tenir la TSI de nivell 1 puguin accedir a especialitats i a anàlisis.
- c. Preveure un sistema pel qual el treballador social o la guàrdia urbana avaluï o verifiqui el domicili, i per tant es pugui tramitar la TSI tot i no estar empadronat.
- d. Resoldre conjuntament amb l'Ambaixada/ Consolat la dificultat d'obtenir la tarja europea o el certificat de no comptar amb cobertura sanitària a Romania per part de la població gitana en greu situació de vulnerabilitat.

### 3. AJUNTAMENTS

Possibilitar una via de certificació de domicili en cas d'impossibilitat de padró es una necessitat social de primer ordre en el nostre sistema de provisió de serveis. Obstaculitzar-ho no empeny a retornar a l'origen sinó que incideix en la vulneració dels drets humans bàsics i per tant en el retrocés de la cohesió social.

### 4. REGISTRE CIVIL

Prioritzar el registre dels infants. No exigir el certificat de naixement de la mare si ja està documentada. Tampoc l'autorització dels avis materns per a registrar en cas de les mares menors d'edat.

La xarxa ROMEST té per objectius:

1. Fer observatori de la realitat que viuen els gitanos i gitanes d'Europa de l'Est a Catalunya i de les estratègies d'acolliment i inclusió que es realitzen.
2. Promoure l'intercanvi de coneixements i de bones pràctiques a través de la participació d'Entitats, Serveis i Associacions implicades.
3. Contribuir a la inclusió social del col·lectiu gitano de l'Est d'Europa i a la cohesió social dels seus entorns veïnals.

### Entitats i equips participants

Fundació Ateneu Sant Roc, Associació Salut i Família, Fundació Secretariado Gitano, Fundació Surt, Prograss, equip medi obert Bcn-4 de Justícia Juvenil, Equip serveis socials d'atenció primària de Poble Nou de l'Ajuntament de Barcelona, Unitat Bàsica d'Atenció a la Infància de l'Ajuntament de l'Hospitalet, Treball social del Centre d'Atenció Primària del CAP Sta. Rosa de Sta. Coloma de Gramenet, Vincle-Associació per la recerca i l'acció Social

Promou i edita: 

Patrocina:  Generalitat de Catalunya  
Departament de Benestar Social  
i Família