

2009



Consorti d'**ACCIÓ SOCIAL** de la Garrotxa

MEMÒRIA 2009

Memòria del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa

ÍNDEX

ÍNDEX	1
PRESENTACIÓ	5
ASPECTES GENERALS	6
1. EL CONSORCI	6
2. RECURSOS HUMANS	8
3. RECURSOS ECONÒMICS	11
ATENCIÓ A LES PERSONES	17
1. INTRODUCCIÓ.....	17
2. RESULTATS DEL PROCÉS D'IMPLANTACIÓ I SEGUIMENT DE LA LLEI 39/2006	18
2.1 Resum de dades desplegament de la llei de dependència a la Garrotxa (maig de 2007 a 31 de desembre 2009)	18
2.2 Pla 111/81 d'octubre a desembre 2009	19
2.3 Referent territorial PRODEP.....	22
3. RESULTATS DE LA CARTERA DE SERVEIS	24
3.1 Tipus de serveis.....	24
3.2 Serveis de suport al domicili	33
3.2.1 Servei d'ajuda domiciliària	33
3.2.2 Servei local públic de teleassistència	35
3.2.3 Àpats a domicili.....	36
3.2.4 Servei de transport adaptat	37
3.2.5 Centre de dia	38
3.2.6. Estades temporals	39
3.2.7 Ajudes tècniques	39
3.3 Serveis de valoració	40
3.3.1 EAIA (Equip d'atenció a la infància i a l'adolescència)	40
3.3.2 SEVAD (Servei de valoració de la dependència).....	43
3.4. Serveis d'intervenció socio-educativa	45
El servei 0-3 és un servei d'intervenció socio-educativa amb famílies de 0 a 3 anys que requereixen un suport.	45
3.4.1 Servei 0-3	45
3.4.2 Espai nadó.....	45

3.4.3 Centre obert	46
3.4.4 Projecte joves en situació d'exclusió	49
3.5 Serveis residencials	51
3.5.1 Centre residencial per a gent gran	51
3.5.2 Centre residencial per a persones amb discapacitats intel·lectuals ..	52
3.6. Servei d'atenció a la violència masclista	53
3.7 Serveis de prevenció	57
3.7.1 Prevenció drogodependències	57
3.7.2 Servei de "Mesures Educatives Alternatives a la Sanció Administrativa"	58
3.7.3 Prevenció persones afectades virus VIH-Sida	59
3.7.4 Programa de prevenció a la dependència	60
3.8 Mediació familiar	61
3.9 Programa d'exclusió social	62
3.10 Prestacions econòmiques d'urgència social	65
4. CONCLUSIONS MEMÒRIA ATENCIÓ A LES PERSONES 2009.....	66
5. PROPÒSITS OPERATIUS PEL 2010	70
ATENCIÓ A LA COMUNITAT	71
1. INTRODUCCIÓ.....	71
2. RESULTATS CARTERA DE SERVEIS	77
2.1 Servei d'acollida a les persones nouvingudes	77
2.1.1 Servei d'acollida d'Olot	77
2.1.2 Servei acollida comarca	78
2.1.3 Projecte: millorar i ampliar els materials d'acollida.....	79
2.1.4 Servei de traducció i interpretació	79
2.1.5. Servei d'assessorament jurídic en matèria d'estrangeria	80
2.1.6 Informes municipals derivats del reglament de la llei orgànica d'estrangeria	80
2.1.7 Servei d'alfabetització per a adults	81
2.1.8 Servei de català	81
2.1.9 Projecte: classes extraordinàries de català.....	81
2.1.10 Projecte: curs pilot d'alfabetització.....	82
2.1.11 Projecte llengua i empresa	82
2.1.12 Projecte classes de català a les ETT.....	82

2.1.13 Tallers de sensibilització lingüística	83
2.2 Servei de foment de la inclusió social	83
2.2.1 Programa de capacitació lingüística a 5 municipis de la comarca....	83
2.2.2 Projecte "Profit: programa per a la restauració orientat a la formació integral de treballadors"	84
2.2.3 Projecte: "Curs d'auxiliar de geriatría"	84
2.2.4 Projecte pilot: Reagrupament i treball per a joves.....	84
2.2.5 Projecte rossinyol: Mentoria per a una societat inclusiva.....	84
2.2.6 Servei guia de recursos educatius.....	85
2.2.7 Activitats pedagògiques Francesc Candel	85
2.2.8 Projecte salut comunitària	86
2.2.9 Projecte protocol prevenció de la mutilació genital femenina	86
2.2.10 Projecte: Promoció accés dels joves a activitats d'estiu i lleure	86
2.2.11 Altres serveis i projectes de treball	87
2.3 Servei de suport i dinamització a les entitats socials	88
2.4 Servei de foment de la cohesió i convivència veïnal	90
2.4.1 Projecte: Filmets per la convivència	90
2.4.2 Projecte: Grup de diàleg interreligió	90
2.4.3 Projecte: Suport i seguiment dels espais de culte	90
2.4.4 Servei de suport a les juntes d'escala.....	90
2.4.5 Projecte comerç	91
2.4.6 Projecte: Foment de la participació a la marató de sang	92
2.4.7 Programa de dinamització de barris	92
2.4.8 Programa d'accions comunitàries al barri de Sant Miquel	93
2.4.9 Programa d'accions comunitàries al barri de Sant Roc	97
2.4.10 Programa d'accions comunitàries al barri nucli antic	98
2.4.11 Programa d'accions comunitàries al barri Pisos Garrotxa	99
2.5 Servei de gestió d'equipaments socials	100
2.5.1 Club Sant Jordi -Caixa Catalunya- Olot.....	100
3. CONCLUSIONS	101
4. PROPOSTES	102

PRESENTACIÓ

Aquesta memòria reflecteix l' activitat duta a terme al Consorci d' Acció Social de la Garrotxa, durant l' any 2009.

El context social marcat per la crisi econòmica, que ja es va manifestar a la memòria del 2008 , ha continuat i aprofundit. Aquesta situació té uns efectes brutals per moltes famílies, especialment per les més vulnerables. És per això, que molts serveis , especialment els serveis bàsics , s' han vist influenciats i han hagut de flexibilitzar-se i adequar-se a una nova organització, per poder assumir la demanda creixent i els canvis en els perfils dels nostres usuaris.

Segons diferents fonts estan augmentant considerablement les persones i famílies que viuen sota el llindar de la pobresa, i es parla a finals del 2009 d' un 20 % . Es constata que la pobresa es concentra majoritàriament en els grups d' edat de més de 65 anys i el de 0 a 15 anys, així com amb les famílies monoparentals.

Un altre col·lectiu molt vulnerable i condicionat directament per la situació de crisi, són les persones d' origen immigrant. Les xifres de l' atur, segons dades del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya, suposen per a la població autòctona un augment de 60,41% i un 125,40% per a la població d' origen immigrant. La impossibilitat de pagament d' hipoteques fa que moltes famílies abandonin els pisos i hagin de tornar a conviure amb altres familiars , a lloguer d' habitacions, pensions,... També s' està veient com algunes famílies han de viure, com a únic ingrés la pensió de jubilació dels pares.

Moltes famílies s' adrecen per primera vegada als serveis socials bàsics, per poder cobrir i fer front a despeses bàsiques d' aliments, subministraments,...

Tota aquesta situació comporta una tensió en les relacions familiars però també una tensió social, i és per això de la necessitat d' invertir en cohesió i convivència . Són indispensables en aquest context, més que mai , disposar de projectes d' intervenció en l' àmbit comunitari que millorin les relacions veïnals, de barri, d' escala,... , i que permetin evitar els conflictes aconseguint un objectiu primordial, **la bona convivència**.

ASPECTES GENERALS

1. EL CONSORCI

El **Consorti d'Acció Social de la Garrotxa (CASG)** és un organisme públic format per l'Ajuntament d'Olot i el Consell Comarcal de la Garrotxa que té l'encàrrec de gestionar els serveis socials a la comarca de la Garrotxa. El CASG s'estructura amb dos grans àmbits de gestió: el d'**atenció a les persones** -amb el serveis d'atenció socials bàsics i els serveis especialitzats- i el d'**atenció a la comunitat** -amb serveis de ciutadania i immigració i d'acció comunitària -.

El Consorci es va crear l'any 1997 amb la voluntat de treballar de manera coordinada i millorar la prestació dels serveis a tots els municipis de la comarca de la Garrotxa. Des del moment de la seva creació, l'aleshores Consorci de Benestar Social de la Garrotxa fou una experiència pionera a Catalunya de col·laboració entre un Ajuntament de més de 20.000 habitants i un Consell Comarcal, que amb el pas dels anys s'ha anat ampliant a d'altres comarques de Catalunya.

La seva missió

Entitat pública, dinàmica, innovadora i compromesa, formada per un equip de professionals, que treballa bàsicament a la garrotxa, gestionant i facilitant els serveis necessaris a les persones i a la comunitat, per millorar el benestar i contribuir a la cohesió social.

Els seus valors

Comunicació: *Garantir la informació oportuna i el diàleg permanent amb tots i cadascun dels agents implicats, tant els usuaris dels seus serveis i prestacions com entre aquells implicats en el seu disseny i desenvolupament.*

Motivació: *Conjuminar els diferents interessos de les persones i ens implicats.*

Respecte: *Considerar, les idees, opinions, drets dels altres com a legítims des del punt de vista de la persona o ens que l'emet.*

Treball en equip: *Participar activament en la consecució d'una fita comú subordinant els propis interessos als objectius del conjunt en el que es participa.*

Compromís: *Vincular-se i actuar efectivament en la línia marcada pels valors, la missió, les estratègies i els objectius de l'Organització.*

Flexibilitat: *Entendre, valorar i adaptar-se a postures diferents o punts de vista contraris, adaptant el propi enfocament i promovent els canvis oportuns.*

Coherència: *Vetllar per la correspondència entre el que es diu i el que es fa.*

La seva visió

- Volem ser una entitat que ofereixi una atenció de qualitat, plural, oberta, flexible i que sigui capaç d'anticipar-se als canvis socials i a les noves demandes de la població. Que disposi de recursos per atendre als sectors més desfavorits, que potenciï l'autonomia de les persones i l'acompanyament en les situacions de dependència.
- Que siguem capaços d'influir a la societat garrotxina, per tal d'aconseguir la inclusió de totes les persones, especialment les més desfavorides.
- Volem ser una entitat referent en l'àmbit de l'acció social, tant a la Garrotxa com a la resta de Catalunya, innovadora, i centre d'investigació, d'assessorament i de formació.
- Volem que els nostres professionals estiguin orgullosos de treballar a la nostra Organització que es sentin identificats amb els valors de la institució i els codis ètics de la professió.

Les seves línies estratègiques

1. Garantir la prestació de serveis d'acció social a qualsevol ciutadà de la garrotxa.
2. Implicar als agents socials en la contribució del benestar social.
3. Ampliar l'abast de l'actuació del consorci a les necessitats socials emergents.
4. Innovar i millorar de manera continuada la prestació i oferta de serveis.

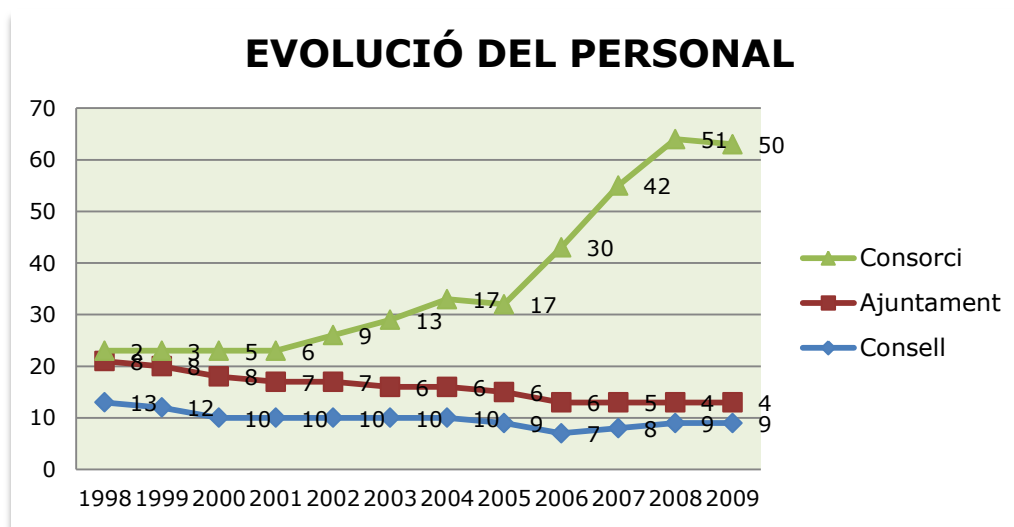
2. RECURSOS HUMANS

Condicions sociolaborals dels treballadors

L'equip humà del Consorci ha estat format durant l'any 2009, per una plantilla mitjana de 50 treballadors contractats pel Consorci, més 9 treballadors els quals eren personal del Consell Comarcal de la Garrotxa i que a 31 de desembre de 2009, es van subscriure al Consorci, i 4 treballadors que són personal de l'Ajuntament d'Olot, tots adscrits al Consorci d'Acció social de la Garrotxa. Aquests treballadors estan vinculats al Conveni del personal laboral del Consell Comarcal de la Garrotxa, excepte els que són de l'Ajuntament que es regeixen pel conveni del Personal de l'Ajuntament.

Evolució del personal

A finals de desembre de 1997 es va crear el Consorci de Benestar Social de la Garrotxa. En aquest moment, el personal que s'hi va adscriure procedia del Consell Comarcal de la Garrotxa i de l'Ajuntament d'Olot; amb motiu de la unificació dels serveis socials de les dues entitats. L'evolució de la procedència del personal al llarg dels anys ha variat molt. Al començament, del Consorci tan sols hi havia dos treballadors, però a causa de les noves contractacions (la totalitat de les quals són a nom de Consorci); el creixement de la plantilla ha augmentat considerablement, tal i com ho reflecteix el gràfic següent:



Estabilitat de la plantilla

El 44,44% de la plantilla del Consorci disposa de contracte fix, el 38,10% disposa de contracte temporal d'interinitat i un 17,46% de contracte d'obra o servei determinat subjecte a un projecte o a un Pla. Els treballadors del Consell Comarcal i de l'Ajuntament d'Olot tots disposen de contracte fix.

Condicions salarials

La retribució salarial de les persones treballadores del Consorci es regeixen per les condicions establertes en el conveni de Personal Laboral del Consell Comarcal de la Garrotxa, de manera que existeix una definició clara i per escrit dels diferents trams salarials per categoria professional. Evidentment les treballadores que són personal de l'Ajuntament, la retribució salarial està vinculada a les condicions del Conveni de Personal de l'Ajuntament.

Mesures de conciliació de la vida personal i laboral

A més dels aspectes relacionats i establerts en el conveni laboral del personal, el CASG està compromès en possibilitar les mesures de conciliació de la vida personal que siguin possibles: modificació d'horaris, malalties familiars,....

Durant l'any 2009 hi ha hagut una baixa per maternitat, on la treballadora en qüestió va sol·licitar una excedència de 3 mesos sense sou amb reserva del lloc de treball per tenir cura del fill.

Absentisme

L'índex d'absentisme del Consorci durant l'any 2009 ha estat d'un 2.98%, entenent absentisme com la no presència de la persona treballadora en el seu lloc de treball per motius diversos, a excepció dels períodes de vacances, assumptes propis i baixes per maternitat.

Fórmula utilitzada per realitzar el càlcul de l'absentisme:

$$\frac{\Sigma \text{ total dies no treballats de la plantilla}}{\text{Número de treballadors} \times \text{dies totals de treball}} * 100$$

Número de treballadors*dies totals de treball

Baixes laborals per malaltia

Durant l'any 2009 hi han hagut un total de 23 baixes per malaltia. 1 d'aquestes ha sigut una baixa llarga de 78 dies, el resta surt un promig de 7 dies.

Igualtat d'oportunitats

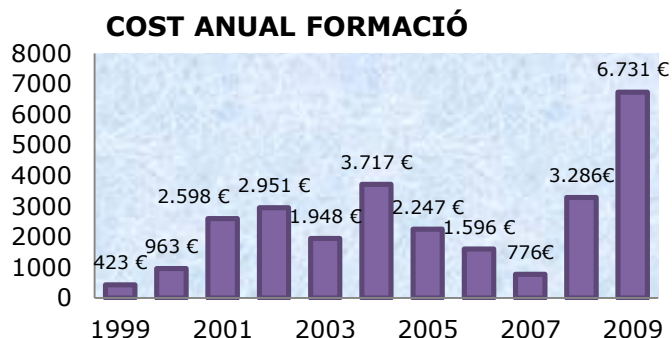
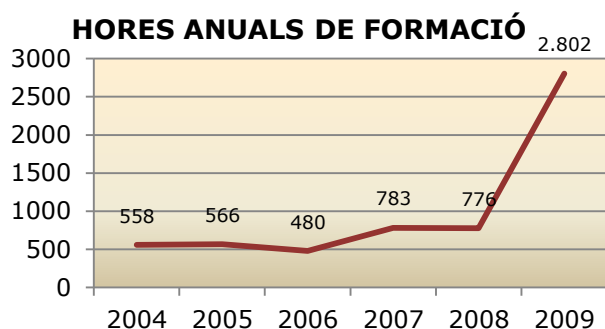
Des de la seva creació, i amb coherència amb els seus valors, el Consorci ha fomentat la igualtat d'oportunitats en les contractacions laborals, evitant accions discriminatòries en les seves ofertes de treball, seguint la metodologia següent:

- Oferta pública
- Selecció de currículums
- Proves de selecció
- Entrevista personal

Durant l'any 2009 s'han incorporat 3 noves persones a la plantilla del Consorci. Aquestes contractacions han estat en règim de contracte temporal d'obra o servei amb la perspectiva d'un canvi de contracte a l'any 2010 un cop aprovada la plantilla. També s'han fet nou contractes d'obra o servei determinat que van subjectes a un projecte concret.

Formació de les persones treballadores

El Consorci fomenta la formació dels treballadors. Les sol·licituds per formació que fan els treballadors, han d'estar conformades pel responsable de l'àrea corresponent, amb el vistiplau de la directora. D'aquesta formació rebuda se n'ha de presentar un resum. Durant l'any 2009 s'ha incrementat molt les hores de formació amb un total de 2.802,5 hores amb un cost total de 6.731,€.



Protecció de dades

El Consorci segueix el criteris establerts per la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD), quan s'impliquen l'ús de dades de persones. El compromís dels treballadors del Consorci, queda reflectit en els documents relacionats amb la protecció de dades, que se'ls lliura a l'inici del contracte i que signen degudament, com així també els alumnes que venen en pràctiques.

Durant el 2009 s'ha començat a tramitar la inscripció dels fitxers a l'Agència Catalana de Protecció de Dades, havent primer de realitzar la supressió dels fitxers que es tenen inscrits a la Agencia Española de Protección de Datos, ja que no poden estar inscrits a les dues agencies alhora. Aquest tema quedarà tancat l'any 2010.

Riscos laborals

Cada any es porta a terme la revisió mèdica als treballadors del Consorci. La revisió va a càrrec de la Mútua Muntanyesa, que és la mútua de salut del Consorci. Mensualment ens envien les novetats que surten en quan a la legislació en prevenció de riscos laborals. També ens fan arribar informació sobre cursos que porten a terme per les empreses; dels quals escollim els que ens poden interessar més i s'adapten millor a les nostres necessitats. Durant l'any 2009 es van fer dos cursos de formació, un de "Socorrisme i primers auxilis" i l'altre de "Prevenció i extinció d'incendis i plans d'emergència" en els quals hi van participar 7 treballadors en cadascun d'ells.

3. RECURSOS ECONÒMICS

El Consorci com administració local ha de realitzar la gestió i distribució dels recursos d'una manera eficaç amb el marc jurídic corresponent, que en aquest cas és el pressupost.

El pressupost es caracteritza per:

- És una expressió xifrada, conjunta sistemàtica, que es fa a través d'un document numèric, on es descriu la composició dels ingressos i les despeses. En relació a les despeses, el pressupost té un caràcter limitat, en quan als ingressos, és una previsió.
- La vigència del pressupost, s'entén a l'exercici econòmic que tindrà una periodicitat anual i coincidirà amb l'any natural.

Aquest exercici 2009, es va iniciar amb un pressupost de 6.140.100,63 euros i s'ha tancat amb un crèdit definitiu de 6.961.287,47€. L'import d'obligacions reconegudes durant l'exercici ha estat de 6.708.462,17€

Cal dir que a més del pressupost propi del Consorci, gestionem personal de l'Ajuntament d'Olot i del Consell Comarcal de la Garrotxa i per tant al pressupost inicial s'hi sumarien 378.229,64 €, fent un total de **6.518.330,27€** de pressupost inicial

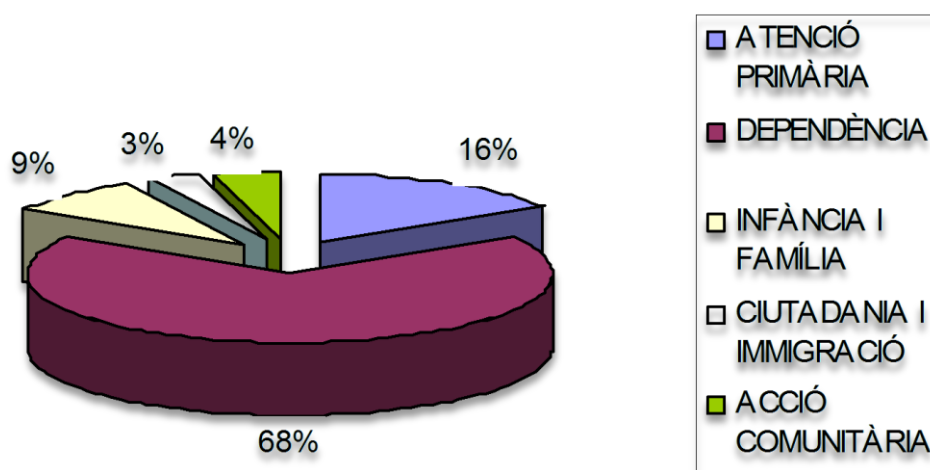
Aquest pressupost està influenciat per la llei de serveis socials 12/2007, que estableix clarament la responsabilitat en el finançament i de qui són les competències. Aquesta llei catalana inclou les responsabilitats derivades també, de la llei estatal, de promoció de l'autonomia i atenció a la dependència. A més s'aprova la cartera de serveis 2008-2009 a on es defineixen 127 prestacions, de les quals 72 de garantides.

La llei estableix també quines són les obligacions dels ens locals:

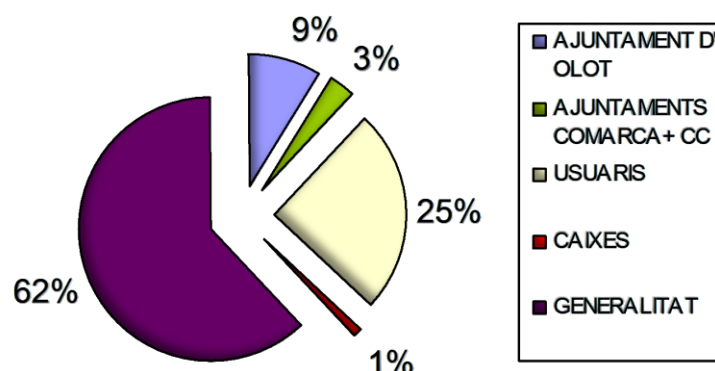
- Detectar necessitats socials
- Gestionar els serveis socials
- Elaborar el Pla d'Actuació social
- Realitzar els **serveis socials bàsics**
- Promoure **serveis socials especialitzats**
- Coordinar els serveis socials de la comarca amb altres sistemes de benestar social i entitats socials

Això obliga a realitzar algunes actuacions reflectides en el pressupost.

El pressupost per àrees



Finançament



Gestió indirecta de serveis públics

Els serveis públics gestionats de forma indirecta presenten el següent detall:

Objecte	Data concessió o contracte	Bens domini públic afecte	Empresa
Serveis Resid.Montsacopa	06/02/1995	Residència Montsacopa	GAAVOC, SL
Centre dia Sant Feliu	25/03/2006	Propietat Aj.Sant Feliu de Pallerols	GAAVOC, SL
Residència Vora-riu	15/09/2000	Residència Vora-riu	PATRONAT J.SELLAS CARDELUS
Servei ajuda domicili	06/06/2007		GAAVOC, SL EDAT 3, SCCL LA CARITAT
Servei d' àpats a domicili	22/12/2004		Genotec
Teleassistència	2008	Ajuntament d'Olot Consell Comarcal de la Garrotxa	SERGESA
Transport adaptat	2005		Creu Roja / Edat 3 SCCL/ Ajuntament de Besalú /Coop. La Fageda/ Patronat Joan Sellas

Resum del tancament de l'exercici 2009

El tancament, igual que el pressupost, es presenta per les quatre línees d'activitat que té el Consorci:

- A. Operativa general del Consorci
- B. Residència Montsacopa
- C. Centre de dia Sant Feliu
- D. Gestió Residència disminuïts

A. Pel que fa a l'operativa general del Consorci, el resultat ha estat positiu de 56.992,34€

D'aquest import, 55.053,55€ són romanents de crèdit que s'aplicaran a la primera modificació de crèdit de 2010. Corresponen a excedents de partides de l'exercici 2009, que es reserven per a l'exercici 2010. Aquests excedents són:

TOTAL ROMANENTS CONSORCI 55.053,55

OBRES CAN CASTELLANES	32.826,80
PROGRAMA PRODEP	12.471,10
PLA INCLUSIO 2009	8.650,20
PROGRAMA VIOLENCIA	
DOMESTICA	1.105,45

Així doncs, l'excedent lliure de disposició per aplicar a despeses generals del Consorci d'Acció Social és:

Romanent de tresoreria	56.992,34€
Romanents afectats	55.053,55€
EXCEDENT LLIURE DISP.	1.938,79€

A partir de 2009 el beneficiari directe dels imports provinents del Contracte programa de la Generalitat de Catalunya ha estat el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa. Pel que fa a l'any 2008, aquests imports van estar transferits en part al Consorci, en part al Consell Comarcal de la Garrotxa i en part a l'Ajuntament d'Olot.

A finals de 2008 es va decidir disposar del contracte d'hipoteca, contractat amb la Caixa de Girona l'any 2006, per tal de cobrir el finançament pendent de l'obra de Can Castellanes. Aquest contracte permet l'amortització avançada del deute hipotecari sense penalització, qualsevol ajut que s'obtingui per aquest concepte podria minorar l'esmentat deute. (Els costos financers de l'hipoteca hauran de ser coberts pel Consell Comarcal de la Garrotxa i l'Ajuntament d'Olot). Aquest any 2009, s'ha fet una amortització anticipada d'una part de la hipoteca de 75.000€. És la meitat d'una subvenció de la Generalitat de Catalunya, per acabar de cobrir les despeses de la inversió. Hi ha la previsió de rebre la part restant durant el 2010.

Per últim, es va aprovar a la última Junta de l'any, el traspàs del personal que estava contractat al Consell Comarcal de la Garrotxa i adscrit al Consorci. Aquesta subrogació de personal, no ha tingut efectes econòmics a l'exercici 2009, però sí que els tindrà al pròxim, amb un augment de les partides de sou i quota patronal de la seguretat social.

B. La gestió de la Residència Montsacopa tanca l'any amb equilibri després de fer el traspàs del superàvit a una partida no pressupostària, reservada per a possibles necessitats de l'explotació del servei, en pròxims exercicis

C. La gestió del Centre de dia Sant Feliu tanca amb equilibri, després de fer el traspàs del superàvit de l'any 2009, a una partida no pressupostària, reservada per a possibles necessitats de l'explotació del servei, en pròxims exercicis.

D. La gestió de la Residència de disminuïts psíquics Vora Riu tanca amb equilibri, després de fer el traspàs al pressupost de 5.506,80€, provinents d'una partida no pressupostària, reservada per a possibles necessitats del servei, en pròxims exercicis. L'exercici 2009 quedava amb un dèficit d'aquest import, que es va resoldre amb aquesta aportació extraordinària.

Proveïment de subministraments

Aquest any 2009, la despesa de material d'oficina ha tingut un augment considerable. S'han consumit una totalitat de 307.000 folis mida A4 reciclats. Per tal d'obtenir un estalvi en el preu del paper, s'ha portat a terme una compra agregada amb el Consell Comarcal de la Garrotxa i diferents ens locals de la comarca i els seus organismes autònoms. Amb motiu del canvi de nom, adreça i logotip del Consorci el mes de desembre, aquest any hi ha hagut un cost afegit a la partida de material d'oficina, ja que s'ha fet una compra de la nova papereria amb les noves dades (fulls de carta, sobres de diferents mides, carpetes i targetes de presentació) i els segells corresponents.

Perquè tots els treballadors del Consorci, disposin de mitjans tecnològics adients pel desenvolupament de les seves tasques, aquest any 2009 hem comprat 7 ordinadors nous i una impressora multi funcions pel Centre Obert.

Es disposa d'un servei de manteniment informàtic contractat amb l'empresa Micrològic, que setmanalment venen a resoldre tots els problemes informàtics que es van recollint des d'administració.

En quan a telefonia, es compta una assessora que gestiona els contractes de les tarifes planes i de les línies de mòbils i també dels descomptes que tenim amb l'empresa de telefonia. A finals d'any es tanca i es fa la regularització corresponent.

Manteniment de l'edifici

Des de l'Àrea d'administració es recullen totes aquelles incidències relacionades amb la calefacció, electricitat, alumini, fusteria, mobiliari, cortinatges, etc. per tal d'avisar a l'empresa responsable perquè vinguin a arreglar-ho.

Es disposa d'un servei de manteniment de sistemes de seguretat contra incendis i contra robatoris, contractat amb l'empresa FV Seguretat, que semestralment fan la revisió de l'alarma d'incendis i d'intrusió.

Hi ha un servei de manteniment de l'ascensor, contractat amb l'empresa Ascensors Serra, que mensualment en fan la revisió.

Hi ha també un servei de desratització, per les zones dels baixos de l'edifici, que porta el Consorci de Salut Pública i Medi Ambient de la Garrotxa (SIGMA) i de control de coloms.

1. INTRODUCCIÓ

Es presenta aquesta memòria amb l'objectiu de donar a conèixer el treball que ha realitzat l'Àrea d'atenció a les persones durant l'any 2009.

Durant l'any 2009 l'Àrea d'Atenció a les Persones del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa ha treballat per arribar a tota la població de la comarca que presenta algun tipus de necessitat social. Amb aquesta finalitat, s'ha treballat des de dues vessants: la de l'atenció directa i la preventiva.

Des de la vessant d'atenció directa a persones i famílies, s'han atès gairebé a 8.000 persones entre els diferents serveis que tenim. Això suposa que un 14,50% de la població de la Garrotxa ha rebut algun servei del Consorci al llarg d'aquest any.

Els Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS) són els serveis que han atès un percentatge més alt de persones, donat que són la porta d'entrada per accedir a molts dels recursos de què disposem. Des dels SBAS s'han atès a 7.651 persones, que corresponen a 3.751 nuclis familiars (1.098 d'aquests nuclis han vingut al servei per primera vegada al llarg d'aquest any).

Aquests nuclis familiars són majoritàriament persones que viuen soles, concretament un 45% dels nuclis atesos són llars unipersonals. Aquesta és una tendència que hem anat observant al llarg dels anys.

Pel què fa a les edats, continuem situant una part important del nostre treball amb les persones grans (més de 65 anys), que suposen el 34,19% del total de les persones ateses. I dins aquesta franja de gent gran, el nombre més alt de persones ateses ha estat a partir del 85 anys (concretament, 1.165 persones). La franja més baixa dins les persones grans és la dels 65 als 74 anys, seguint la tendència marcada l'any passat.

Per tant, el perfil més atès són les persones grans que viuen soles.

Durant aquest 2009 s'han tramitat a la comarca 879 sol·licituds de dependència, la majoria de les quals (679) han estat tramitades pels SBAS.

Des de la vessant preventiva, s'ha treballat en dues línies:

- Tallers adreçats a joves (prevenció de drogues i prevenció de la violència): als quals hi ha participat 883 adolescents
- Projecte Tardors dignes (adreçat a les persones d'Olot de més de 80 anys que viuen soles): des del qual s'han visitat unes 164 llars a data de 31 de desembre de 2009.

2. RESULTATS DEL PROCÉS D'IMPLANTACIÓ I SEGUIMENT DE LA LLEI 39/2006

2.1 Resum de dades desplegament de la llei de dependència a la Garrotxa (maig de 2007 a 31 de desembre 2009)

	SOL·LICITUDS TRAMITADES	SOL·LICITUDS VALORADES	PIAI REALITZATS
2007	425	317	-----
2008	874	559	415+25(modificacions)
2009	879	955	775+124(modificacions)
TOTAL	2178	1831	1190

**UN 4 % DE LA POBLACIÓ TOTAL DE LA GARROTXA HA
TRAMITAT LLEI DE DEPENDÈNCIA.**

**UN 2.2 % DE LA POBLACIÓ TOTAL DE LA GARROTXA TÉ ACTIVAT
PRESTACIONS I SERVEIS . DELS QUALS EL 89 % SÓN GENT GRAN.**

Nº de recursos derivats del PIAI a la comarca de la Garrotxa (2009)

CENTRES DE DIA PER A GENT GRAN	
Plaça de Servei	63
Prestació econòmica vinculada	2
HOSPITAL DE DIA	
Plaça de Servei	8
CENTRES DE DIA DISCAPACITATS	
Plaça de servei	12
RESIDÈNCIES PER A GENT GRAN	
Plaça de servei	214
Prestació econòmica vinculada	148
CENTRES RESIDENCIALS-LLAR RESIDÈNCIA DISCAPACITATS	
Plaça de servei	5
PRESTACIONS VINCULADES A	
Prestació econòmica a familiar/no professional	538
Prestacions econòmiques a assistent personal	0
SERVEI DE SAD	
Servei d'ajut al domicili	124
SERVEI SOCIO SANITARI	
Plaça de servei	26
SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA	
Servei	74

2.2 Pla 111/81 d'octubre a desembre 2009

Objectius del PLA 111/81:

SEVAD	Comarques	Objectius	PIA's rebuts	Realitzats	Pendents
SEVAD 21	Alt Empordà, Gironès i Baix Empordà	1455	682	215	467
SEVAD 22	La Selva	461	200	61	139
SEVAD 23*	Garrotxa i Pla de l'Estany	486	204	78	126
TOTAL		2402	1086	354	732

SEVAD 23: 45 Pia's rebuts del Pla de l'Estany s'han realitzat 9

Objectius Garrotxa:

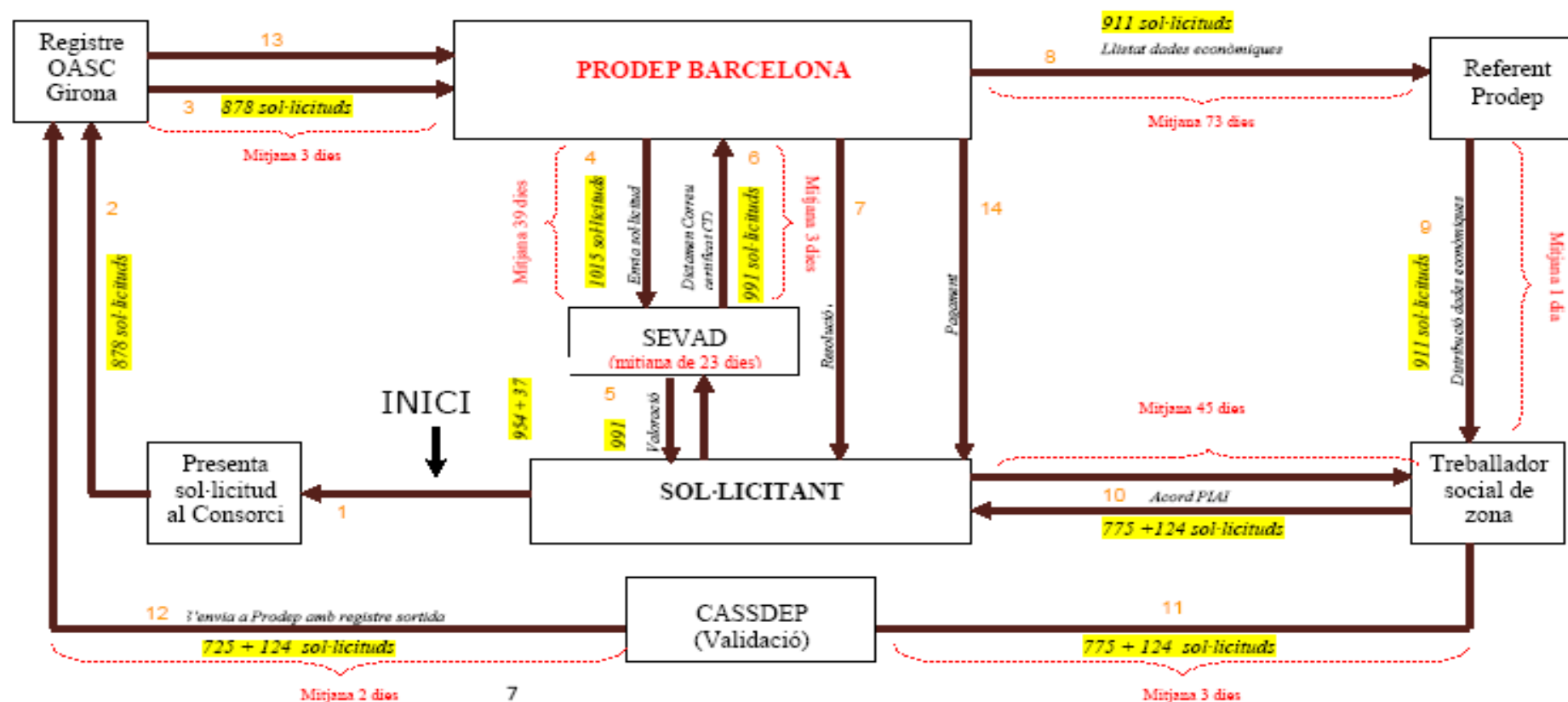
Garrotxa			
	Olot	Comarca	TOTAL
Objectius	181	95	276
Rebuts	76	83	159
Realitzats	38	31	69

Pendents Garrotxa 88

Dates d'enviaments PLA 111/81:

Dates	SEVAD 21	SEVAD 22	SEVAD 23	
08/10/2009	183	82	70	
28/10/2009	0	24	1	
09/11/2009	122	0	0	
10/11/2009	0	10	1	
17/11/2009	156	6	0	
10/12/2009	144	58	79	
21/12/2009	77	20	53	
TOTAL	682	200	204	1086

CIRCUIT SOL·LICITUDS DEPENDÈNCIA De gener a desembre de 2009



Valoracions:

- Hem reduït amb 2,2 mesos el temps de tot el procés de dependència en comparació a l'any passat, tot i això, no es compleix el temps que marca la llei. (6 mesos)
- Cal dir que quan es validen serveis, ja poden ser efectius en el mateix moment.(SAD,servei de residència, servei de centre de dia, socio-sanitari...)

TEMPORALITZACIÓ DEL PROCÉS

	2008	2009
Temps de la tramitació a la valoració	4.2 mesos	2 mesos
Des de la valoració fins PIA	4 mesos	4 mesos
Temps des del PIA fins al cobrament	3 mesos	+/- 3 mesos
TOTAL	11,2 mesos	9 mesos

2.3 Referent territorial PRODEP

L' objectiu del referent territorial del PRODEP és informar i formar als professionals de les 3 comarques, validar els pia's i fer de pont entre el Prodep i els territoris de referència

(Pla de l'Estany, Ripollès i Garrotxa) 2007-2008

	2007	2008	2009
Reunions setmanals al Prodep de totes les referents de Catalunya	30	28	25
Junta de valoració del SEVAD	20	34	37
Reunions cap d'Àrea de dependència de la comarca de la Garrotxa	40	21	30

	Reunions amb treballadors socials d'atenció primària (validacions, suport, orientacions)		
	Garrotxa	Pla de l'Estany	Ripollès
2007	30	28	28
2008	38	38	38
2009	42	42	42

	Reunions informatives amb els directors dels centres residencials		
	Garrotxa	Pla de l'Estany	Ripollès
2007	2	2	2
2008	2	4	5
2009	6	6	8

	Formació		
	Garrotxa	Pla de l'Estany	Ripollès
2007	8	8	7
2008	10	9	11
2009	8	8	8

	Xerrades informatives als centres	Reunions Director territorial d'Acció social i ciutadana	Reunions Cap Departament d'Acció Social i Ciutadana
2008	6	2	8
2009	8	2	6

3. RESULTATS DE LA CARTERA DE SERVEIS

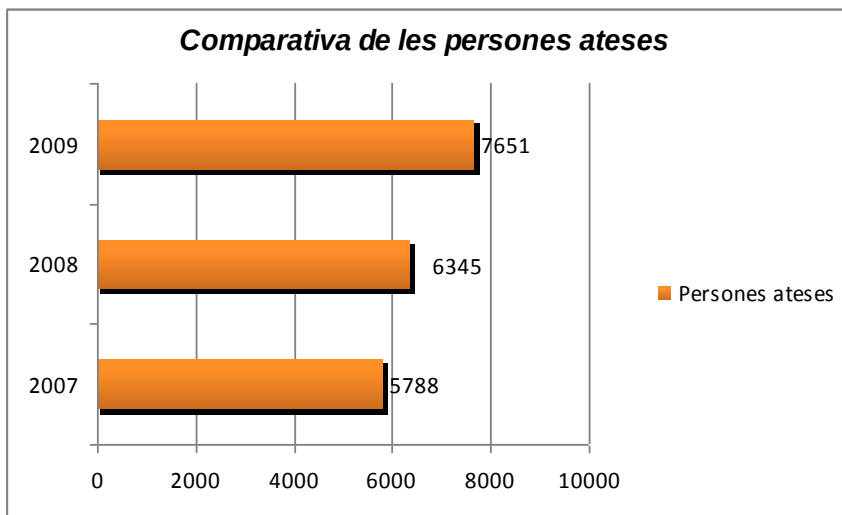
3.1 Tipus de serveis

- ❖ SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL
- ❖ SERVEI DE SUPORT AL DOMICILI
 - ❖ SERVEI D'AJUDA A DOMICILI
 - ❖ TELEASSISTÈNCIA
 - ❖ SERVEI ÀPATS A DOMICILI
 - ❖ TRANSPORT ADAPTAT
 - ❖ CENTRE DE DIA
 - ❖ ESTADES TEMPORALS
 - ❖ AJUDES TÈCNIQUES
- ❖ SERVEIS DE VALORACIÓ
 - ❖ EAIA
 - ❖ SEVAD
- ❖ SERVEIS D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA
 - ❖ 0-3 ANYS
 - ❖ CENTRE OBERT
 - ❖ PROJECTE JOVES EN SITUACIÓ D'EXCLUSIÓ.
- ❖ SERVEIS RESIDENCIALS
- ❖ SERVEIS D'ATENCIÓ A LA VIOLÈNCIA MASCLISTA
- ❖ SERVEIS PREVENTIUS:
 - ❖ DROGODEPENDÈNCIA: SMEASA, TALLERS, COMISSIÓ
 - ❖ SIDA
 - ❖ PROGRAMA DE PREVENCIÓ DE LA DEPENDÈNCIA
- ❖ SERVEI MEDIACIÓ FAMILIAR
- ❖ PROGRAMA D'EXCLUSIÓ SOCIAL
- ❖ SERVEI D'INTEGRACIÓ A LA COMUNITAT(SIC)
- ❖ PRESTACIONS ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA SOCIAL

Principals resultats dels serveis bàsics d'atenció social:

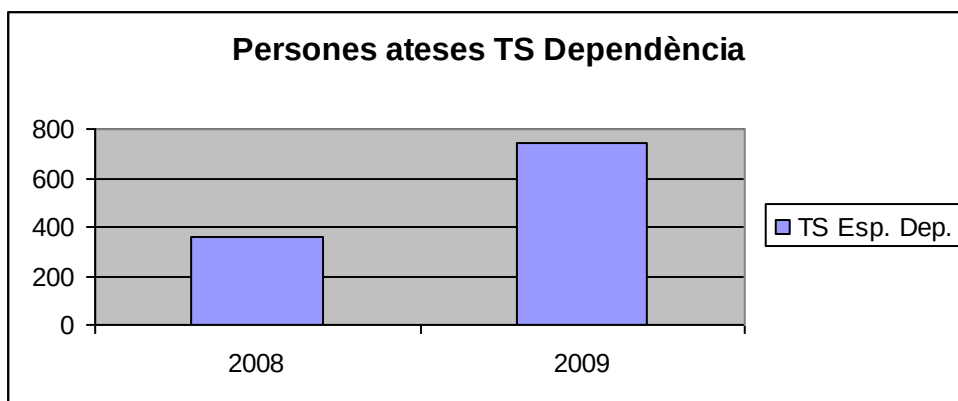
a. Persones ateses:

Enguany s'han atès 7651 persones, fet que suposa que des dels serveis bàsics d'atenció social s'ha atès aproximadament el 14% de la població de la comarca.



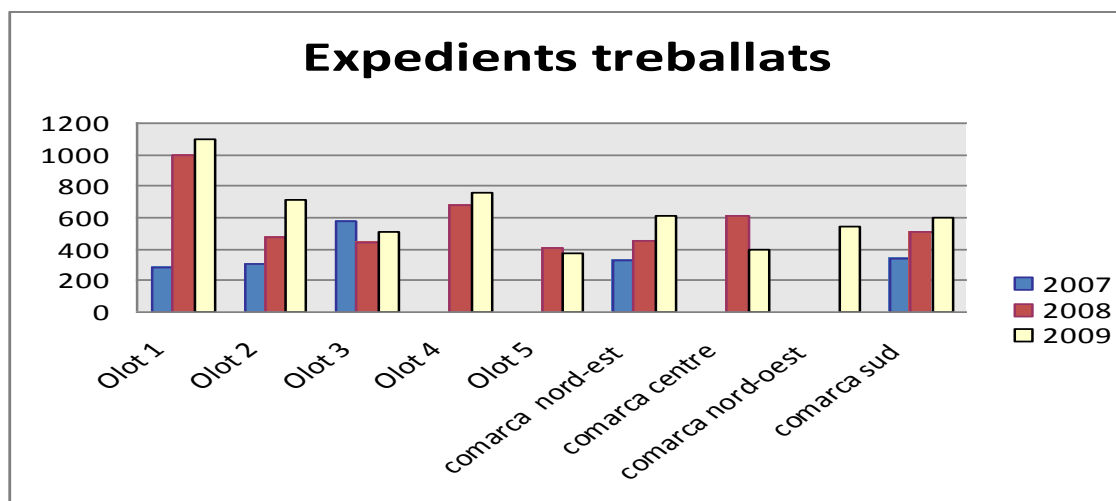
La tendència dels tres darrers anys, tal i com es pot observar en la gràfica ha estat de creixement continuat. En dos anys, les persones ateses han augmentat en 1863 (xifres absolutes), sobretot de 2008 a 2009 que l'augment ha estat de 1.306 persones (augment del 20,05% mentre que en l'any anterior, respecte del 2007, havia estat del 9,64%).

D'aquest global de persones ateses, les que ho han estat per les treballadores socials especialitzades en dependència es poden observar en la gràfica següent (743, el 2009, gairebé un 10% del total):



Recordem, però que aquests són només els casos de grau 3-2, 3-1 i 2 d'Olot, ja que a comarca l'atenció la fan les TS del mateix sector.

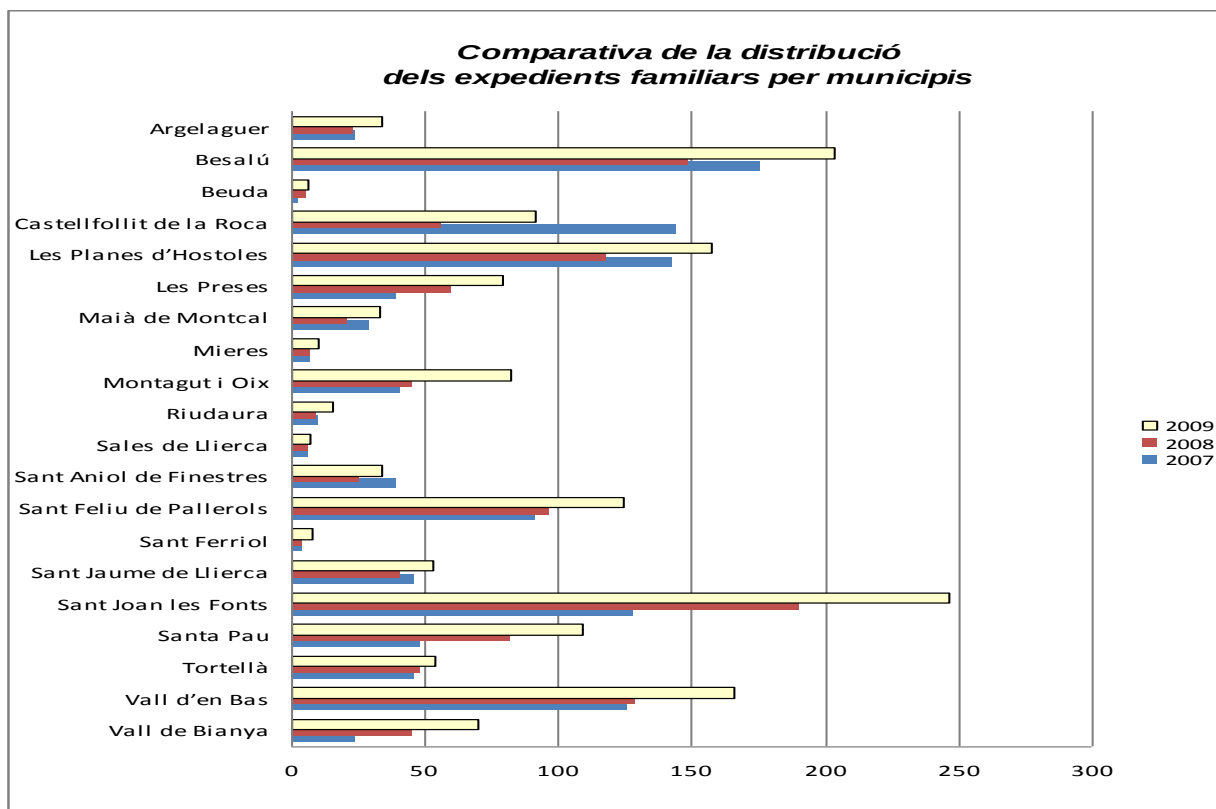
b. Expedients treballats



Els sectors Olot 1, Olot 2 i Olot 4, tal i com podem observar, són els que concentren el major nombre de persones ateses. Aquests sectors, tal i com podeu veure a l'annex de sectorització, corresponen bàsicament als barris de: Nucli Antic, Sant Miquel i les Tries, Bonavista, Pequín i Sant Roc.

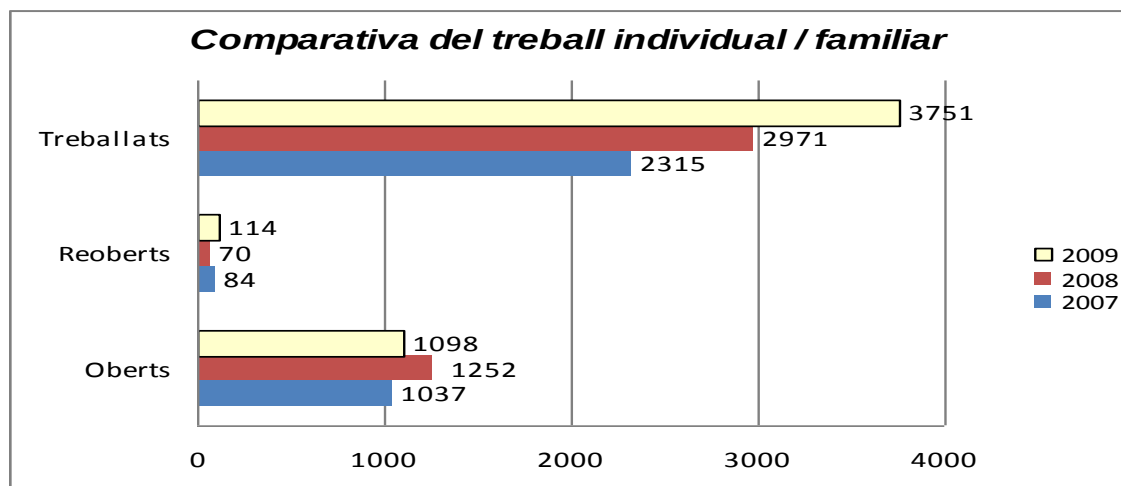
Pel què fa a comarca, els **municipis** amb més expedients treballats són (per ordre): Sant Joan les Fonts (amb 246 nuclis atesos), Besalú (amb 203), Vall d'en Bas (166) i Les Planes d'Hostoles (157).

MUNICIPI	EXPEDIENTS ATEOS	PERSONES ATESES	POBLACIÓ	% POBLACIÓ
ARGELAGUER	34	70	434	16,13%
BESALÚ	203	345	2391	14,43%
BEUDA	6	11	176	6,25%
CASTELLFOLLIT DE LA ROCA	91	174	1050	16,57%
LES PLANES	157	338	1753	19,28%
LES PRESES	79	142	1734	8,19%
MAIÀ DE MONTCAL	33	57	419	13,60%
MIERES	10	19	336	5,65%
MONTAGUT I OIX	82	134	979	13,69%
RIUDAURA	15	27	447	6,04%
SALES DE LLIERCA	7	15	141	10,64%
SANT ANIOL DE FINESTRES	34	74	332	22,29%
SANT FELIU DE PALLEROLS	124	206	1418	14,53%
SANT FERRIOL	8	18	234	7,69%
SANT JAUME DE LLIERCA	53	94	797	11,79%
SANT JOAN LES FONTS	246	419	2853	14,69%
SANTA PAU	109	212	1609	13,18%
TORTELLÀ	54	84	764	10,99%
VALL DE BAS	166	308	2834	10,87%
VALL DE BIANYA	70	135	1330	10,15%
Total	1581	2882	22031	13,08%



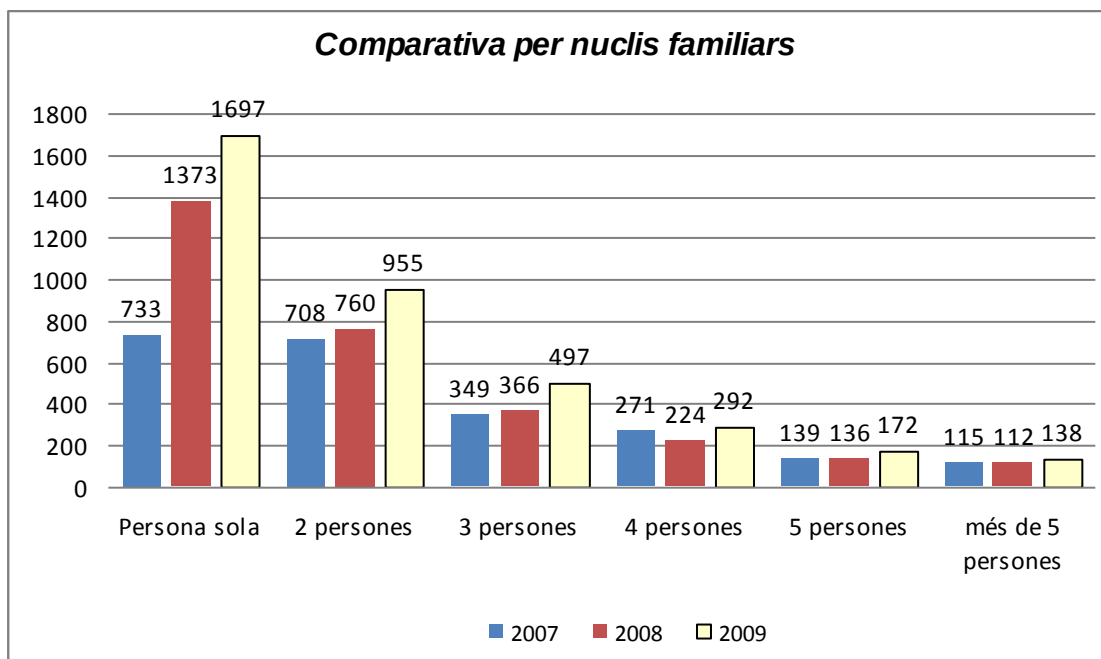
El nombre **d'expedients oberts** aquest 2009 ha estat de 1098, lleugerament inferior a l'any passat. Però, en canvi, el nombre d'expedients reoberts ha estat superior 114, en contrast amb els 70 de l'any anterior.

Les dades globals, però, és a dir, el nombre **d'expedients atesos** ens mostren clarament l'augment que s'ha produït. Concretament, s'han treballat 3751 nuclis familiars (780 més que l'any 2008), fet que suposa un 26,25% d'augment.



c. Composició dels nuclis familiars

Pel què fa a la **composició dels nuclis familiars** atesos podem observar en la següent taula com continua destacant l'atenció a les persones soles.



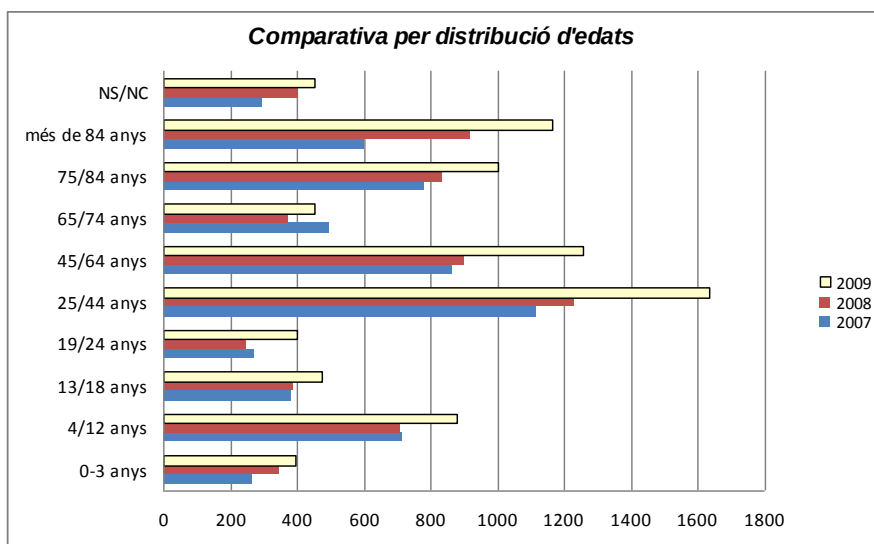
Ens trobem que el que hem atès més són persones que viuen soles (concretament, 1697 persones, que suposen el 45% dels 3751 nuclis atesos), seguits pels nuclis formats per dues persones (25,4%) i pels nuclis de tres membres (13,25%). Aquesta és la tendència al llarg dels anys.

Els nuclis familiars de cinc o més persones atesos, han suposat aproximadament un 8%. En tots els sectors es reproduceix el mateix esquema, tant a Olot com a comarca. Només en el sector Olot 2, corresponent als barris de Sant Miquel, Les Tries i el Morrot, ens trobem que el tercer lloc l'ocupen els nuclis familiars formats per quatre persones. Aquesta petita diferència l'explicaria el fet que és un barri jove, habitat, majoritàriament, per famílies estrangeres amb un nombre elevat de fills.

d. Edats

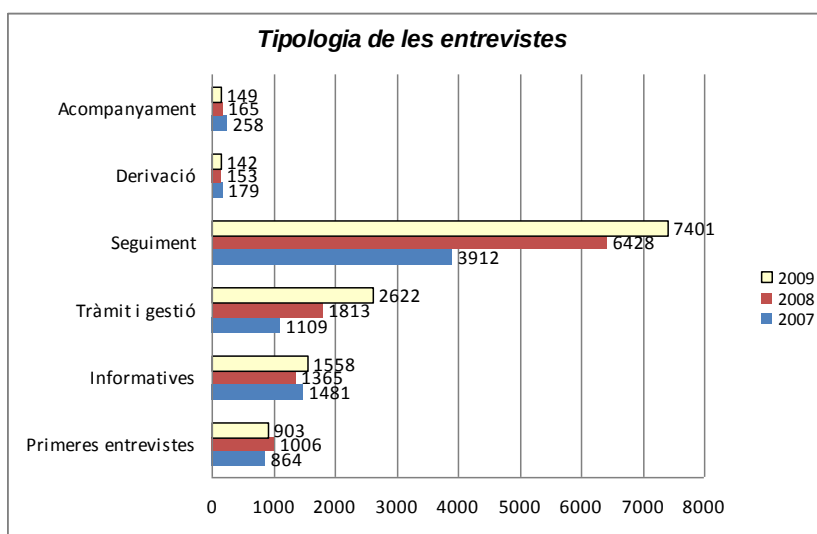
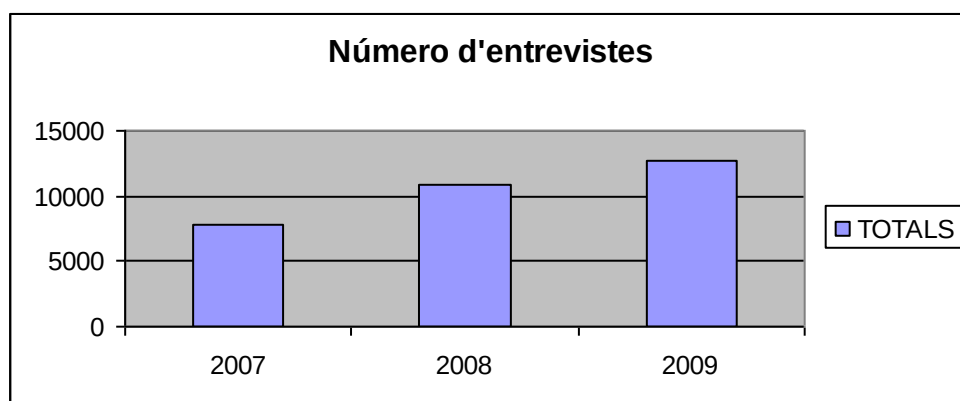
Pel què fa a les **edats**, continuem situant una part important del nostre treball amb les persones grans (més de 65 anys), que suposen el 34,19% del total de les persones ateses. De tota manera, cal destacar que aquest percentatge ha disminuït en relació a l'any passat que era del 40%. Aquest canvi, crec que no el podem considerar un canvi de tendència sinó que s'ha d'interpretar dins el marc de la crisi econòmica que estem vivint i que ha provocat un augment de la demanda entre la població adulta (la gent atesa entre 25 i 64 anys, han suposat el 37,7% de les persones ateses). Si mirem la gràfica veurem que les franges que van dels 25 als 64 anys són les que més han augmentat respecte de l'any anterior.

Dins la franja de gent gran, el nombre més alt de persones ateses ha estat a partir del 85 anys (concretament, 1.165 persones). La franja més baixa dins les persones grans és la dels 65 als 74 anys, seguint la tendència marcada l'any passat.

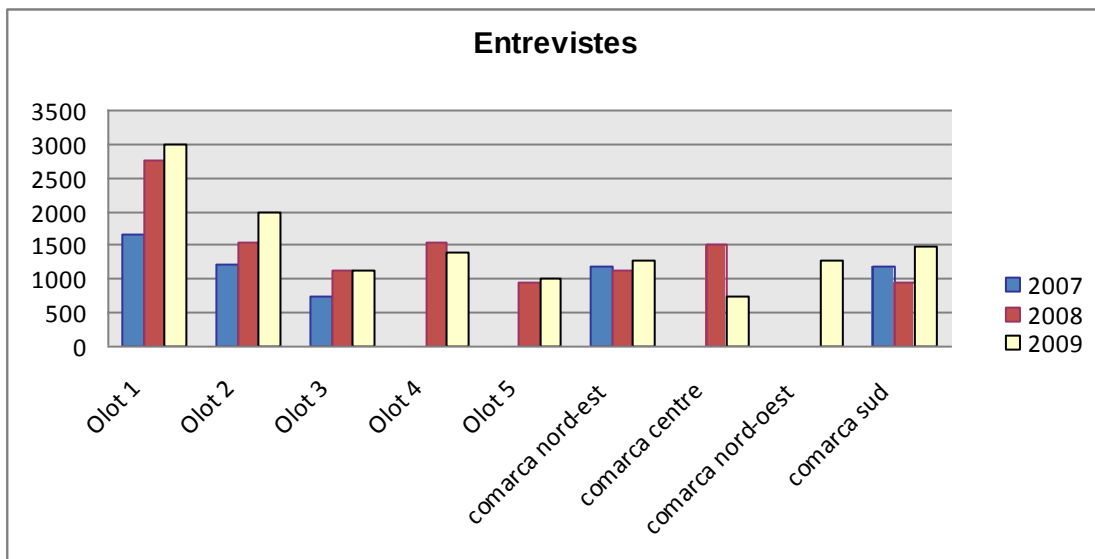


e. Entrevistes

Enguany s'han realitzat un total de 12.776 entrevistes, en comparació amb les 10.931 de l'any passat. Això suposa un increment de gairebé el 17%.



Els sectors amb un nombre més alts d'entrevistes han estat Olot 1 (prop de les 3.000), Olot 2 (amb gairebé 2.000), i comarca sud i Olot 4 (prop de les 1.500).



En relació a la localització de les entrevistes, les que es fan al servei i a les ABS de comarca, juntament amb les visites a domicili, són les més nombroses.

Les entrevistes fetes per les treballadores socials especialitzades en dependència han estat lleugerament inferiors a l'any passat. Aquest 2009, els PIA han anat arribant molt esglaonadament, i gairebé en comptagotes a partir de setembre, moment en el que ha començat el Pla de suport 111/81.

f. Problemàtiques

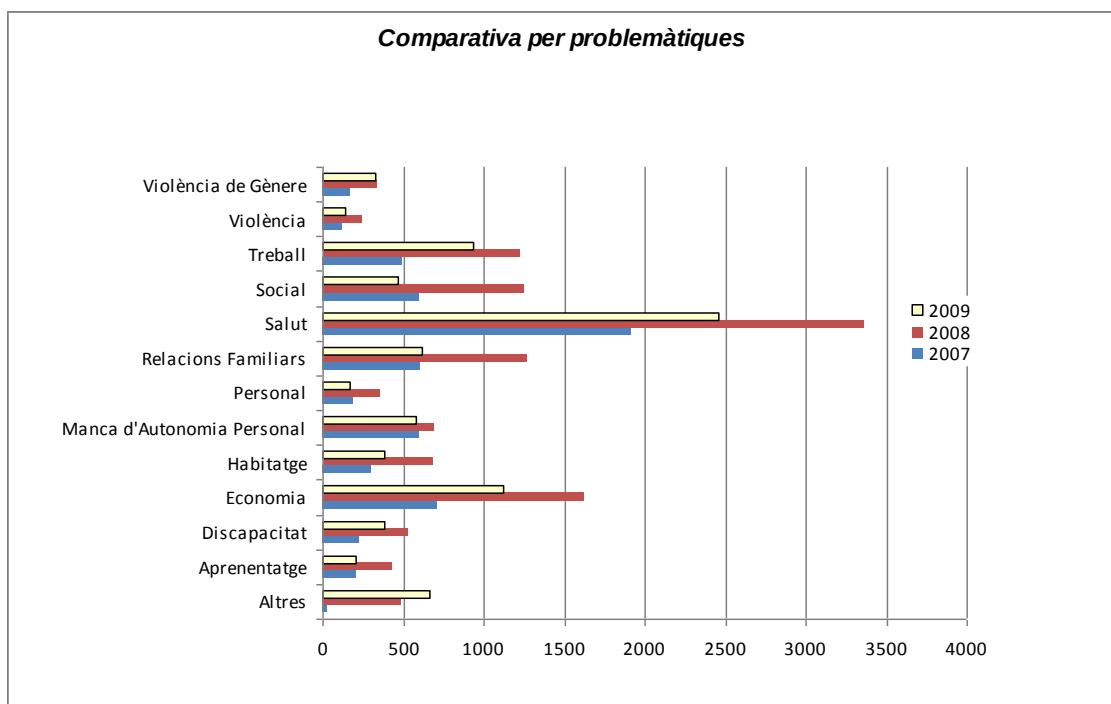
Les problemàtiques majoritàries dels nuclis familiars amb els que hem intervingut més aquest any, han estat (per ordre de núm. de persones ateses)¹:

1. Salut
2. Economia
3. Laboral
4. Relacions familiars
5. Dificultats en l'autonomia personal

g. PIRMI

El nombre de PIRMI actives durant el 2009 ha augmentat d'una manera espectacular. Tal i com podem observar a les gràfiques, l'any 2008, i després d'haver passat per un augment important, el vam acabar amb 83 PIRMI activades. Aquest 2009 en tenim 228, el que suposa un augment del 174,5%. La situació de crisi econòmica ha continuat i moltes persones s'han trobat que han esgotat tots els recursos previstos (atur, subsidi familiar i mesures extraordinàries previstes pel govern), i, per tant, han hagut de recórrer a la PIRMI.

¹ Consultar l'annex de problemàtiques per saber les subproblemàtiques que inclou cadascun dels ítems següents.

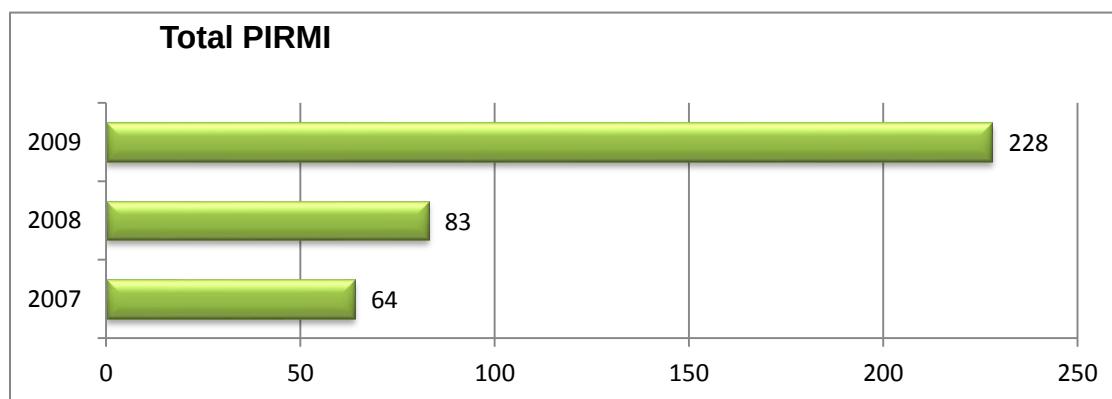


Els problemes de salut, sobretot, vinculats al fet de fer-se gran (problemes físics) són tradicionalment, els que més afecten a la població que atenem majoritàriament. Aquest any hem atès més de 2.000 persones amb alguna problemàtica d'aquest tipus. Per tant, aquesta no podem dir que sigui una dada nova ni sorprenent.

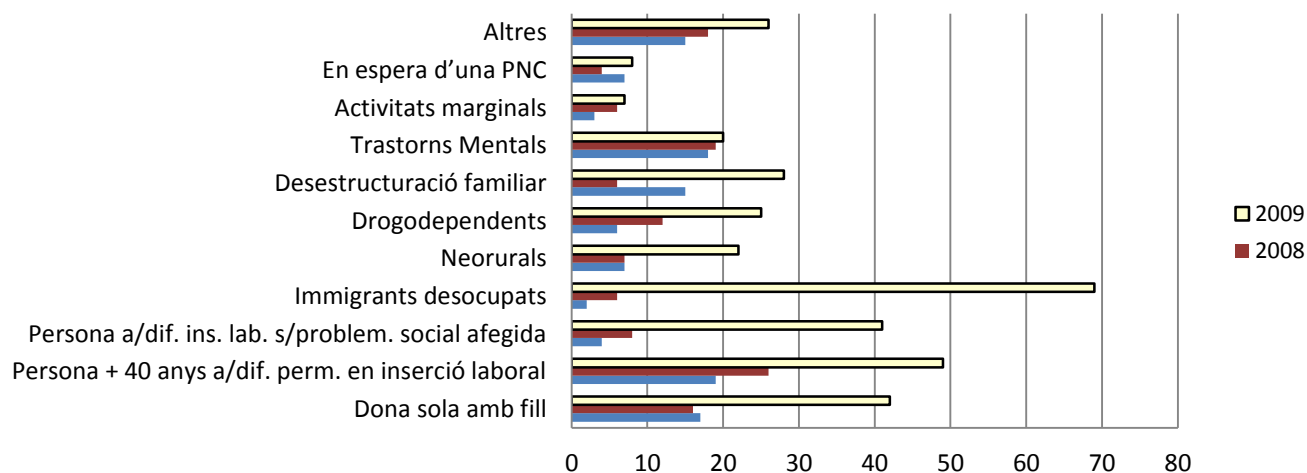
Els problemes vinculats a l'economia, ja l'any passat se situaven en segon lloc, i amb la continuació de la crisi econòmica, això ha continuat així.

El canvi més significatiu s'ha produït en el tercer lloc. És important destacar que, mentre que fa dos anys (2007) les problemàtiques vinculades al treball no apareixien entre les cinc primeres, el 2008 eren les cinquenes en importància, i que, enguany, s'han situat en tercer lloc (afectant a gairebé 1.000 de les persones ateses).

Les relacions familiars i les dificultats amb l'autonomia personal, continuen apareixent entre els cinc problemes més destacats pels quals la gent ha acudit al nostre servei.



Problemàtiques relacionades amb la PIRMI



h. Habitatge

Durant aquest 2009 els resultats que hem obtingut en la Comissió d'habitatge són:

- 25 noves demandes de pisos derivades a l'Oficina d'Habitatge durant el 2009.
- 9 casos en espera d'assignació de pis de lloguer ja atès el 2008.
- 5 casos solucionats per l'Oficina d'Habitatge
- 3 casos als que se'ls ha pogut oferir un pis de protecció oficial
- o 2 d'aquests són beneficiaris de pisos de protecció oficial adaptats.
- 7 casos solucionats per recursos propis.
- 2 casos en els que s'ha pogut renegociar la hipoteca.
- 4 casos en els que els usuaris han rebutjat el pis que se'ls ha ofert.

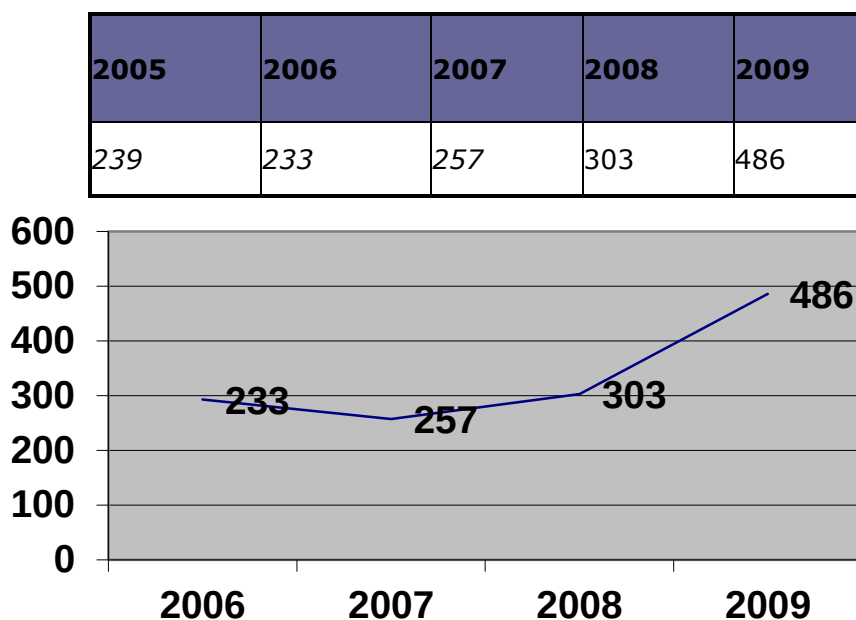
La valoració és que, des de l'Oficina d'Habitatge, es poden oferir poques solucions pels usuaris amb pocs ingressos econòmics, i que aquests són, precisament, els que més estem atenent nosaltres. L'Oficina és un bon recurs per la ciutat, però la realitat que tenim reclama urgentment una altra actuació en temes d'habitatge, ja que moltes unitats familiars queden fora del que pot oferir. Tota la gent que cobra PIRMI, subsidis familiars, les famílies nombroses i molts altres col·lectius no poden optar als pisos que ofereix la borsa i molt menys als del mercat ordinari, per tant pràcticament no tenen possibilitats d'accés a un habitatge.

3.2 Serveis de suport al domicili

3.2.1 Servei d'ajuda domiciliària

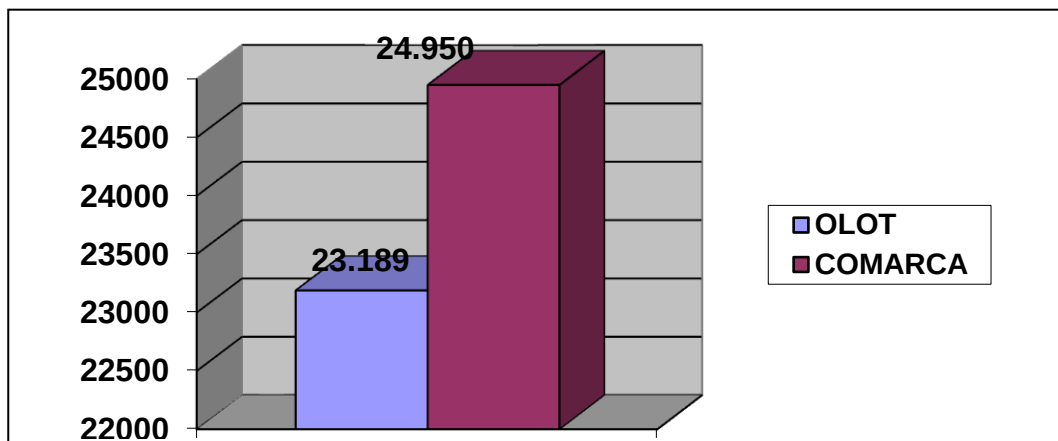
DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	Conjunt organitzat i coordinat d' accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i o família, dirigides a proporcionar atencions personal, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d' integració social o manca d' autonomia personal.
DESTINATARIS	Persones amb dependència i/o situacions de risc social de la comarca de la Garrotxa

Evolució número d' usuaris en els darrers anys



Evolució hores a comarca i Olot amb comparació altres anys

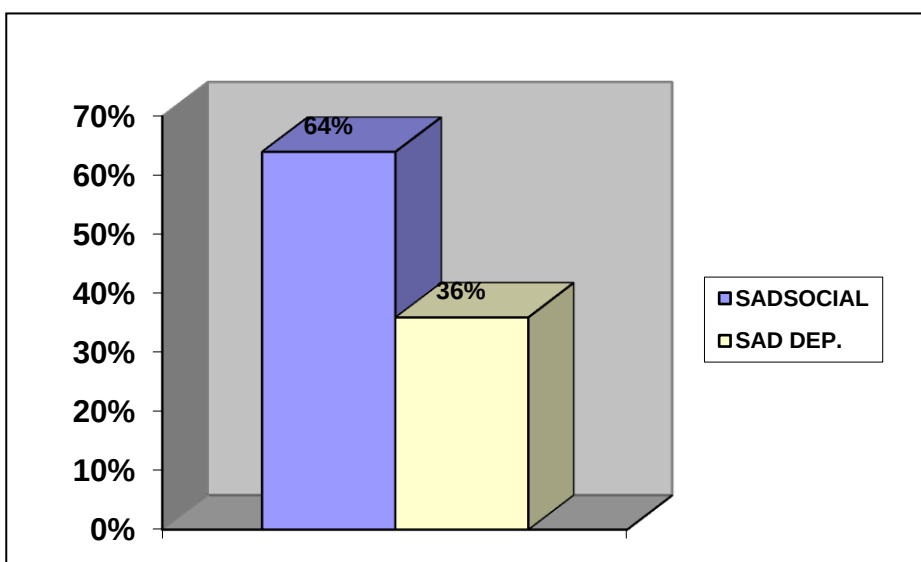
2007		2008	
36.507.07		50.095.65	
OLOT	COMARCA	OLOT	COMARCA
22.036.50	14.471	26.960.3	23.135,035
2009			
48.138.2*			
OLOT		COMARCA	
23.189		24.950	



- Respecte els darrers anys hi ha hagut una reducció de 1.957.65 hores.
- Hi ha hagut un augment de 183 casos respecte l'any passat.
- Mentre que les hores destinades als pobles de la comarca van augmentant progressivament.
- Dies d'espera entre encàrrec i prestació efectiva del Servei: 7 dies

Resum dades generals 2009

	SAD SOCIAL*	SAD DEPENDÈNCIA**	TOTAL
Número d'usuaris treballats durant 2009	313	173	486
Número usuaris oberts durant 2009(altes)	79	35	114
Baixes efectuades durant 2009	157		
COBERTURA DEL SERVEI	4,4% de la població a partir de 65a		



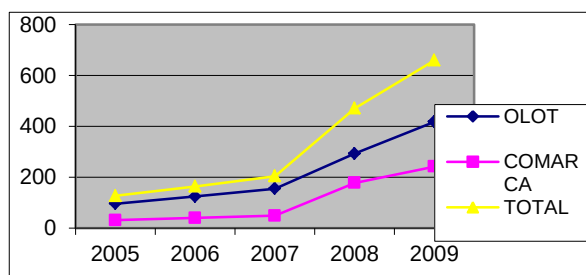
3.2.2 Servei local públic de teleassistència

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	És una modalitat del servei d'atenció domiciliària el qual, amb la tecnologia adequada, ofereix als usuaris una atenció permanent i a distància, assegurant una resposta ràpida a les eventualitats que els puguin sobrevenir. Aquest servei es presta mitjançant teleassistència.
DESTINATARIS	-Població amb dependència i /o situacions de millora de qualitat de vida de la comarca de la Garrotxa.
PROVISIÓ	Empresa SERGESA

SERVEI LOCAL PÚBLIC DE TELEASSISTÈNCIA

Evolució del nombre usuaris en comparació a altres anys

	2005	2006	2007	2008	2009
OLOT	96	124	155	293	418
RESTA COMARCA	31	40	49	178	242
TOTAL	127	164	204	471	660



Dades de la població atesa en servei públic i privat

TOTAL POBLACIÓ ATESA		
TELEASSISTÈNCIA PÚBLIC	660	
EN ESPERA PÚBLICA	143	
TELEASSISTÈNCIA PRIVADA	SERGESA	31 <i>ens consten que han telefonat al Servei per informar-se</i>
	CREU ROJA	74

3.2.3 Àpats a domicili

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	Servei que proporciona de manera temporal, àpats elaborats i equilibrats per a persones grans al seu domicili
DESTINATARIS	- Persones grans que viuen a la comarca de la Garrotxa.
% COBERTURA POBLACIÓ DE MÉS DE 65 A. DE LA GARROTXA	7%

Servei d' Àpats a Domicili (Sadp).Usuaris amb comparació altres anys

2007	2008	2009
102	117	140

Número de persones ateses en el servei d'Olot i comarca, majors de 65 anys, al llarg de tot l'any 2009.

	Olot	Comarca
Home	44	20
Dona	53	23
TOTAL	97	43
TOTAL	140	

Cobertura població de 65a.	1,2%
-----------------------------------	-------------

Número de menús equivalents servits a Olot i Comarca,

majors de 65 anys, al llarg de l'any 2009

(el nombre de menús servits per pobles fa referència a la repercussió mitjana dels menús servits a comarca en funció de les persones ateses)

	Olot	Comarca
Home	6018	3465
Dona	6942	4389
Total	12960	7854
Total	20814	

3.2.4 Servei de transport adaptat

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	Servei complementari de suport als serveis socials d'atenció especialitzada a persones amb discapacitat, consistent en la prestació d'un sistema de transport adaptat al grau de necessitat de suport de les possibles persones usuàries per tal de possibilitar el seu accés als serveis socials d'atenció especialitzada o aquells altres que permetin garantir la seva integració.
DESTINATARIS	- Població amb dependència i/o manca de mobilitat
PROVISIÓ	- Conveni entitats.

2005	2006	2007	2008	2009
382	302	308	462	356

Número de beneficiaris segons gènere i tipologia

	HOME	DONA	TOTAL
Discap. física	66	68	134
Discap. psíquica	69	72	141
Discap. sensorial	2	1	3
Discap. derivada de malaltia Mental	28	20	48
Pluridiscapacitat	17	13	30
TOTAL			356

Número de beneficiaris segons procedència i franges d'edats

	Infància	Adults	Gent gran	TOTAL
Punt d'informació de Besalú	0	0	40	40
Creu Roja*	0	41	117	158
Cooperativa la Fageda	0	94	8	102
Patronat Joan Sellas	0	30	0	30
Edat 3	0	0	26	26
TOTAL	0	165	191	356

Número de viatges anuals realitzats al 2009:

Total	49.122
--------------	--------

3.2.5 Centre de dia

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	Servei d'acolliment diürn que dóna suport a les persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària i complementen l'atenció pròpia de l'entorn familiar. Aquest servei té per objectiu afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social, mantenir la persona en el seu entorn personal i familiar en les millors condicions i proporcionar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents.
DESTINATARIS	- Persones grans a partir de 65 anys

Centres de dia (veure memòria de Montsacopa, St. Feliu)

2007	Centre de dia del Montsacopa	Centre de dia de St. Feliu de Pallerols.
Places disponibles	75	20
Mitjana d'ocupació anual	38,6 estades per dia	9 estades per dia
Nº total estades anuals	14.093	2.262

2008	Centre de dia del Montsacopa	Centre de dia de St. Feliu de Pallerols.
Places disponibles	75	20
Mitjana d'ocupació anual	39.4	7.6
Nº total estades anuals	4387	1918

2009	Centre de dia del Montsacopa	Centre de dia de St. Feliu de Pallerols.
Mitjana d'ocupació anual	32.6 estades per dia	9.4 estades per dia
Nº total estades anuals	11897	2373
Ingressos al llarg del 2009	34	12

3.2.6. Estades temporals

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	Servei d'acolliment diürn que dona suport a les persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària i complementen l'atenció pròpia de l'entorn familiar. Aquest servei té per objectiu afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social, mantenir la persona en el seu entorn personal i familiar en les millors condicions i proporcionar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents.
DESTINATARIS	- Persones grans a partir de 65 anys

	Residència Montsacopa 2007	Residència Montsacopa 2008	Residència Montsacopa 2009
Places d'estada temporal	6	6	6
Persones ateses	111	93	71
Mitjana d'estada per persona	18	21	23
Nº d'estades anuals	-	1955	1682

3.2.7 Ajudes tècniques

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	Servei d'assessorament, informació i entrenament en ajudes tècniques per aquelles persones amb cert nivell de dependència que viuen al domicili
DESTINATARIS	- Població amb dependència i/o manca de mobilitat

Total usuaris De Maig a Desembre 2009

TOTAL USUARIS DERIVATS	2009
	36

Procedència dels casos derivats a la Terapeuta ocupacional

PROCEDÈNCIA	NÚMERO DE CASOS
ATENCIÓ PRIMÀRIA	23
SEVAD	11
TERCER SECTOR	2

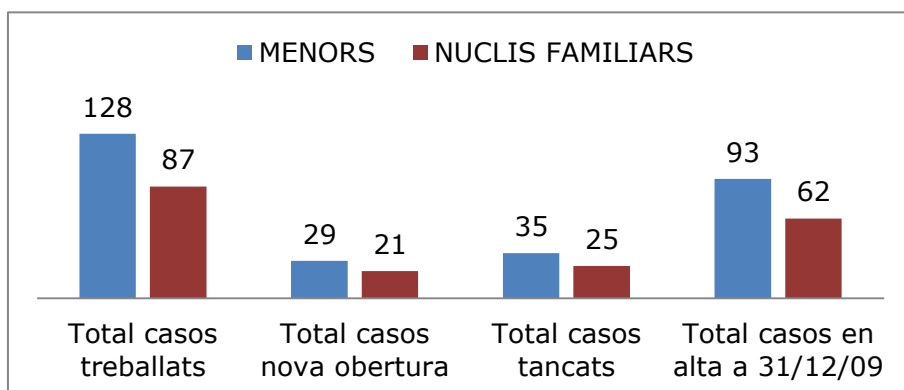
3.3 Serveis de valoració

3.3.1 EAIA (Equip d'atenció a la infància i a l'adolescència)

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	Té com a objecte la prevenció, diagnòstic, tractament i seguiment dels infants en situació de desemparament i les seves famílies
DESTINATARIS	Infants , joves, adolescents (0-18 anys) susceptibles d'estar en situació de risc i/o desemparament.
RECURSOS HUMANS	1 psicòloga 1 pedagoga 1 educadora 2 treballadores socials

Expedients d'EAIA durant l'any 2009

	MENORS	NUCLIS FAMILIARS
Total casos treballats	128	87
Total casos nova obertura	29	21
Total casos tancats	35	25
Total casos en alta a 31/12/09	93	62



Expedients d'EAIA durant l'any 2009 per comarques

	Garrotxa	Pla de l'Estany	Cerdanya	Ripollès	Total Menors
Total casos treballats	62	23	11	32	128
Total casos nova obertura	10	4	5	10	29
Total casos tancats	18	8	0	9	35
Total casos en alta a 31/12/09	44	16	11	22	93

Tipus de maltractament dels casos de nova obertura

Tipus de Maltractament	Nombre de casos
Maltractament prenatal	1
Maltractament físic	0
Maltractament psíquic	5
Negligència o abandonament	29
Sotmetiment sexual	0
Explotació laboral	0
Explotació sexual	0
Inducció mendicitat o delinqüència	0
Sotmetiment químicofarmacèutic	0
Dificultat integració, faltes o delictes no induïts	0

Pel què fa a la tipologia de maltractaments :

Un 82% són per negligència

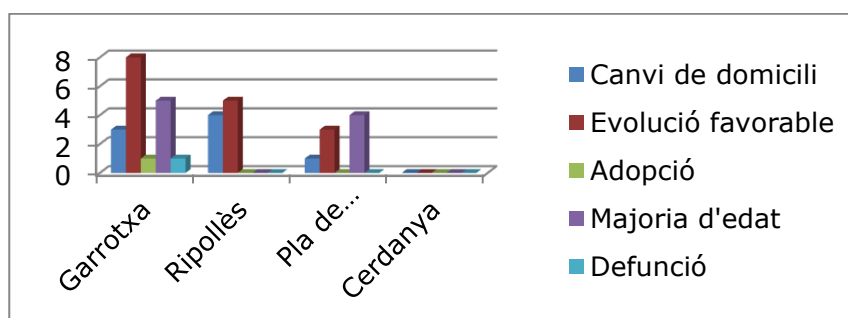
Un 52,3% per factors associats a l'estructura familiar

Un 30,5% per factors associats als pares

Un 17,20% per factors associats als infants.

Motius de tancament

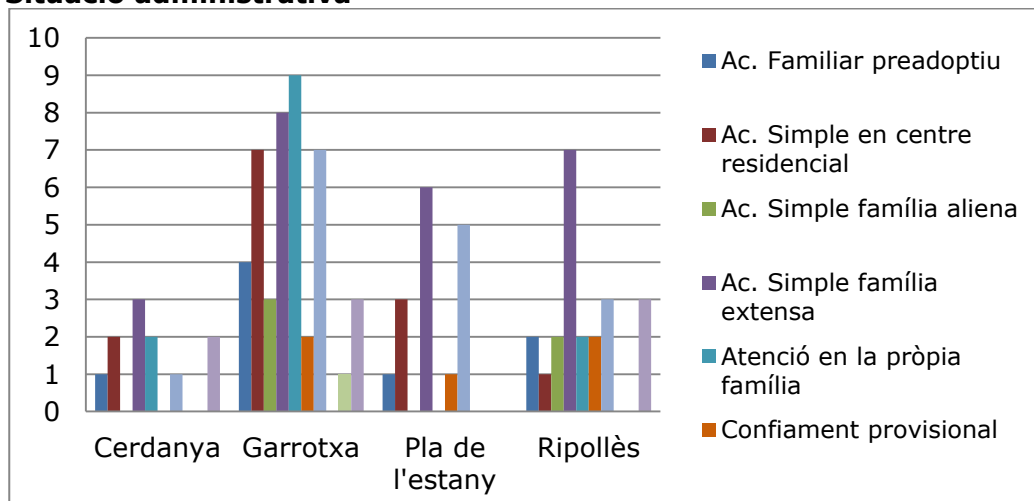
	Garrotxa	Ripollès	Pla de l'Estany	Cerdanya	Total	%
Canvi de domicili	3	4	1	0	8	23
Evolució favorable	8	5	3	0	16	45
Adopció	1	0	0	0	1	3
Majoria d'edat	5	0	4	0	9	26
Defunció	1	0	0	0	1	3
Total	18	9	8	0	35	100



Situació administrativa dels casos d'alta a 31/12/09

	Cerdanya	Garrotxa	Pla de l'estany	Ripollès	Total
Ac. Familiar preadoptiu	1	4	1	2	8
Ac. Simple en centre residencial	2	7	3	1	13
Ac. Simple família aliena	0	3	0	2	5
Ac. Simple família extensa	3	8	6	7	24
Atenció en la pròpia família	2	9	0	2	13
Confiament provisional	0	2	1	2	5
Contenció en el nucli	1	7	5	3	16
Desempament preventiu	0	0	0	0	0
Ingrés centre d'acollida	0	1	0	0	1
En estudi	2	3	0	3	8
Total	11	44	16	22	93

Situació administrativa



ASSESSORAMENTS

Nombre de casos treballats en assessoraments

COMARCA	2009	2008	2007	2006
Cerdanya	11	25	34	46
Garrotxa	63	56	63	59
Pla de l'Estany	61	52	31	35
Ripollès	109	84	76	81
TOTAL	244	217	204	221

3.3.2 SEVAD (Servei de valoració de la dependència)

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	Servei de Valoració a la Dependència, que valora el grau i nivell de les persones que han tramitat la sol·licitud de dependència del Pla de L'Estany, Garrotxa i Ripollès. Realitzar les valoracions de la dependència, d'acord amb els barems aprovats per la Llei 39/2006 amb l'assessorament d'un equip expert que asseguri la qualitat de la mateixa i l'emissió de la proposta de grau i nivell de dependència.
DESTINATARIS	Població que hagi tramitat la sol·licitud de valoració de dependència de les comarques de la Garrotxa, Ripollès i Pla de l'Estany.

Sol·licituds valorades des del SEVAD

	GARROTXA	RIPOLLÈS	PLA DE L'ESTANY	TOTAL
2007	45%	27%	28%	
	317	193	200	710
2008	43%	30%	27%	
	554	390	349	1293
2009	48%	26%	26%	
	955	516	534	2005

Sol·licituds valorades 2009



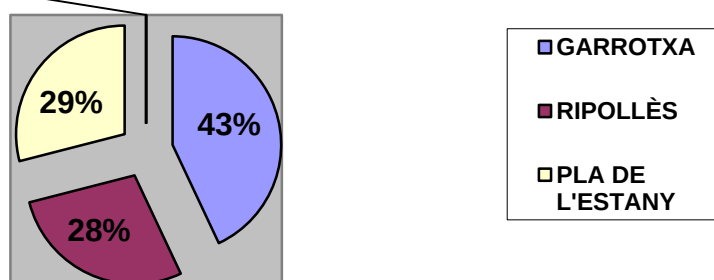
Sol·licituds valorades des del SEVAD (col·lectius 2009)

	GARROTXA	RIPOLLÈS	PLA DE L'ESTANY
+ 65 anys	498	252	270
+ 65 det. cognitiu	370	186	208
De 14 a 65 anys	42	37	22
De 14 a 65 amb dep. funcional	17	18	21
De 14 a 65 salut mental	12	22	6
De 3 a 14		1	5
De 0 a 3	6	0	2

Sol·licituds pendents per valorar

GARROTXA	RIPOLLÈS	PLA DE L'ESTANY	TOTAL
80	52	54	186

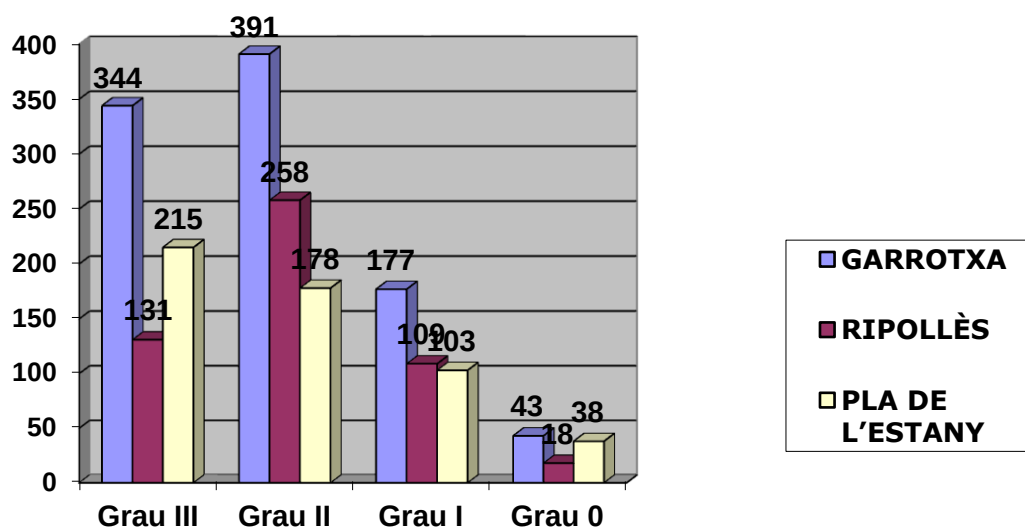
0 Sol·licituds pendents per valorar



Grau i nivells segons comarques

	Grau III	Grau II	Grau I	Grau 0	TOTAL
GARROTXA	344	391	177	43	955
RIPOLLÈS	131	258	109	18	516
PLA DE L'ESTANY	215	178	103	38	534
TOTAL	690	827	389	99	2005

GRAU I NIVELL

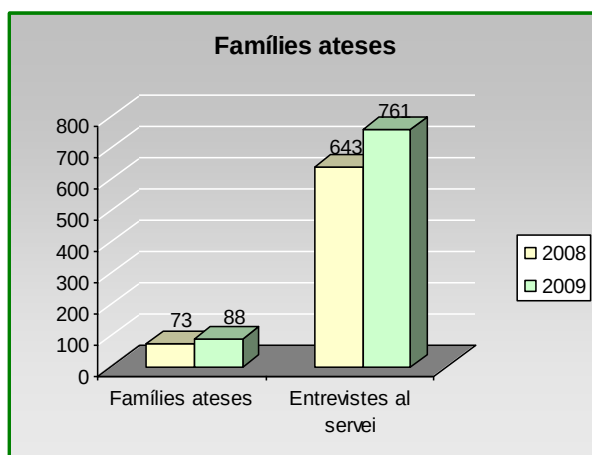


3.4. Serveis d'intervenció socio-educativa

3.4.1 Servei 0-3

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	El servei 0-3 és un servei d'intervenció socio-educativa amb famílies de 0 a 3 anys que requereixen un suport.
DESTINATARIS	El Servei 0-3 va adreçat majoritàriament a aquelles famílies i llurs infants menors de 3 anys que presenten unes carències socio-educatives, personals i/o econòmiques importants.

3.4.2 Espai nadó



L'assistència mitjana setmanal de les famílies a l'Espai Nadó ha estat de 12 a 18 famílies l'any 2009 i de 10 a 15 famílies l'any 2008.

Les coordinacions realitzades amb les llars d'infants corresponen a 45 famílies.

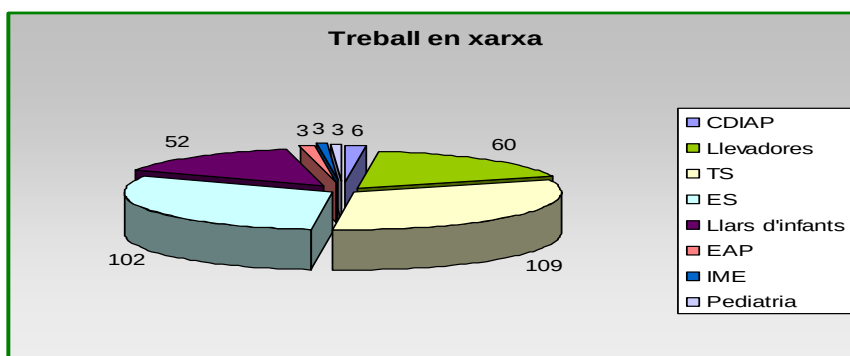
Arran de la nova realitat social i econòmica de l'any 2009 cal destacar que:

S'han atès 23 famílies amb problemàtica bàsicament econòmica

S'han tramitat 28 ajuts econòmics

S'han tramitat 5 PIRMIS

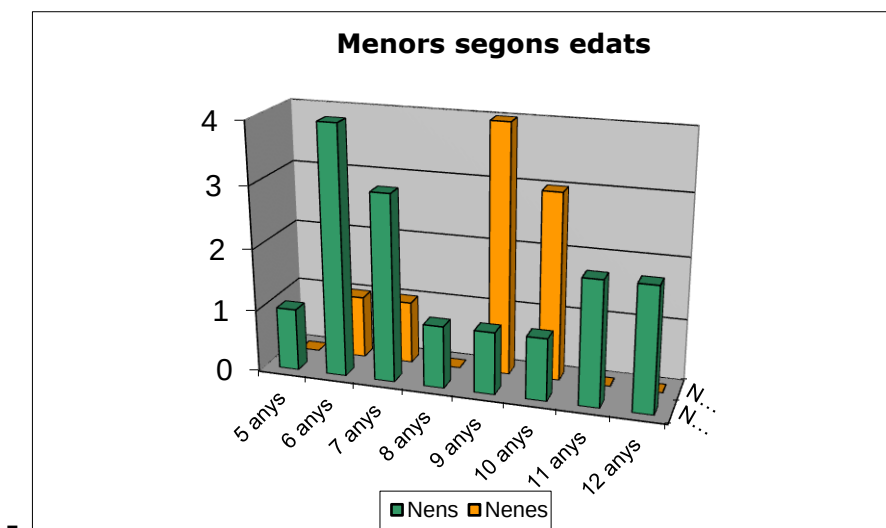
45 beques de llars d'infants tramitades.



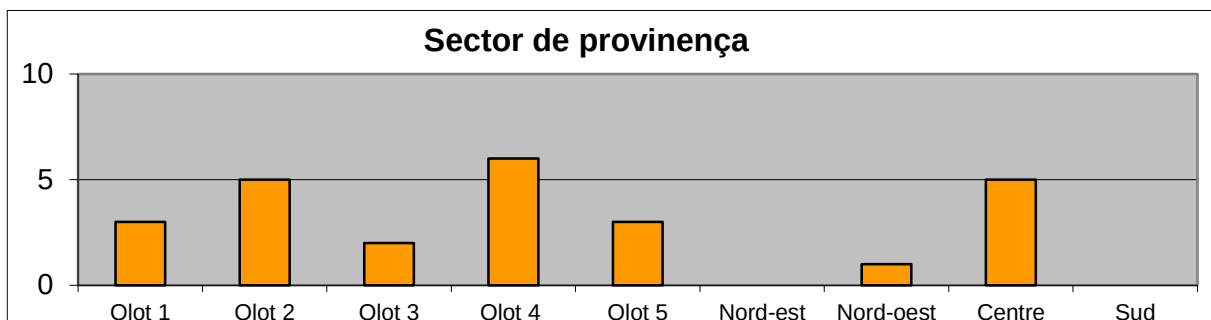
3.4.3 Centre obert

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	Es un servei diürn, d'atenció a la infància i a l'adolescència i les seves famílies, en el qual es desenvolupa una tasca educativa i preventiva des de la vessant de l'educació social especialitzada durant el tems lliure dels nois/es d'edats compreses entre els 4 i els 12 anys. Amb aquesta acció s'intervé ens els processos personals dels infants de manera integral.
DESTINATARIS	Als infants i a les seves famílies.

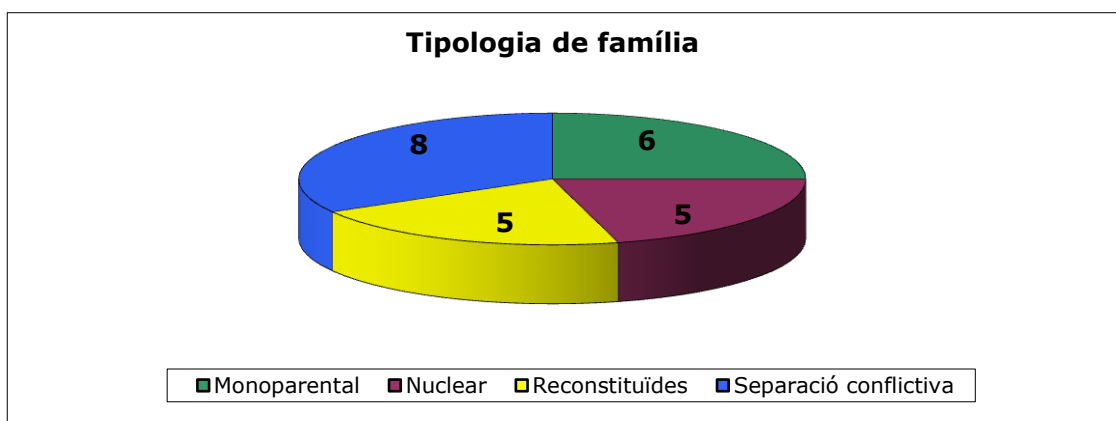
Representació gràfica dels principals indicadors d'avaluació del servei Centre Obert durant l'any 2009



El total de persones ateses pel centre obert durant el 2009 han estat 24 joves. Tot i que no és un criteri prioritari d'admissió al Centre Obert, la intenció és tenir grups el més heterogenis possible, de manera que es valora com a positiu constituir grups equitatius en quant a gènere. Tal i com es visualitza en la gràfica constatem que sobretot el grup de petits està format bàsicament per nens; en la mesura del possible prioritzariem l'entrada de nenes per tal d'equilibrar el grup en aquest aspecte.



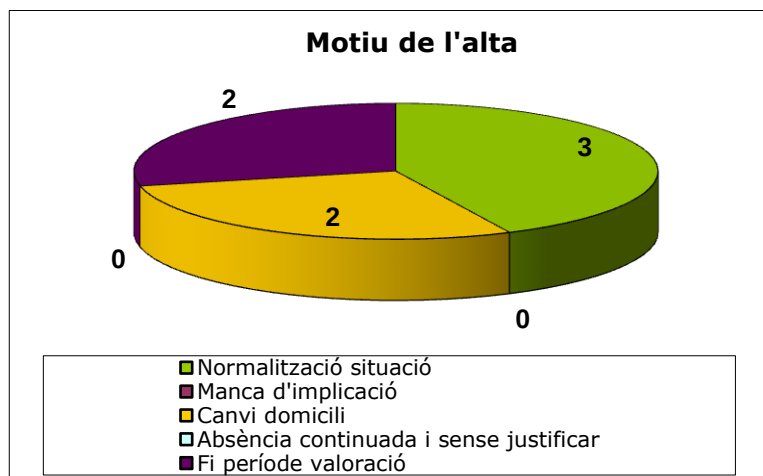
Segons podem observar al gràfic anterior, hi ha una bona distribució dels sectors dels quals provenen els menors que venen al Centre, tot i que es fa palès la dificultat de que se'ns deriven famílies de comarca degut a la distància i problemes logístics que se'n deriven.



Hi ha força equilibri en les diferents tipologies de famílies que són ateses al Centre Obert. Destaquem la dificultat afegida que suposa treballar amb pares separats els quals mantenen una relació conflictiva entre ells.

Durant l'any 2009 hem treballat amb un total de 24 menors i les seves famílies. Destaquem que es produeixen la majoria d'entrades a començament d'any i a començament de curs escolar, moments que coincideixen amb períodes intensius de feina pels educadors. Per contra, la finalització del curs escolar és també el moment en que donem més altes.

En general l'assistència al Centre Obert és molt alta i continuada, amb una mitjana anual del 92% i sense que s'apreciïn diferències significatives entre els dos grups.



L'any 2009 hem donat 7 altes, els motius de les quals se reflecteixen a la gràfica anterior. Volem fer esment que 5 de les mateixes entren dins els objectius que ens marquem com a servei.

3.4.4 Projecte joves en situació d'exclusió

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	Projecte adreçat a conèixer els joves de la nostra comarca que estan en una situació de risc o de vulnerabilitat i acompanyar-los en el seu procés de transició a la vida adulta. Alhora pretén conèixer els recursos de la comarca i detectar les mancances que hi ha per aquest tipus de joves i fer propostes per cobrir-les.
DESTINATARIS	Nois i noies de la comarca d'entre 16 i 20 anys que no han acreditat l'ESO i que no estan ni estudiant ni treballant, i que, a més, presenten algun altre tipus de dificultats associades (personals, familiars, socials, de salut, etc.)

OBJECTIUS

Els principals objectius del projecte de joves pel 2009 han estat:

1. Identificar els joves que es troben en una situació d'exclusió social o en risc d'estar-hi.
2. Conèixer cadascun dels joves que es troben en aquesta situació i intervenir-hi, quan calgui
3. Conèixer els recursos formatius i d'inserció laboral de la comarca, i identificar les mancances del territori en aquest sentit

ACTUACIONS:

Les principals accions que s'han portat a terme durant el 2009 han estat les següents (el projecte es va iniciar a l'octubre del 2009, per tant, totes les dades i les actuacions corresponen al darrer trimestre de l'any):

- Construir una llista única de joves que es troben en situació de risc a partir dels diferents serveis de la comarca que els poden conèixer (IES, PTT; etc.).
- Comprovar la situació actual de cada jove (mitjançant els propis serveis o trucant directament al jove, depèn dels casos).
 - Reunió amb cadascun dels serveis formatius i d'inserció laboral de la comarca per explicar el projecte i per recollir informació sobre el que poden oferir, vies de contacte, etc.
- Analitzar les mancances detectades i elevar-les a qui correspongui amb la idea de què es puguin cobrir en algun moment.
- Conèixer personalment els joves que responen al perfil del projecte.
- Obrir un espai d'atenció setmanal pels joves a l'Espai Jove Núria.
- Intervenir amb els joves que sigui necessari a través d'entrevistes individuals, assessoraments, acompanyaments, etc.

RESULTATS OBTINGUTS:

- S'ha pogut construir una llista única de tots els joves en aquesta situació, centralitzant així, per primer cop, les dades.
- S'han atès un total de 45 joves
- S'han fet un total de 180 intervencions
 - o Entrevistes: 63
 - o Acompanyaments: 10
 - o Derivacions a recursos laborals /formatius: 17
 - o Ajudes econòmiques destinades a cursos de formació: 5 (890 €)
- S'han realitzat diferents activitats grupals (brigades de neteja) en les quals hi ha participat 8 joves
- S'han realitzat contactes amb tots els serveis de la comarca que ofereixen recursos laborals i/o d'inserció laboral
- S'ha obert un espai d'atenció a l'Espai Jove Núria dos dies a la setmana

PROPOSTES DE MILLORA

- Millorar els circuits de derivació dels diferents serveis al projecte, especialment, el que té a veure amb els IES i l'EAP.
- Crear una comissió comarcal de joves que permetés: poder establir circuits pels joves que queden en llista d'espera dels serveis, construir un circuit de comunicació fluid entre els diferents serveis, ajudar a què els diferents serveis tinguin més present aquest perfil de joves a l'hora de planificar actuacions, etc.
- Millorar el registre de seguiment dels joves
- Crear instruments que ens ajudin a fer un diagnòstic més acurat de la situació de cada jove.
- Poder gaudir d'ajudes econòmiques per subvencionar les activitats d'aquests joves d'una manera més normalitzada

3.5 Serveis residencials

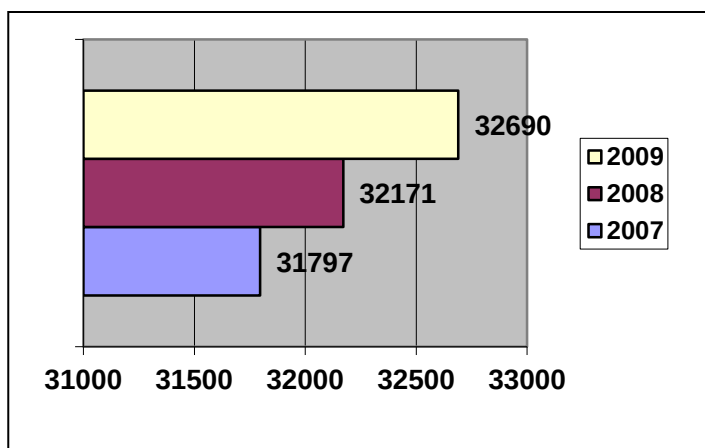
3.5.1 Centre residencial per a gent gran

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	Servei d'acolliment residencial de caràcter temporal o permanent per a persones grans que vulguin ingressar-hi .
DESTINATARIS	- Persones grans a partir de 65 anys

Centres residencials (veure memòria de les residències, Montsacopa,

	Residència Montsacopa 2007	Residència Montsacopa 2008
Nivell d'ocupació	97%	98%
Núm. d'estades anuals	31.797	32171

	Residència Montsacopa 2009
Nivell d'ocupació	99%
Núm. d'estades anuals	32690
Ingressos	14



3.5.2 Centre residencial per a persones amb discapacitats intel·lectuals

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	Servei d'acolliment residencial de caràcter temporal o permanent que té una funció substitutòria de la llar, adequats per acollir persones amb discapacitat psíquica amb necessitats de suport extens.
DESTINATARIS	Persones amb discapacitats intel·lectuals i/o trastorns de conducta de 18 a 65 anys.

Centres residencials per a persones discapacitades amb discapacitats intel·lectuals

	2007	2008	2009
Nivell d'ocupació	75%	75%	75%
Núm. d'estades anuals	15	15	15

- S'han atès 3 persones al programa respir
- S'han tramitat el 100% dels casos de la llei de dependència

(Veure memòria residència Vorariu)

3.6. Servei d'atenció a la violència masclista

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	Atendre a totes les situacions de violència masclista. Prevenir possibles situacions de violència, sobretot entre els joves
DESTINATARIS	L'atenció es fa a tota la població en general de la comarca de la Garrotxa. La prevenció va adreçada als joves d'Olot i comarca
RECURSOS HUMANS	Equip d'atenció primària Psicòloga atén víctimes violència Psicòleg atén agressors Professionals que fan tallers de prevenció

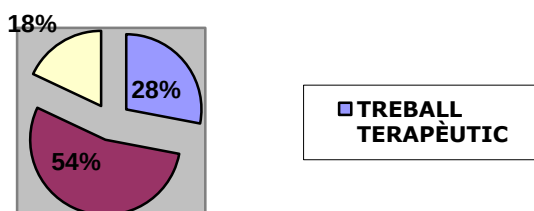
OBJECTIUS :

- Atendre i donar resposta a situacions de violència a la comarca :

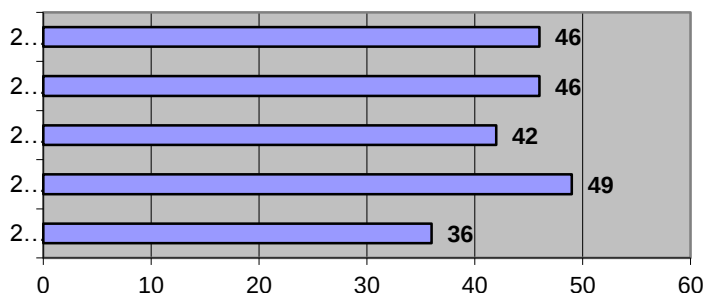
S'han detectat 65 casos . D'aquests casos s'han atès 36 persones.
De les persones que s'han adreçat a MMEE alguns s'han derivat a Serveis Socials, 16 casos (de juny a desembre) i s'ha contactat amb les víctimes en el termini màxim de 48 hores.

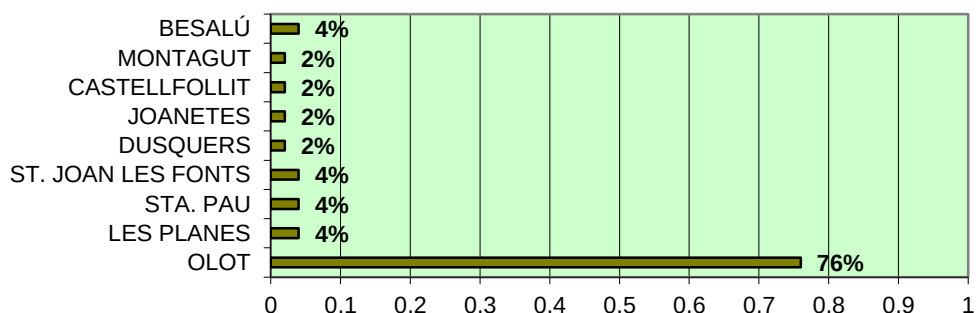
- Oferir una atenció psicològica a les víctimes de violència :

Durant l'any 2009 s'han atès 46 persones, 44 dones i 2 homes. Actualment hi ha 6 casos oberts fent treball terapèutic i 13 casos amb un TAM activat. D'aquests 13, només un està fent treball terapèutic. La resta tenen contactes puntuals amb el servei en funció del moment en què es troben.



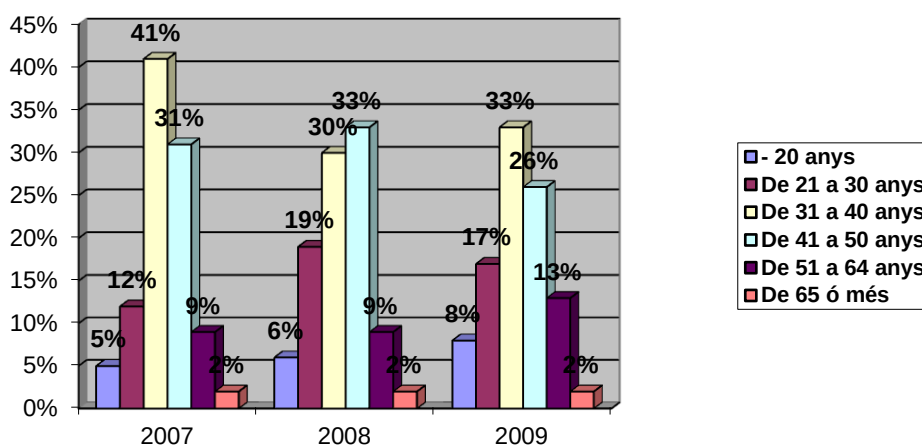
Evolució del nombre de casos atesos





Continua essent Olot la principal zona d'actuació del servei, seguint la tendència d'anys passats. Cal destacar, però, que les persones que fan o han fet treball terapèutic (13) no són necessàriament d'Olot. De fet, set d'aquestes dones venien d'altres poblacions.

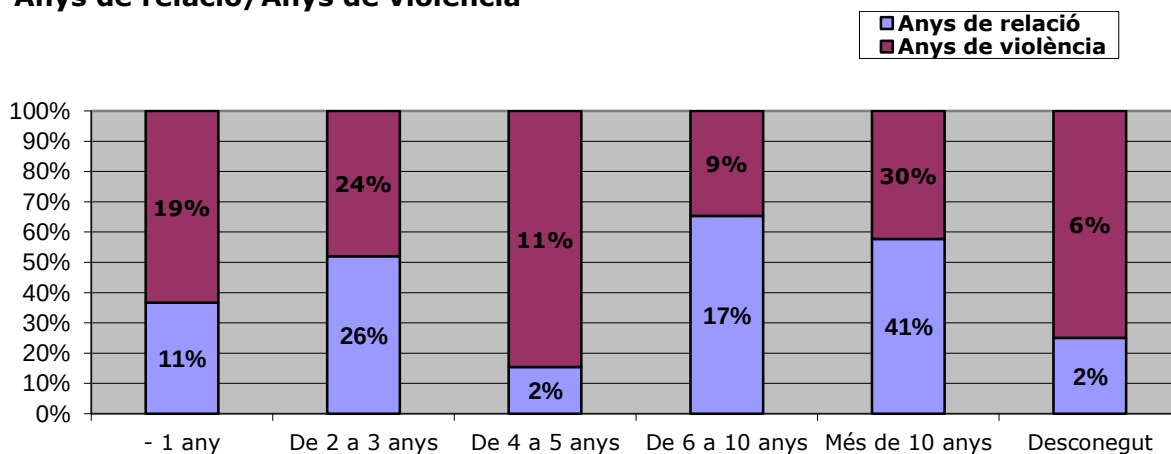
Edat de les persones ateses



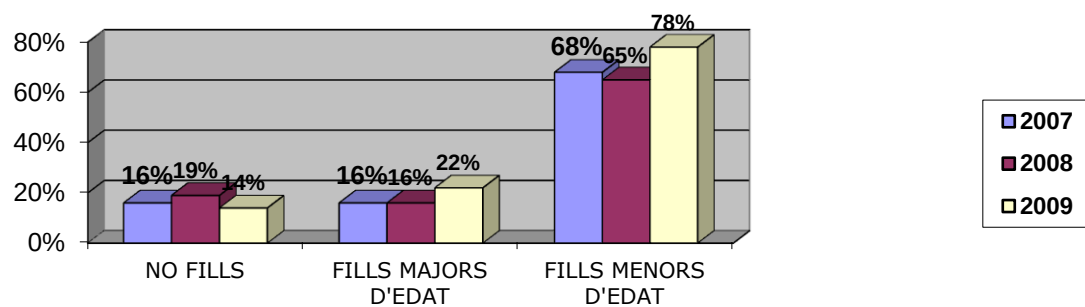
En relació a les edats cal destacar que es produeix un augment significatiu en les franges de menors de 20 anys i en la de 51 a 64 anys.

De les 46 persones ateses, 25 (54%) estaven treballant en el moment d'assistir al servei i 12 estaven en un procés de recerca de feina, de vegades també lligat a un procés de formació.

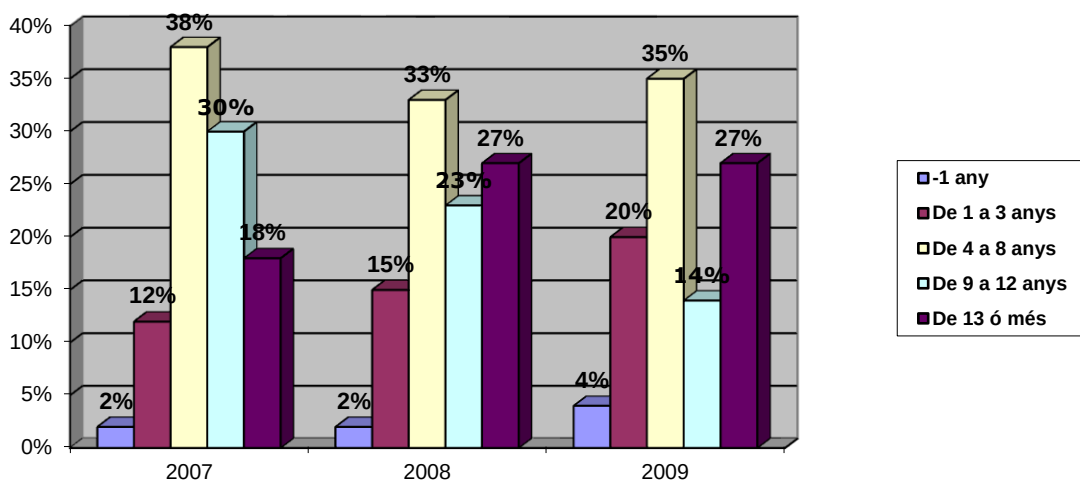
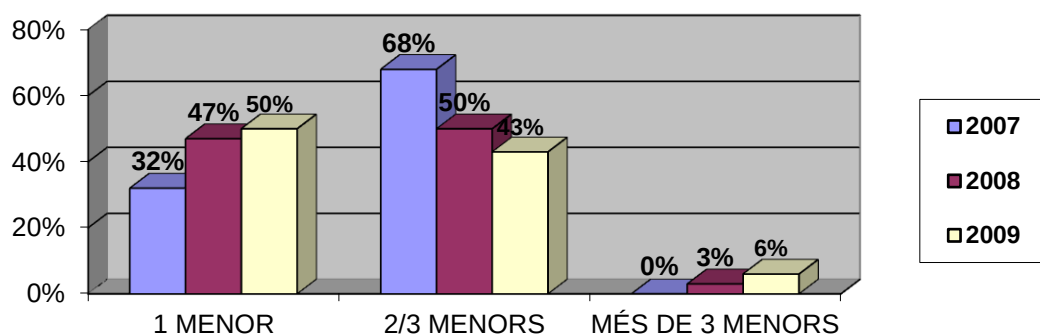
Anys de relació/Anys de violència



Nuclis familiars amb fills/es



Nombre i edat dels i les menors



- Actuacions de prevenció orientades a eradicar les relacions abusives entre els joves :

S'han realitzat tallers de prevenció :

-taller de prevenció de violència entre iguals : 108 alumnes de 1r i 3r d'ESO i 88 alumnes de 6è de primària

-taller de gènere i desigualtat : 11 alumnes de 5è i 6è de primària

-taller de violència de gènere : 45 alumnes de 4art d'ESO

- Establir i millorar els circuits i protocols per assegurar una correcta atenció de les situacions de violència :

S'han realitzat 4 reunions de la comissió de prevenció de la violència masclista : 1 de la subcomissió de seguretat amb 5 assistents

1 de la subcomissió de salut amb 10 assistents

1 de la subcomissió salut-seguretat amb 13 assistents

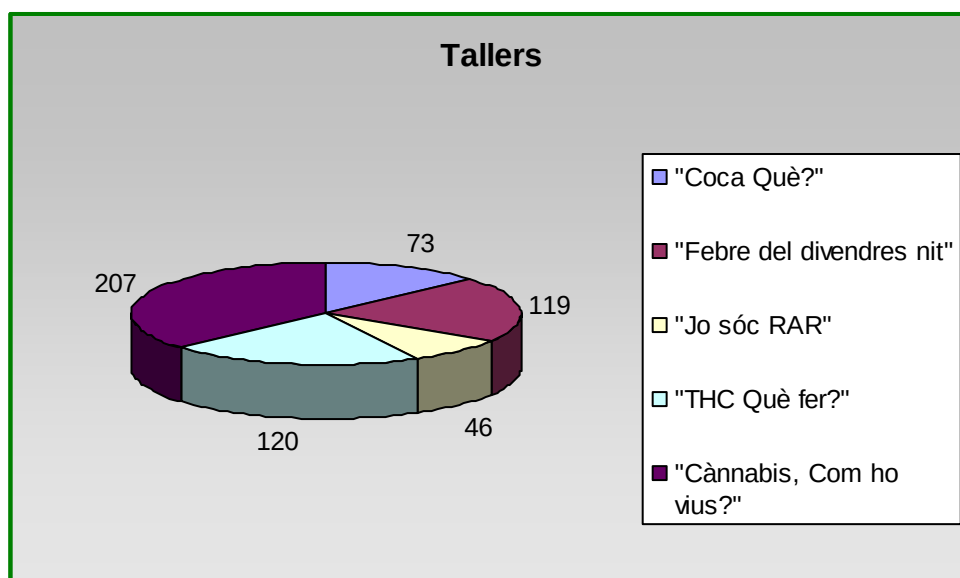
1 transversal amb 19 assistents

3.7 Serveis de prevenció

3.7.1 Prevenció drogodependències

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	Actuacions destinades a prevenir l'impacte de les drogues en els joves a través de tallers per tal d'informar, estimular la percepció del risc associat al consum i fomentar actituds contràries al consum. Unificar línees d'intervenció amb els agents del territori.
DESTINATARIS	Bàsicament a la població de joves

S'han realitzat diferents tallers oferts als centres educatius. El quadre adjunt Reflexa el nombre d'alumnes assistents a cada taller.



DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	3.7.2 Servei de "Mesures Educatives Alternatives a la Sanció Administrativa" · Entrevista prèvia amb menor i pares, mares o tutors/es. · Sessions individuals amb menor. · Sessions grupals familiars sobre entrenament d'habilitats educatives. Objectius · Comprensió i acceptació de la norma: conceptes de convivència, civisme i responsabilitat. · Identificar els conceptes bàsics sobre drogues. · Conscienciar dels riscos relacionats amb el consum de drogues (físics, psíquics...). · Conèixer efectes negatius indirectes relacionats amb el consum de drogues: problemes judicials, sinistralitat laboral, problemes familiars, rebuig social, dificultat per mantenir interaccions socials adequades. · Dotar d'habilitats personals orientades al no consum: l'assertivitat. · Promoure alternatives saludables enfront del consum de drogues. · Treballar habilitats educatives en la família.
DESTINATARIS	· Menors d'edat (majors de 14 anys i menors de 18 anys) que infringeixin la Llei Orgànica 1/1992, de 21 de Febrer, per consum de drogues en espais públics, no reincidents. · Famílies dels infractors.

RESULTATS DEL PROGRAMA :

En el període que va de setembre a desembre del 2009 s'han atès 4 casos . Amb 3 s'ha conclòs el programa amb èxit.

3.7.3 Prevenció persones afectades virus VIH-Sida

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	És un servei adreçat a la població en general amb dues vessants : -prevenció i promoció de la salut sexual -atenció a persones afectades
DESTINATARIS	Població en general Activitats preventives destinades als joves
PERSONA O ENTITAT RESPONSABLE	Es un servei que es porta a terme a través d'un conveni de col·laboració entre ACAS i el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa
RECURSOS HUMANS	1 pedagoga 1 psicòloga

Objectius :

- Atenció a persones afectades :
 - S'han rebut 53 trucades telefòniques
 - S'han fet 4 orientacions mèdiques, socials i jurídiques
 - S'han fet 3 atencions psicològiques
 - S'han fet 4 acompanyaments i suport a l'hospital i a domicili
 - S'han fet 16 serveis de bugaderia i dutxes
 - Prevenció i promoció de la salut sexual :
 - Prevenció en centres educatius : 32 tallers fets amb 773 alumnes assistents
 - Prevenció amb joves : Projecte " Estima't " : 5450 preservatius entregats a la comarca
 - Organització dia Mundial de la Sida : 1100 preservatius
 - Participants a la Fira de S. Lluç : 500 participants
 - Prevenció Festes del Tura : 192 preservatiu
- Altres projectes.
S'han fet 43 proves ràpides de VIH.

3.7.4 Programa de prevenció a la dependència

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	Consta de dos serveis: Acompanyament a les persones grans que viuen soles, en situació de vulnerabilitat, i que no accepten cap recurs. Valoració, revisió i priorització de les demandes d'accés al recurs d'habitatges per gent gran Parc Nou (Hospital)
DESTINATARIS	Població més gran de 65 anys que viu en situacions de vulnerabilitat i en entorns febles de la comarca de la Garrotxa. Població de la comarca que vol accedir als habitatges per gent gran Parc Nou (Hospital).

OBJECTIUS:

- Donar suport a les persones grans que viuen soles i en situació de fragilitat detectades pels SBAS.
- Valorar, revisar i prioritzar les demandes d'accés als habitatges de gent gran Parc Nou

ACTUACIONS :

En relació al primer objectiu :

- Detectar noves situacions a través de les treballadores socials
- Fer visites a domicili de seguiment a les persones grans amb la periodicitat pactada
- Avaluar l'evolució dels casos

En relació al segon objectiu:

- Fer visites a domicili de totes les noves sol·licituds
- Fer visites a domicili per revisar les situacions valorades anteriorment
- Fer els informes corresponents
- Proposar les prioritzacions que seran valorades conjuntament amb la comissió
- Revisar els criteris de priorització i aprovar-los a la comissió.

RESULTATS OBTINGUTS:

Pel què fa als casos de seguiment, els resultats han estat els següents:

- S'han atès 46 casos de forma periòdica i 4 de forma esporàdica. Del total de casos, aquest any, n'hi ha hagut 7 de nous
- Hi ha hagut 5 baixes (2 per èxitus, 2 per ingressos a residència i 1 per decisió professional)
- L'edat de les persones ateses ha estat:
 - o 30 casos entre 75 i 84 anys
 - o 20 casos de més de 85 anys
- S'han fet 487 visites a domicili

El projecte s'ha mantingut en la línia dels darrers anys. No hi ha hagut modificacions significatives ni en quant a nombre de persones ateses, ni en perfils, ni en tipus d'intervenció.

En relació a les demandes d'accés als habitatges Parc Nou, els resultats han estat els següents:

- S'han fet 68 visites a domicili (36 per revisions i 32 per noves sol·licituds), de les quals n'han derivat un total de 68 informes.
- Hi ha hagut 4 noves entrades a pisos

A més, aquest any, destaca el treball que s'ha fet amb la comissió per tal de revisar els criteris de prioritització per l'accés als habitatges. Ha estat un treball molt positiu de cara a la qualitat de la gestió de les llistes d'espera.

PROPOSTES DE MILLORA:

- Millorar el registre de les intervencions: recollir millor la periodicitat d'atenció, els motius de tancament dels casos, etc.
- Planificar les valoracions del nou equipament de Plaça Balmes.
- Elaborar un nou model d'informe per l'accés als habitatges de gent gran que inclogui els nous criteris.

3.8 Mediació familiar

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	La mediació familiar és un recurs al servei del ciutadà per afavorir una gestió constructiva del conflicte. Mètode pacífic de resolució de conflictes en què el mediador ajuda les parts a cercar la millor solució per tots.
DESTINATARIS	Poden sol·licitar-ho les persones unides en matrimoni, les que constitueixen una unió estable de parella i les que sense ser-ho tenen fills en comú.

Objectiu :

Aconseguir utilitzar la mediació com un recurs per la resolució d'un conflicte.

Actuacions :

Sensibilització als professionals

Sensibilització a la població : falques radiofòniques, articles a la premsa, xerrada oberta a les associacions, a la població.

Resultats : s'ha tramès 1 sol·licitud de mediació des del consorci

3.9 Programa d'exclusió social

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	Programa que pretén fer un abordatge global de l'exclusió social a partir de garantir la cobertura de les necessitats fonamentals de les persones que es troben en aquesta situació: alimentació, higiene, habitatge i ocupació. Comprèn els següents projectes: Dutxes i bugaderia Menjador social Allotjament temporal Transeünts
DESTINATARIS	Persones i/o nuclis familiars en situació d'exclusió social de la comarca de la Garrotxa. Transeünts

El programa d'exclusió social compta amb diferents projectes que desglossarem a continuació:

- Dutxes i bugaderia
- Menjador social
- Allotjament temporal
- Transeünts
- Estudi – diagnòstic

a. Dutxes i bugaderia

Objectius:

Oferir un servei de dutxes i bugaderia a les persones que no en poden gaudir als seus habitatges o bé que no tenen habitatge.

Actuacions:

Obrir un espai setmanal a l'ACAS per dutxes i bugaderia

Resultats:

L'espai s'ha obert 3h/setmana (inicialment eren 6 però es va reduir a principis d'any pels pocs usuaris amb què comptava).

En total s'han atès 10 usuaris de dutxes i bugaderia i s'han fet 21 serveis de dutxes i 58 de bugaderia.

Aspectes de millora:

Obtenir les dades d'utilització de l'espai per part del CAS
Fer seguiment del projecte amb ACAS
Adequar les actuacions a les necessitats (horaris, etc.)

Poder incorporar aquest servei en el mateix espai que el menjador social i oferir una atenció més integral.

b. Menjador social

Aquest ha estat el primer any de funcionament, de fet s'ha inaugurat al novembre.

Objectius:

Oferir àpats a persones sense recursos i en situació d'exclusió social

Actuacions:

Obrir el menjador social

Donar a conèixer el servei entre els usuaris i els serveis de la comarca

Oferir àpats de dilluns a divendres

Resultats:

S'han atès un total de 26 persones diferents en el mes i mig de funcionament.

La mitjana d'àpats ha estat de 6 àpats diaris. Per interpretar aquesta mitjana hem de tenir present que durant els primers dies de funcionament es van atendre només a dues persones (la incorporació al projecte ha estat gradual) i que s'hi ha derivat a 2 transeünts que només n'han fet ús un dia. Per tant, la mitjana no és massa ajustada.

L'ocupació màxima ha estat de 15 persones.

S'ha obert un total de 34 dies.

Propostes de millora:

Ampliar el servei a centre de dia i incloure-hi el servei de dutxes i bugaderia

Ampliar el servei de menjador els caps de setmanes i festiu.

Ampliar el nombre d'usuaris del servei

Millorar el registre de dades (recollir el perfil dels usuaris i registrar a part els transeünts)

c. Allotjament temporal**Objectius:**

Oferir allotjament temporal a les persones de la comarca que es troben en situació d'exclusió social i no tenen habitatge

Actuacions:

Gestionar un servei de pensió per les persones que es troben sense allotjament i en situació d'exclusió

Aconseguir habitatges a baix preu per a poder oferir habitatges d'inclusió

Resultats:

Durant l'any hi ha hagut una desena de persones que han estat allotjades a la pensió (alguns de forma més permanent i d'altres de forma esporàdica).

Pel què fa als habitatges per destinar a pisos d'inclusió:

- S'ha signat un conveni amb l'ajuntament pel qual ens en cedeixen dos (que encara no han estat ocupats)

- S'ha parlat amb la Fundació Tutelar de les comarques gironines per signar un conveni marc a partir del qual aconseguir alguns pisos de lloguer. Hem parlat de 4 habitatges, però es concretarà durant el 2010.

La despesa total en pensió del 2009 (comptant totes les pernoctes) ha estat de: 41.524,29€

Aspectes de millora:

Millorar el registre de dades de les persones que estan a la pensió. Saber exactament el número de persones ateses i el número de pernoctes.

d. Transeünts**Objectius:**

Oferir atenció bàsica als transeünts que acudeixen al servei.

Actuacions:

Atendre les demandes que rebem i derivar-los al servei corresponent

Resultats:

S'han atès un total de 94 transeünts i una persona sense sostre que ha viscut a la nostra ciutat durant sis mesos aproximadament.

El total de serveis que s'han fet són 112, repartits de la següent manera:

- Nit de pensió: 30
- Esmorzar: 7
- Dinar: 1
- Sopar: 9
- Bitllet autobús: 46
- Entrepà: 19

Accions de millora:

Millorar la coordinació amb Policia Municipal i Càritas i consensuar criteris
Conèixer millor els recursos que ofereixen altres territoris per a poder millorar l'atenció

Millorar la coordinació amb Fiscalia.

e. Estudi**Objectius:**

Realitzar un estudi sobre la situació de la població exclosa de la nostra comarca i sobre la viabilitat dels recursos que es poden engegar.

Actuacions:

Definir l'estudi

Contactar amb experts que ho poguessin fer

Avaluar els resultats

Resultats:

L'estudi l'ha realitzat Progeess, S.L. durant el darrer trimestre de 2009. L'estudi s'ha basat, per una banda, amb les entrevistes a professionals de la zona que, pel seu treball, estan en contacte amb aquest perfil de persones; i, per l'altra, de la recollida de dades dels professionals de serveis socials bàsics sobre les persones que s'estan atenent.

El resultat de l'estudi es pot veure amb l'informe final de Progeess. Les conclusions principals són que vist el perfil i el nombre d'usuaris, i els serveis que hi ha al territori, caldria apostar per dos tipus de recursos:

- Centre de dia
- Habitatges d'inclusió.

Accions de millora:

Treballar per aconseguir aquests recursos pel nostre territori

Millorar la formació dels professionals dels serveis socials bàsics per atendre els col·lectius més exclosos.

3.10 Prestacions econòmiques d'urgència social

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	Prestacions de caràcter econòmic que tenen per finalitat atendre situacions de necessitats puntuals, urgents i bàsiques de subsistència com ara l'alimentació, el vestit, i l'allotjament.
DESTINATARIS	Persones i/o nuclis familiars de la nostra comarca que presenten una situació de precarietat econòmica important i que, temporalment, amb els recursos que generen no en tenen prou per cobrir les despeses derivades de les necessitats bàsiques del nucli.

Objectius:

- Assegurar la cobertura de necessitats bàsiques dels nuclis atesos.
- Definir i consensuar els criteris per concedir les prestacions econòmiques

Actuacions:

- Detecció i atenció de les situacions que no poden cobrir les necessitats bàsiques
- Elaboració del pla de millora amb la família
- Avaluació continuada
- Recollir bones pràctiques d'altres SBAS.
- Treball per comissions internes el tema dels criteris per acabar consensuant les propostes.

Resultats:

En total, aquest 2009 s'han fet 300 ajudes econòmiques directes del Consorci que han suposat una despesa de 72.766,21€. D'aquestes, han anat destinades a quatre conceptes:

1. Habitatge (orientada a evitar desnonaments i talls de subministrament): 52.266,44€
2. Suport familiar: 2.775,66€
3. Aliments frescos: 2.745€
4. Salut: 2.244€
5. Despeses derivades dels fills: 15.233,11€ (no hi estan sumades les ajudes d'Estiu Riu)

La mitjana de la despesa per ajuda econòmica directa ha estat de 242,55€

Pel què fa a ajudes econòmiques no directes, s'ha gastat un total de 102.755,89€, repartits de la següent manera:

- 39 vals Encant (1.555 €)
- 702 bitllets de TEISA (6.084,70€)
- 650 receptes de farmàcia (3.286,71€)
- 1.467 vals aliments, corresponents a 372 unitats familiars (56.226,05€)

La despesa total en ajudes econòmiques ha estat de 227.840,72 €, dels quals un 41,17% s'ha destinat a temes d'habitatge i el 25,93% a temes d'alimentació. Aquest total inclou els dos conceptes esmentats (ajudes directes i indirectes), les ajudes d'Estiu Riu (25.816,99€) i altres (17.965,77€). Aquesta despesa ha suposat un augment del 36,6% en relació a la despesa del 2008.

Cal valorar positivament que enguany s'han aprovat nous criteris per les ajudes econòmiques que s'ajustaven millor a les situacions amb les que ens estem trobant fruit de la crisi econòmica. A més, s'ha recollit informació d'altres serveis socials per tal d'iniciar un treball conjunt en aquests aspectes. Concretament, s'ha treballat amb el Pla de l'Estany i La Selva.

4. CONCLUSIONS MEMÒRIA ATENCIÓ A LES PERSONES 2009

- El perfil d'usuaris atesos pels serveis socials està canviant. La crisi econòmica i la llei de la dependència, que novament han marcat aquest 2009, han acostat els serveis socials a nuclis familiars nous i diversos. Aquesta tendència iniciada l'any passat s'ha consolidat. Fet que ens ha obligat a pensar noves estratègies d'organització i d'intervenció. També els serveis de segon nivell s'han hagut d'adaptar a les noves necessitats.

- El nombre de persones ateses pels SBAS ha continuat creixent. Donat que aquest fet ha estat molt significatiu (20,5%), s'ha prioritzat la intervenció individual i familiar i s'ha deixat a segon terme la vessant més preventiva del nostre treball.

- Les problemàtiques més ateses el 2009 (per ordre d'importància) han estat les següents: salut, economia, laboral, relacions familiars i dificultats en l'autonomia personal. En relació a aquesta dada, destaca el fet que apareixen els temes de treball entre les tres primeres problemàtiques, quan fa dos anys, ni tan sols apareixien entre les cinc primeres.

- Les ajudes econòmiques han augmentat un 36,6% en relació al 2008. El total de les despeses en ajudes econòmiques ha estat de 227.840,72 €. Un 41,17% d'aquest total ha estat destinat a temes d'habitatge (tant ajudes directes per fer front a lloguers i subministraments, com a pensions). I el 25,93% ha estat destinat a alimentació (vals de Càritas, aliments frescos i entrepans per transeünts). Per tant, podem observar com del total d'ajudes econòmiques del Consorci el 67,10% han estat per les necessitats més bàsiques de les persones: habitatge i alimentació.

- Es constata la manca d'habitatges de lloguer assequible a la nostra comarca. Malgrat l'aposta d'alguns ajuntaments pels habitatges de protecció oficial, aquesta resulta insuficient i en deixa exclosos, encara, els nuclis familiars amb rendes més baixes que són els que han augmentat més en els darrers temps (ex. hem passat de tenir 83 PIRMI el 2008 a 228 el 2009).

- L'augment espectacular de PIRMI ha de suposar, necessàriament, que durant l'any 2010 puguem comptar amb alguna entitat que treballi la formació i la inserció laboral d'aquestes persones. Aquestes prestacions s'han incrementat en un 174,7% respecte l'any anterior.

- El projecte destinat a intervenir amb els joves en situació d'exclusió està valorat molt positivament pels diferents serveis de la ciutat. S'ha contactat amb un total de 46 joves, s'han conegut tota la oferta de serveis per joves de la ciutat i s'han començat a fer les primeres intervencions (derivacions, acompanyaments i treball crupal).

- Manca un projecte global per atendre les persones en situació d'exclusió. L'inici aquest any del menjador social i el fet d'aconseguir diferents pisos amb aquest objectiu han suposat el tret de sortida. De tota manera, però, un cop coneguda la realitat de la nostra comarca en relació a aquest col·lectiu (98 persones sobretot situades en fases avançades i consolidades d'exclusió), ens cal avançar cap a nous serveis: especialment, centre de dia i habitatges d'inclusió.

- El programa de prevenció de la dependència suposa un treball de qualitat per la població gran i més fràgil de la nostra comarca. Enguany s'han atès 54 persones que es trobaven en situació de vulnerabilitat però que no reconeixien ni acceptaven la necessitat de cap servei. Poder fer un seguiment d'aquesta població suposa un treball preventiu importantíssim.

- Un 4% de la població de la comarca de la Garrotxa, ha demanat ser valorada per la Llei de Dependència.

- Un 2,2% de la població total de la garrotxa, té activat serveis i prestacions de la llei. D'aquesta població el 98% són gent gran.

- S'ha reduït amb 2,2 mesos el procés de tramitació de la dependència, (des de la sol·licitud fins accés als recursos i/o prestacions) en comparació a l'any passat. Actualment es tarda 8 mesos.

- En relació al Servei d'ajuda al domicili, tot i que hem augmentat en 183 el nombre d'usuaris, hem reduït en 1957 hores d'atenció, en comparació l'any passat. La disminució hores, s'explica per dos motius:

1. L'aplicació de les intensitats d'hores que marca la llei de dependència segons els graus i nivells
2. La decisió que des del Consorci es porta a terme de no realitzar caps de setmana , per tal de garantir l'entrada de nous serveis.

Actualment el nivell de cobertura del servei d'ajuda al domicili es situa al 4,4% de la població de més de 65a.

- El nivell de cobertura del servei de teleassistència a la comarca és d'un 7% de la població de més de 65a.

- El nivell de cobertura del Servei d'Àpats es situa al 1,2% de la població de més de 65a.

- En relació al transport adaptat estem a un 1,5% de la població total de la Garrotxa, recordem que els principals col·lectius són gent gran i discapacitats psíquics .

- Pel què fa a l'espai 0-3 s'ha atès a 88 famílies que corresponen a uns 90 infants.

- Suposa haver atès el 4,76% de la població d'infants d'entre 0 i 3 anys. La mitjana d'assistència a l'espai Nadó és de 12 a 18 famílies setmanalment.

- Pel què fa al centre obert s'ha doblat el nombre de nens atesos. S'han atès 24 nens . S'han fet dos grups d'edat i s'ha pogut adequar les activitats a les dues franges d'edat. Del total de nens de la comarca d'entre 4 i 12 anys (franja d'edat que del centre obert) s'atén el 0.53%.

- Pel què fa a l'atenció a la violència masclista, hi ha hagut una disminució dels casos detectats, de 77 a l'any 2008 a 65 l'any 2009. Durant l'any 2009 s'han atès menys de la meitat de les persones ateses l'any 2008 , 36 enfront les 71 del 2009. Aquestes persones víctimes de violència suposen el 0.13% de la població de dones de la Garrotxa. Pel què fa a dades globals sembla que es detecten el 15% de les situacions de violència, per tant falta encara molt treball per arribar a totes les situacions de violència.

Durant el 2009 s'han realitzat 34 denúncies

Gairebé en tots els casos que s'ha posat denúncia a MMEE i les víctimes hi han estat d'acord s'han derivat a Serveis socials i han estat contactades per aquest servei en el termini màxim de 48 hores.

Pel què fa més a aspectes dels tres tallers preventius amb joves hi han assistit 191 alumnes. Del total de joves de 12 a 18 anys de la comarca suposa que un 5,43% han realitzat algun tipus de taller de prevenció durant el 2009.

- Dels 128 casos treballats durant el 2009 per l'EAIA a les diferents comarques, 62 pertanyen a la Garrotxa. Dels 244 casos assessorats, 63 corresponen a la comarca de la Garrotxa.

A Catalunya els menors tutelats representen 5,5 per cada mil persones entre 0 i 17 anys (l'any 2008), a la comarca de la Garrotxa, amb data 31 de desembre de 2009 representen el 3,44 per mil.

La majoria de casos de nova obertura presenten l'origen del maltractament en la negligència i abandonament, en un 82%.

El 45% dels casos tancats de la comarca han estat per l'evolució favorables dels progenitors.

- Pel què fa a la prevenció de la drogodependència un total de 645 joves han participat en tallers de prevenció de drogues als diferents IES. Per tant el 18,34% del total de joves de la Garrotxa han participat durant el 2009 amb un projecte de prevenció

Pel què fa al Servei de Mesures Educatives Alternatives a la Sanció Econòmica , posat en marxa aquest any val a dir que s'han atès 4 casos amb una bona satisfacció i valoració positiva per part dels assistents.

- Pel què fa a la prevenció de persones afectades pel virus VIH-SIDA ha disminuït el nombre d'intervencions fetes directament amb persones afectades. Les persones infectades fa anys en general es troben estabilitzades i per tant no necessiten els serveis assistencials que necessitaven abans. Les persones que s'infecten de nou entren ràpidament als circuits socials i sanitaris. Per tant el servei atén a demandes molt puntuals.

Hi ha hagut un augment de les demandes de prevenció, s'han fet 32 tallers que els han realitzat 773 alumnes, vol dir que han arribat al 21,98% dels joves.

- Pel què fa a la Mediació familiar com a recurs per a la solució dels conflictes cal encara molta sensibilització i incorporar-lo a la dinàmica de treball diari com un servei a oferir a les famílies. Aquest any no hi ha hagut cap derivació feta des del consorci al servei de mediació de Girona. Tot i amb això no sabem si és perquè la població l'ha incorporat com un recurs i ha fet la demanda directament.

5. PROPÒSITS OPERATIUS PEL 2010

- Implementació de la nova organització de les àrees d'atenció a les persones del Consorci.
- Presentar resultats de la recerca de les necessitats socials de la gent gran de més de 80 anys que viuen soles a la ciutat d'Olot.
- Revisar el model d'atenció a les persones, fent especial èmfasi amb els serveis més utilitzats (ex. SAD).
- Posar en funcionament el centre de recursos del Llierca
- Plantejar la creació d'una llar amb suport per a persones amb malaltia mental a la comarca.
- Reestructurar els SBAS per tal de poder donar una millor atenció a la població i un treball de més qualitat.
- Millorar les eines de registre de les que disposem per així poder fer una planificació més acurada.
- Desplegar el programa per l'exclusió social.
- Revisar els processos d'EAIA i de dependència, i continuar amb la segona fase dels processos de SBAS.
- Poder comptar amb alguna entitat que treballi la formació i la inserció laboral de les persones que estan en el programa PIRMI.
- Presentar els resultats de l'estudi: "Estimació dels recursos necessaris d'atenció social especialitzada i domiciliària a la comarca de la Garrotxa 2009-2020".

ATENCIÓ A LA COMUNITAT

1. INTRODUCCIÓ

En aquest apartat fem una descripció del context de l'any 2009, per una banda les dades de població estrangera, per nacionals i edats i la seva evolució, també com es reparteix la població en els districtes i barris. D'altra banda, també presentem una petita descripció dels barris on hi fem una intervenció especial i de les entitats beneficiàries dels nostres serveis.

a. LA POBLACIÓ

Taula 1: Evolució de la població espanyola i estrangera. Percentatge. Olot. 2002-2009

Data	Població total	Estrangers	% estrangers
31/12/2000	28.411	1.561	5,50%
31/12/2001	28.709	2.107	7,30%
31/12/2002	29.384	2.819	9,60%
31/12/2003	30.486	3.694	12,10%
31/12/2004	31.380	4.537	14,50%
31/12/2005	31.725	5.172	16,30%
31/12/2006	32.437	5.663	17,40%
31/12/2007	33.384	6.508	19,50%
31/12/2008	34.008	7.067	20,80%
31/12/2009	33.864	7.080	20,90%

Font: Àrea de Ciutadania i Immigració a partir dels padrons municipals

Taula 2: Població total, nacionalitat espanyola i estrangers per grups d'edat. Nombres absoluts i percentatges horitzontals. Olot. Desembre 2009

	Població Total	Nacionalitat espanyola	% espanyols	Estrangers	% estrangers
0-14	4.903	3.558	72,6%	1.345	27,4%
15-29	6.160	4.005	65,0%	2.155	35,0%
30-44	7.926	5.460	68,9%	2.466	31,1%
45-59	6.787	5.844	86,1%	943	13,9%
60-74	4.239	4.102	96,8%	137	3,2%
75 i més	3.849	3.815	99,1%	34	0,9%
Total	4.903	3.558	72,6%	1.345	27,4%

Font: Àrea de Ciutadania i Immigració a partir dels padrons municipals

Taula 3: Evolució de la població estrangera per nacionalitats. Nombres absoluts. Olot.2002-2009

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Índia	282	483	671	887	977	1.095	1.192	1.192
Xina	61	220	435	638	814	966	1.102	1.061
Marroc	716	806	888	762	866	914	949	915
Gàmbia	905	957	974	849	894	869	852	877
Romani a	71	117	203	263	340	452	533	553

Font: Àrea de Ciutadania i Immigració a partir dels padrons municipals

Taula 4: Població total, nacionalitat espanyola i població estrangera per districtes i seccions. Xifres absolutes i relatives. Desembre 2009

Districte	Secció	Població total	Nacionalitat espanyola	Estrangers	% estrangers
DISTRICTE 1	SECCIÓ 1 Nucli Antic	2.249	1.230	1.019	45,3%
	SECCIÓ 2 Sant Ferriol	1.146	791	355	31,0%
	SECCIÓ 3 Desemparats	1.030	898	132	12,8%
	SECCIÓ 4 Eixample Malagrida	856	763	93	10,9%
	SECCIÓ 5 Eixample Malagrida	852	675	177	20,8%
	SECCIÓ 6 St Francesc El Morrot	844	632	212	25,1%
	SECCIÓ 7 Eixample Popular El Morrot	1.543	1.197	346	22,4%
	TOTAL	8.520	6.186	2.334	27,4%
DISTRICTE 2	SECCIÓ 1 Bonavista	2.223	2.049	174	7,8%
	SECCIÓ 2 La Caixa Pequín	2.213	1.854	359	16,2%
	SECCIÓ 3 Pequín	1.776	1.322	454	25,6%
	SECCIÓ 4 Sant Roc	1.371	1.096	275	20,1%
	SECCIÓ 5 Sant Roc	1.294	1.185	109	8,4%
	TOTAL	8.877	7.506	1.371	15,4%

DISTRICTE 3	SECCIÓ 1 Les Fonts	968	708	260	26,9%
	SECCIÓ 2 Les Fonts Benavent	1.867	1.618	249	13,3%
	SECCIÓ 3 Batet de la Serra St. Cristòfor Masbernà	2.302	2.016	286	12,4%
	TOTAL	5.137	4.342	795	15,5%
DISTRICTE 4	SECCIÓ 1 Les Tries	1.900	1.192	708	37,3%
	SECCIÓ 2 Sant Miquel	2.814	1.742	1.072	38,1%
	TOTAL	4.714	2.934	1.780	37,8%
DISTRICTE 5	SECCIÓ 1 Hostal del Sol Mas Baix	1.289	1.137	152	11,8%
	SECCIÓ 2 Pla de Dalt	1.282	1.240	42	3,3%
	SECCIÓ 3 Montolivet	2.299	1.937	362	15,7%
	SECCIÓ 4 El Cassés Les Planotes Vivendes Garrotxa	1.746	1.502	244	14,0%
	TOTAL	6.616	5.816	800	12,1%

Font: Àrea de Ciutadania i Immigració a partir dels padrons municipals

b. ELS BARRIS

Des del Consistori Municipal Olot està dividida en 5 districtes, dins els quals hi trobem diferents sectors. La ciutat té actualment 21 associacions de veïns repartides pel territori.

No tots els barris tenen associacions de veïns ni tampoc totes les entitats ocupen un barri sencer. Els límits dels barris és un tema que no està del tot clar i segons les àrees o departaments s'entenen diferent.

L'ajuntament d'Olot des de la regidoria de barris treballa amb les associacions de veïns per tal que siguin dinamitzadores de cada un dels seus barris i a la vegada actuïn de portaveu de les demandes dels veïns dels diferents barris de la ciutat. Des de l'Àrea treballem amb la regidora de barris, per tal de tenir una visió global de ciutat. Tot i això hi ha quatre barris que per les seves característiques i especificitats demanen un treball més directe.

i. El barri Nucli Antic

Al nucli antic hi viuen actualment unes 2.300 persones, un 40% de les quals són d'origen immigrant provinents majoritàriament de la Xina, Marroc, Gàmbia, Índia i Romania.

Urbanísticament té característiques típiques dels barris vells: carrers estrets i llargs amb poca ventilació i edificis vells i en mal estat. Per contra, ser nucli antic suposa ser el centre històric de la ciutat i tenir patrimoni arquitectònic. Compta amb una gran varietat de serveis i equipaments tan públics com privats. També es caracteritza per una forta presència del sector terciari amb moltes botigues i comerços de diferents tipus i adreçades a diferent públic.

ii. El Barri Sant Miquel

El barri de sant Miquel – Les Tries és un barri on hi viuen 4629 persones que representen el 13.7% del total de la població de la ciutat d'Olot. Amb un 39% de persones d'origen immigrant i amb una *població* majoritàriament *infantil i juvenil*.

El barri disposa de poques entitats i serveis. L'ús de l'espai públic, bàsicament la plaça de sant Miquel, és molt freqüent i amb un nombre elevat de persones de diferents edats i perfils.

iii. El barri Sant Roc

St. Roc està ubicat a la perifèria de la ciutat. És un barri amb molts serveis i això facilita la vida al barri. Té 2.728 habitants amb un 14.29% d'immigració sobretot d'origen gambià.

És un barri significatiu per la seva història i té com a singularitat la seva formació al llarg de quasi un segle a partir d'onades migratòries de diferents punts geogràfics, ja que es va anar formant a mesura que la gent arribava i construïa el seu habitatge. El barri es destaca per un real *sentiment d'identitat* i de pertinença que facilita el treball amb la gent del barri.

iv. El barri Pisos Garrotxa

Vivendes Garrotxa és un barri situat als afores de la ciutat d'Olot, en direcció a Riudaura. Actualment hi viuen unes 340 persones.

És un barri molt petit (en extensió), distribuït en 7 blocs de pisos al llarg de dos carrers (Pala i Forca). Hi ha 100 pisos i un local que funciona com a casal de barri. Actualment hi ha 8 pisos buits.

Al llarg dels darrers anys el barri s'ha anat omplint de famílies provinents de diferents llocs del món i actualment hi ha una varietat de procedències, nacionalitats i cultures (principalment persones provinents del Panjab) que comparteixen espai amb famílies que fa molts anys que viuen al barri (la majoria gent gran).

c. EL TEIXIT ASSOCIATIU

El teixit associatiu és un punt fort de la comarca i en especial d'Olot. Les entitats de caire social són un punt clau per el treball per a la inclusió, però són també entitats febles: per la seva constitució, per la seva dependència d'altres associacions més grans o bé per la complexitat de la pròpia temàtica. Les entitats diana per al nostre treball són trenta-quatre:

**ENTITATS
SOCIALS**

SOCIO SANITÀRIES 11	ACAS Garrotxa	GENT GRAN 5	ACUGA (aules de difusió)
	ADAD		AGIAG
	As. de dones ALBA		AFAREM
	As. catalana de Fibromiàlgia		Esplai d'Olot
	As. Fatiga crònica i fibromiàlgia de la Garrotxa		Club St. Jordi
	Suport al dol		
	As. Laringectomitzats Garrotxa		
	As. Donants de Sang		
	Càritas Garrotxa		
	Creu Roja La Garrotxa		
	Fundació Oncolliga		
SOCIO CULTURAL S 10	As. Panjabi de la Garrotxa	DISCAPACITATS 8	Agrupació de Sords Garrotxa
	Comunitat Islàmica		AANEE
	As. de dones YAGARU		As. Discapacitats de les comarques gironines
	As. de cubans		MIFAS
	Club Kbadi		Crisàlide
	As. Senegalesa d'Olot		ONCE
	As. de dones SONINKARA REMU		As. discapacitats de la Garrotxa
	As. africana d'Olot, Jamakafo		As. Família i Salut Mental
	As. de Goumal		
	As. Dar Salam		

OBJECTIUS GENERALS

- a.** Enfortir el teixit associatiu
- b.** Reforçar vincles comunitaris
- c.** Crear espais de convivència i relació entre els veïns
- d.** Fomentar l'autonomia de les persones

CARTERA DE SERVEIS

- a.** SERVEI D'ACOLLIDA A LES PERSONES NOUvingudes
- b.** SERVEI DE FOMENT DE LA INCLUSIÓ SOCIAL
- c.** SERVEI DE SUPORT I DINAMITZACIÓ DE LES ENTITATS SOCIALS
- d.** SERVEI DE FOMENT DE LA COHESIÓ I CONVIVÈNCIA VEÏNAL
- e.** SERVEI DE GESTIÓ D'EQUIPAMENTS SOCIALS

2. RESULTATS CARTERA DE SERVEIS

2.1 Servei d'acollida a les persones nouvingudes

2.1.1 Servei d'acollida d'Olot

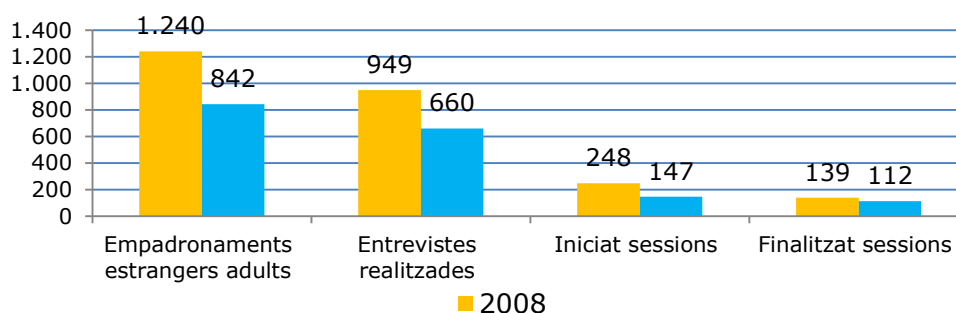
PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI D'ACOLLIDA D'OTOT

- ✓ **PROCEDÈNCIA:** Un 53 % de les persones prové directament del seu país d'origen i un 32 % de la resta de Catalunya
- ✓ **GÈNERE:** Hi ha un equilibri entre el nombre d'homes i dones
- ✓ **EDAT:** La meitat dels participants tenen entre 18 i 30 anys
- ✓ **FORMACIÓ:** 3 de cada 4 manifesta que té estudis secundaris o superiors
- ✓ **TREBALL:** 3 de cada 4 no treballen en el moment de l'entrevista
- ✓ **SITUACIÓ ADMINISTRATIVA:**
 - Un 31% de les persones es troba en situació irregular
 - Els **reagrupats** suposen la meitat de les persones en situació regular que arriben a la ciutat
- ✓ **CONEIXEMENT DEL CATALÀ:** Un 85% de les persones no entén el català
- ✓ **DERIVACIONS A SERVEIS PÚBLICS:** L'Àrea Bàsica de Salut és el servei públic on s'han derivat més persones.
- ✓ **COL·LECTIUS PARTICIPANTS:** Indis, xinesos i gambians són els col·lectius que més participen a les sessions, tot i que percentualment la seva incidència és modesta.
 - 3 de cada 4 persones que participa a les sessions prové directament del seu país d'origen

RESULTATS CLAU DEL SERVEI D'ACOLLIDA D'OTOT

- ✓ 660 entrevistes d'acollida
- ✓ 8 de cada 10 persones estrangeres nouvingudes ha passat per l'entrevista
- ✓ 147 persones han assistit a les sessions d'acollida (un 22,27% dels entrevistats)
- ✓ 91 acompanyaments al Consorci per a la Normalització Lingüística
- ✓ 20 acompanyaments al Centre de Formació d'adults
- ✓ 104 acompanyaments a la Biblioteca

Gràfic 1: Dades bàsiques del Servei d'acollida. Olot. 2009-2008



Taula 5: Principals dades del Servei d'Acollida. Olot. 2009-2008

	2008	2009	BALANÇ
Diferència entre el total d'altres i baixes del padró	1.117	239	-878
Altes al padró d'estrangers majors d'edat	1.240	842	-398
Baixes al padró d'estrangers majors d'edat	668	841	173
Diferència entre les altes i baixes d'estrangers majors d'edat al padró	572	1	-571
Entrevistes d'acollida	949	660	-289
% entrevistes d'acollida	76,35%	78,38%	2,03%
Inscrits a les sessions d'acollida	681	365	-316
% inscrits a les sessions d'acollida	71,76%	55,30%	-16,46%
Sessions d'acollida	305	147	-158
% sessions respecte els inscrits	44,79%	38,90%	-5,89%
% sessions respecte els entrevistats	32,14%	22,27%	-9,87%

Font: Base de dades del Servei d'Acollida

VALORACIÓ QUALITATIVA DEL SERVEI D'ACOLLIDA D'OLOT

- ✓ Ha incrementat el nombre i el percentatge de persones entrevistades (+)
- ✓ Ha disminuït un 16% el nombre de persones que s'inscriuen a les sessions (-)
- ✓ Ha disminuït un 6% el nombre d'inscrits a sessions que hi acaben participant (-)
- ✓ Un 76% de les persones que comencen les sessions les acaben. (56%; 2008) (+)

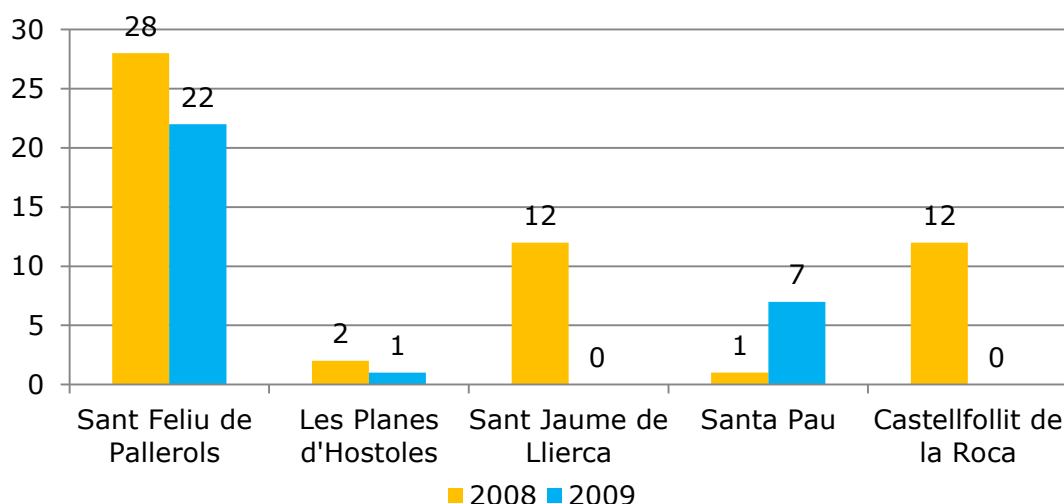
Altres accions d'acollida:

- ✓ S'ha actualitzat el recull de fitxes dels serveis d'acollida de la ciutat
- ✓ S'han realitzat sessions d'acollida en altres espais:
 - 1 sessió a Adad-l'Encant
 - 3 sessions al Servei de Català (Curs Bàsic 2)
- ✓ Sessió de formació a traductors
- ✓ Sessió de formació als professionals de l'Oficina d'atenció al ciutadà (OAC)

2.1.2 Servei acollida comarca

- ✓ Total entrevistes acollida: 30 entrevistes (2008:54)
- ✓ 4 ajuntaments implicats en l'acollida:
 - Sant Feliu de Pallerols
 - Sant Jaume de Llierca
 - Santa Pau
 - Les Planes d'Hostoles
- ✓ 2 ajuntaments no tenen implementat el Pla d'Acollida (Castellfollit i Sant Joan les Fonts)
- ✓ 7 municipis disposen dels DVD's d'acollida...
 - ...No s'ha aconseguit que aquest sigui un recurs utilitzat

Gràfic 2: Dades bàsiques del Servei d'acollida. Municipis de comarca. 2009-2008.



!!! Sant Jaume de Llierca no ha fet entrevistes pel baix nombre d'altres que ha tingut.

2.1.3 Projecte: millorar i ampliar els materials d'acollida

- ✓ 2.000 mapes d'acollida repartits
- ✓ Disseny i edició del nou mapa d'acollida (5.000 exemplars)
- ✓ Creació de la guia d'acollida en format paper
- ✓ Valoració molt bona del mapa per part dels usuaris i els serveis
- ✓ Valoració molt positiva del material de les sessions per part dels usuaris

2.1.4 Servei de traducció i interpretació

- ✓ 44 traduccions als centres educatius (2008: 56 traduccions)
- ✓ 49 demandes de traduccions dels serveis públics (2008: 59 traduccions)
- ✓ 260 traduccions pel Pla d'acollida
- ✓ S'han cobert el 100% de les demandes rebudes
- ✓ Valoració de 9 sobre 10 (satisfacció dels professionals usuaris del servei)
- ✓ Curs de Formació per a membres de la Borsa

!!! El Departament d'Educació suprimeix el Servei de Traduccions (Octubre)

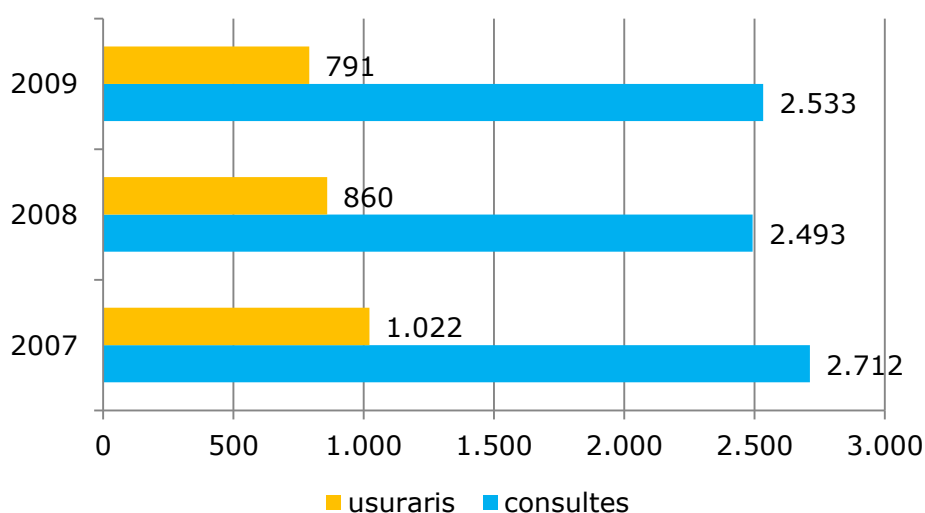
!!! La disminució del nombre de traduccions hauria de ser interpretada, amb el pas del temps, com una dada positiva

2.1.5. Servei d'assessorament jurídic en matèria d'estrangeria

- ✓ Convenis de col·laboració amb Càritas i Comissions Obreres
- ✓ Coordinació dels serveis per evitar duplicitats

!!! Cal tenir en compte que a finals de 2009 s'ha aprovat una modificació de la Llei i previsiblement hi haurà més demanda de Serveis

Gràfic 3: Servei d'assessorament jurídic en matèria d'estrangeria de Càritas i Comissions Obreres. Garrotxa. 2009



- ✓ Hi ha un progressiu descens en el nombre d'usuaris del servei, tot i que...
- ✓ El nombre de consultes es manté relativament estable.
- ✓ Els tràmits més sol·licitats aquest any han estat:
 - Renovacions de permisos
 - Reagrupaments familiars
 - Arrelaments socials i laborals

2.1.6 Informes municipals derivats del reglament de la llei orgànica d'estrangeria

- ✓ Estancament en el nombre d'informes d'arrelament social emesos
- ✓ Disminució d'un 25% informes de disponibilitat d'habitatge per a reagrupament familiar

!!! La tendència en ambdós casos és a l'estancament i, fins i tot, tendeix a disminuir

Taula 6: Informes d'arrelament social i informes de disponibilitat d'habitatge per a reagrupament familiar. Olot. 2009 i 2008.

	2007	2008	2009
Informes municipals d'arrelament social	59	142	145
Informes de disponibilitat d'habitatge per a reagrupament familiar	nd	236	187

2.1.7 Servei d'alfabetització per a adults

- ✓ 10 cursos d'alfabetització per a adults a càrrec del Centre de Formació d'Adults
- ✓ Alumnes inscrits: 238 alumnes

!!! Continuen les llistes d'espera per entrar a cursos d'alfabetització

2.1.8 Servei de català

- ✓ Finançament de 6 cursos de català del Consorci per a la Normalització Lingüística
- ✓ Total de 23 cursos de català
- ✓ Alumnes estrangers inscrits als cursos: 605 alumnes
- ✓ Coordinació i seguiment de l'oferta de places de formació

!!! La fidelització de l'alumnat és cada vegada més alta

!!! Tot i els cursos extraordinaris, hi ha hagut alguna persona en llista d'espera

2.1.9 Projecte: classes extraordinàries de català

- ✓ Recurs extraordinari pel 2009 finançat pel programa "Treball als Barris"
- ✓ 12 cursos realitzats (instrumentals, acollida, bàsics, etc)
- ✓ 202 alumnes han participat a la formació
- ✓ Un 85% dels alumnes inscrits han acabat la formació

!!! Tot i tenir els cursos extraordinaris hi ha hagut alguna persona en llista d'espera

!!! Presentació a la convocatòria del 2010 tot i les dificultats amb la justificació del SOC: proposta denegada.

2.1.10 Projecte: curs pilot d'alfabetització

- ✓ Finançat per la Secretaria per a la Immigració
- ✓ Es realitza al local cultural de l'Associació Jamakafo
- ✓ 16 alumnes han participat a la formació



Foto: Inauguració del curs amb l'Alcalde i el Regidor

2.1.11 Projecte llengua i empresa

- ✓ 5 cursos de català
- ✓ Uns 60 alumnes participen a la formació
- ✓ 4 empreses participen a la formació (ESPUÑA, FAR, NOEL i UTILITATS)
- ✓ Presentació del projecte al Congrés "CONVIT. 1r Congrés de serveis lingüístics de territoris de parla catalana"
<http://www.congresconvit.cat/video.php>

!!! Les dificultats de gestió amb Comissions Obreres fan difícil el finançament de cares al curs vinent

2.1.12 Projecte classes de català a les ETT

- ✓ 2 cursos de català amb l'ETT Eurofirm's
- ✓ Uns 12 alumnes participen a la formació

2.1.13 Tallers de sensibilització lingüística

- ✓ 4 tallers realitzats per a professionals de dues administracions públiques (Consorci d'Acció Social de la Garrotxa i Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament d'Olot)
- ✓ 45 persones han assistit a la formació
- ✓ Enquesta de valoració: Grau de satisfacció: 7,65 /10
- ✓ 23/45 persones retornen l'enquesta

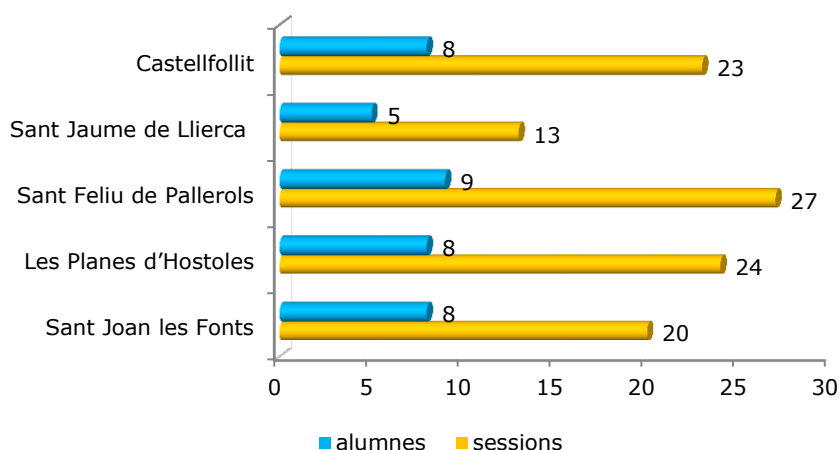
2.2 Servei de foment de la inclusió social

2.2.1 Programa de capacitació lingüística a 5 municipis de la comarca

Curs 2008-2009

- ✓ La dedicació setmanal al projecte és de 15 hores setmanals
- ✓ El total d'alumnes que han passat per la formació és de 62 persones

Gràfic 4: Nombre d'alumnes i de sessions del programa de capacitació lingüística. Per municipis. Curs 2008-2009



Curs 2009-2010

- ✓ Ampliació del nombre d'hores de dedicació amb el projecte: 30 hores setmanals
- ✓ **Sant Joan les Fonts:** 3 hores setmanals; 64 sessions; 19 inscrits.
- ✓ **Les Planes d'Hostoles:** 3 hores setmanals; 64 sessions; 18 inscrits.
- ✓ **Sant Feliu de Pallerols:** 3 hores setmanals; 64 sessions; 18 inscrits.
- ✓ **Sant Jaume de Llierca:** 1,5 hores setmana; 32 sessions; 9 inscrits
- ✓ **Castellfollit:** 3 hores setmanals; 64 sessions; 9 inscrits.

2.2.2 Projecte "Profit: programa per a la restauració orientat a la formació integral de treballadors"



- ✓ 3 cursos de formació finançats per la Secretaria de Comerç i Turisme
- ✓ 30 alumnes que participen als cursos.
- ✓ 21 visites a establiments regentats per estrangers

!!! Aquest projecte ens ha permès la interlocució i el coneixement dels propietaris dels bars i restaurants.

!!! Hem obtingut la possibilitat de participar al programa pilot "PROFIT flequers": curs de formació ocupacional. Es desenvoluparà al 2010.

2.2.3 Projecte: "Curs d'auxiliar de geriatria"

- ✓ 1 curs de formació finançat pel Pla de Barris i gestionat amb Càritas
- ✓ 100 hores de formació i 20 hores d'orientació laboral
- ✓ 25 beneficiaris de la formació (Perfil majoritari: dones llatinoamericanes)
- ✓ 84% de continuïtat de les persones inscrites
- ✓ 64,3% d'inserció (provisional)
- ✓ Valoració de 4,8 sobre 5 per part dels alumnes

!!! També s'ha treballat organitzant un altre projecte de formació que comença el Gener de 2010 "Projecte de Formació Bàsica per a persones immigrades"

2.2.4 Projecte pilot: Reagrupament i treball per a joves

- ✓ 3 sessions preparatòries prèvies a l'inici del projecte
- ✓ Participació de 15 joves
- ✓ Subvenció per entitats de la Secretaria per a la Immigració: 1.500€

!!! S'ha aconseguit que la Secretaria per a la Immigració ens financi el projecte. Es desenvoluparà a partir de Gener de 2010

2.2.5 Projecte rossinyol: Mentoria per a una societat inclusiva

<http://projecterossinyol.udg.edu/index.html>



- ✓ Curs 2008-09: 10 parelles participants
- ✓ Curs 2009-2010: 12 parelles participants
- ✓ Participació de l'Escola Pia, IES Bosc de la Coma i IES Montsacopa.
- ✓ S'ha treballat amb la dinamització de les parelles i propostes d'activitats a través del bloc www.linkolot.blogspot.com
- ✓ Premi Francesc Candel 2009
- ✓ Valoració molt positiva dels centres
- ✓ Reportatge al Diari "La Garrotxa" de 18 de Setembre

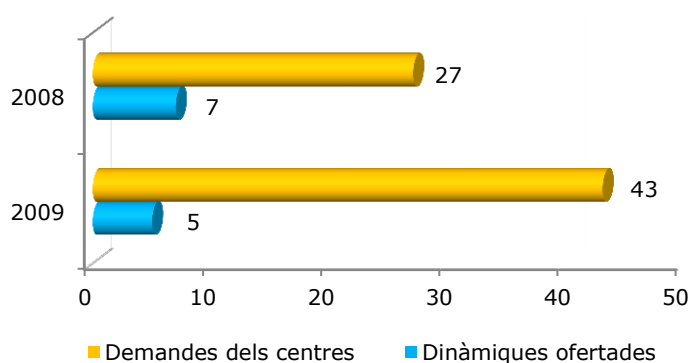
!!! Caldria trobar mecanismes per ampliar el nombre de parelles

2.2.6 Servei guia de recursos educatius

- ✓ 616 alumnes s'han beneficiat de les dinàmiques durant el curs 2008-2009
- ✓ Valoració de 2,87 sobre 4 per part dels centres educatius
- ✓ Increment important del nombre de demandes dels centre al curs 2009-2010

!!! Cal obrir un període reflexió per tal d'aprofitar millor el recurs en les etapes educatives on hi ha més necessitat de sensibilització

Gràfic 4: Servei de Recursos Educatius: dinàmiques ofertades i demandes dels centres. Olot i Garrotxa. Curs 2009-2010



2.2.7 Activitats pedagògiques Francesc Candel

- ✓ Difusió de l'exposició digitalitzada als centres de primària i secundària
- ✓ Difusió de la proposta didàctica "De Nador a Vic" als centres de primària i secundària
- ✓ Treball del programa amb l'Escola Pia amb 2 cursos de 2on d'ESO
- ✓ Conferència de l'escriptora Layla Karrouch a l'Escola Pia a 50 alumnes

2.2.8 Projecte salut comunitària

CIRCUMCISSIÓ RITUAL

- ✓ Difusió entre les entitats i líders de les comunitats religioses
- ✓ Sessió amb dones gambianes al barri de Sant Miquel: 23 persones
- ✓ Sessió amb dones gambianes al barri de Sant Roc: 20 persones

XERRADES INFORMATIVES SOBRE LA GRIP A

- ✓ 2 sessions al col·lectiu panjabi: Pisos Garrotxa i Sant Miquel.
- ✓ 2 sessions al col·lectiu magrebí: mesquita i grups ambulatori.
- ✓ 1 sessió al col·lectiu sarahule: Sant Roc.

2.2.9 Projecte protocol prevenció de la mutilació genital femenina

- ✓ Redacció i aprovació del Protocol per a la Prevenció de la Mutilació Genital Femenina a la comarca de la Garrotxa
- ✓ Bona implicació dels professionals en el treball d'elaboració del protocol.

!!! Presentació del treball a les jornades "Prevenció de la Mutilació Genital Femenina"

!!! Cal estar atents per vetllar pel bon desplegament del protocol

2.2.10 Projecte: Promoció accés dels joves a activitats d'estiu i lleure

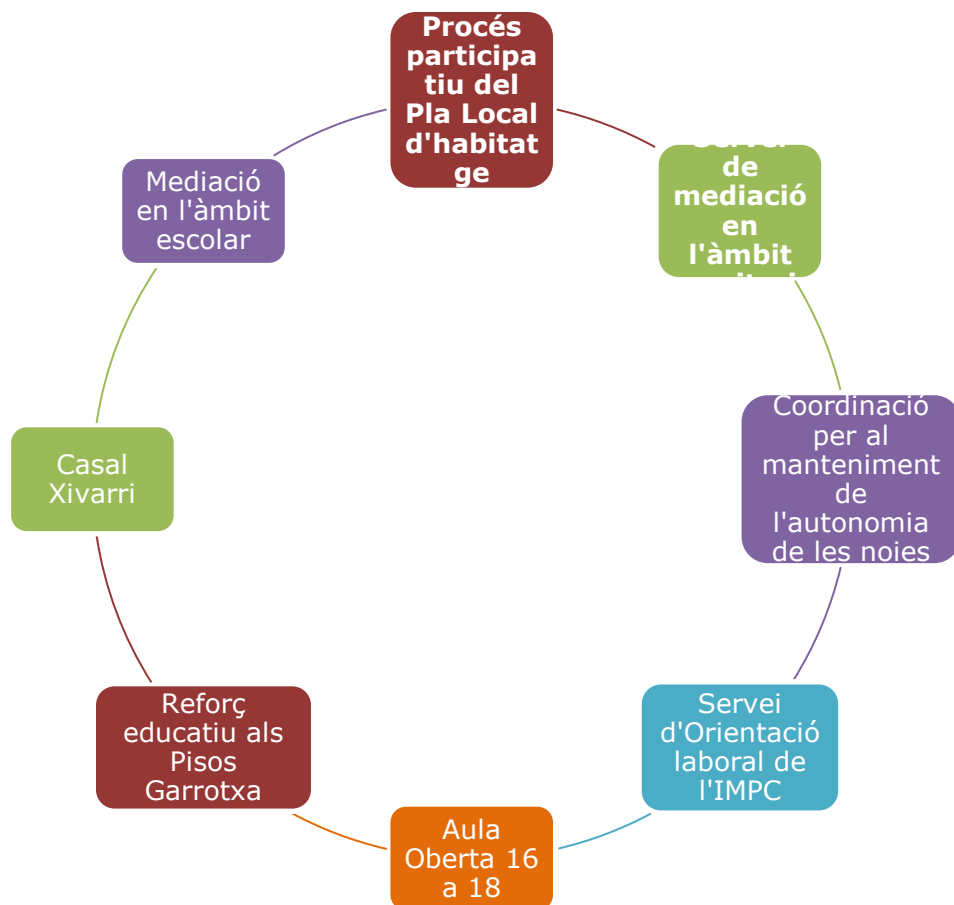
- ✓ Traducció escrita de l'explicació de les activitats de lleure d'Estiu Riu
- ✓

Sessions informatives a les diferents comunitats

- ✓ Gambians: 10 assistents
- ✓ Panjabis: 20 assistents
- ✓ Marroquins: 4 assistents
- ✓ Xinesos: 30 assistents

2.2.11 Altres serveis i projectes de treball

En l'àmbit de la inclusió, s'ha treballat amb altres àrees diferents serveis i projectes. Es considera important fer referència a aquests serveis o projectes per la importància que tenen en el conjunt de programes que es desenvolupen a la comarca.



2.3 Servei de suport i dinamització a les entitats socials

Projectes i Activitats

- ✓ S'han atès i resolt **15 demandes** de 15 entitats diferents sobre aspectes relacionats amb el disseny i execució de projectes.
- ✓ **21** entitats han participat a la *Marató de Sang*, organitzada per l'Associació de Donadors de Sang. També hi ha hagut la col·laboració de **86 voluntaris**. S'ha pogut presenciar **més grau d'autonomia** en el procés organitzatiu per part de l'entitat. És una activitat consolidada a nivell de participació ciutadana.
- ✓ **21** entitats socials han sol·licitat el programa de Suport a les Entitats de l'Ajuntament d'Olot, que hi ha destinat **14.000 euros**. S'ha denegat una sol·licitud per no complir els requisits.
- ✓ **7 entitats** han sol·licitat *el catàleg d'equipaments públics*.
- ✓ **3 entitats** han sol·licitat l'ús de *material* (carpes, fullols i/o tovalles).

!!! Cal actualitzar el catàleg d'equipaments anualment, és un bon recurs per les entitats.

Difusió i Sensibilització

- ✓ S'ha organitzat **una sessió de formació** sobre *la comunicació*, responent una necessitat de les associacions: **21 participants** de 17 entitats diferents.

!!! Dissenyar un pla de formació adreçada les entitats.

- ✓ **5 entitats** han participat al *Dossier de Recursos Pedagògics*, de les quals 2 no han rebut sol·licituds (cal un replantejament): 21 xerrades en les quals s'han atès 700 alumnes (5è i 6è de primària: Petit Plançó, Bisaroques; 1r, 2n, 3r i 4t de secundària: Bosc de la Coma, Cor de Maria, Petit Plançó, Montsacopa, Escola Pia i Aula d'Acollida). No s'ha aconseguit captar voluntaris.
- ✓ **42 entitats** han participat a la fira d'entitats en el marc de la fira de St. Lluç, en 34 estands. Les entitats han participat a les 2 reunions de preparació i a 1 de valoració, i han participat activament organitzant una programació d'activitats diversa i sobretot adreçada a diferents públics.
- ✓ S'ha engegat un sistema de comunicació i intercanvi d'informacions via email.



Projecte Voluntariat

Dins del conveni entre **l'Ajuntament d'Olot i la Creu Roja** per un import de **10.000 euros**:

- ✓ S'han atès **59 persones**, una menys que l'any anterior. Hi ha hagut 39 altes i 40 baixes. S'han derivat 4 voluntaris a 4 entitats diferents.
- ✓ **28 voluntaris** han col·laborat en *activitats puntuals a nivell de ciutat*: Mulla't per l'Esclerosi Múltiple, Marató de sang, Campanya de Recollida d'Aliments del Banc d'Aliments, Rodajoc del PEE.
- ✓ S'han derivat **76 voluntaris** al projecte *voluntariat i gent gran* a 9 centres residencials. S'han organitzat 3 activitats de motivació i/o formació.
- ✓ **27 joves** han participat al projecte *joves i voluntariat*, per damunt del resultat esperat. S'ha fet una valoració molt positiva a través de la valoració dels joves participants i de les educadores del centre.
- ✓ **62 parelles** han participat al projecte *Voluntaris per la Llengua*.

!!! Pensar i dissenyar una metodologia de com implicar voluntariat en projectes duts a terme en els barris.

Xarxa d' entitats

- ✓ **5 entitats** de les 7 convocades participen de manera assídua a la Coordinadora d'Associacions de Discapacitats de la Garrotxa.
- ✓ Durant l'any s'han organitzat **dues activitats** de manera conjunta: una carta sobre aspectes de millora de barreres arquitectòniques al Club Natació Olot i la participació de manera conjunta a la Fira d'Entitats.
- ✓ 4 entitats socials comparteixen l'espai municipal, ubicat al passeig d'en Blai, núm.6.
- ✓ 4 entitats més han sol·licitat l'ús de l'espai municipal, de manera puntual.
- ✓ Servei de suport a les entitats d'immigrants

Servei de suport a les entitats d'immigrants

- ✓ Actualització de la base de dades d'entitats d'immigrants
- ✓ Treball conjunt amb les entitats amb l'Àrea d'Acció Comunitària
- ✓ Suport a la Festa del *Vaishaki*
- ✓ Suport a la Festa del *Diwali*
- ✓ 13 accions de suport a entitats d'immigrants (gestió, subvencions, etc)

Taula d'entitats d'immigrants:

- ✓ Constitució de la taula d'entitats d'immigrants
- ✓ 2 convocatòries de la taula d'entitats
- ✓ Participació per part de les entitats d'immigrants a la Taula de Ciutadania i Immigració de Girona de la Secretaria per a la Immigració

2.4 Servei de foment de la cohesió i convivència veïnal

2.4.1 Projecte: Filmets per la convivència

- ✓ Organització de la projecció de documentals sobre diversitat i immigració
- ✓ Assistència de 40 persones

!!! La valoració no és molt positiva pel contingut dels vídeos i per l'assistència d'un públic ja motivat en aquestes temàtiques.

2.4.2 Projecte: Grup de diàleg interreligiós

- ✓ 5 confessions participen al grup (l'Església Catòlica d'Olot, la Comunitat Islàmica de la Garrotxa, l'Església cristiana evangèlica –amb les congregacions Beraca i CCFEAM- i l'Associació de Panjabis de la Garrotxa)
- ✓ Organització de les jornades de portes obertes pel curs 2009-2010
- ✓ 125 persones assisteixen a l'activitat de presentació del grup
- ✓ 60 persones assisteixen a les portes obertes del gurdwara
- ✓ Subvenció de la Direcció General d'Afers Religiosos: 2000€

2.4.3 Projecte: Suport i seguiment dels espais de culte

- ✓ Adequació del local del carrer Sant Bernat
- ✓ Seguiment de l'acord amb el local del C/ Madrid

!!! Hi ha dificultats a l'hora de fer el seguiment i la coordinació amb els espais culturals per tal fer compatible les classes de religió amb les activitats extraescolars.

2.4.4 Servei de suport a les juntes d'escala

- ✓ 37 fitxes de detectats i 37 blocs amb diagnosi
- ✓ 247 entrevistes visites informatives a domicili
- ✓ 275 pòsters de "Consells Bàsics per a una bona convivència" entregats
- ✓ 17 blocs de pisos visitats



Foto: Pintada a Vivendes Garrotxa

- ✓ 8 reunions informatives de retorn realitzades
 - ✓ 117 veïns han assistit a les reunions de retorn (14 veïns de mitjana)
 - ✓ 60% d'assistència a les reunions
- ✓ 6 Activitats realitzades conjuntament amb els veïns
 - ✓ 171 veïns han participat de les activitats
- ✓ 1 Sessió de formació a presidents d'escalas de veïns
- ✓ 3 mediacions amb veïns

!!! S'ha evidenciat la importància del treball preventiu en aquells espais més propers als ciutadans com són les escalas de veïns/es

!!! Es constata que hi ha una identificació del conjunt de la ciutadania entre problemàtiques de convivència i immigració

2.4.5 Projecte comerç

- ✓ Constitució d'un grup de treball amb els agents implicats amb el comerç
- ✓ Redacció de la carpeta "Tot Aquí"
- ✓ 158 carpetes repartides i per tant, comerços visitats.
- ✓ Treball amb els comerços xinesos
 - ✓ 1 curs de formació bàsica per a comerciants xinesos; 13/13 propietaris de comerços xinesos l'han fet
 - ✓ 1 curs de manipuladors d'aliments amb un 100% d'assistència per part dels propietaris de restaurants i supermercats xinesos
 - ✓ 11 dependents i propietaris de comerços xinesos han fet cursos de català.
- ✓ Creació d'un circuit d'informació pels comerços de nova obertura
- ✓ Mediació amb el gremi de perruquers
- ✓ 1 Curs de formació per a perruquers estrangers. Assistència del 100%



Foto: Sessió de formació amb comerciants xinesos

!!! Aquest projecte ha permès coordinar tots els serveis públics vinculats amb comerç per tal de millorar la informació bàsica que necessiten tots els comerços

!!! S'han evitat els incompliments de les normatives per part de comerços estrangers.

2.4.6 Projecte: Foment de la participació a la marató de sang

- ✓ Coordinació amb les entitats i difusió del projecte
- ✓ Implicació dels membres de la Borsa de Traductors a la Marató
- ✓ 40 donants d'origen estranger
- ✓ 2 activitats realitzades per part de col·lectius de persones nouvingudes



Foto: Notícia apareguda al Diari "La Garrotxa"

2.4.7 Programa de dinamització de barris

Dinamització de barris

- ✓ A diferència dels últims tres anys, durant aquest 2009 no hem coordinat el projecte *Activa't*, *Programa de Suport als Barris*, sinó que s'ha fet la feina d'actualitzar el catàleg parlant amb totes les àrees i entitats que ofereixen activitats i hem presentat el catàleg a les associacions de veïns. Cap d'elles han sol·licitat activitat, per tant queda pendent veure la necessitat i els interessos per saber si cal la continuïtat d'aquest projecte.

!!! Repensar com treballar el suport de la dinamització dels barris.

- ✓ **21 associacions de veïns** han signat conveni amb l'Ajuntament d'Olot dins del Programa de Suport a les Entitats, per un total de **20.000 euros**.

Treball en Xarxa

- ✓ Per tal de fer una diagnosi de manera conjunta s'han fet **16 entrevistes** de les 21 associacions de veïns.
- ✓ De cada barri s'ha fet un recull de dades de població i un recull dels espais públics (s'ha creat una fitxa).
- ✓ S'ha fet un taller amb 17 participants representants de **12 associacions** de veïns, per validar i consensuar els objectius a treballar per l'any vinent.
- ✓ Aquest any no s'ha programat cap reunió de la *xarxa de barris*, perquè s'ha fet aquest treball individual amb cada av i aquest grupal final.

2.4.8 Programa d'accions comunitàries al barri de Sant Miquel

Participació Comunitària

- ✓ S'ha portat a terme **una** de les dues convocatòries de consell de barri previstes, amb l'objectiu de respectar els ritmes dels membres.
- ✓ S'ha incrementat la participació al consell amb **4 entitats i l'escola**.
- ✓ S'han creat **dues comissions de treball**: canals de comunicació, dinamització d'activitats.
- ✓ S'està treballant, conjuntament amb l'àrea de ciutadania i immigració, amb l'associació Jamakafo per l'obertura d'un centre per fer classes d'Alcorà.

Teixit Associatiu

- ✓ S'han visitat **4 entitats del barri** amb les que no havíem tingut contacte anteriorment per tal d'informar-los del consell de barri i les actuacions que s'estan fent des del programa. També s'ha visitat l'escola. Tots aquests nous contactes s'han incorporat al consell.
- ✓ S'ha treballat amb **dues** de les quatre entitats de persones d'origen immigrant del barri per implicar-les en les activitats de la festa de sant Miquel. Aquestes entitats han portat a terme una activitat els darrers dos anys dins el programa de la festa.

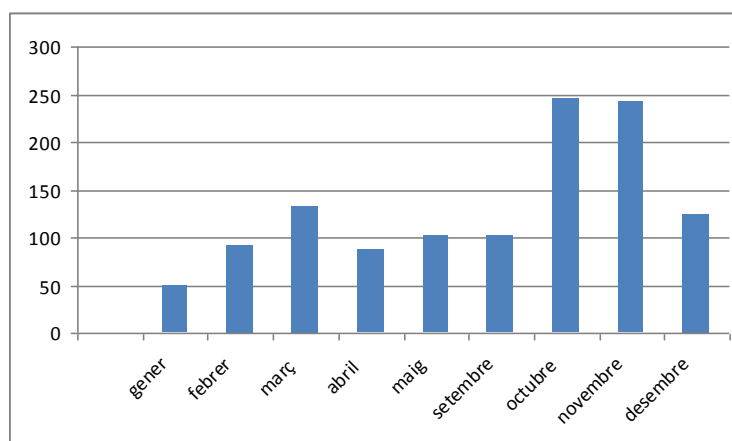
Equipament Social

- ✓ Ens hem reunit amb la comissió gestora de manera bimensual, i de manera esporàdica per temes concrets.

- ✓ Ha mancat una definició de les funcions de cada membre de la comissió gestora. Això ha fet que ens costés funcionar i que no féssim una gestió eficaç: moltes reunions però poca feina.
- ✓ En quant a la programació:
 - Hem fet difusió conjunta de les activitats
 - Hem unificat els dies d'inscripcions de tots els tallers
 - Hem augmentat l'oferta amb 4 activitats noves.
- ✓ S'ha fet una **enquesta de satisfacció** als participants.
- ✓ Ha augmentat un **10% la participació** en comparació a l'any anterior.

Infants i Adolescents

✓ *Aula de deures* : hem obert **2 dies més a la setmana** que l'any 2008. S'han incorporat a l'aula 5 participants nous i s'ha consolidat l'espai. Com es veu a la gràfica el nombre de participants ha anat augmentant i només ha disminuït els mesos que coincidien amb vacances escolars o bé els mesos de final o inici de curs.

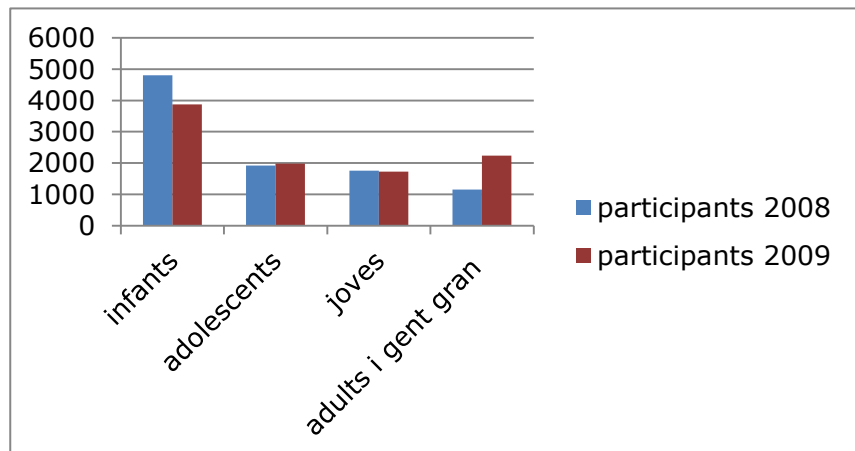


Participació aula de deures 2009

- ✓ S'ha portat a terme **6 activitats** dins de les festes del barri adreçades a infants. Hem fet 3 activitats més de les que estaven previstes i s'hi ha implicat altres tècnics i entitats del barri. A les activitats de la festa de primavera han participat **una mitjana de 50 infants i adolescents** i a l'activitat de la festa de sant Miquel hi ha hagut 65 participants.
- ✓ *Dinamització de la plaça*: s'ha estat present a la plaça de manera pràcticament diària. Tal i com es veu a les gràfiques la presència més nombrosa és la dels infants i adolescent, tot i que la situació de crisi també ha fet que el nombre d'adults hagi augmentat més del doble. Els joves de 17 a 25 anys s'han mantingut pràcticament igual.

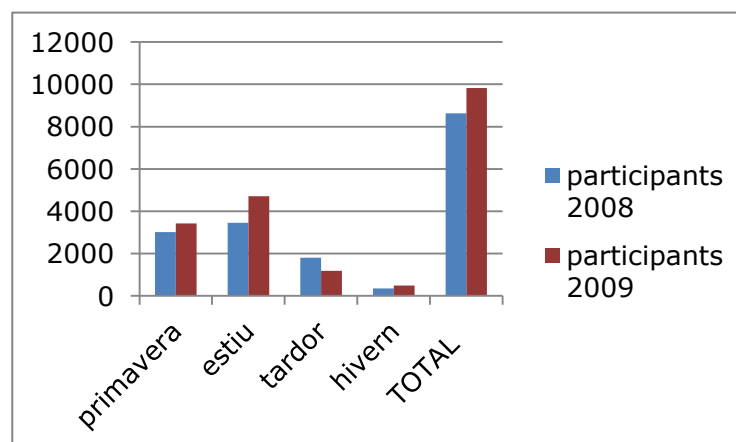
Gràfica comparativa 2008- 2009 per edats

(infants 3-13 anys / adolescent 14-16 anys/ joves 17- 25 anys /
adults i gent gran + 25 anys)



Pel que fa als períodes de més ús de la plaça també veiem a la gràfica que segueixen essent la primavera i l'estiu tot i que aquesta any 2009 l'estiu sobretot ha pujat significativament. Tot i així a l' arribar la tardor ha baixat molt el nombre, fins i tot més que l'any anterior, i a l' hivern la participació és pràcticament nul·la. En termes generals, aquest 2009, el total de participació ha augmentat unes 1200 persones.

Gràfica comparativa èpoques de l'any 2008-2009

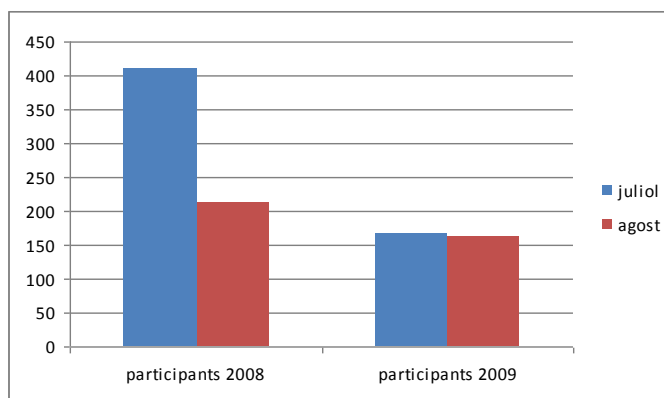


- ✓ S'ha treballat per poder obrir un projecte d'intervenció socioeducativa adreçat als nens i nenes de 6 a 12 anys del barri i amb les seves famílies. No podem obrir l'espai perquè s'està adequant el local (C/Rei Martí l'humà, 7). Beneficiaris possibles: 60 nens de 6 a 12 anys i les seves famílies.

Joves

- ✓ Presència diària a la plaça: contacte quotidià amb els joves.
- ✓ Dinamització juvenil: coorganització de dues activitats relacionades amb l'esport, amb la col·laboració d'una alumna de pràctiques i de l'àrea d'esports de l'ajuntament. A l'activitat de la tarda multiesportiva van col·laborar **8 joves** en l'organització i **45 joves de 14 a 18 anys varem participar de la jornada**. En una lligueta de futbol organitzada per setmana santa van participar **40 joves de 17 a 19 anys**.
- ✓ Obertura del *Camp Mas les Mates* durant l'estiu, amb la implicació d'alguns joves fent-se responsables i controlant l'ús de l'espai. Tot i que a la gràfica es veu que la participació ha baixat gairebé a la meitat durant el juliol, cal tenir en compte que durant el 2008 obríem nosaltres cada dia el camp però el 2009 només s'obria dos dies a demanda i sota la responsabilitat dels mateixos joves.

Gràfica comparativa camp les Mates 2008-2009



- ✓ *Panketi Jove* ha estat un espai de trobada adreçat a noies joves del barri: espai engegat per demanda dels joves, però que després no han assistit a les trobades. La participació ha estat només per part de 5 noies quan es preveia unes 15/20. Cal revisar les necessitats i el projecte.

- ✓ Organització de l'ús de l'espai de Les Tries, entre els joves: s'ha signat un acord entre els 2 grups de joves que coneixem que utilitzen l'espai de les Tries per autogestionar-se l'ús entre ells. Ha sorgit la proposta de fer una activitat conjunta per millorar el manteniment de l'espai, la neteja i adequar-ne l'ús que se'n fa.

!!! Pensem que som referents per un col·lectiu de joves del barri que fa ús de l'espai públic.

2.4.9 Programa d'accions comunitàries al barri de Sant Roc

Teixit Associatiu

- ✓ S'han atès **5 entitats del barri** (de les 11 existents) per demandes d'aspecte informatiu i sobretot d'organització interna, que s'han resolt.
- ✓ **Marca't un gol:** s'ha engegat un treball des del Club de Futbol St. Roc amb l'educadora del barri i l'associació Jamakafo per treballar una demanda concreta.

Participació Comunitària

- ✓ La participació en el Consell del Barri és de: **11 entitats del barri, 6 tècnics, 5 serveis públics del barri**. De moment no s'aconsegueix la participació de veïns no associats. El 90% dels membres sempre participen a la reunions.
- ✓ S'ha fet un **procés de reflexió** sobre el funcionament del consell i els objectius de treball: entrevista a cada entitat i tres tallers de treball.
- ✓ S'ha fet un *treball amb els tècnics* sobre el paper i les funcions dels tècnics en el consell.
- ✓ S'ha treballat amb la regidora de barris sobre el funcionament del consell i el paper de l'Ajuntament d'Olot.
- ✓ S'han repartit 1500 targetons per tot el barri sobre les activitats de Nadal de les entitats del barri.
- ✓ Des de la comissió social s'han organitzat **4 mostres de cuina del món** amb una mitjana de participació de 90 persones.
- ✓ A través de la promoció del projecte a les activitats organitzades per la comissió social, s'han format **6 parelles lingüístiques** dins del projecte Voluntaris per la Llengua.
- ✓ Des de la comissió juvenil s'ha organitzat un concurs de fotografia, **FOTOJOVE**, on han participat 12 joves.
- ✓ Des de la comissió jove s'ha treballat per obrir l'Espai **Tic**, un espai amb ordinadors on els joves poden fer deures. Aquesta demanda surt de l'institut i tot i que es fa un treball amb la comissió per veure la possibilitat de gestionar-ho de manera conjunta entre les entitats, finalment és Creu Roja qui assumeix aquest projecte.
- ✓ Ens costa treballar la **participació de les dones** d'origen gambià en el consell de barri tot i que sí que hi ha una representació del col·lectiu que col·labora i participa en activitats concretes.
- ✓ S'ha fet el **seguiment** de l'acord amb l'Associació Jamakafo sobre l'ús del centre cultural, espai on fan les classes d'alcorà.

!!! Cal prendre una línia de treball conjunta amb l'àrea de ciutadania i immigració adreçada al col·lectiu gambià.

2.4.10 Programa d'accions comunitàries al barri nucli antic

Dinamització de l'Espai Públic

- ✓ Obertura del **Pati Obert** de 3 a 6h els dissabtes, durant el curs escolar. Mitjana de participació: 25 nens i nenes.
- ✓ Obertura del **Pati Obert** de 6 a 9h de dilluns a divendres, durant el mes de juliol. Mitjana de participació: 48 nens i nenes.

!!! La participació durant l'estiu ha augmentat un 75%.

- ✓ 6 entitats han col·laborat en l'organització de les 4 **activitats programades** dins de l'espai del Pati Obert.
- ✓ S'ha consolidat l'activitat anual **Intercanvi de contes**, en el marc de la celebració de la diada de Sant Jordi, com a activitat de les entitats.

Teixit Associatiu

- ✓ **22 entitats** són les possibles beneficiàries d'aquest projecte. S'ha establert un canal de comunicació, informació i difusió de manera periòdica.

Participació Comunitària

- ✓ S'ha constituït el **consell del barri**, amb una representació de 20 entitats del barri (que hi viuen o hi fan vida) i amb una petita representació de veïns.

!!! Cal definir com treballem la *participació veïnal*.

- ✓ S'han creat **dues comissions de treball**: infraestructures i teixit associatiu. La participació a la primera reunió de les comissions ha disminuït molt.

!!! Com treballar amb les comissions

Associació de Veïns

- ✓ S'han resolt **12 demandes** de l'av, especialment temes que s'han derivat a Sigma, Brigada i Policia Municipal.
- ✓ No han **col·laborat** a cap activitat organitzada dins del Pati Obert Cor de Maria.
- ✓ Ens costa tenir una **relació** de col·laboració amb projectes. Actualment és una relació cordial, d'informar i sol·licitar.

Gent Gran

- ✓ S'ha creat **un grup de trobada** habitual format per 8-10 persones, tot i que al llarg del procés n'han participat 22.
- ✓ La visualització del procés de dinamització serà el *Joc de la plaça Campdenmàs*.

!!! El joc de la Plaça Campdenmàs com a recurs de dinamització de la gent del barri.

2.4.11 Programa d'accions comunitàries al barri Pisos Garrotxa

Dinamització Comunitària

- ✓ **Aula de deures:** s'obre al barri una tarda a la setmana, com a resposta a la demandes que fan els adolescents del barri. Augment de la participació al llarg de l'any. Espai de referència del barri, on es detecten altres necessitats.

Associació de Veïns

- ✓ L'associació de veïns ens fa arribar demandes que derivem a Sigma, Brigada i Policia Municipal. No es veuen com a entitat dinamitzadora del barri i per tant costa que col·laborin en els projectes socials.

!!! Treball amb tota la junta de l'av per treballar conjuntament.



Inauguració de la plaça

2.5 Servei de gestió d'equipaments socials

2.5.1 Club Sant Jordi -Caixa Catalunya- Olot

La despesa de personal del Club d'enguany ha estat de **56.626'80 euros**, entenent que comptabilitzem el cost d'un dinamitzador i un conserge de caps de setmana i la coordinació del projecte. D'altra banda, aquest any hem disposat de **19.174'34 euros** per cobrir la programació i el material necessari per dinamitzar l'equipament.

Cal fer esment que per part del dinamitzador hi ha una tasca important de vetllar per al manteniment de l'equipament, ja que al llarg de l'any hi ha hagut 26 incidències, de les quals una ha quedat per resoldre. Cal tenir en compte que encara queden actuacions d'obra per fer. Aquest any la fundació Caixa Catalunya surt de fusionar les quatre fundacions i en aquest moment hi ha una fusió de Caixes, que genera incertesa sobre com s'organitzarà.

Atenció a les Persones

- ✓ S'ha atès i resolt 13 demandes de persones individuals.
- ✓ S'ha atès i resolt 4 demandes d'entitats per col·laboracions en projectes o canals de comunicació.
- ✓ S'ha dut a terme el projecte **Informa, informa't**, una enquesta de satisfacció als usuaris del Clubs. S'han recollit **148 enquestes** de les 200 entregades. S'ha retornat la informació en una reunió amb una participació de 16 persones. El resultat de l'enquesta és que el grau de satisfacció és alt. La majoria de demandes que han sorgit s'han derivat o s'han resolt des de la gestió del club.

Participació

- ✓ S'han creat dos nous **grups de trobada**: sardanes i balls amb cd. S'ha engegat un taller d'anglès. Per tant, actualment existeixen 5 grups de trobada.
- ✓ Tenim **9 comissions**: balls de diumenges, festes, bingos, que en formen part unes 50 persones. De manera més habitual hi ha 27 col·laboradors i 23 de manera més esporàdica.
- ✓ La **Coral del Club Caixa Catalunya** ha participat en 5 actes de ciutat organitzats per 5 entitats diferents.

!!! Cal definir la metodologia de treball de: els grups de trobada i les comissions.

!!! Dissenyar un projecte de voluntariat.

Activitats

- ✓ **6.677 persones** han passat pel Club, sigui perquè han participat en una activitat, taller o exposició.
- ✓ Uns **30 socis** utilitzen de manera diària els jocs de taula, la premsa.
- ✓ **3.231 persones** han participat d'actes que han organitzat entitats en el marc del programa **Som del Barri**. És a dir, en els quals el Club només cedeix les instal·lacions.
- ✓ S'han programat activitats al llarg del mes de juliol: **I a l'estiu...viu!!** La participació ha estat baixa, cal revisar el tipus de programació.
- ✓ No s'ha pogut programar tot el que es demanava per part dels socis des de **l'Aula d'Informàtica**, per tant ha quedat 10 persones en llista d'espera. Tot i això, l'aula està un munt d'hores tancada.
- ✓ Costa que els socis agafin l'hàbit d'utilitzar l'aula d'informàtica com a aula oberta i de lliure accés.

**!!! L'Aula d'Informàtica i l'espai de la Cuina cal
dinamitzar-les**

3. CONCLUSIONS

1. Durant el 2009 hi ha hagut, per primera vegada des de l'arribada de població estrangera a mitjans dels anys 90, una disminució del nombre de persones estrangeres a la comarca, trencant una dinàmica de creixement continuat.
2. Els recursos per la llengua continuen essent escassos ja que la majoria de les persones que arriben a la ciutat, ja vinguin del país d'origen o d'altres municipis de Catalunya o Espanya, desconeixen la llengua catalana.
3. Els diferents projectes de formació han permès la capacitat en diferents àmbits d'un nombre considerable de persones
4. El treball amb els comerços estrangers ens ha permès millorar la interlocució i el coneixement per part seva de normatives que en molts casos desconeixien.
5. Tot i la situació socioeconòmica, no s'han produït conflictes de convivència rellevants tot i que en alguns casos es detecta una certa actitud hostil vers la immigració
6. El fet de treballar els aspectes metodològics i posar èmfasi al treball per objectius ha ajudat a ordenar l'àrea. Ha estat un procés que ha ajudat a estructurar l'equip i les funcions de cada persona.
7. Ens queda pendent construir els indicadors d'avaluació; per poder rendir comptes.
8. El fet de fer participar els nostres beneficiaris directes en el procés de revisió dels espais de treball ha fet guanyar pes al treball comunitari.

9. El fet de compartir tasques amb tècnics de l'Àrea de Ciutadania i Immigració ens ha obligat a ordenar els temes.
10. En el context socioeconòmic actual ha estat clau fer intervenció directe, estar presents als barris. Conèixer les percepcions de la gent del barri.
11. Els canvis organitzatius amb la Fundació Caixa Catalunya ha fet que haguéssim de parlar sobre el tipus de relació que tenim i això ens ajuda a millorar el funcionament de manera quotidiana.
12. Definir la metodologia de treball per la dinamització del Club Sant Jordi obre noves maneres de participar i nous perfils d'usuaris.
13. El Pla Local d'Inclusió ens permet obrir l'Espai Larai i altres projectes amb l'Àrea d'Atenció a les Persones.

4. PROPOSTES

1. Readaptar els serveis d'acollida a la nova realitat migratòria de la comarca valorant la seva importància i obrint-la a d'altres espais
2. Reforçar els programes de formació bàsica en períodes de crisi econòmica per millorar l'adquisició de competències lingüístiques i formatives bàsiques que garanteixin una propera inserció
3. Prioritzar projectes que afavoreixen el pas adequat als estudis post-obligatoris amb una atenció especial per a la preparació lingüística
4. Millorar el treball amb joves de cares a fomentar la seva participació en espais de socialització i d'interacció amb el conjunt de recursos propis del lleure i l'oci juvenil
5. Continuar treballant la prevenció i el manteniment de la convivència des d'una perspectiva de proximitat (blocs de pisos, comerços i barris)
6. Potenciar el treball per la qualitat: els aspectes metodològics i de construcció d'indicadors. Seguir treballant en aquesta línia de dissenyar eines de planificació i sobretot elaborar instruments d'avaluació.
7. Definir el marc conceptual de l'àrea: posar-nos d'acord com a equip de quin és el marc de l'àrea, sota quin prisma treballem i amb quina metodologia.
8. Reorganitzar les reunions de coordinació de l'equip amb l'objectiu de guanyar visió global i treball conjunt entre projectes. Anirà bé també per potenciar la transferència del coneixement a l'equip.
9. Treballar els punts comuns entre les dues àrees. Crear espais de treball dels objectius comuns de les dues àrees.
10. Veure els punts comuns i canals de comunicació amb l'Àrea d'Atenció a les Persones, en especial l'Àrea d'Atenció Social Primària.
11. Disposar d'una eina que faciliti la comunicació amb les entitats i la difusió de projectes de les entitats de manera virtual.

