
MEMÒRIA 2010

Consorti d'Acció
Social de la Garrotxa

Í N D E X

Àrea d'administració	1
1. Introducció	1
2. Equip de persones	1
3. Principals funcions de l'Àrea d'Administració	2
4. Objectius de millora	19
Àrea de Serveis Socials Bàsics.....	20
1. Introducció	20
2. Estructura de l'àrea.....	20
3. Objectius.....	22
4. Equips i persones	22
5. Resultats.....	22
5.1. Serveis bàsics d'atenció social.....	22
6. Conclusions	48
7. Objectius 2011.....	48
Àrea de serveis socials especialitzats.....	56
1. Introducció	56
2. Objectius generals de l'àrea.....	58
3. Cartera de serveis.....	58
4. Equips i persones	58
5. Resultats.....	59
6. Conclusions	77
7. Línees any 2011	79

Àrea de ciutadania i immigració.....	80
1. Introducció	80
2. Cartera de serveis.....	80
3. Pressupost de l'àrea	80
4. Equip de persones	81
5. Estructura de treball de l'àrea	82
6. Coordinacions de l'àrea	82
7. Dades sociodemogràfiques.....	83
8. Resultats de l'àrea	87
9. 10 idees clau de l'any 2010.....	109
Àrea d'acció comunitària.....	111
1. Introducció	111
2. El context: els nostres beneficiaris	111
3. Línies estratègiques i objectius de l'àrea.....	114
4. Cartera de serveis.....	115
5. Equip de persones	115
6. Coordinacions.....	116
7. Pressupost.....	117
8. Resultats.....	117
9. Conclusions	136

Àrea d'administració

1. Introducció

L'Àrea d'Administració és una de les cinc àrees que constitueixen el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa. Aquesta àrea es va crear el setembre de l'any 2008, coincidint amb el trasllat i la unificació de tots els serveis del Consorci a la nova seu, ubicada a la plaça Palau, 8 d'Olot, anomenada Can Castellanes.

Per una banda l'any 2010, ha estat un any d'inestabilitat de la plantilla provocada per tres baixes de llarga durada, en diferents períodes de l'any, amb la conseqüent càrrega de feina extraordinària a les altres persones de l'Àrea. Tot i que es varen cobrir els llocs de treball, amb dues persones substitutes, amb la corresponent selecció i contractació d'urgència, també hi va haver un temps de dedicació per part de tot l'equip en el procés de l'aprenentatge per les noves persones.

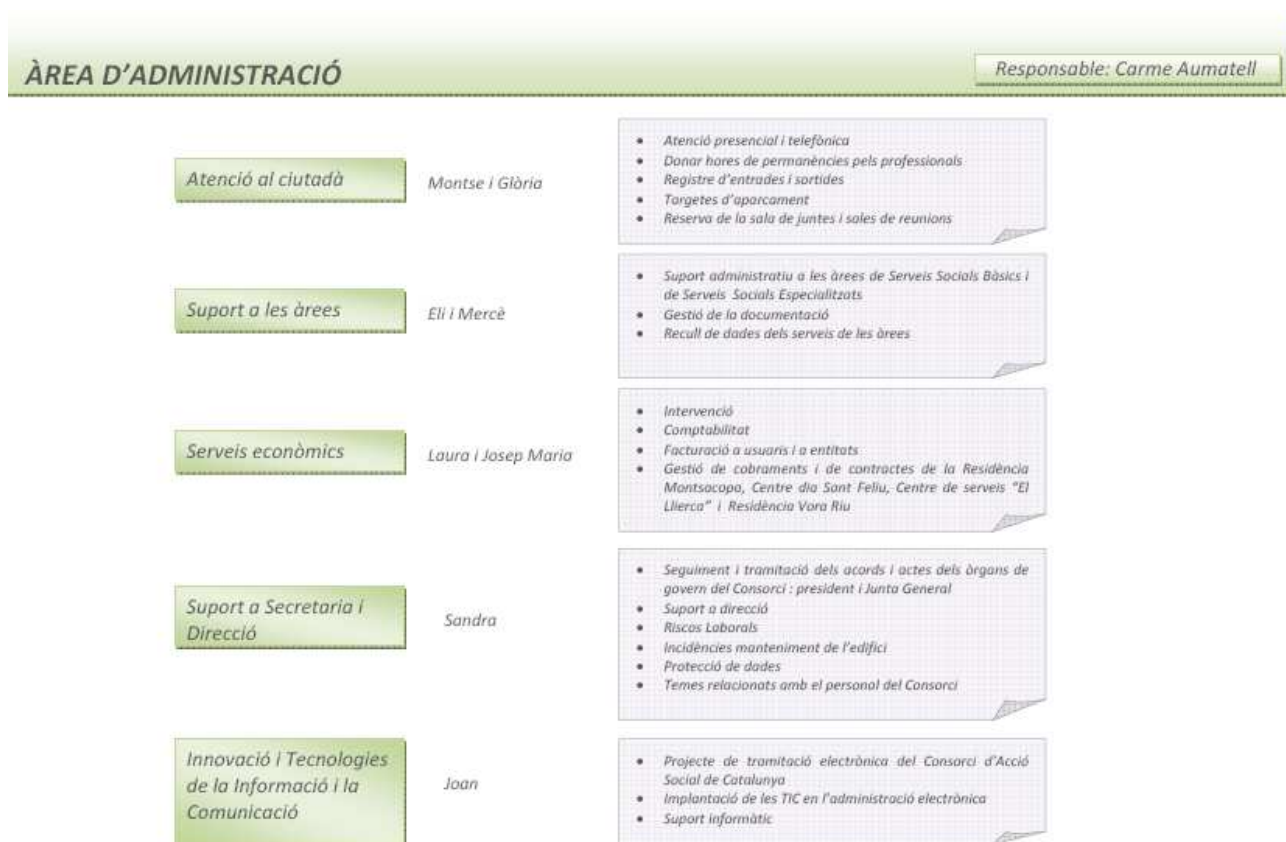
Per altra banda, al mes de setembre es va decidir ampliar i reorganitzar l'Àrea d'Administració, per poder donar resposta a la necessitat d'innovació i introducció de noves tecnologies de la informació i comunicació, en el dia a dia del consorci, així com col·laborar en la creació del "Projecte d'implantació de la tramitació electrònica al Consorci d'Acció Social de Catalunya i els seus organismes adherits", poder donar suport a la part de secretaria.

Un altre dels canvis implantats va ser que la persona que donava suport a direcció i que pertanyia a direcció, va passar a formar part de l'Àrea d'Administració, per així poder donar suport a les tasques de secretaria.

2. Equip de persones

L'Àrea d'Administració actualment està formada per un equip de deu persones, amb funcions molt diferents. Aquestes funcions es podrien classificar, en termes generals, en; tasques d'atenció al ciutadà, tasques de suport a les àrees, suport a direcció, tasques de comptabilitat i gestió de serveis propis, tasques de secretaria, gestió i control de la protecció de dades i riscos laborals, així com la gestió administrativa de l'equip humà del Consorci.

Les persones que formem l'àrea estem distribuïdes de la manera següent:



3. Principals funcions de l'Àrea d'Administració

3.1 Atenció al ciutadà

A la recepció del Consorci és on es reben i s'atenen les demandes dels ciutadans. A causa de la crisi ha augmentat considerablement el volum de trucades i d'atenció personal.

Relacionat amb l'atenció al ciutadà es gestiona l'agenda dels professionals, donant hores de visita, així com informant-los i lliurant-los la documentació necessària per poder atendre la demanda. Tota la gestió de les agendes dels professionals (i de la resta de personal del consorci) ho fem compartint els seus calendaris a través del sistema informàtic i d'Internet. D'aquesta manera tenim sempre una informació actualitzada, la qual ens permet donar un millor servei d'atenció al ciutadà.

Una part important de la jornada es dedica als registres d'entrades i sortides de documents: entrada de correu, documentació que porten els ciutadans i altres professionals per registrar, així com el control de balisa procedent d'altres entitats institucions i administracions: Ajuntament, Consell Comarcal, Oficina d'Acció Social, Hospital, residències diverses, Menjador social, etc.

Targetes d'aparcament per a disminuïts. El Consorci és l'entitat gestora de les targetes d'aparcament per a disminuïts d'Olot i de la comarca de la Garrotxa. Aquest any 2010 hem creat un nou fitxer amb el llistat dels titulars d'aquestes targetes, tant d'Olot com de Comarca.

Cal controlar que no falti cap documentació necessària per els professionals: documentació per una primera visita, rebuts, justificants d'assistència, caràtules de fax, vals d'aliments, etc.

De febrer a abril es porta el control i coordinació, juntament amb l'Ajuntament, de la reducció de la taxa de prestació del servei de recollida i tractament d'escombraries i residus i la taxa de serveis de clavegueram per a persones de menys de 60 anys que reuneixin les condicions necessàries.

Altres tasques:

- Control i gestió del Registre d'Entitats.
- Control, llistat i recull de dades de transeünts.
- Organització i control de la biblioteca.

3.2 Suport a l'Àrea de Serveis Socials Bàsics

L'Àrea de Serveis Socials Bàsics és la més gran, en quan a nombre de treballadors, de les cinc àrees que formen el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa i és, per tant, una de les àrees que genera més documentació i gestions administratives. Les tasques que es porten a terme són: la gestió de la documentació cap al ciutadà i cap l'administració, la resolució d'incidències i el suport als professionals, així com el control de les diferents bases de dades: PIA, teleassistència, per disposar de la informació necessària.

Altres tasques de suport a l'àrea són les següents:

- Anotar a les agendes de la responsable de l'àrea i la coordinadora dels SBAS, les diferents reunions i comissions mensuals.
- Suport administratiu.

Com és habitual, a mitjans d'any es va fer la transferència dels expedients a l'Ajuntament d'Olot i al Consell Comarcal de la Garrotxa, respectivament.

Suport SEVAD

A finals de l'any 2006 es va aprovar la Llei de Promoció de l'autonomia Personal i Atenció a les Persones amb Dependència.

La Garrotxa ha estat l'únic territori on el SEVAD (servei de valoració de la dependència) depèn directament dels Serveis Socials (CASG). És supracomarcal.

La garantia d'un bon desplegament de la Llei al territori passa per la recopilació, l'actualització, baremació, interpretació i anàlisi de dades que dia a dia s'estan recollint.

Per aquest motiu, es recullen les dades per tal d'interpretar-les, analitzar-les i així poder planificar l'equip:

- Crear bases de dades per disposar de la informació.
- Recull de les dades dels formularis que omplen els professionals de l'Àrea.
- Donar suport a l'equip de valoració: control del procés de les sol·licituds de dependència a través de diferents bases de dades, reunions de les comissions de valoració, resolució d'incidències, control de les agendes, requeriment de documentació, gestió de la documentació cap al ciutadà i cap al PRODEP.
- Atenció a beneficiaris i professionals dels diferents territoris en relació a consultes, dubtes, incidències i informació en general.
- Gestionar les prioritzacions.
- Realització de memòries mensuals de justificació de la feina que realitza el SEVAD.

D'octubre de 2009 fins a juny de 2010, es desplega el PLA 111/81 per tal d'assolir els objectius dels PIA. Això suposa, portar el control de tots els territoris de la província de Girona que s'hagin adherit al Pla.

- Crear noves bases de dades per recollir els PIA que es traspassen i que es realitzen, tan al Consorci d'Acció Social de la Garrotxa com al Consorci d'Acció Social de Catalunya.
- Justificació mensual dels PIA i realització de les corresponents factures.
- Control i planificació conjunta amb la responsable de l'Àrea.

Suport Referent territorial

L'objectiu del referent del PRODEP és ser el punt d'enllaç entre el PRODEP i els professionals de serveis socials que treballen en el territori; és poder aportar les directrius de la implantació de llei, i tenir a priori un bon coneixement del territori on s'ha de fer aquesta implantació.

Les tasques de suport que es donen al professional referent són:

- Gestió i control dels registres de les dades econòmiques de les persones pendents de fer PIA, així com dels PIA que es realitzen.
- Gestió d'incidències de les dades econòmiques i PIA
- Traspàs de dades econòmiques i realització d'etiquetes pels professionals.
- Atenció i tractament de peticions dels professionals (interns i externs), relacionades amb nòmines de prestacions i/o serveis, estat de les sol·licituds, demanda de resolucions...

3.3 Suport a l'Àrea de Serveis Socials Especialitzats

Les tasques que s'han realitzat de suport en aquesta àrea durant l'any 2010 són:

- Gestió de la documentació que genera l'Àrea, principalment l'Equip d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència.
- Suport a la responsable de l'Àrea de Serveis Socials Especialitzats.

3.4 Suport a direcció

Les tasques de suport a la directora del Consorci, són principalment d'organització i planificació de la seva agenda.

Altres tasques de suport a la directora són: la preparació de documentació o dades per a les reunions, preparar la carpeta amb el correu ordinari que arriba i la signatura, revisar la bústia de correu electrònic,

A banda d'això es realitzen altres tasques relacionades amb administració:

- El tema protocol·lari del Consorci (naixements, defuncions, esmorzars, roses per St. Jordi....).
- Riscos laborals
 - Revisions de salut
 - Revisió anual de les activitats preventives
 - Necessitats de formació
 - Entrega d'informació als treballadors
- Coordinació de les activitats empresarials
- El proveïment de material d'oficina entre altres subministraments.
- La gestió del manteniment de l'edifici. El control de l'arxiu de claus del Consorci.
- La protecció de dades, documents, signatura treballadors (compromís, drets i obligacions).
- El recull anual de les dades estadístiques dels diferents ajuntaments de la Comarca.
- Els tallers de memòria que es que es realitzen per els casals de gent gran de tota la Comarca (inscripcions, factures i rebuts).

3.5 Subaltern de conserge

Recollida diària de la balisa entre l'Ajuntament d'Olot, el Consell Comarcal, l'Oficina d'Atenció Ciutadana de la Generalitat. Recollida de la premsa. Gestions a l'oficina de correus . Continua fent el repartiment de documentació a l'Hospital Sant Jaume, Residència La Caritat, Residència Edat 3, Residència Montsacopa, Menjador Social, Club de Jubilats Sant Jordi i altres entitats.

Repartiment intern de la documentació a les diferents àrees del Consorci, proveir les màquines dispensadores d'aigua amb gots i canviar-ne les garrafes, proveir de folis les impressores, enquadernar dossiers, fer blocs de notes, tallar els papers de donar hora de

visita, ensobrar correspondència, destruir documents que continguin dades confidencials, fotocòpies i sortir a fer encàrrecs diversos.

3.6 Serveis econòmics

Dins l'àrea d'administració hi ha els serveis econòmics.

Des d'aquest servei comptabilitzem els moviments econòmics del Consorci, despeses i ingressos, seguint les aplicacions pressupostàries aprovades. També confeccionem i presentem, en els terminis i segons la legislació establerta, la liquidació i el compte general. Amb aquests documents, fem un resum de la situació de com ha tancat l'exercici, i rendim els comptes a la Sindicatura de Comptes i a Hisenda, per tal de la seva comprovació. A banda de confeccionar la comptabilitat, des d'aquest servei, també fem altres gestions;

Facturació dels serveis que s'ofereixen a la cartera de serveis

- Acolliment residencial Montsacopa.
- Centre dia Montsacopa
- Estades temporals
- Centre de dia Sant Feliu
- Centre de dia "El Llierca"
- Residència Vora-Riu
- Servei d'àpats a domicili
- Servei d'ajuda i neteja a domicili
- Servei de teleassistència
- Altres usuaris i entitats (tallers de memòria, gestió del club Caixa Catalunya d'Olot o Unitat de la valoració de la dependència).

Facturem aproximadament uns 1.293 rebuts cada mes.

- Gestió dels contractes i cobraments de la Generalitat per aquests serveis
- Control de les despeses, i hores i dels usuaris del servei d'ajuda a domicili, tant social com de dependència. Alhora aprofitem també això, per omplir el quadre que cal justificar semestralment al Departament d'Acció Social i Ciutadania.
- Seguiment i control de les despeses (ajudes socials, transport adaptat, telèfon, etc.)
- Conciliació comptes bancaris.
- Compliment de les obligacions tributàries (Retencions sobre lloguers, professionals i declaració d'operacions amb tercers).

Durant l'any 2010 hem posat en marxa un procés per agilitzar la generació de factures de forma automàtica, ja que fins ara, i degut a què cada vegada hi ha un major nombre d'usuaris, i de serveis, comportava un temps considerable.

El pressupost i els principis pressupostaris

L'Administració local ha de realitzar una gestió i distribució dels recursos d'una manera eficaç amb un marc jurídic que determini la seva atribució a uns o altres fins els requisits per dur a efectes les despeses. Aquest marc jurídic és el pressupost.

El pressupost es caracteritza per:

- És una expressió xifrada, conjunta sistemàtica: Xifrada, que es fa a través d'un document numèric, on es descriu la composició dels ingressos i les despeses. Conjunta i sistemàtica, que s'expressarà en un estat d'ingressos i en un de 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 2010, es va iniciar amb un pressupost de 6.631.181,85 euros i s'ha tancat amb un crèdit definitiu de 7.410.326,71€. L'import d'obligacions reconegudes durant l'exercici ha estat de 7.281.855,65€ i el dels drets reconeguts nets de 7.278.454,70€.

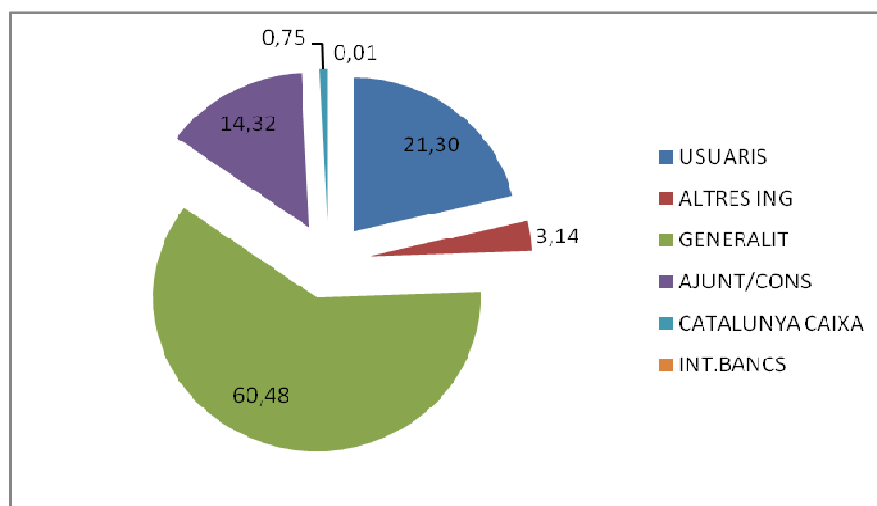
Gestió indirecta de serveis públics

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

Objecte	Data concessió	Bens domini públic	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
Servei d'atenció integral a les persones gran,s a l'àmbit rural "SAIAR El Llierca"	17/02/2010	Propietat Aj.Tortellà	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	03/01/2005		GENOTEC, SL
Servei Teleassistència	28/04/2008		SERGESA TELEVIDA

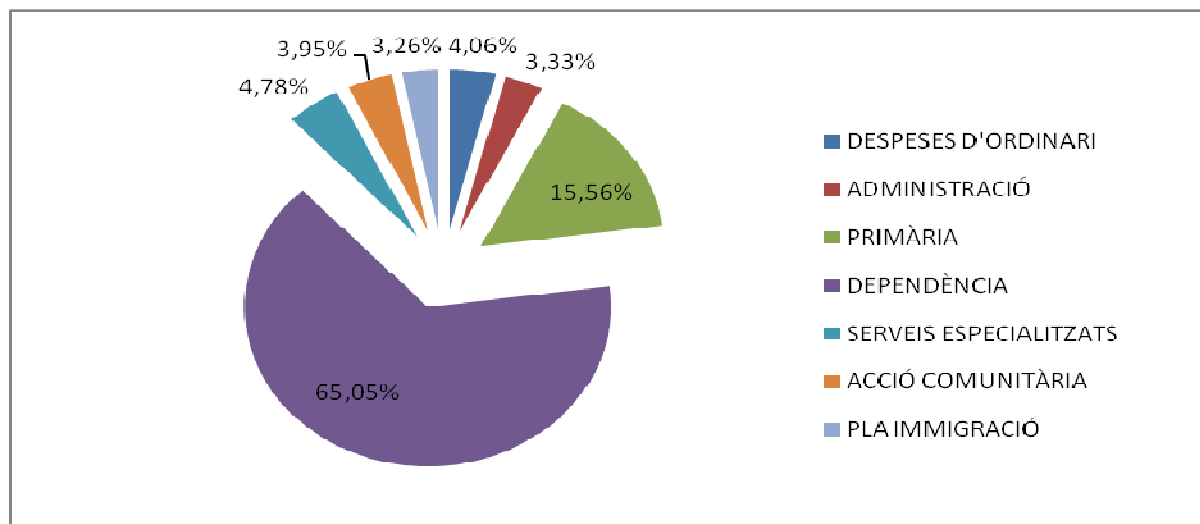
Principals fonts de finançament del Consorci

El finançament de les operacions de l'entitat presenta els següents percentatges sobre el total d'ingressos.



Desglossament de la despesa

La despesa de l'exercici 2010 del Consorci, es va repartir de la manera següent



Per tal de tenir un control del pressupost, es realitzen reunions trimestrals en la qual es fa un seguiment de les aplicacions pressupostaries.

Liquidació

Resum de la liquidació pressupostària de l'exercici 2010 del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa.

Aquest exercici 2010, s'han modificat les línies d'activitat que té el Consorci, tant pel que fa al pressupost, com pel que fa al tancament. La nova distribució ha estat la següent:

- 00. Operativa general del Consorci
- 01. Àrea d'Administració
- 02. Serveis d'atenció primària
- 03. Àrea de dependència
- 04. Serveis especialitzats
- 05. Acció comunitària
- 06. Pla Immigració
- 07. Residència Montsacopa
- 08. Centre de dia Sant Feliu
- 09. Residència Vora-Riu
- 10. El Llierca de Tortellà

Les àrees de la 00 fins a la 06 són les internes del Consorci. Les restants són serveis prestats en equipaments externs.

Pel que fa a l'operativa general del Consorci, el resultat ha estat positiu de 50.944,42€. D'aquest import, 50.795,18€ els aplicarem a la primera modificació de crèdit de 2011. Corresponen a excedents de partides de l'exercici 2010, que tindran continuació a l'exercici 2011. Aquests excedents són:

OBRES CAN CASTELLANES	28.128,03
PROGRAMA PRODEP	5.161,82
DESP.CLUB CATALUNYA CAIXA	17.505,33

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

Romanent líquid de tresoreria	50.944,42€
Romanent líquid de tresoreria que s'aplicarà a la primera modificació de crèdit	50.795,18€
EXCEDENT LLIURE DISP.	149,24€

A finals de 2008 es va decidir disposar del contracte d'hipoteca, concertat 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 han de ser coberts pel Consell Comarcal de la Garrotxa i l'Ajuntament d'Olot, en forma d'aportació al Consorci). Aquest any 2010, 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. L'altra meitat es va cobrar i amortitzar l'any 2009.

Per últim, aquest any 2010 ja s'ha inclòs al pressupost del Consorci el personal que es va subrogar a partir de l'1 de gener de 2010. Aquest canvi es veu repercutit en un augment de la despesa a les diferents aplicacions pressupostàries de sou de personal i de quota patronal de la seguretat social.

Pel que fa als serveis externs,

La gestió de la Residència Montsacopa, Centre de dia Sant Feliu, Prat El Llierca i la residència de disminuïts psíquics Vora-Riu, tanquen l'any amb equilibri després de fer la regularització dels majors i menors ingressos, les economies de les partides de despeses i després de fer els traspassos, considerats necessaris, als conceptes no pressupostaris, reservats per a possibles necessitats futures del servei, donat que són ingressos excepcionals que no es preveuen obtenir en exercicis posteriors.

3.7 Secretaria

Des de secretaria es dóna impuls, i es fa el seguiment i tramitació de tots aquells acords i actes que sorgeixen dels òrgans de govern del Consorci: Junta General, president i Consell de direcció. Així com l'impuls, el seguiment i la tramitació dels expedients de subvencions, convenis, recursos humans contractacions, assegurances.

Aquest any 2010, tal i com marca l'article 11 dels estatuts del Consorci, la Junta General del Consorci, s'ha reunit com a mínim un cop cada tres mesos:

- 22 de febrer de 2010: sessió extraordinària
- 24 de març de 2010 : sessió ordinària
- 29 de juny de 2010: sessió ordinària
- 28 de setembre de 2010: sessió ordinària
- 21 de desembre de 2010 : sessió ordinària

Els temes que s'han tractat i s'han aprovat a les diferents juntes són:

Temes econòmics

- Aprovació de l'encàrrec de compra agregada, al Consell Comarcal de la Garrotxa, del subministrament d'energia elèctrica.
- Donar compte de les modificacions de crèdit internes del pressupost de l'exercici 2009.
- Donar compte del decret d'aprovació de la liquidació del pressupost de l'exercici 2009, del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa.
- Aprovar la modificació de crèdit 01/10 del vigent pressupost de la corporació, per tal d'incorporar els romanents de crèdit de 2009
- Aprovació de la modificació de crèdit 02/10 del vigent pressupost de la corporació.

- Acceptació d'una donació de l'Associació Voluntariat Social de Sant Feliu de Pallerols.
- Aprovació del Compte General del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa corresponent a l'exercici 2009.
- Aprovar el pressupost del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa per l'any 2011.
- Actualització dels preus, per l'exercici 2011, de la gestió dels serveis de residència, centre de dia i estades temporals de la residència geriàtrica Montsacopa, a l'empresa Gaavoc, SL.
- Actualització de les tarifes per serveis auxiliars prestats a la residència i centre de dia Montsacopa per l'exercici 2011.
- Actualització del preu a usuaris i famílies de residència, estada temporal i centre de dia de la residència geriàtrica Montsacopa, per l'exercici 2011.
- Aprovació de les vides útils dels béns d'inversió de la residència Montsacopa.
- Aprovació dels preus a usuaris del centre de dia de Sant Feliu de Pallerols.
- Aprovació dels preus de la gestió del centre de dia de Sant Feliu de Pallerols, a l'empresa Gaavoc, SL.
- Actualització dels preus del servei d'àpats a domicili, a usuaris, per l'any 2011.
- Aprovació dels preus, per l'exercici 2011, del servei d'àpats a domicili a l'empresa Genotec, SL.
- Actualització dels preus del servei d'ajuda a domicili i neteja a usuaris per a l'any 2011.
- Actualitzar els preus a usuaris del Servei d'Atenció Integral a les persones grans en l'Àmbit Rural, "El Llierca".
- Aprovació dels preus de la gestió del Servei d'Atenció Integral a les persones grans en l'Àmbit Rural, "El Llierca", a l'empresa Gaavoc, SL.

Temes dels òrgans de govern

- Presa de possessió de la Sra. Clara Casanovas Sarsanedas, com a representat de l'Ajuntament d'Olot, a la Junta General del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa.

Temes sobre contractes

- Pròrroga del contracte del servei de gestió de la residència geriàtrica Montsacopa i Centre de Dia.
- Aprovació Plec de clàusules administratives particulars per l'adjudicació, mitjançant procediment negociat sense publicitat, del projecte d'elaboració de processos de treball dels Serveis socials Bàsics del Consorci d'Acció social de la Garrotxa (fase 2 i fase 3).
- Modificació dels contractes del servei de residència i centre de dia, de la Residència Geriàtrica Montsacopa.
- Modificació i pròrroga del contracte del servei de neteja de l'edifici de can Castellanes i del local de la plaça del Mig, 1, a l'empresa de Serveis de Neteja i Manteniment Utilitats SL.
- Aprovació de la pròrroga del Contracte-Marc per a la prestació del servei d'atenció domiciliària a la comarca de la Garrotxa.

- Contractació dels serveis d'assessorament jurídic per als professionals del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, per l'any 2011.
- Aprovació del Plec de clàusules administratives particulars per al contracte del servei d'atenció psicològica a víctimes de violència, taller de prevenció a la violència per joves i el Servei d'Informació i Atenció a les Dones de la comarca de la Garrotxa (exclòs Olot).
- Contractació dels serveis amb l'Associació Promoció i Desenvolupament Social pel programa de prevenció de drogodependències, per l'any 2011.
- Contractar els serveis d'assistència tècnica en matèria d'informàtica per l'any 2011.
- Prorroga de la gestió de la Residència de disminuïts psíquics Vora-Riu, del patronat Joan Sellas Cardelús.

Temes sobre Convenis

- Aprovació del conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Tortellà i el Consorci d'Acció social de la Garrotxa, per la gestió del centre de serveis d'àmbit rural per a la gent gran El Llerca.
- Aprovar el conveni de col·laboració entre l'Associació Gironina de Sords i el Consorci d'Acció social de la Garrotxa per l'any 2010.
- Aprovació del conveni de col·laboració entre l'Associació Comunitària Anti-Sida Garrotxa i el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, per l'any 2010.
- Aprovar el Conveni de col·laboració entre el Consorci de Benestar Social de la Garrotxa i la Fundació Privada de Serveis Assistencials de la Garrotxa, per l'any 2010.
- Aprovació del conveni de col·laboració entre el Consorci d'Acció Social de Catalunya i el Consorci d'Acció social de la Garrotxa, en matèria de formació.
- Aprovació el conveni de col·laboració entre l'Associació Anti-Sida de la Garrotxa i el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, en matèria d'exclusió social.

Temes sobre el personal del Consorci

- Aprovar la plantilla orgànica del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa per l'any 2011.

Els acords que s'han adoptat mitjançant Decrets de Presidència l'any 2010, i que s'han convalidat o donat a compte a les diferents Juntes Generals han estat 85 decrets que van estar dictats pels motius següents:

- 14 per contractacions
- 6 per subvencions i premis
- 30 per renovar o subscriure convenis
- 1 per nomenament de representants
- 5 per assumptes econòmics
- 23 per assumptes del personal
- 1 per encàrrec de gestió
- 2 per assumptes varis

- 1 per delegació de signatura
- 2 per contractes privats

Els convenis que s'han renovat i subscrit des del Consorci amb diferents entitats o administracions, de tot l'any 2010, mitjançant decrets de presidència o propostes a la Junta General han estat 36 convenis.

Les sol·licituds de subvencions de tot l'any 2010 del Consorci, han estat de 5, de les quals han estat totes acceptades.

Actualment ja gairebé totes les sol·licituds i justificacions de subvencions es realitzen via EACAT, amb les signatures digitals corresponents.

3.8 Recursos humans

Condicions sociolaborals dels treballadors

L'equip humà del Consorci ha estat format durant l'any 2010, per una plantilla mitjana de 58 treballadors contractats pel Consorci, més 4 treballadores que són personal de l'Ajuntament d'Olot adscrites al Consorci d'Acció Social de la Garrotxa.

Els treballadors del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa es regeixen pel 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 46,77% de la plantilla del Consorci disposa de contracte fix, el 37,09% disposa de contracte temporal d'interinitat i un 16,12% de contracte d'obra o servei determinat subjecte a un projecte o a un Pla. Les treballadores de l'Ajuntament d'Olot totes 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 es regeix per les condicions del Conveni de Personal de l'Ajuntament.

Mesures de conciliació de la vida personal i laboral

El Consorci, seguint el conveni laboral que regeix els treballadors, té una política real de conciliació de la vida laboral i personal. A continuació s'apunten algunes de les mesures aplicades.

- Permisos per assumptes propis no justificables
- Permisos per maternitat, mort o malaltia greu d'un familiar, trasllat de domicili, adopció, funcions sindicals i exàmens
- Espai habilitat per menjar
- Formació

Durant l'any 2010 hi ha hagut dues baixes per maternitat.

Absentisme

L'índex d'absentisme del Consorci durant l'any 2010 ha estat d'un 2.46%, 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:

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

Baixes laborals per malaltia

Durant l'any 2010 hi han hagut un total de 16 baixes per malaltia.

Igualtat d'oportunitats

Des de la seva creació, i en conseqüència 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:

- Publicitat de l'oferta de treball
- Selecció de currículums
- Proves de selecció
- Entrevista personal

A finals de l'any 2010 s'ha incorporat 1 nova persona a la plantilla del Consorci. Aquesta contractació ha estat en règim de contracte temporal d'interinitat. També s'han fet 5 contractes d'obra o servei determinat que van subjectes a un projecte concret, i 3 contractes temporals per substitucions.

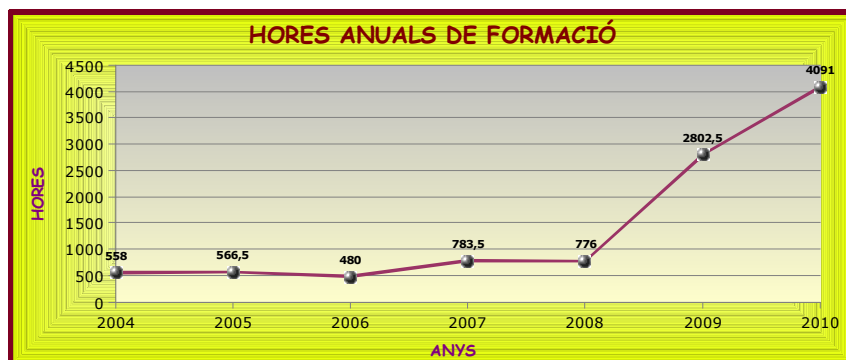
Formació de les persones treballadores

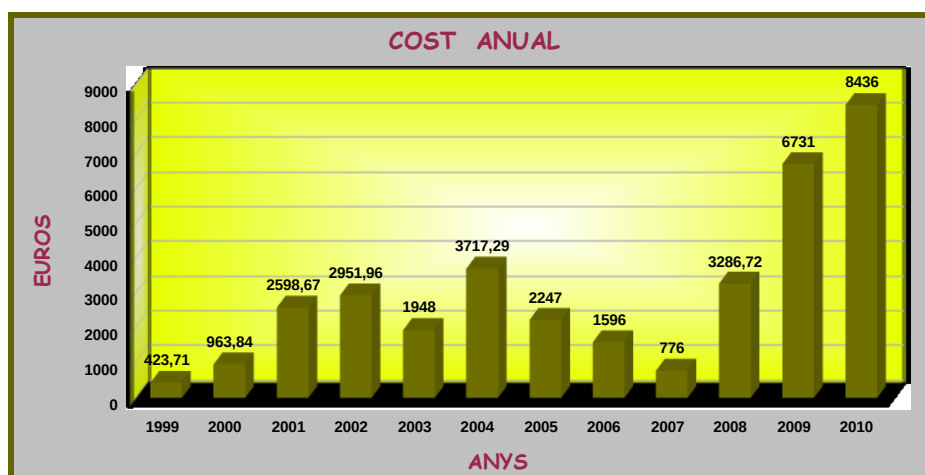
El Consorci fomenta la formació dels treballadors, hi ho demostra incloent en el seu Pla estratègic el desenvolupament d'un pla de formació i desenvolupament dels equips i de les persones. Durant l'any 2010 s'ha iniciat l'elaboració d'aquest pla de formació, el qual es preveu implantar l'any 2011. De totes maneres aquest any 2010 ja s'han organitzat cursos d'informàtica per a tots aquells que han volgut millorar el seu nivell.

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. Molts dels cursos que es fan són gratuïts, però d'altres tenen un cost.

Aquest any 2010 s'ha portat a terme una formació organitzada pel Consorci i realitzada pel Servei de Noves Tecnologies del Consell Comarcal de la Garrotxa, de cursos d'informàtica: processador de textos, amb una participació de 23 treballadors; full de càlcul, amb una participació de 24 treballadors i d'edició de presentacions, amb una participació de 32 treballadors.

Durant l'any 2010 s'han fet un total de 4091 hores de formació amb un cost total de 8.436€.





3.9 Protecció de dades

El Consorci segueix els 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 2010 (mes d'octubre) s'ha fet la sol·licitud a l'Agència Catalana de Protecció de Dades perquè deixin inscriure els fitxers a nom de Consorci d'Acció Social de la Garrotxa encara que la disposició sigui a nom de Consorci de Benestar Social de la Garrotxa, per tal de no haver de repetir la disposició.

3.10 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 2010 es va fer una formació dels "riscos derivats del treball amb pantalles de visualització de dades" en la qual hi va assistir una treballadora.

S'està elaborant el Pla d'Emergències del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, i posteriorment es farà un simulacre d'evacuació.

S'ha fet i s'ha entregat a tots els treballadors el document de les mesures a seguir en cas d'emergència.

3.11 Proveïment de subministraments

Aquest any 2010 la despesa de material d'oficina ha tingut un augment considerable. S'han consumit una totalitat de 277.500 folis mida A4 reciclats. Per tal d'obtenir un estalvi en el preu del paper, s'ha portat a terme dues compres agregades amb el Consell Comarcal de la Garrotxa i diferents ens locals de la comarca i els seus organismes autònoms.

En quan a telefonia, es compte amb 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.

3.12 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, a la seu del Consorci i altres locals (Centre Obert, Centre de Distribució d'Aliments).

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.

3.13 Innovació i tecnologies de la informació i la comunicació

En motiu del "Projecte d'implantació de la tramitació electrònica al Consorci d'Acció Social de Catalunya i els seus organismes adherits" i de la necessitat d'impulsar les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) es crea aquesta nova funció dins l'àrea, la qual es fa efectiva a partir del 20 de setembre. El conjunt d'aquestes noves tasques es poden dividir en tres grups:

1 - La tasca principal i prioritària en aquest any i fins a la finalització del projecte, previst per a l'any següent, és la interlocució i col·laboració en la creació d'una aplicació informàtica orientada a processos de tramitació electrònica desenvolupada per l'empresa adjudicatària del projecte, *Spenta Consulting, SL*.

El *Consorci d'Acció Social de Catalunya* (CASC) promou aquest projecte i té previst implantar l'aplicació en els organismes adherits el CASC que així ho desitgin i també donar l'opció, en un futur, als nous organismes que s'hi adhereixin. Actualment, els consorcis interessats i alhora implicats en el projecte són: Pla de l'Estany, Gironès-Salt, Alt Empordà i Garrotxa.

Inicialment, en el nostre consorci, aquesta aplicació substituirà l'actual gestió d'expedients (GS) utilitzat pels professionals de l'àrea de *Serveis Socials Bàsics* (SSB) la qual introduirà nous elements i disposarà de noves funcionalitats que contribuiran a millorar el treball i la gestió de la informació.

D'entrada, el projecte inclou 10 processos, els 5 primers dels 10 processos dels *Serveis Bàsics d'Atenció Social* (SBAS), un de dependència i la resta del servei d'atenció domiciliària (SAD). El nostre consorci és el responsable dels processos dels SBAS, el del Pla de l'Estany del de dependència i el del Gironès-Salt dels del SAD.

Durant aquest curt període de temps s'ha treballat intensament en el projecte seguint el calendari establert, que ha estat el següent:

- El 13 de setembre s'inicia el projecte amb un primer contacte al CASG amb en Francesc Oliveras, responsable del projecte, conjuntament amb representants de *Spenta*.
- El 27 de setembre es fa la presentació oficial al CASC amb la presència de tots els consorcis interessats.
- De l'1 d'octubre fins el 9 de desembre es porten a terme 5 reunions virtuals (Live Meeting) i una presencial al CASG amb personal de *Spenta* per tal de treballar els cinc primers processos dels SSB.

2 - Davant la necessitat de complir la Llei 11/2007, "d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics", que obliga a totes les administracions públiques de l'estat espanyol a modernitzar-se en matèria d'administració electrònica, permetent als ciutadans la comunicació amb les mateixes a través de mitjans electrònics, es treballa amb alguns dels serveis que ofereix el *Consorti d'Administració Oberta de Catalunya* (AOC).

A part del perfil del contractant que ja estava operatiu des de l'any anterior, s'han gestionat els següents serveis:

- e-FACT (factura electrònica): sol·licitat amb anterioritat i activat.
- e-NOTUM (notificacions electròniques): sol·licitat i activat.
- e-TRAM (tràmits per al ciutadà): sol·licitat i pendent d'activació per demora del consorci AOC.
- Via Oberta (transmissió telemàtica de dades i documents electrònics procedents de les administracions): sol·licitats els documents necessaris a les administracions corresponents. Degut a la complexitat de les sol·licituds, es sol·licitarà conjuntament des del projecte de tramitació electrònica del CASC, el qual integrarà aquest servei en l'aplicació.

Per tal d'aprofundir en el coneixement d'aquests serveis, s'ha assistit a diverses jornades de formació.

Pel que fa referència a l'equipament informàtic, s'han dut a terme el següents canvis:

- Software: es valoren nous recursos com la substitució del programari actual (de pagament) per programari lliure (ex. principal: Open Office) i s'inicia l'actualització de tots els equips.
- Hardware, es compren 7 ordinadors per renovar els equips més antics i instal·lar-ne 2 a les sales 2 i 3 d'entrevistes per tal de que els professionals s'habituin al nou sistema de

treball que adoptarem quan disposem de la nova aplicació de tramitació electrònica. En relació a la xarxa interna, també es compra un nou switch per tal de descarregar els dos de que disposem actualment i un tallafocs per millorar i adequar l'equipament a les noves necessitats.

3 - Aquest tercer grup comprèn el suport informàtic i tecnològic a tota la infraestructura del consorci. Altres tasques remarcables són les següents:

- Actualització de la pàgina web del consorci.
- Control de les còpies de seguretat.

El manteniment informàtic continua, com fins ara, a càrrec de l'empresa *Micrològic, SLU* amb la qual s'actua com a interlocutor.

4. Objectius de millora

- Conèixer els drets i els deures del ciutadà vers als serveis d'acció social.
- Millorar l'elaboració de la Memòria anual de l'Àrea.
- Elaborar i presentar el Llibre de Decrets i Llibre d'Actes del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, dels últims set anys.
- Aconseguir la rotació de tasques entre dues persones de l'Àrea.
- Aconseguir que els contractes entre els usuaris de serveis el Consorci i el Consorci estiguin actualitzats.
- Aconseguir que la comptabilitat estigui actualitzada.
- Millorar el control de rebuts tornats.

A part d'aquest Pla d'Objectius pel 2011, continuarem treballant per la innovació informàtica en tots aquells processos i gestions que es puguin millorar, per tal de facilitar i agilitzar les tasques dels treballadors del Consorci, així com complir amb la Llei 11/2007 d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics (e-tram, via Oberta), com la 30/2007 de contractes del sector públic (perfil del contractant) i la Llei 56/2007 de mesures d'impuls a la societat de la informació (e-fact).

L'Àrea d'Administració és un puntal pel bon funcionament de totes les altres àrees del Consorci, així doncs, continuarem treballant perquè sigui una àrea cada vegada més sòlida, amb un equip de persones que continuï treballant amb eficiència i poder així aportar al Consorci un servei administratiu de qualitat.

Àrea de Serveis Socials Bàsics

1. Introducció

Aquest any ha estat marcat, sobretot, per la continuació de la crisi econòmica i, per tant, l'agreujament de la situació de moltes famílies, provocant un augment de la demanda constant cap als serveis bàsics d'atenció social.

A part d'aquest fet destacable, el nostre treball ha continuat marcat per la llei de la promoció de l'autonomia i atenció a la dependència, i per la consolidació dels recursos d'exclusió social iniciats el darrer trimestre de 2009.

Tot plegat ha fet que el nombre de persones que s'adrecen al nostre servei continuï amb un creixement anual important. Aquest creixement ens ha portat necessàriament, a plantejar-nos, un cop més, el nostre funcionament, especialment el dels serveis bàsics d'atenció social.

2. Estructura de l'àrea

L'Àrea de Serveis Socials Bàsics va ser creada, com a tal, a principis d'aquest 2010 dins un procés de revisió i millora de l'estructura interna del Consorci d'Acció Social.

L'àrea està dividida en dues seccions, cadascuna amb una coordinadora:

- a. Serveis Bàsics d'Atenció Social
- b. Cartera de serveis bàsics

Juntament amb l'Àrea de Serveis Especialitzats forma part de l'àrea d'Atenció a les Persones.

a) Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS)

Definició

Són el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiar i social (Llei 12 /2007, d'1 d'octubre, de serveis socials).

Són el conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals, integrat pels respectius equips tècnics que tenen per objecte promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir en persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situació de risc social o d'exclusió (Cartera de serveis 2010-2011).

S'adrecen a tota la població, en especial aquelles persones que es trobin en una situació de vulnerabilitat, risc social o d'exclusió.

Funcions

Definides en l'article 17 de la Llei 12/2007 de serveis socials, es resumeixen, fonamentalment, en: informació, valoració, diagnòstic, orientació, suport, intervenció individual, familiar o comunitari per fer front a situacions de necessitat personal bàsica, de manca de cohesió social o familiar o de desigualtat, o per prevenir-les.

Organització

Els SBAS s'organitzen territorialment (per barris i/o pobles) i estan formats per equips multidisciplinars (treballador social i educador social). Concretament, la nostra comarca està dividida en nou sectors, cinc a Olot i quatre a comarca (veure annex 1 distribució sectorial).

A part dels sectors, comptem amb dos treballadors socials més per Olot:

- Des de la implementació de la llei de la dependència, Olot ha comptat amb una treballadora social que no treballa per sectors sinó que porta a terme exclusivament els PIA de grau més elevat (nivell 3 i nivell 2-2).
- A partir d'un conveni amb Salut el treballador social de l'Àrea Bàsica de Salut d'Olot forma part del nostre equip i, per tant, desenvolupa, amb alguns aspectes diferenciadors, una tasca d'atenció social primària.

Aquesta part de l'àrea compta també amb quatre projectes específics d'intervenció més intensiva:

- Centre obert
- 0-3
- Joves
- Exclusió social

b) Cartera de serveis bàsics

Aquesta part de l'àrea constitueix un reforç i un complement als Serveis bàsics d'atenció social, en el sentit que proporciona molts dels serveis que gran part de la població atesa als SBAS necessita (especialment la gent gran i les persones amb algun tipus de dependència). Es treballa a partir de dos eixos diferenciats:

a. Desplegament de la Llei 39/2006

Sota aquest eix hi ha el SEVAD (Servei de Valoració de la Dependència) i la persona referent de PRODEP que és qui fa l'enllaç entre els territoris i el Departament amb tots els temes referents a la dependència.

Des d'aquí es controla i es gestiona l'enviament de sol·licituds de dependència, l'arribada dels PIA pendents de fer, l'enviament de PIA fets, etc.; és a dir, tot el que fa referència al desenvolupament de la llei.

b. Gestió de la cartera de serveis bàsics

La cartera de serveis bàsics conté els següent serveis:

- SAD
- Àpats a domicili
- Teleassistència
- Transport adaptat
- Terapeuta ocupacional
- Servei d'acompanyament per a persones grans

3. Objectius

- Trobar maneres més eficaces de donar resposta a les noves necessitats.
- Reestructurar els SBAS per poder augmentar l'eficiència i la qualitat del servei
- Potenciar els serveis de la cartera de serveis bàsics

4. Equips i persones

El total de l'àrea està formada per 29 persones entre tècnics i directius, 7 persones estan treballant a Cartera de Serveis i els 22 restants als Serveis Bàsics d'Atenció Social.

Arran d'un conveni que tenim amb l'Institut Català de la Salut, des de fa dos anys, el treballador social de l'Àrea Bàsica de Salut d'Olot és personal del Consorci i forma part del nostre equip. Això ens ha permès unificar gran part del treball i oferir un millor servei al ciutadà. Les dades d'aquest professional, però, no consten en aquesta memòria ja que són dades comptabilitzades pel Departament de Salut.

Hem de tenir present, a més, que tenim serveis externalitzats i, per tant, el número de professionals implicats en el treball de l'àrea és molt major.

L'àrea es nodreix, a més, del suport imprescindible dels professionals de l'àrea d'administració.

5. Resultats

5.1. Serveis bàsics d'atenció social

5.1.1. Equips bàsics d'atenció socials

a. Perfil de persones ateses

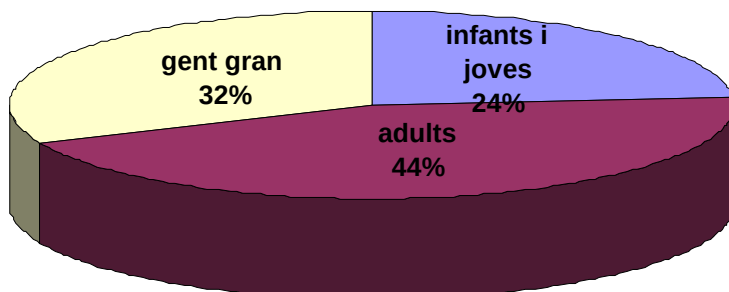
Enguany s'han atès un total de **8.199 persones** que corresponen al **15,32% d'habitants** de la nostra comarca (segons el nombre d'habitants recollits al web del consell comarcal de la Garrotxa www.infogarrotxa.com).

Això suposa un **increment del 7%** en relació al nombre de persones ateses l'any anterior. Si observem la gràfica ens adonarem que el creixement continua però s'ha reduït en relació al que hi va haver entre el 2008 i 2009 (17%), any de màxim creixement de la demanda.

El nombre d'expedients oberts aquest any ha disminuït un 14% en relació al 2009, però, en canvi, el d'expedients reoberts ha augmentat notablement (40%).

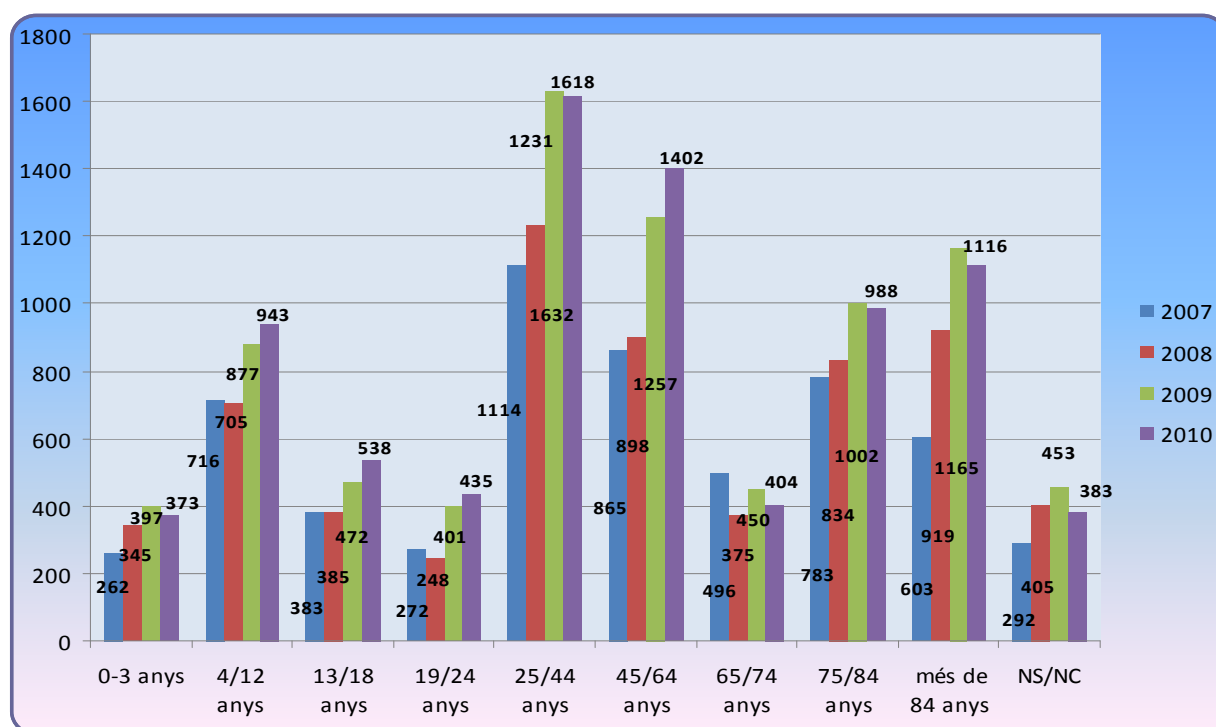
Podem observar també, molt clarament en la gràfica, com la tendència és cap al creixement. Des del 2007 fins al 2010, el nombre de persones ateses ha passat de 5.788 a 8.199. Això suposa que, en només quatre anys, hi ha hagut un increment del 29%; fet que s'explica principalment per la crisi econòmica i per la implantació de la llei de la dependència.

Pel què fa a l'**edat**, podem observar en la següent gràfica que la major part de les persones ateses pel servei durant el 2010 són adultes, és a dir, se situen entre els 19 i els 64 anys, en segon lloc hi situem les persones més grans de 65 anys i com a darrers en nombre, els infants i joves. Aquesta dada, novament, l'hem d'interpretar sota la situació de crisi, ja que tradicionalment, el col·lectiu més atès pels SBAS han estat les persones majors de 65 anys.



Si observem la gràfica comparativa dels darrers 4 anys, podrem constatar aquest fet. L'any 2009 (any de màxima atenció a situacions de crisi) veiem com les franges de població atesa que més augmenten són les situades entre els 25 i els 64 anys.

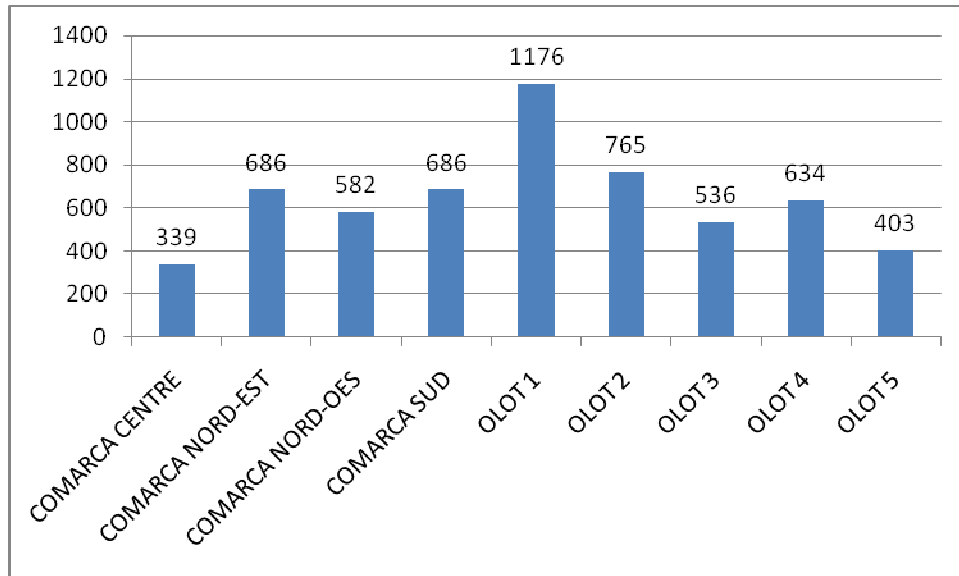
Tot i l'aplicació de la Llei de la dependència a partir del 2008, no veiem una situació d'augment important de les situacions ateses de persones de més de 65 anys, fet que ens porta a pensar que les situacions més vulnerables i amb més dificultats d'aquesta població ja eren conegudes i ateses per nosaltres anteriorment. De tota manera, sí que veiem un cert augment a partir dels 75 anys, l'any 2009 explicable per l'ampliació de la Llei de la dependència al grau 2 nivell 2 (situacions de dependència que eren ateses pels propis familiars la majoria de vegades i que, davant l'oportunitat que els ofereix la Llei, demanen accedir als serveis).



b. Expedients atesos

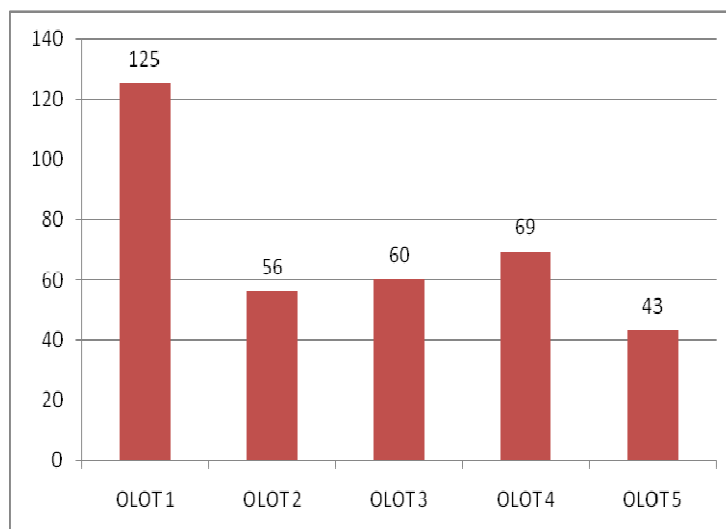
El total de persones ateses corresponen a 4.022 **expedients familiars**.

Pel què fa a la **distribució territorial**, el nombre d'expedients atesos per sectors el podem observar en la gràfica següent:

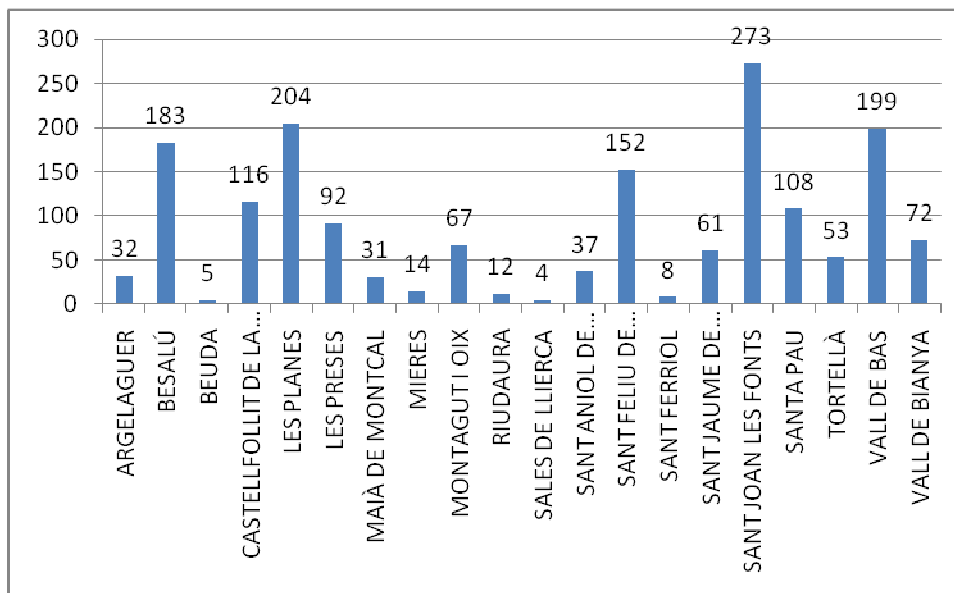


La tendència és la mateixa que els anys anteriors. En el cas d'Olot, el major nombre de casos es concentren als sectors 1 i 2; i en el cas de comarca es troben molt igualats entre nord-est, nord-oest i sud.

De tota manera, cal tenir present que a Olot totes les residències de gent gran amb places concertades es troben situades al sector 1, i això provoca que la diferència d'expedients atesos sigui molt més gran. Fixem-nos en la següent gràfica que és la del nombre d'expedients atesos per la treballadora social especialitzada en dependència (Grau 3, i 2-2) a Olot:

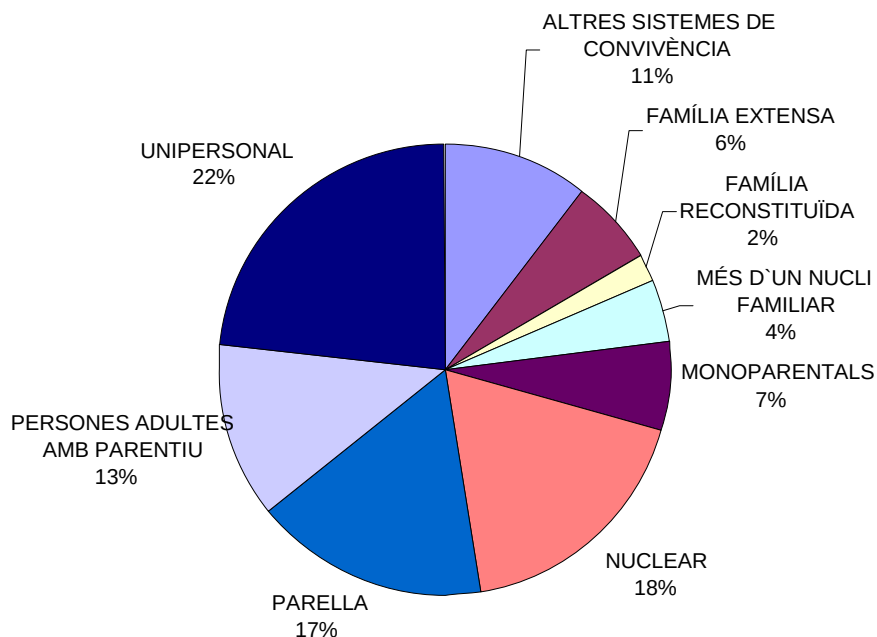


Seguint amb la distribució territorial, pel què fa a comarca, destacar la distribució dels expedients per municipis:



Els municipis amb més expedients treballats aquest 2010 són, per aquest ordre: Sant Joan les Fonts, Les Planes d'Hostoles, la Vall d'en Bas i Besalú.

Pel què fa a la **tipologia de nuclis familiars** atesos podem observar la següent gràfica:



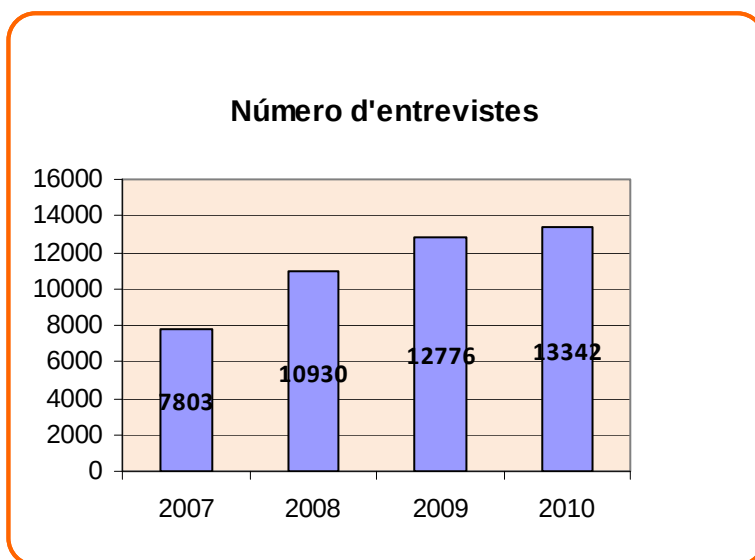
Les llars unipersonals són el percentatge més alt d'expedients familiars atesos, seguit per les famílies nuclears i per les parelles sense fills (entre els tres col·lectius representen el 57% dels expedients). De la resta de nuclis familiars en destaquen: les persones adultes amb parentiu que comparteixen llar, altres sistemes de convivència (que solen ser diverses persones adultes soles sense parentiu), i les monoparentals.

Malauradament, no tenim les dades dels anys anteriors per a poder-les comparar i valorar si l'actual crisi econòmica té una incidència directa en les formes de convivència, tal i com intuïm en el nostre treball diari.

c. Intervencions

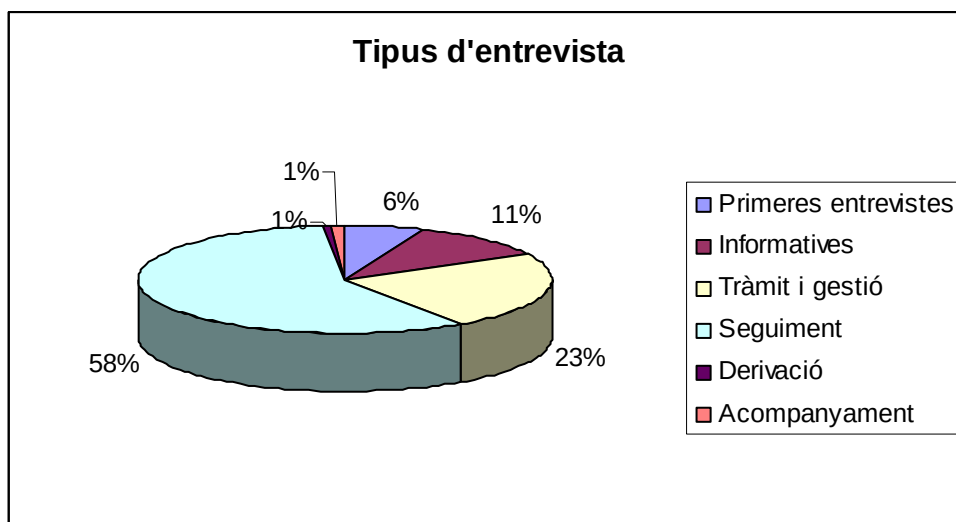
Les intervencions han estat fonamentalment individuals i familiars i s'han fet, sobretot, a través d'entrevistes.

El número total d'entrevistes ha augmentat un 4,4% en relació a l'any anterior. El creixement total en percentatge des de l'any 2007, ha estat del 41,52%, essent l'augment més destacat entre 2007 i 2009.



Segons el tipus d'entrevista, la major part són seguiments (és a dir, entrevistes de tractament), seguides de les de tràmit i gestió.

En els darrers anys han augmentat les de tràmit i gestió i les de seguiment, mentre que la resta han disminuït, sobretot les informatives, que l'any 2008 (inici llei dependència) van tenir una importància més gran que en l'actualitat.

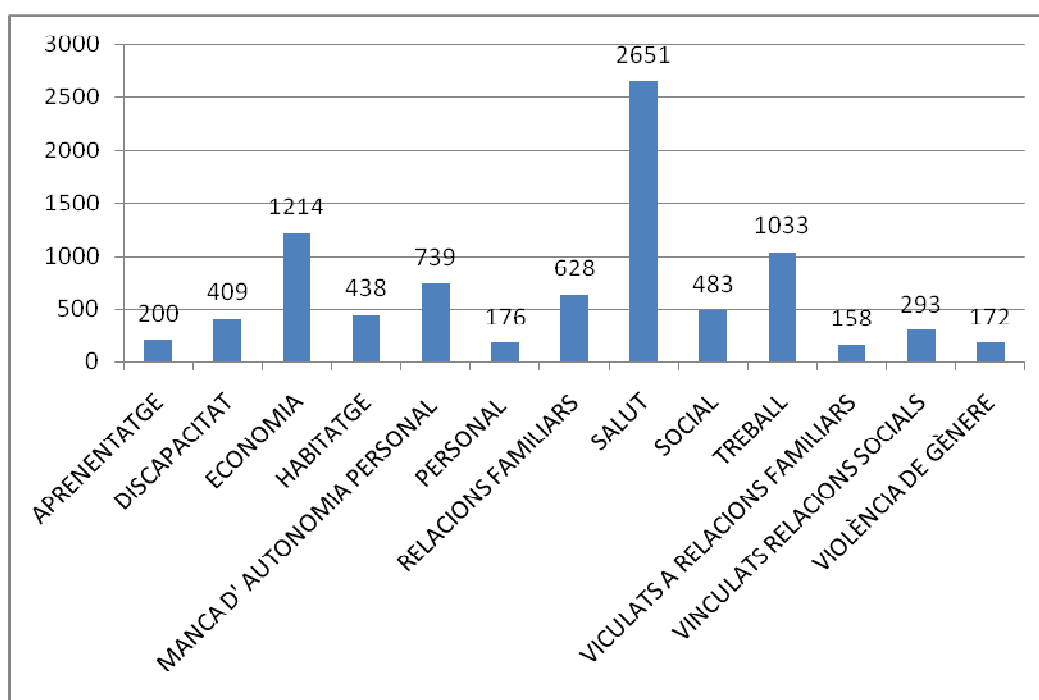


La mitjana d'entrevistes per expedient és de 3,3, molt semblant a la del 2009.

d. Problemàtiques

Les cinc problemàtiques principals ateses pel nostre servei, tal i com podem veure al gràfic, han estat:

1. Salut
2. Economia
3. Treball
4. Manca d'autonomia personal
5. Relacions familiars



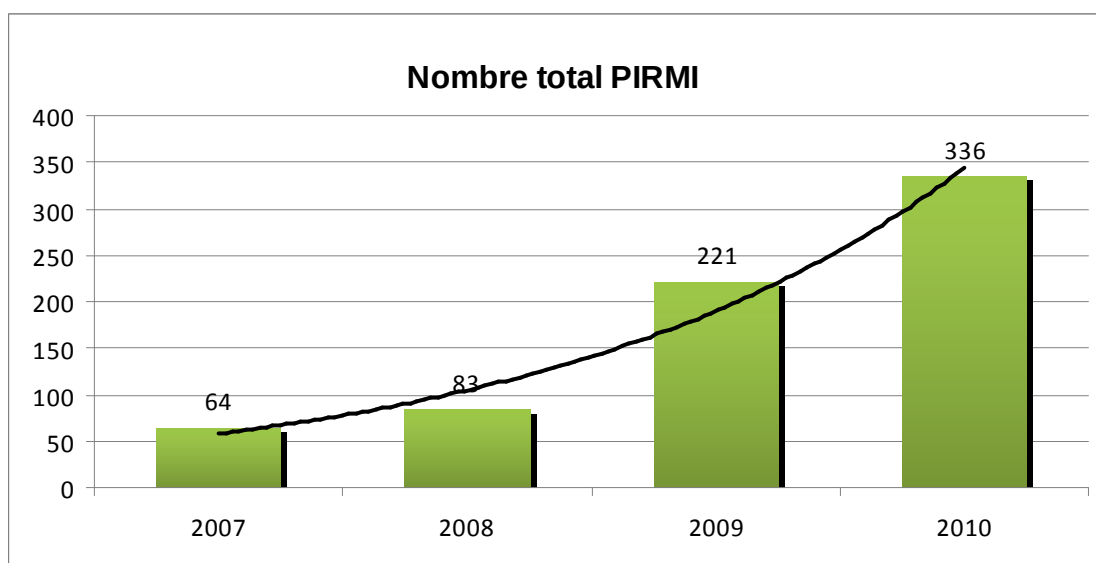
La tendència és la mateixa que l'any passat. Tradicionalment, la problemàtica més atesa pel nostre servei és de la salut, que fa referència, sobretot, a situacions de dependència (majoritàriament de persones grans). Des de l'inici de la crisi, han passat a ocupar el segon i tercer lloc l'economia i el treball.

Per veure més en detall quins aspectes hi ha continguts dins de cada problemàtica, veure l'annex 2.

Si mirem les dades dels sectors (veure annex 3), podem observar com en cinc d'ells (nord-est, nord-oest, i Olot 3, 4 i 5) les principals problemàtiques coincideixen amb les generals. Però en la resta, apareixen algunes problemàtiques diferents. Les problemàtiques socials apareixen entre les cinc primeres a tres sectors: comarca centre, comarca sud i Olot 2. A comarca sud, a més, apareixen també com a destacades les discapacitats. En darrer terme, destacar que a Olot 1 (barri vell de la ciutat) apareix entre els cinc primers problemes treballats, el de l'habitatge (que no apareix amb aquesta importància a cap altre sector).

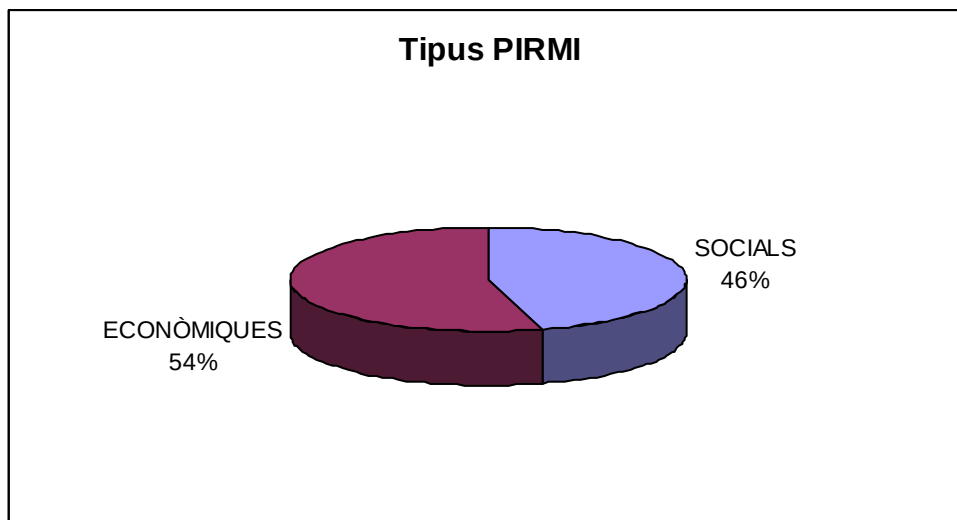
e. PIRMI

El nombre total de PIRMI actives aquest 2010 ha estat de 336, un 34% més que l'any anterior que ja havia destacat per l'espectacular augment (un 62% en relació al 2008), com bé podem observar a la gràfica. La tendència és indubtablement a l'alça.



La PIRMI, amb la crisi econòmica, està esdevenint un recurs de primera necessitat. S'acaba convertint amb l'únic recurs possible que pot pal·liar d'alguna manera les situacions d'extrema pobresa que estan vivint moltes famílies arran de l'allargament de la crisi econòmica. Pràcticament podem dir que s'ha convertit en un recurs post-subsidi familiar, ja que moltes famílies arriben a esgotar totes les ajudes de l'INEM i encara no han pogut reinserir-se en el món laboral.

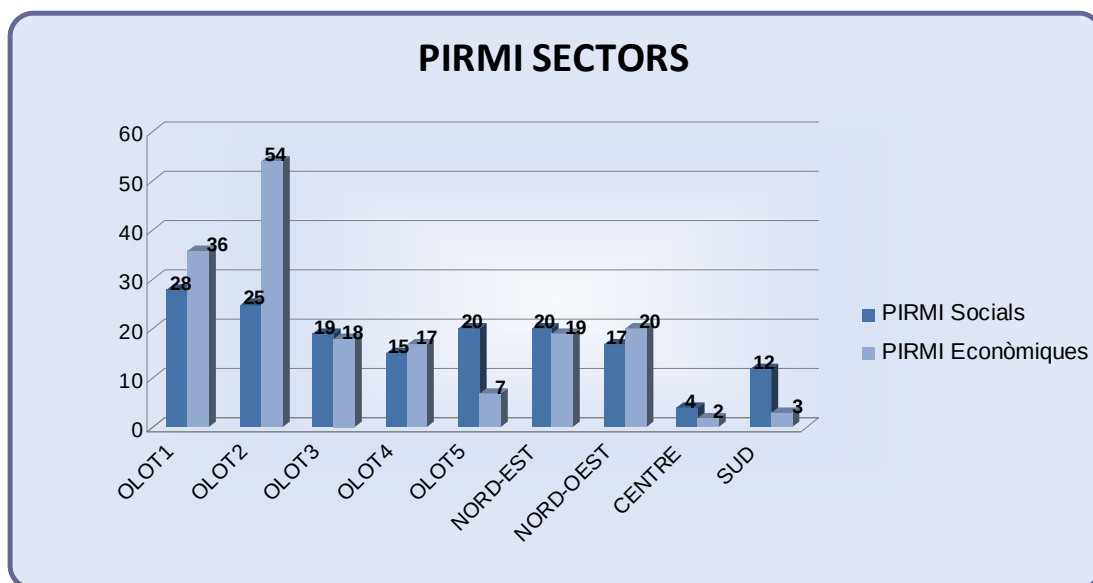
Aquest augment tan espectacular dificulta molt el seguiment per part dels professionals del servei de l'acompliment dels objectius per part dels beneficiaris i contribueix significativament a la saturació del nostre servei. Tot plegat, acaba convertint la PIRMI en un subsidi social, ja que s'està fent molt difícil el treball com contraprestació, malgrat que ho seguim intentant.



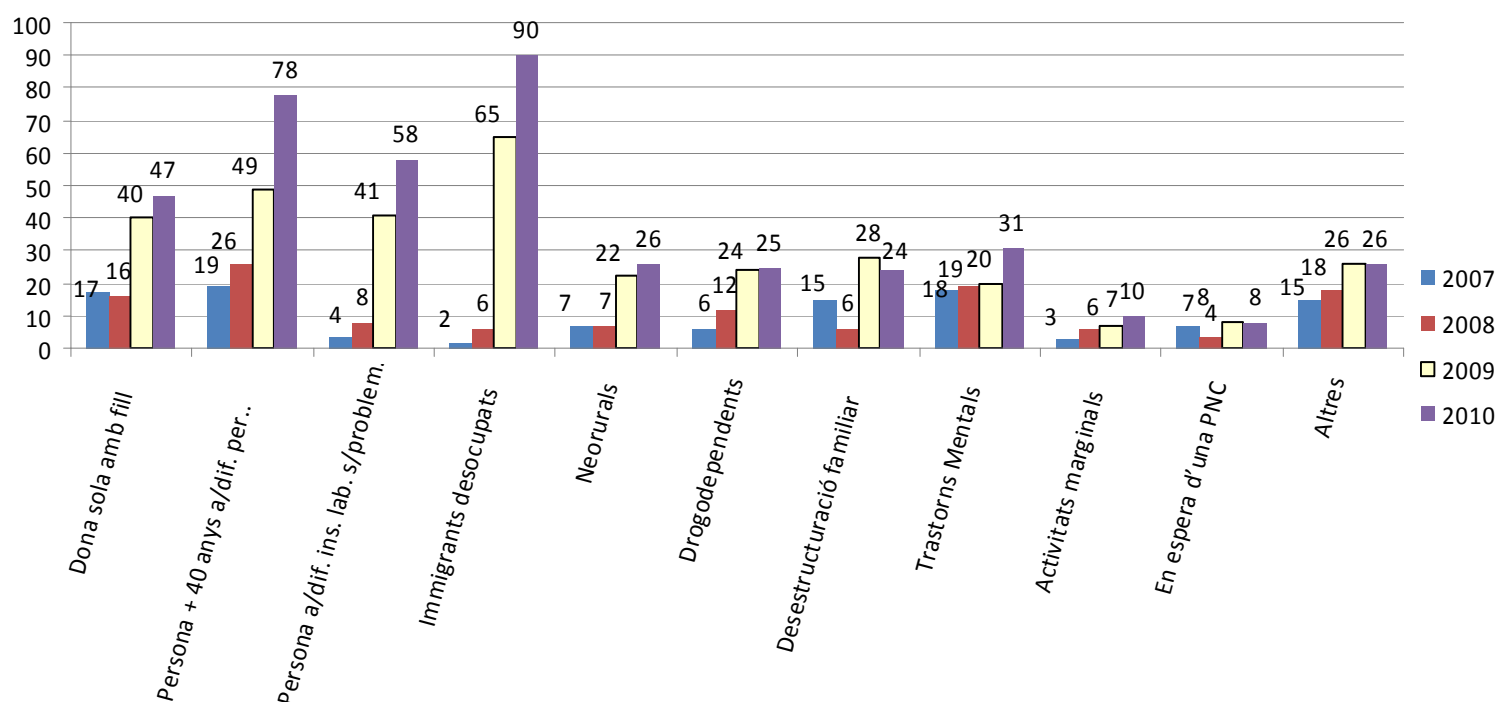
Del total de PIRMI actives, més de la meitat són de tipus econòmic, és a dir, donen resposta a situacions familiars en què no hi ha una problemàtica associada (salut, relacions amb l'entorn, dificultats personals, violència, etc.), sinó que són producte d'aquesta crisi de llarga durada. Són perfils de persones i/o famílies que tenen una baixa formació, que tenien feines poc qualificades que van perdre fa molt temps. Aquests perfils són molt difícils d'abordar des dels serveis socials perquè els recursos que necessiten per sortir de la seva situació són, per una banda, formatius, i, sobretot, laborals.

De tota manera, l'allargament en el temps i, conseqüentment, l'agreujament, d'aquesta situació pot portar a un percentatge d'aquestes famílies a esdevenir perfils més socials. Calen doncs, més recursos formatius i laborals que puguin evitar-ho.

En la següent gràfica podem veure la distribució de les PIRMI per sectors:



Pel què fa a les problemàtiques associades a la PIRMI podem observar com han canviat en els darrers anys i com, a més, dels perfils als que estàvem més acostumats a atendre, prenen més importància altres com persones immigrants desocupades, persones més grans de 40 anys amb dificultats per la inserció laboral, persones amb dificultats per la inserció laboral en general sense una problemàtica social afegida, i dones soles amb fills.



f. Habitatge

Amb el tema de l'habitatge, aquest 2010 cal destacar que comptem amb un conveni amb l'Ajuntament d'Olot pel qual ens cedeixen dos pisos situats al centre de la ciutat (concretament, al carrer Sant Pere Màrtir).

Els criteris per donar accés a aquests pisos han estat els següents:

- Estar vivint a la pensió des de fa temps (mínim 1 any)
- Tenir autonomia per viure sol:
 - o Capacitat per gestionar els propis diners
 - o Capacitat per tenir cura d'un mateix i de l'entorn (salut, higiene, alimentació, neteja domicili, etc.)
 - o Tenir un mínim d'habilitats relacionals
- Complir amb el pla de millora marcat per SBAS de referència
- No tenir altres opcions ni estar en espera d'altres recursos (ex. Pisos Parc Nou)
- Unitat familiar: persona sola o parella

En aquests pisos s'hi ha atès a tres persones, una de les quals va renunciar al recurs un mes després de tenir-lo per problemes de salut i per dificultats en l'adaptació. Les dues persones que hi viuen actualment tenen contracte, una des de l'abril i l'altra des del juliol.

La comissió d'habitatge formada pel CASG i per l'Oficina d'Habitatge ha continuat treballant durant el 2010. Les principals dades són:

Casos oberts d'anys anteriors no solucionats:	7 casos
Casos nous amb perfil per la Comissió d'habitatge:	15 casos
Casos resolts:	
o Per recursos propis	5 casos
o Per l'Oficina d'Habitatge	3 casos
o Per retorn al país d'origen	1 cas
o Han rebutjat el pis ofert per l'Oficina	4 casos

El nombre de demandes d'habitatge amb perfil de poder ser derivades a l'Oficina que hem atès ha estat inferior a la del 2009, de tota manera, el que va augmentant és el nombre de demandes de nuclis familiars amb rendes baixes i/o de procedència inestable (Subsidis, PIRMI, etc.) a les quals ni l'Oficina ni cap altre estament de la comarca està donant resposta. Aquest any hem tingut 29 demandes d'aquest tipus, mentre que el total de demandes d'habitatge de l'any passat (tant les que podien ser derivades a l'Oficina com les que no) va ser de 25.

Actualment, tenim comptabilitzats 38 nuclis familiars que necessiten un habitatge de lloguer a preu assequible però que no tenen una situació econòmica suficientment estable per a poder accedir als de l'Oficina (i menys encara al mercat privat).

g. Prestacions econòmiques d'urgència social

En els següents quadres es poden apreciar la quantitat d'ajudes econòmiques que s'han ofert enguany des dels SBAS i el cost que han suposat. Aquestes ajudes són tant directes, és a dir, la família rep una ajuda en diners (ex. ajudes per fer front a les despeses d'habitatge), o bé indirectes, quan la família rep una ajuda material que li suposa una despesa menys (ex. vals aliments Caritas).

La dada més destacada aquest 2010 ha estat la lleugera disminució del cost total de les ajudes (6%), mentre que el nombre total d'ajudes ha augmentat (12%).

	Cost	Núm. ajudes
TOTAL 2009	227.840,72	3.415,00
TOTAL 2010	214.918,17	3.955,00

Tots els conceptes d'ajuda han disminuït el seu cost en relació al 2009, excepte alimentació, Caritas, farmàcia, Teisa, i altres, que han augmentat de despesa. L'augment més important pel volum d'ajudes que es gestionen ha estat amb els vals d'aliments de Caritas, tant pel que fa al nombre (augment del 12%) com al cost (augment del 28%). De tota manera, cal fer esment també de l'important augment en despesa farmacèutica (28% en nombre d'ajudes i 43% en despesa).

	Habitatge		Suport familiar	
ANY	Núm. ajudes	Cost	Núm. ajudes	Cost
2009	167	52.266,44	16	2.775,66
2010	153	46.430,12	8	966,60

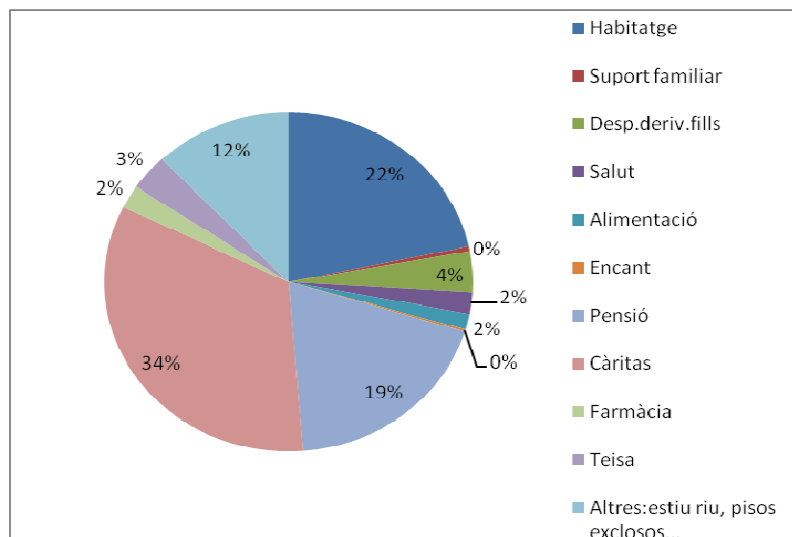
	Pensió		Encant	
ANY	Núm. ajudes	Cost	Núm. ajudes	Cost
2009	113	41.524,29	39	1.555,00
2010	158	40.914,81	14	457,00

	Alimentació		Caritas	
ANY	Núm. ajudes	Cost	Núm. ajudes	Cost
2009	32	2.745,00	1467	56.226,05
2010	94	3.144,00	1649	72.095,61

	Fills		Farmàcia	
ANY	Núm. ajudes	Cost	Núm. ajudes	Cost
2009	72	15.233,11	682	3.286,71
2010	75	8.458,72	850	4.716,02

	Teisa		Altres	
ANY	Núm. ajudes	Cost	Núm. ajudes	Cost
2009	814	6.084,70		25.816,99
2010	929	7.359,43		26.004,11

Pel què fa al concepte de les ajudes, la tendència segueix essent la mateixa de l'any passat; és a dir, la part més important de les ajudes es destina a les despeses d'habitatge (41% si sumem les ajudes directes 22% i els vals de pensió 19%) seguides de les d'alimentació (entre Caritas i les ajudes directes hi destinem un 36%).

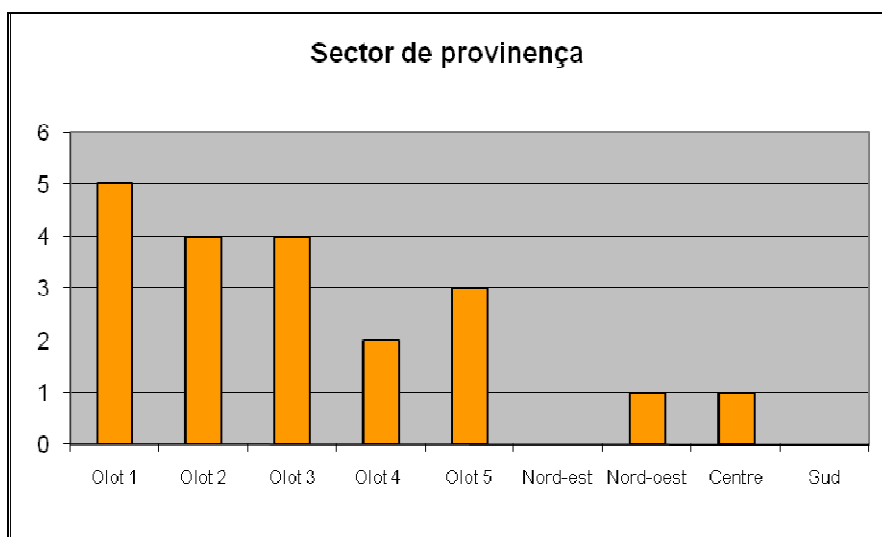


5.1.2. Projectes

a. Centre Obert

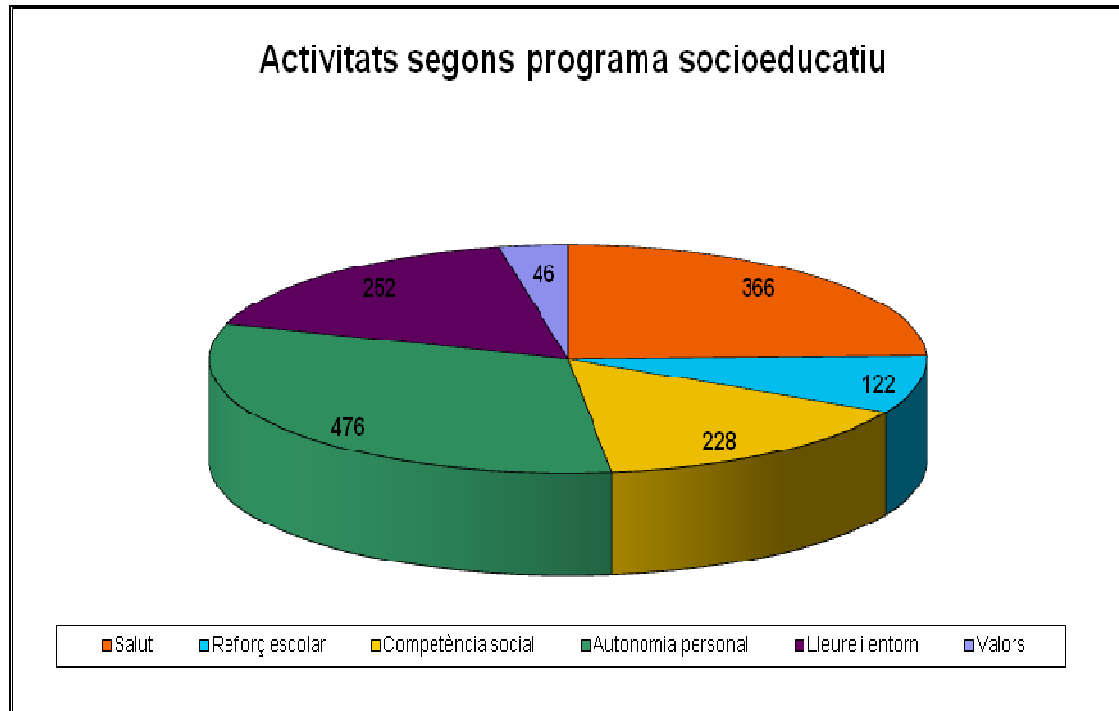
Descripció del servei: És un servei diürn, d'atenció a la infància i a l'adolescència i les seves famílies, en el qual es desenvolupa una tasca educativa i preventiva des de la vessant de l'educació social especialitzada durant el tems lliure dels nois/es d'edats compreses entre els 4 i els 12 anys.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

- ✓ Durant l'any 2010 s'han atès un total de **20 infants i les seves famílies**, tres dels quals han estat entrades noves d'enguany. Aquest ha estat un any especialment baix de noves entrades que s'explica, en part, per l'augment del volum de feina dels SBAS que ha fet disminuir la intensitat d'intervenció en els casos i, per tant, el coneixement en profunditat de les situacions.
- ✓ L'**ocupació** ha estat del 100% al grup de petits, i del 70% al grup de grans.
- ✓ L'**assistència** mitjana ha estat del 83%.
- ✓ S'han donat 8 **altes** al llarg de l'any:
 - o 5 per normalització de la situació
 - o 2 per canvi de domicili
 - o 1 per superar l'edat
- ✓ Les famílies ateses pel centre obert han estat majoritàriament d'Olot, donada la dificultat del transport a comarca.

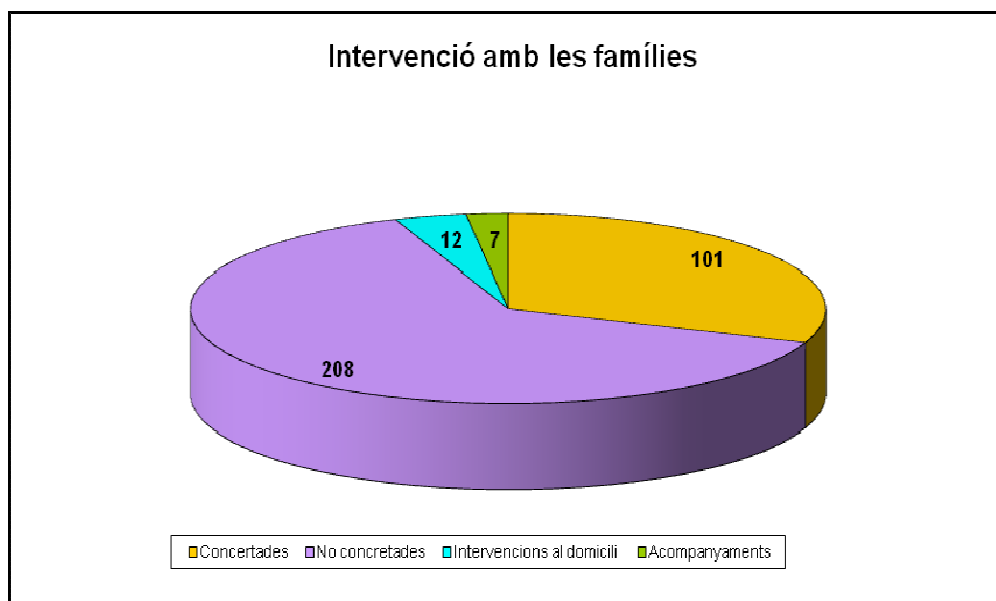


- ✓ Pel què fa a **tipologia de famílies** destacar que la majoria de les ateses són nuclis monoparentals (5), seguides de les nuclears i les reconstituïdes (3 de cada tipus), una família extensa i una família amb una separació conflictiva.
- ✓ Pel què fa a les intervencions realitzades destaquem:
 - o El treball amb els infants ha estat a través de tutories i de les activitats grupals
 - Tutories: 44 (34 amb els grans i 10 amb els petits)

- Activitats grupals segons el programa socioeducatiu (veure gràfic)



- o El treball amb les famílies s'ha realitzat a través de les entrevistes, les visites a domicili i els acompanyaments.



b. Projecte 0-3

Descripció del servei: El projecte 0-3 és un servei bàsic d'intervenció socio-educativa amb famílies de 0 a 3 anys que requereixen un suport.

Perfil dels nuclis familiars atesos

- ✓ Durant l'any s'han atès un total de 85 famílies, 51 de les quals ho han estat dins l'Espai Nadó (que ha tingut una mitjana d'atenció setmanal de 12-15 famílies).
- ✓ Tipologia de famílies:
 - o 29 es troben en una situació d'alt risc
 - o 23 presenten una problemàtica bàsicament econòmica
 - o 27 nuclis presenten manca d'hàbits i pautes educatives
 - o 6 tenen una problemàtica de salut important amb l'infant barrejat amb problemes econòmics.

Intervencions fetes

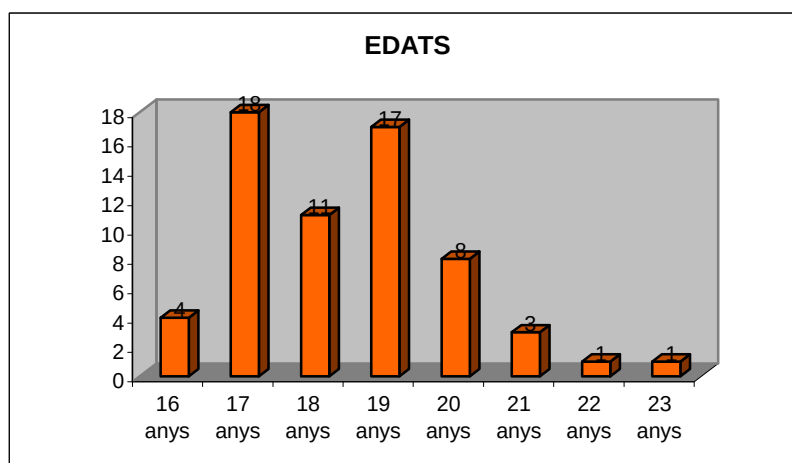
- ✓ Pel què fa a **intervencions individuals**, s'han fet 1180 entrevistes, 469 de les quals han estat dins l'Espai Nadó.
- ✓ En relació a les **ajudes econòmiques**, s'han gestionat les següents:
 - o 173 donacions de bolquers
 - o 35 donacions de roba i material de nadó
 - o 77 vals d'aliments
 - o 24 bitllets per transport
 - o 39 ajudes econòmiques directes
 - o 35 beques per llars d'infants
- ✓ Pel què fa a les **activitats grupals** emmarcades dins els itineraris materno-infantils, hi trobem les següents:
 - o 2 tallers de massatges que han beneficiat a 7 mares i als seus nadons
 - o 3 xerrades formatives que han beneficiat a 8 nuclis familiars
- ✓ Pel què fa al **treball preventiu**, destacar la importància cabdal en aquest projecte del treball en xarxa amb tots els serveis implicats, però, especialment amb els de salut i educació.

c. Joves

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.

Perfil dels joves atesos

- S'han atès un total de 70 joves, un 30% de noies i un 70% de nois.
- Del total de joves atesos, 20 es troben en una situació de fragilitat (dificultats d'aprenentatge, poc domini de la llengua, precarietat econòmica, etc.), i 50 es troben en una situació de risc social (dificultats familiars, baixa autoestima, manca d'expectatives, conductes agressives, consum de tòxics, etc.)
- Pel què fa a les **edats**, la majoria estan entre els 17 i els 19 anys (vegeu la gràfica).



- En relació a la **formació**, tenen uns perfils molt baixos: només 11 han acreditat l'ESO.

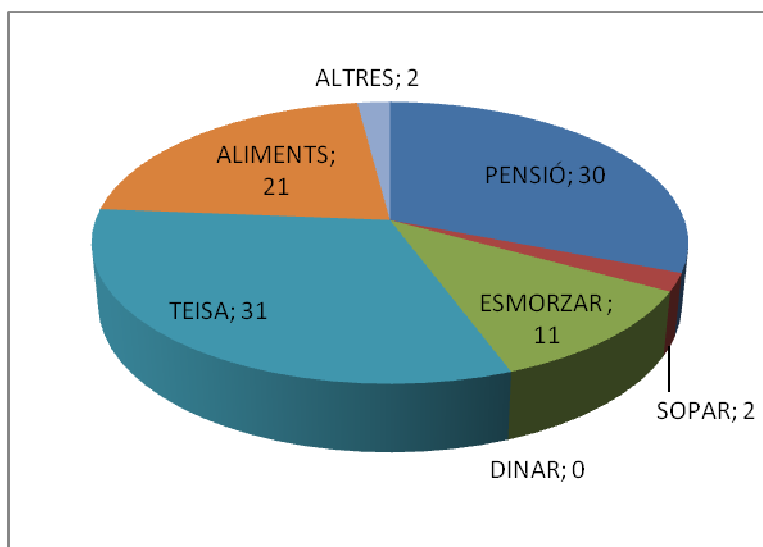
Intervencions fetes:

- Intervencions **individuals**: s'han fet un total de 753 tutories.
- **Derivacions** a recursos i activitats laborals i/o formatives de la ciutat: 53 joves. Les activitats a les que s'ha derivat els joves són molt variades (formatives: Projectes joves, reagrupament i treball, Aula motor, cursos de diferents tipus, Escola d'Adults, etc.. Pel què fa a activitats/recursos laborals: IMPC, NEI de Caritas, etc.)
- S'han organitzat 7 **projectes grupals**. La majoria d'aquests projectes han estat co-organitzats o s'han fet comptant amb l'estreta col·laboració d'organismes públics, privats i amb associacions de la ciutat.
 - o Curs d'alfabetització informàtica (conjuntament amb l'Espai Jove Núria)
 - o Pla ocupacional Brigadilla de neteja (conjuntament amb l'IME i l'IMPC)
 - o Treballem (amb la cooperativa Rocatomba)
 - o Brigada de neteja (amb la Fundació Tutelar de les Comarques Gironines)
 - o Taller d'habilitats socials
 - o Taller d'educació emocional (amb ACAS)
 - o Projecte intergeneracional de voluntariat (conjuntament amb el Club Caixa Catalunya d'Olot).
- En aquests projectes hi ha participat un total de 53 joves

d. Exclusió social

d.1. Transeünts

- Enguany s'han atès un total de 81 transeünts, xifra inferior a la dels darrers anys (2009: 94 persones ateses; 2008: 107 persones ateses).
- Del total de persones ateses: un 53% ho han estat directament pels Serveis Socials, un 42% per la Policia Municipal i un 5% per Càritas.
- Els serveis oferts els podem observar en la següent gràfica:



Al llarg de l'any, a més, s'ha atès una persona que ha viscut durant uns mesos a Olot. L'atenció l'ha fet principalment la Policia Municipal, i des del nostre servei hem col·laborat puntualment.

d.2. Dutxes i bugaderia

- ✓ Aquest servei ha atès un total d'11 persones al llarg de l'any.
- ✓ S'han fet 54 serveis: 16 de dutxes i 38 de bugaderia
- ✓ L'obertura del servei ha estat de tres hores setmanals

Cal destacar, a més, que el servei també és utilitzat per alguns usuaris del CAS que vénen acompanyats per l'educador.

d.3. Menjador social

Aquest ha estat el primer any en què el menjador social ha funcionat de gener a desembre i, per tant, és el primer que tenim dades anuals.

- El menjador ha atès a 41 persones (30 homes i 11 dones) i ha ofert un total de 4.283 àpats.
- La mitjana d'àpats per persona és de 104, per tant, la mitjana d'ús anual d'una persona al menjador és de poc més de 5 mesos.

- L'ocupació per mesos es pot veure a la taula següent:

	USUARIS
Gener	15
Febrer	21
Març	25
Abril	22
Maig	17
Juny	14
Juliol	17
Agost	19
Setembre	19
Octubre	19
Novembre	18
Desembre	17

- La mitjana diària d'assistència al menjador ha estat de 16,54 persones.

5.2. CARTERA DE SERVEIS

5.2.1. Desplegament de la llei de dependència

a. Dades generals

Les dades generals del desplegament de la llei de la dependència les podem observar al següent quadre:

	SOL·LICITUDS TRAMITADES	REVISIONS TRAMITADES	SOL·LICITUDS VALORADES	SOL·LICITUDS REVISADES (*)	PIA REALITZATS	MODIFICACION S PIA
2007	429	1	317	0	0	0
2008	877	13	554	5	415	25
2009	879	84	955	42	775	124
2010	659	171	687	178	655	239
TOTAL	2844	269	2513	225	1845	388

(*) Inclou sol·licituds de revisions, revaloracions per canvi d'edat i revaloracions per provisionalitat.

- ✓ El 5% de la població total de la Garrotxa ha tramitat llei de dependència
- ✓ Un 3,2% de la població total de la Garrotxa, dels quals el 91,6% són gent gran, ha tingut activat prestacions i serveis.

RECURSOS	TOTAL DADES GARROTXA
CENTRE DE DIA	
Plaça Col·laboradora	93
RESIDÈNCIES	
Plaça col·laboradora	104
Prestació econòmica vinculada residència	84
PRESTACIÓ VINCULADA A	
Familiar no professional	690
SERVEI DE SAD	114
SERVEI SOCIO SANITARI	39
HOSPITAL DE DIA	16
SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA	92
RECURSOS DISCAPACITATS	51

- ✓ Pel què fa als **PIA**, podem donar les següents dades generals (segons col·lectiu):

	GARROTXA	RIPOLLÈS	PLA DE L'ESTANY
+ 65 anys	359	204	180
+ 65 det. cognitiu	249	136	132
De 14 a 65 anys disminuït	18	19	11
De 14 a 65 amb dep. funcional	29	10	17
De 14 a 65 salut mental	20	10	12
De 3 a 14 anys	5	4	2
De 0 a 3 anys	7	1	1

- ✓ A la comarca de la Garrotxa, l'evolució dels PIA fets des de l'inici de la llei, ha estat la següent:

	2008	2009	2010	<u>TOTAL</u>
PIA	415	775	655	1845
MODIFICACIONS	25	124	239	388
TOTAL	440	899	894	2233

La majoria d'aquests PIA han estat fets pels treballadors socials dels SBAS, i una part petita per treballadors socials de centres residencials.

- ✓ El **temps total del procés**, des de que una persona fa la sol·licitud fins que cobra la prestació, s'ha endarrerit notablement, concretament 4 mesos en relació al 2009, passant dels 9 mesos de l'any passat als 13 actuals. La part del procés que s'ha endarrerit és la del cobrament de les prestacions, que ha passat d'aproximadament 3 mesos, a uns 7 mesos i mig en aquests moments.

b.SEVAD

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.

	GARROTXA	RIPOLLÈS	PLA L'ESTANY	DE TOTAL
	48%	27,00%	25%	
Valoracions	687	384	355	1426
	51,40%	21,10%	27,50%	
Revisions	178	73	95	346

Dades de la Garrotxa:

Perfil dels valorats:

Edat: El 88,5% de les sol·licituds són de persones majors de 65 anys, i només l'1,7% correspon a infants menors de 14 anys.

4% de 14 a 65 amb dependència funcional

3% de 14 a 65 salut mental

2,6% de 14 a 65 discapacitat

Gènere: El 64,33% corresponen a dones, mentre que el 35,66% a homes.

Lloc residència: 91% al domicili, el 9% a residència

Intervencions fetes:

	2007	2008	2009	2010	TOTAL
Valoracions	317	554	955	687	2513
Revisions	0	5	42	178	225
TOTAL	317	559	997	865	2738

- ✓ Pendants per valorar a 31 de desembre: 74 valoracions i 9 revisions
- ✓ Grau i nivell de les valoracions fetes al 2010:

GRAU 1		GRAU 2		GRAU 3	
Nivell 1	Nivell 2	Nivell 1	Nivell 2	Nivell 1	Nivell 2
74	77	198	122	139	56
Sense grau		21			
TOTAL		687			

- ✓ Grau i nivell de les revisions fetes al 2010:

GRAU 1		GRAU 2		GRAU 3	
Nivell 1	Nivell 2	Nivell 1	Nivell 2	Nivell 1	Nivell 2
3	15	37	22	48	51
Sense grau		2			
TOTAL		178			

c. Referent del PRODEP

Descripció del servei: Informar i formar als professionals de les 3 comarques (Garrotxa, Ripollès i Pla de l'Estany), validar els PIA(pla individual d'atenció) fer de pont entre el PRODEP (Programa d'Atenció a la Dependència) i els territoris de referència.

Algunes de les dades referents a aquesta tasca durant el 2010 han estat les següents:

- Reunions amb PRODEP amb la resta de referents (25)
- Enllaç amb el Departament, tant amb la seu central com a la Delegació territorial de Girona
- Xerrades informatives als centres residencials (10)
- Suport als TS de serveis socials bàsics (39 reunions a cada comarca)
- Participació a les comissions de valoració setmanals de cada comarca.

5.2.2. Cartera de serveis bàsics

a. SAD

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.

- ✓ Les dades generals del SAD 2010 són les següents:

	SAD SOCIAL	SAD DEPENDÈNCIA	TOTAL
Número d'usuaris treballats durant 2010	135	213	348
Número usuaris nous durant 2010(altes)	76	35	111
Baixes efectuades durant 2010	95		
COBERTURA DEL SERVEI	2,9% de la població a partir de 65a		

- ✓ Pel què fa al nombre d'usuaris podem dir que hi ha hagut una tendència a l'alça des del 2006, que es fa especialment evident l'any passat; però que aquesta tendència s'ha trencat el 2010. Aquest any hi ha 138 usuaris menys de SAD (veure annex 4)
- ✓ En relació al nombre d'hores (veure annex 4) comentar que la tendència a l'alça ja es va veure frenada al 2009 i que aquest any ha continuat baixant, concretament, hem fet 416 hores menys de servei.
- ✓ Dies d'espera entre l'encàrrec i la prestació efectiva del servei: 7 dies

Desglossant aquestes dades per tipus de SAD obtenim els següents quadres:

Usuaris SAD social

	Infància-Adolescència (de 0 a 18 anys)			Adults (de 19 a 64 anys)			Gent Gran (de 65 a 84 anys)			Gent Gran (de 85 anys o més)			TOTAL USUARIS
	H	D	total	H	D	total	H	D	total	H	D	Total	
Olot	3	1	4	4	7	11	10	34	44	6	14	20	79
Comarca	-	-	-	5	3	8	5	28	33	4	11	15	56
Total Usuaris	3	1	4	6	10	19	15	62	77	10	25	35	135

Hores SAD social

	Infància/ Adolescència (de 0 a 18 anys)	Adults (de 19 a 64 anys)	Gent Gran (de 65 a 84 anys)	Gent Gran (de 85 anys o més)	TOTAL HORES
Olot	209	1305	5882	3058	10454
Comarca	300	1536	4204	1732	7772
Total HORES	509	2841	10086	4790	18226

Usuaris SAD dependència

Demandes	Infància /Adolescència (de 0 a 18 anys)			Adults (de 19 a 64 anys)			Gent Gran (de 65 a 84 anys)			Gent Gran (de 85 anys o més)			TOTAL USUARIS
	H	D	total	H	D	total	H	D	total	H	D	Total	
Olot	1	3	4	1	5	6	16	44	60	17	36	53	123
Comarca				5	6	11	18	24	42	19	18	37	90
Total Usuaris	1	3	4	6	11	17	34	68	102	36	54	90	213

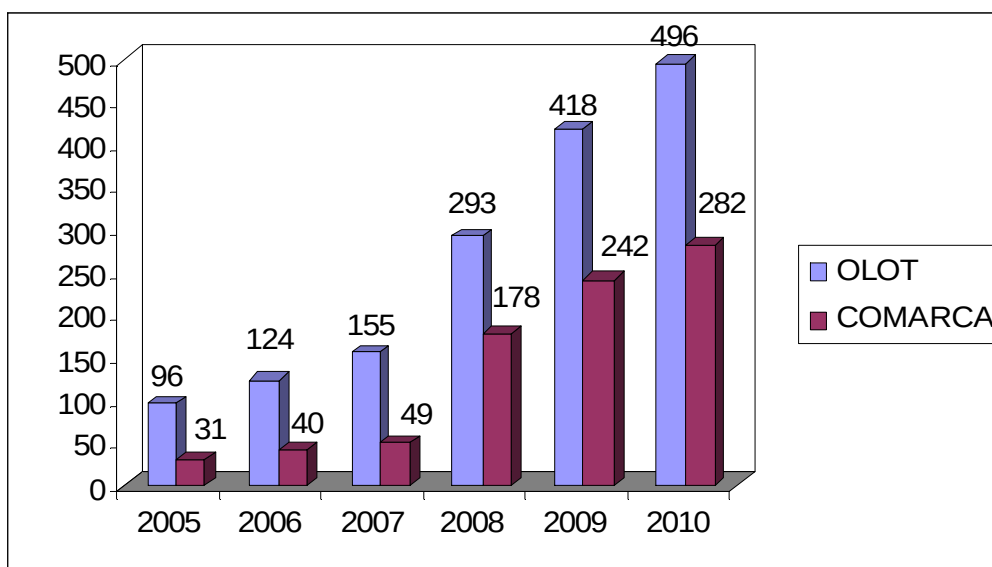
Hores SAD dependència

HORES	Infància/Adolescència (de 0 a 18 anys)	Adults (de 19 a 64 anys)	Gent Gran (de 65 a 84 anys)	Gent Gran (de 85 anys o més)	TOTAL HORES
Olot	794	1180	5130	7979	15083
Comarca	289	1092	6132	6900	14413
Total HORES	1083	2272	11262	14879	29496

b.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.

- ✓ Total d'usuaris: 778
- ✓ Evolució dels usuaris:
- ✓ Perfil dels usuaris:
 - o Edat: 6 menors de 65 anys
 - 471 entre 65 i 85 anys
 - 301 més grans de 85 anys
 - o Gènere: 77,6% de dones, 23,4% d'homes
 - o Tipologia de la llar: el 65% de les persones ateses viuen soles, i el 28% en parella
- ✓ Persones en llista d'espera: 142
- ✓ 7,60% de cobertura de la població més gran de 65 anys de la comarca de la Garrotxa



c. Àpats a domicili

Descripció del servei: Servei que proporciona de manera temporal, àpats elaborats i equilibrats per a persones grans al seu domicili

- ✓ 154 usuaris atesos (suposa un augment del 10% en relació a l'any passat)
- ✓ 26407 menús (suposa un 26,9% més que l'any anterior)
- ✓ Perfil dels usuaris:
 - o Gènere: 70 homes, 84 dones
 - o 107 viuen a Olot i 47 a comarca

- ✓ 1,30% de cobertura de la població més gran de 65 anys de la comarca

d.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.

- ✓ Nombre d'usuaris 489 (37% més que l'any passat)
- ✓ Número de viatges: 102678
- ✓ Perfil dels usuaris:

	HOME	DONA	TOTAL
Discap. física	98	89	187
Discap. psíquica	80	96	176
Discap. sensorial	2	2	4
Discap. derivada de malaltia Mental	32	21	53
Pluridiscapacitat	14	55	69

- Edats: 175 adults i 314 majors de 65 anys
- ✓ Lloc de desplaçament: 141 van al lloc de treball i 348 al centre assistencial (centre de dia, hospital de dia, etc.).

e.Servei de seguiment i acompanyament

Descripció del servei: Servei d'acompanyament i seguiment a persones que viuen en el domicili, que presentin una situació fràgil.

- ✓ Durant l'any 2010, s'ha realitzat seguiment a 45 persones que viuen al domicili de la comarca de la Garrotxa i que corresponen a 36 nuclis familiars .
- ✓ Perfil de les persones ateses:
 - o Nucli de convivència: 23 persones viuen soles i 22 amb algun familiar
 - o Gènere: 16 homes i 29 dones
 - o Lloc de residència: la majoria viuen en masos disseminats del nucli de població.
- ✓ Intensitat de la intervenció:
 - o Setmanal: 7 nuclis familiars
 - o Quinzenal: 5 nuclis
 - o Mensual: 2

- o Bimensual: 20
- o Cada tres mesos o més: 2

f.Terapeuta ocupacional

Descripció del servei: Servei d'assessorament , informació i entrenament en ajudes tècniques per aquelles persones amb cert nivell de dependència que viuen al domicili

- ✓ Total d'usuaris atesos: 89
- ✓ Procedència de les derivacions:
 - o 47% serveis socials bàsics
 - o 33% SEVAD
 - o La resta de derivacions han estat de serveis externs. Destacar 4 derivacions de l'ajuntament d'Olot (Àrea d'Urbanisme) i les 9 del projecte de prospecció de Tardors Dignes (es van visitar totes les persones majors de 80 anys que viuen soles a Olot).

- ✓ Perfil dels usuaris:

- o Edat:

Menors de 18 a..	2
De 19 a 65 anys	23
De 65 a 80 anys	26
Majors de 80 anys	38
TOTAL	89

- o Gènere: 34 homes, 55 dones
- o Grau de dependència de les persones ateses:

No s'ha tramitat sol·licitud	20
En tràmit	24
Grau I	7
Grau II	15
Grau III	23

g.Valoració per habitatges gent gran

Descripció del servei: servei de valoració i prioritització de les persones que demanen accedir als habitatges de gent gran gestionats per l'Hospital d'Olot.

- ✓ S'han fet 98 visites a domicili (entre noves valoracions i revisions)
- ✓ 38 coordinacions amb els diferents serveis i amb la comissió que valora les entrades als habitatges
- ✓ Aquest any hi ha hagut 10 entrades noves als pisos Parc Nou i 52 als pisos Balma (inici del servei).

TREBALL EN XARXA

Des de l'àrea, igual com des de la resta del Consorci, sempre hem donat una importància cabdal a tot el que és treball en xarxa. La majoria d'aquest treball es realitza a partir de comissions, però també hi ha altres fórmules com taules de temes concrets, consells de barri, etc.

Els SBAS participen de molts grups de treball que es fan a la comarca, tant els que s'organitzen des del mateix Consorci com des d'altres estaments del territori. Aquests grups de treball tenen formes i periodicitats molt diferents, i també dimensions molt diferents i, sovint, resulta difícil fer-ne un recull exhaustiu.

Durant aquest any, algunes de les principals en les que hem participat són les següents:

a. Organitzades per altres àrees del Consorci

- Taules temàtiques organitzades per l'Àrea de Ciutadania i immigració (tant a nivell global de ciutat com en diferents pobles de la comarca).

- Consells de barri

- Comissió de violència masclista

- Comissió del protocol de maltractaments infantils

- Comissió de mutilació genital femenina

c. Co-organitzades conjuntament amb altres institucions

- Comissió d'habitatge

- Comissió amb l'Institut Municipal de Promoció de la Ciutat

A més, l'àrea de serveis socials bàsics és responsable de l'organització i el lideratge de la comissió tècnica de discapacitats i malalts mentals i la comissió única de gent gran.

Comissió tècnica de discapacitats i malalts mentals:

Objectiu: treballar l'accés als recursos públics destinats a la població amb discapacitats de la comarca.

Participants: ICASS, MIFAS, Cooperativa la Fageda (amb els seus diferents serveis), Patronat Joan Sellas i Cardelús (amb els seus diferents serveis), EAP, Xarxa de Salut Mental i Consorci.

Periodicitat: mensual

Resultats: s'han treballat un total de 77 casos.

Comissió única de gent gran

Objectiu: treballar l'accés als recursos públics destinats a la població de 65a. i més amb situacions de dependència de la comarca.

Participants: serveis proveïdors: residències i centres de dia amb places de serveis a la comarca, recurs sociosanitari, ICASS i Consorci.

Periodicitat: mensual

Resultats:

A través de la comissió, s'han gestionat els següents recursos:

- ingressos a residència: 87

- ingressos a centre de dia: 76

- accés a estades temporals: 77
- accés a places sociosanitàries: 51

6. Conclusions

- o Enguany s'han atès des dels SBAS 8199 persones, que corresponen al 15,32% de la població total de la comarca. Això suposa un augment del 7% respecte l'any passat. Continua havent-hi augment tot i que a un ritme més lent.
- o La diversitat de perfils i situacions que estem atenent i que va començar l'any 2008 arran de la crisi econòmica i de l'aplicació de la Llei de la dependència continua i es consolida.
- o Els nuclis familiars més atesos són les llars unipersonals, les famílies nuclears i les parelles, per aquest ordre.
- o L'augment de PIRMI actives continua, sobretot de les econòmiques que ja suposen el 54%.
- o Les ajudes econòmiques no han augmentat en despesa però sí en nombre d'ajudes donades. Es destinen majoritàriament a habitatge i alimentació.
- o Pel què fa als projectes:
 - Centre Obert: s'han atès 20 infants, 3 dels quals han estat casos nous d'enguany. L'ocupació ha estat del 100% en el grup de petits i del 70% en el grup de grans.
 - 0-3: s'han atès 85 famílies i s'han pogut recuperar el treball grupal a través dels itineraris materno- infantils.
 - Joves: 70 joves atesos d'entre 16 i 23 anys, i 7 projectes grupals.
 - Exclusió: s'ha continuat amb els mateixos serveis que l'any passat i s'ha consolidat el menjador social, amb un total de 41 persones ateses (mitjana d'assistència: 16 persones al dia).
- o El 5% de la població total de la Garrotxa ha tramitat la Llei de la dependència.
- o Un 3,2% de la població de la comarca té o ha tingut activades durant l'any prestacions i serveis derivats dels PIA, dels quals 91,6% són persones majors de 65 anys.
- o Es constata una lleugera disminució dels PIA tramitats respecte l'any anterior, però un important augment de les modificacions.
- o La cobertura del SAD és del 2,9% de la població total de la comarca. Malgrat això el nombre d'usuaris atesos i el nombre global d'hores de servei, ha disminuït lleugerament en relació al 2009.
- o Tota la resta de serveis de la cartera de serveis bàsics han augmentat en nombre d'usuaris en relació a l'any anterior i, per tant, podem dir que ha augmentat la cobertura global de la població de la nostra comarca.

7. Objectius 2011

SBAS

- Processos:
 - o Complir amb els indicadors fixats

- o Acabar la segona fase
- Elaborar el quadre de comandament per la gestió de l'àrea
- Definir els àmbits i les línies d'intervenció dels educadors socials
- Fer el seguiment dels PIA
- Elaborar el protocol de protecció dels professionals
- Elaborar els criteris per les ajudes econòmiques
- Crear una comissió de treball estable entre l'IMPC i SBAS

CARTERA DE SERVEIS BÀSICS

- Elaborar sistema d'avaluació de la comissió única i de la comissió tècnica
- Desplegar banc d'ajudes tècniques
- Elaborar pla de qualitat del SAD
- Adequar el projecte de seguiment a les necessitats i prioritats del 2011
- Conèixer totes les possibilitats d'atenció del teleassistència
- SEVAD: fer les valoracions enviades abans del 15 d'octubre

ANNEXES

Annex 1: Sectorització

DISTRIBUCIÓ SECTORIAL 2010 DEL CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA				
OLOT				
SECTOR	BARRIS OLOT	TREBALLADOR SOCIAL	EDUCADOR SOCIAL	BARRIS OLOT
OLOT 1	Nucli Antic Sant Ferriol Sant Francesc Eixample Popular	DAMIÀ GODALL	LOURDES BADOSA	Nucli Antic Sant Ferriol Sant Francesc Eixample Popular
OLOT 2	Pla de Baix El Morrot Sant Miquel Les Tries	NURI TORRENT	MAGALÍ MASÓ	Pla de Baix El Morrot Sant Miquel Les Tries
OLOT 3	Masbernà Sant Cristòfor Benavent Les Fonts Eixample Malagrida La Caixa Batet	MONTSE GAMERO	LOURDES BADOSA	Masbernà Sant Cristòfor
			ANNA SOTO	Benavent Les Fonts Eixample Malagrida La Caixa Batet
OLOT 4	El Triai Bonavista Pequín Sant Roc	MERCÈ TEIXIDOR	ANNA SOTO	El Triai Bonavista Pequín Sant Roc
OLOT 5	Els Desemparats Sant Pere Màrtir Mas Baix Pla de Dalt El Xiprer i les Planotes Vivendes Garrotxa Hostal del Sol	NURI ASENSIO	ANNA DESCALS	Els Desemparats Sant Pere Màrtir Mas Baix Pla de Dalt El Xiprer i les Planotes Vivendes Garrotxa Hostal del Sol
Treballadores socials especialitzades en Dependència			NURI PLANELLAS / ROSER PIJUAN	

COMARCA				
SECTOR	MUNICIPIIS	TREBALLADOR SOCIAL	EDUCADOR SOCIAL	MUNICIPIIS
NORD-EST	Besalú Beuda Maià de Montcal Sant Ferriol Argelaguer Tortellà Sant Jaume de Llierca Montagut i Oix Sales de Llierca	ELENA GÜELL	CORALÍ BALÉS	Besalú Beuda Maià de Montcal Sant Ferriol Argelaguer Tortellà Sant Jaume de Llierca Montagut i Oix Sales de Llierca
NORD-OEST	Castellfollit de la Roca Sant Joan les Fonts La Vall de Bianya	ANNA M^a PIJUAN	CORALÍ BALÉS	Castellfollit de la Roca Sant Joan les Fonts La Vall de Bianya
CENTRE	Riudaura Les Preses Santa Pau Mieres	ANNA SUÑÉ	JORDI ROCA	Riudaura Les Preses Santa Pau Mieres
SUD	La Vall d'en Bas Sant Feliu de Pallerols Les Planes d'Hostoles Sant Aniol de Finestres	SANDRA CASADO	JORDI ROCA	La Vall d'en Bas Sant Feliu de Pallerols Les Planes d'Hostoles Sant Aniol de Finestres

Annex 2: Problemàtiques

APRENENTATGE	ABSENTISME ESCOLAR
	ANALFABETISME
	ASSETJAMENT ESCOLAR
	DESCONEIXEMENT LLENGUA D'ÚS
	DESESCOLARITZACIÓ
	DIF. APRENENTATGE ESCOLAR
	INADAPTACIÓ ESCOLAR
DISCAPACITAT	BÀREM DE 3º PERSONA
	DISMINUCIÓ FÍSICA
	DISMINUCIÓ PSÍQUICA
	DISMINUCIÓ SENSORIAL
	MOBILITAT REDUÏDA
ECONOMIA	ADMINISTRACIÓ DEFICIENT
	DEUTES
	INGRESSOS INSUFICIENTS
	SENSE INGRESSOS
HABITATGE	AMUNTEGAMENT
	BARRAQUISME
	BARRERES ARQUITECTÒNIQUES
	DESNONAMENT
	HABITATGE DEFICIENT
	MANCA D' HABITATGE
	MANCA DE NETEJA
	MANCA DE SERVEIS I SUBMINISTRAMENTS
MANCA D' AUTONOMIA PERSONAL	DIFIC. EN L'AUTONOMIA PERSONAL
PERSONAL	DIF. ADQUISICIÓ D' HÀBITS
	DIFICULTATS D'AUTOESTIMA
RELACIONS FAMILIARS	DIFICULTATS RELACIONS FAMILIARS
	RISC DE CLAUDICACIÓ FAMILIAR
	SOBRERESPONSABILITZACIÓ
	MANCA DE PAUTES I HÀBITS
SALUT	ALCOHOLISME
	CONSUM DE DROGUES
	DEMENCIES
	INDICIS TRANST.MENTALS
	LUDOPATIA
	MALALTIA FÍSICA CRÒNICA
	MALALTIA FÍSICA TRANSITÒRIA
	MALALTIA GREU TERMINAL
	MALALTIA MENTAL CRÒNICA

	MALALTIA MENTAL TRANSITÒRIA
	MALATIA INFECCIOSA CONTAGIOSA
	TRANSTORN PSICOLÒGIC
SOCIAL	AÏLLAMENT FÍSIC
	CONDUCTES ASOCIALS DELICTIVES
	DESATENCIÓ INSTITUCIONAL
	DIFICULTATS INTEGRACIÓ SOCIAL
	DIFICULTATS RELACIONS SOCIALS
	INDIGÈNCIA
	REBUIG SOCIAL
	TRANSEÛNTS
	VICTIMITZACIÓ
	ESTRANGER IRREGULAR
	PROBLEMES LEGALS ESTRANGERIA
TREBALL	ACTIVITATS MARGINALS
	ATUR AMB SUBSIDI
	ATUR SENSE SUBSIDI
	CERCA 1a.OCUPACIÓ
	ESTRANGER IRREGULAR
	INADAPTACIÓ LABORAL
	MANCA FORMACIÓ/ORIENTACIÓ LABORAL
	TREBALL SUBMERGIT
	TREBALLS ESPORÀDICS
VIOLÈNCIA FAMILIAR	ABÚS SEXUAL ALS MENORS
	ESTRÉS DERIVAT SITUACIÓ FAMILIAR
	INDICIS MALTRACTAMENT FAMILIAR
	MALTR. FÍSIC ADULTS DEPENDENTS
	MALTR. FÍSIC ALS MENORS
	MALTR. PSÍQUIC ADULTS DEPENDENTS
	MALTR. PSÍQUIC ALS MENORS
	NEGLIG-ABANDÓ. ADULTS DEPENDENTS
	VIOLÈNCIA CREUADA
VINCULATS RELACIONS SOCIALS	ESTRANGER IRREGULAR
	PROBLEMES LEGALS D'ESTRANGERIA
VIOLÈNCIA DE GÈNERE	ABÚS SEXUAL DINS LA PARELLA
	MALTRACT. ECONÒMIC
	MALTRACT. FÍSIC DE GÈNERE
	MALTRACT. PSÍQUIC DE GÈNERE

Annex 3: problemàtiques per sector

SECTOR	APRENTATGE	DISCAPACITAT	ECONOMIA	HABITATGE	MANCA D'AUTONOMIA PERSONAL	PERSONAL	RELACIONS FAMILIARS	SALUT	SOCIAL	TREBALL	VINCULATS RELACIONS FAMILIARS	VINCULATS RELACIONS SOCIALS	VIOLÈNCIA DE GÈNERE
COMARCA CENTRE	18	36	57	44	104	28	66	195	50	41	7	4	16
COMARCA NORD-EST	21	68	138	53	120	24	88	455	54	105	18	40	17
COMARCA NORD-OEST	12	42	154	58	76	11	115	347	66	121	25	26	35
COMARCA SUD	41	115	151	90	110	49	103	620	165	136	33	52	22
OLOT 1	102	140	568	213	120	78	246	786	184	427	72	107	62
OLOT 2	116	66	370	77	87	71	174	393	145	341	39	61	70
OLOT 3	33	69	198	58	157	26	99	422	55	176	33	40	21
OLOT 4	36	61	265	99	207	37	167	434	88	173	53	48	57
OLOT 5	32	18	92	20	86	12	68	307	56	67	18	16	24

Annex 4: dades SAD

Evolució del nombre d'usuaris

2006	2007	2008	2009	2010
233	257	303	486	348

Evolució del nombre d'hores

2007		2008	
36.507,07		50.095,65	
OLOT	COMARCA	OLOT	COMARCA
22.036,50	14.471	26.960,3	23.135,035

2009		2010	
48138,2		47722	
OLOT	COMARCA	OLOT	COMARCA
23189	24950	25035,54	22687,02

Àrea de serveis socials especialitzats

1. Introducció

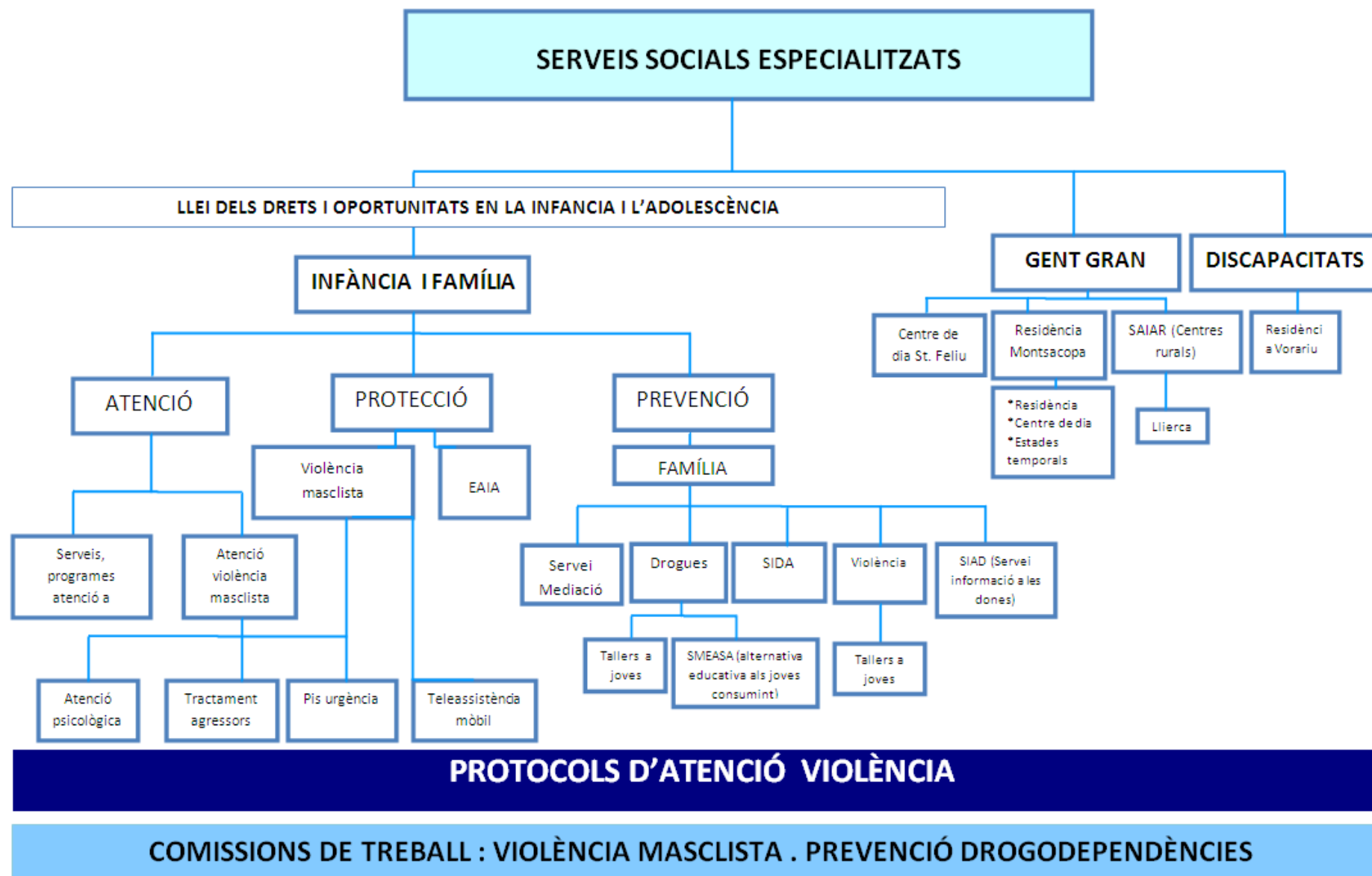
Tal i com estableix la Llei de Serveis Socials en el seu article 18: “Els serveis socials especialitzats s'organitzen atenent la tipologia de les necessitats, per tal de donar resposta a situacions i necessitats que requereixen una especialització tècnica o la disposició de recursos determinants. Es presten per mitjà de centres, serveis, programes i recursos dirigits a persones i col·lectius en funció de llurs necessitats, requereixen una atenció específica “.

La seva funció, tal i com la marca també la Llei és “donar suport tècnic als serveis socials bàsics i col·laborar-hi. Gestionar centres i equipaments, programes, projectes i prestacions específiques”.

Aquests serveis especialitzats estan estructurats segons siguin serveis que facin referència a la INFÀNCIA I LA FAMÍLIA, la GENT GRAN o els DISCAPACITATS.

Una de les eines que faciliten la tasca de l'àrea són els diferents Protocols d'atenció a la violència amb les seves corresponents comissions de treball.

El marc de la LDOIA, Llei de les oportunitats de la infància i adolescència també marca les línies a seguir.



2. Objectius generals de l'àrea

- Dissenyar els serveis, recursos necessaris per garantir el dret dels ciutadans als serveis
- Donar resposta a les necessitats socials de la comarca.
- Aconseguir la implicació dels agents socials en el benestar socials de la comarca.
- Ordenar els serveis especialitzats atenent a l'àmbit al qual pertanyen.
- Consolidar els serveis que s'ofereixen des del CASG i millorar-ne la seva qualitat.

3. Cartera de serveis

-PROGRAMA ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA :

- Violència : atenció a la violència
intervenció especialitzada
prevenció
- Servei especialitzat a la infància i adolescència (EAIA)
- Servei Mediació
- Prevenció de les drogodependències
- Prevenció SIDA
- Servei informació i atenció a la dona

-PROGRAMA PROMOCIÓ AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

- Residència Montsacopa
- Centre de dia S. Feliu
- SAIAR Tortellà
- Residència Vorariu.

4. Equips i persones

- Conveni amb Identitats pel tema de **violència** : Núria Santayana psicòloga que treballa amb a les víctimes i referent del SIAD.

- Conveni amb PDS pel tema de prevenció de les **drogodependències**.

Enric Pelàez tècnic del programa de les mesures alternatives a la sanció econòmica davant el consum de tòxics a la via pública. Altres professionals talleristes dels que s'ofereixen als IES.

- Servei Especialitzat a la infància i adolescència (**EAIA**) : Marta Rustullet (psicòloga i coordinadora), Maite Marcó (pedagoga), Pilar Fabregó (educadora), Ester Vilarrassa i Eli Martínez (treballadores socials).

-Conveni amb ACAS (associació anti-Sida de la Garrotxa) pe tema prevenció **SIDA**

-Residència de gent gran, Montsacopa, centre de dia S. Feliu i SAIAR Llierca gestionats per l'empresa GAAVOC.

-Residència de disminuïts psíquics Vorariu gestionada pel Patronat Joan Sellas Cardelús.

5. Resultats

PROGRAMA ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

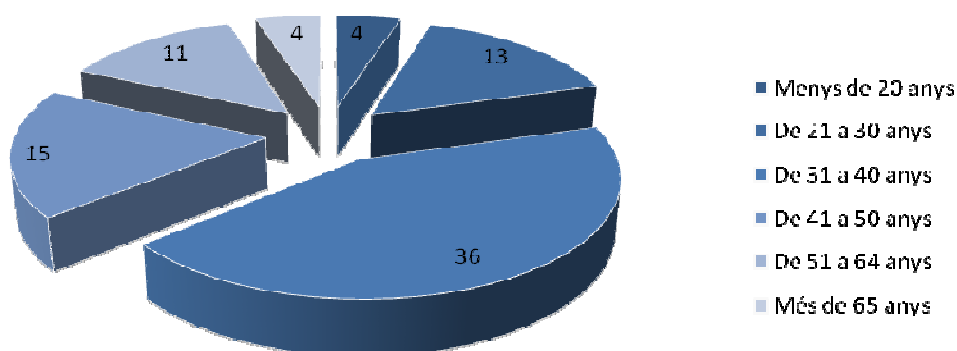
▪ VIOLÈNCIA

ATENCIÓ VIOLÈNCIA

Pel què fa a casos de violència masclista atesos des de Serveis Socials Bàsics del Consorci de la Garrotxa durant el 2010 podem destacar :

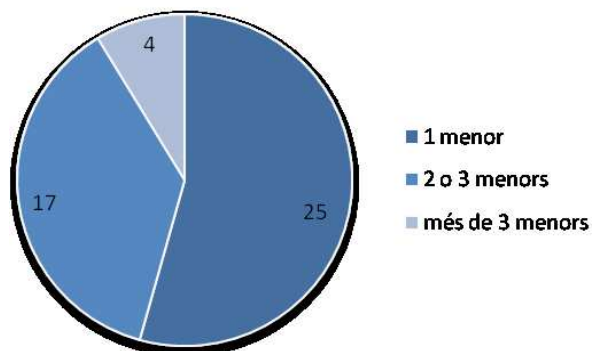
- S'han detectat 85 casos dels quals s'intervé en 36.
- En 46 casos s'ha formulat denúncia
- L'edat de les víctimes oscil·la majoritàriament entre 31 i 40 anys

Edat de les víctimes

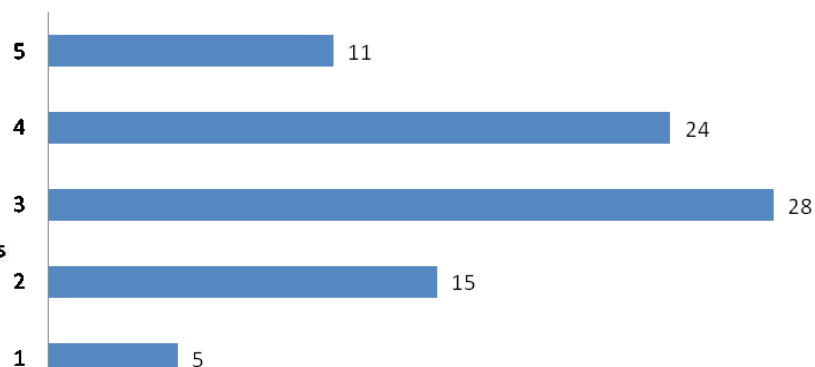


- En 28 casos hi ha menors, majoritàriament 1 de sol i l'edat més habitual d'aquest és entre 3 i 8 anys.

Nombre de menors



Edat dels menors

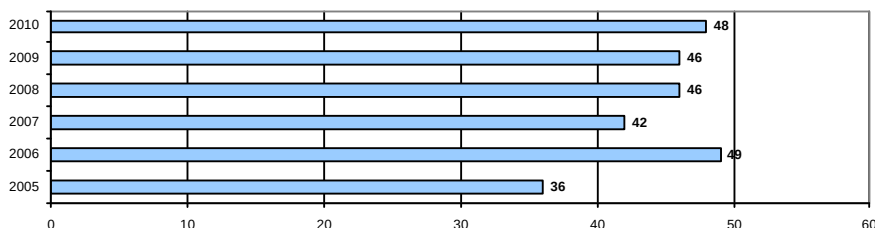


- En la majoria de les situacions la violència persisteix de fa 2 o 3 anys
- S'ha derivat un cas al pis d'urgència : mare amb tres fills menors que hi va estar 27 dies.
- No hi ha hagut cap derivació a una casa d'acollida.

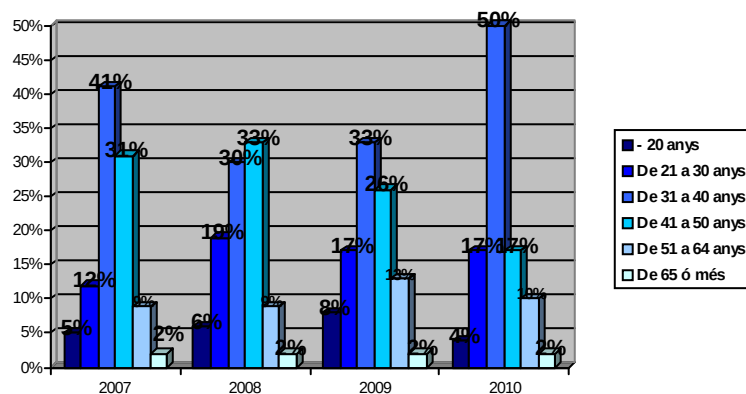
INTERVENCIÓ ESPECIALITZADA

- Durant l'any 2010 s'han atès a 48 dones oferint una intervenció terapèutica especialitzada. S'han obert 25 casos nous al llarg de l'any.
- Al llarg del 2010 han estat actius 15 TAM. A desembre de 2010 en queden activats 8 . Durant el 2010 s'han obert 3 nous (inclosos dins els 8 activats).
- Un 50% de les dones ateses són d'Olot.
- Hi ha hagut un augment significatiu de la franja d'edat . 50% tenen d'entre 31 a 40 anys
- Un 77% de les dones ateses són autòctones.
- Un 58% de les dones havien presentat denúncia en un moment o l'altra.
- Habitualment la violència és de més de 6 anys de durada.
- En un 58% dels casos en el nucli familiar hi ha menors d'edat . La franja d'edat més habitual és entre 4 i 8 anys.
- No s'ha fet cap intervenció amb els agressors, no hi ha hagut cap demanda ni cap derivació de cap servei.

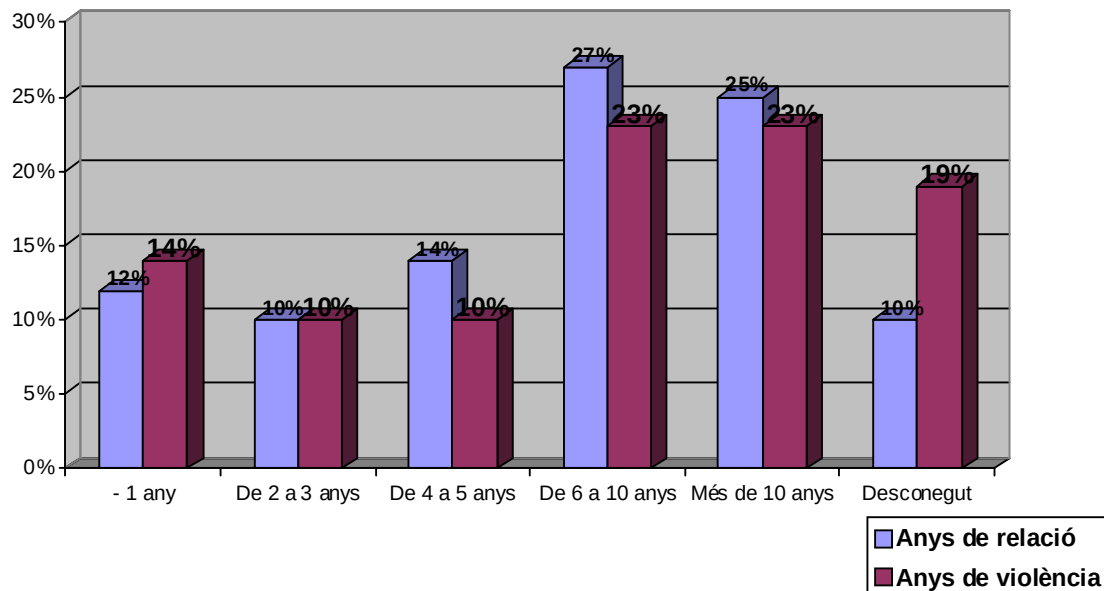
Evolució del nombre de casos atesos



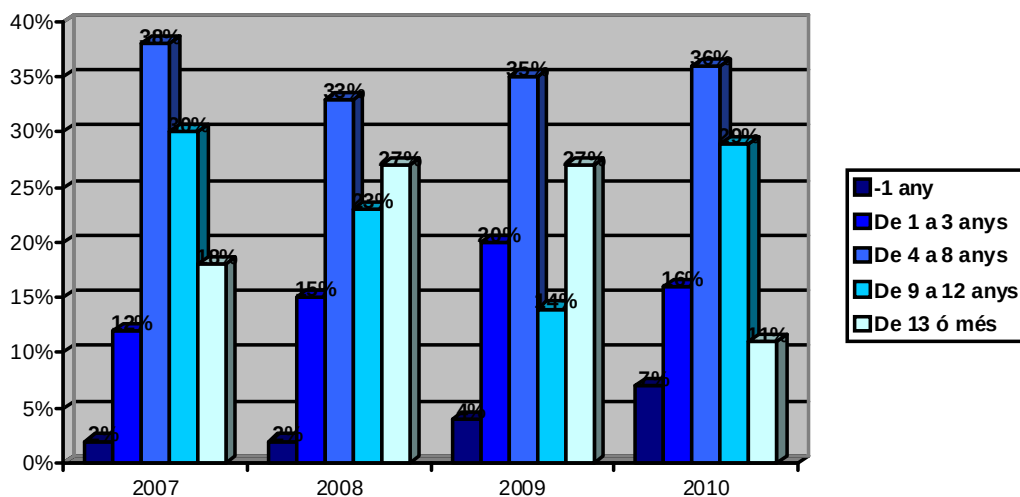
Edat de les persones ateses



Anys de relació/Anys de violència



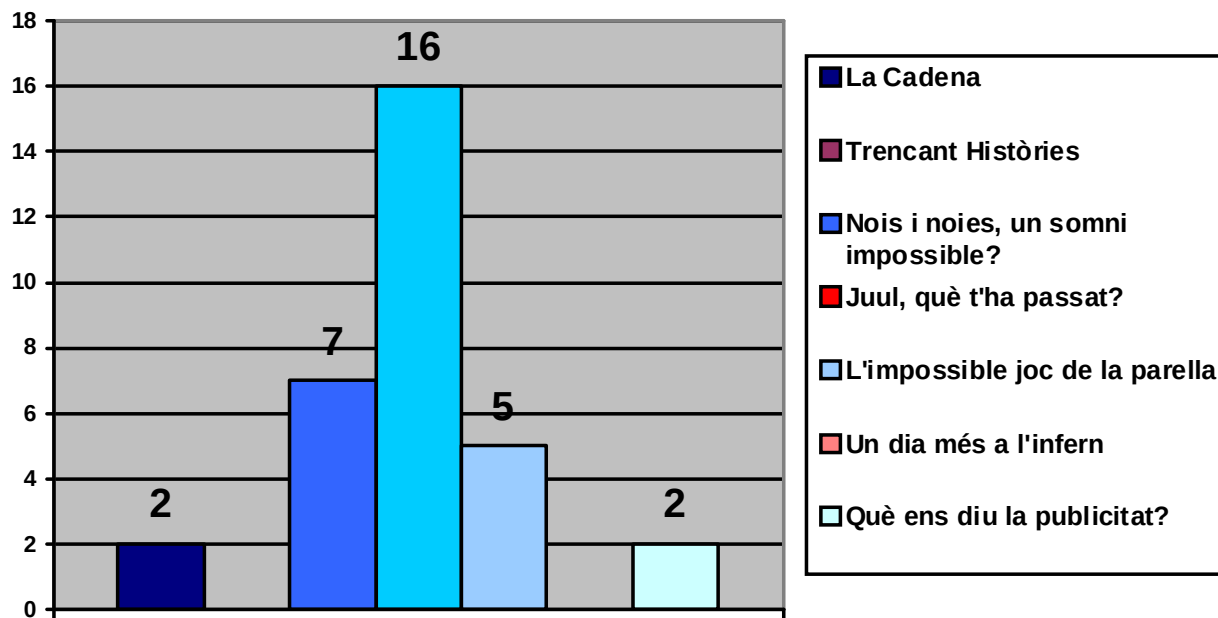
Edat dels i les menors



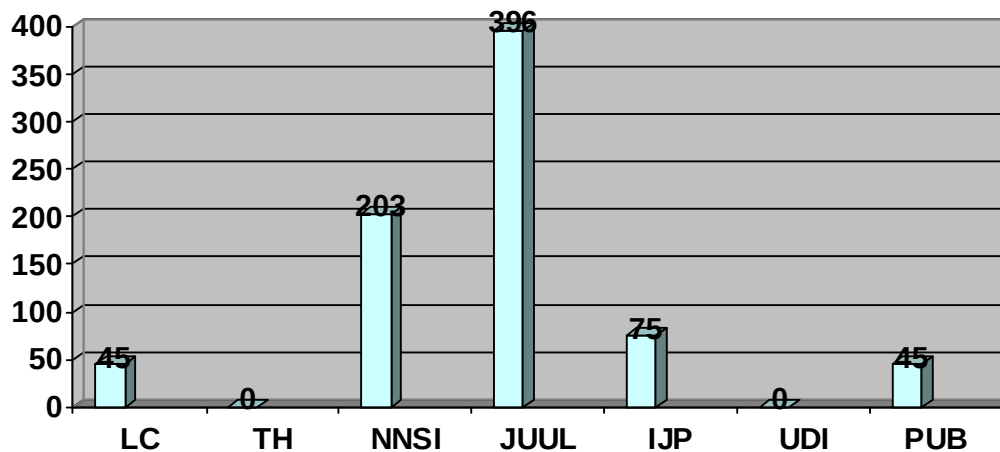
PREVENCIÓ VIOLÈNCIA

- Durant l'any 2010 es varen realitzar 32 tallers de prevenció de la violència. Aquest any es varen introduir-ne de nous tenint en compte la nova realitat i la demanda realitzada.
- El total d'alumnat que es va arribar va ser 764 de tots els centres educatius.

Tallers realitzats



Nombre d'alumnes assistents als tallers



COMISSIÓ COMARCAL ATENCIÓ VIOLÈNCIA MASCLISTA

- ✓ S'han realitzat tres reunions de la comissió comarcal de violència.
- ✓ S'ha acabat d'elaborar el protocol comarcal d'atenció a la violència amb els circuits dels diferents dispositius.
- ✓ Sessió informativa sobre les funcions de l'Oficina d'Atenció a la Víctima de Girona, oberta a altres membres de la comissió.

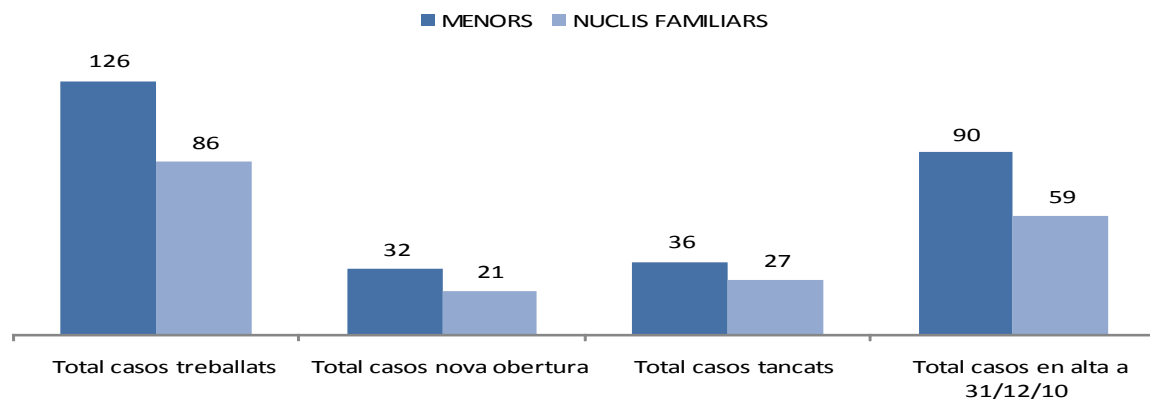
- ✓ Sessió informativa a càrrec d'advocada per tal d'apropar els instruments legals d'aplicació en situacions de violència als professionals que intervenen en la xarxa.

▪ SERVEI ESPECIALITZAT INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA (EAIA)

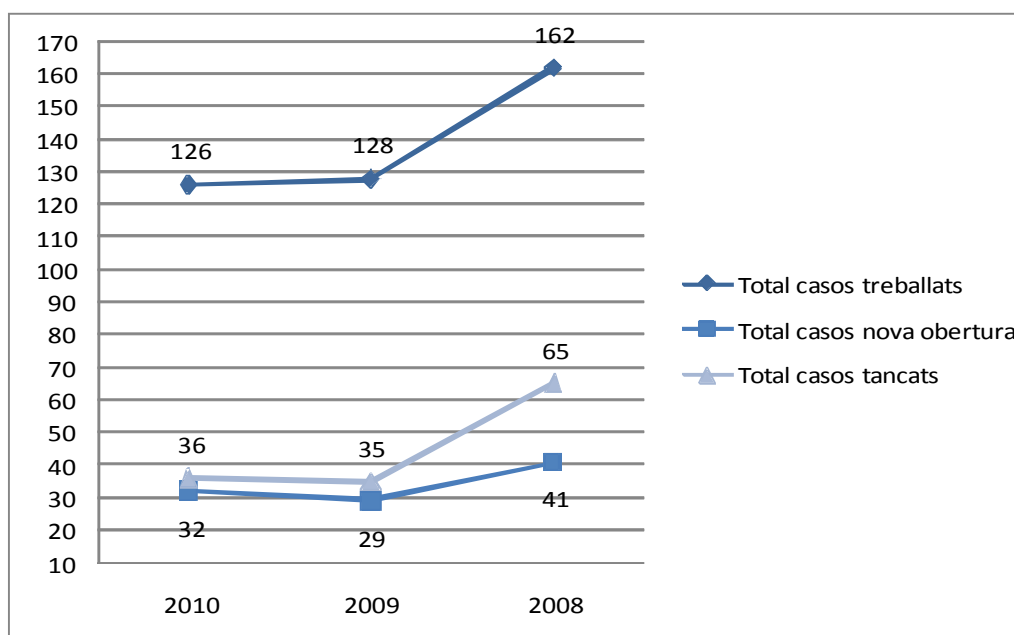
L'EAIA és un servei especialitzat d'atenció a la infància i l'adolescència en situació de risc o de desemparament així com les seves famílies. Les seves funcions són : assessorar, l'estudi diagnòstic . El seguiment i la intervenció preferent en les situacions de risc greu.

Es un Servei Supracomarcal, dóna atenció a les comarques de : Cerdanya, Garrotxa, Pla Estany i Ripollès.

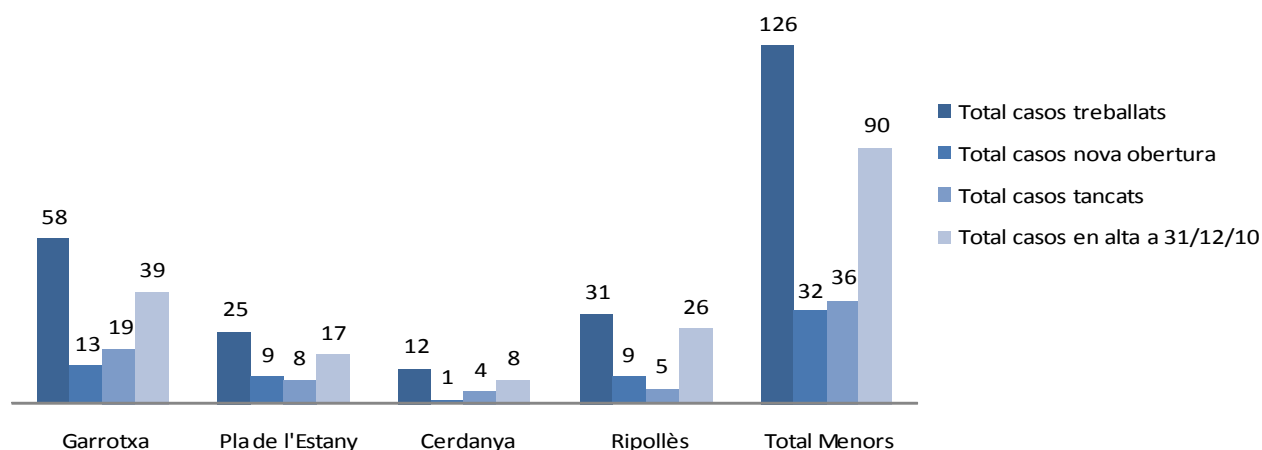
- L'EAIA durant el 2010 ha atès 126 menors, pertanyents a 86 nuclis familiars. D'aquests, 32 han estat oberts durant el 2010..El total de casos d'alta a data 31/12/2010 va ser de 90 menors, pertanyents a 59 famílies.



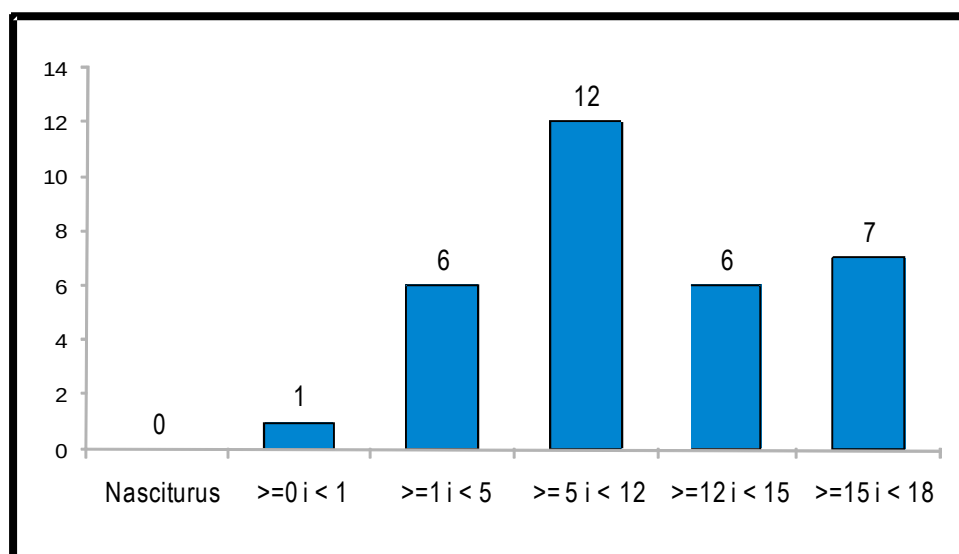
Anàlisi comparativa dels expedients d'EAIA, respecte als anys anteriors.



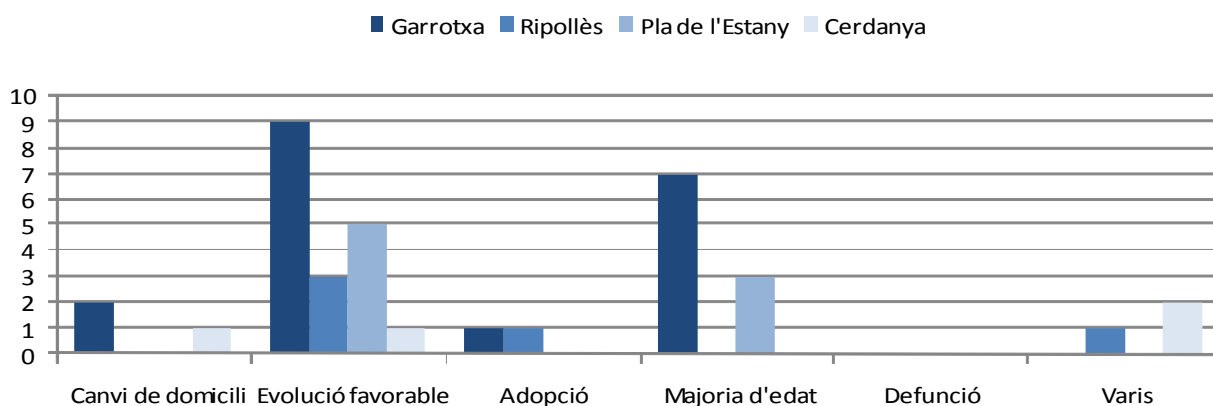
- La Comarca de la Garrotxa ha estat la que més casos de nova obertura ha tingut, amb un total de 13.



- L'edat més freqüent dels casos de nova obertura ha estat infants de ≥ 5 i > 12 . Hi ha una gran entrada de menors adolescents entre 12 i 18 anys i de menors entre 5 i 12 anys. Ens pot indicar que hi ha molta intervenció dels serveis de territori fins a arribar a l'adolescència en què la situació es desborda. Per tant el perfil amb el què treballa l'EAIA és el d'un menor en el que s'intervé en la franja d'edat propera a la majoria d'edat. Es significatiu també el baix nombre de casos a intervenir entre el naixement i el primer any de vida. Això ens indica que cal realitzar una intervenció precoç i un treball conjunt amb els diferents serveis de primera infància.



1. La principal nacionalitat dels casos de nova obertura ha estat l'espanyola amb un total de 18 casos. La resta de casos procedeixen de diverses nacionalitats, destacant la gambiana i la romanesa. Hi ha hagut un augment considerable de casos de menors de pares immigrants, un 43,75%, quan els anys anteriors era aproximadament d'un 20%.
- El tancament de casos ha estat de 36. El motiu principal de totes les comarques és el d'Evolució Favorable, seguit del de Majoria d'Edat. Ha disminuït considerablement l'indicador canvi de domicili, per tant podem dir que no es dona tanta mobilitat amb les famílies.



- Dels casos oberts a data 31 de desembre hi ha un nombre important, 27 que estaven en situació d'estudi (4 menors ja pertanyen a una mateixa família i els altres presentaven dificultats per realitzar l'estudi), 22 amb família extensa. Els que estaven en mesura d'atenció a la pròpia família, per l'aprovació de la Llei dels Drets i Oportunitats de la Infància s'han hagut de reconvertir i realitzar una proposta alternativa, donat que aquesta mesura s'ha extingit.

	Cerdanya	Garrotxa	Pla de l'estany	Ripollès	Total
Ac. Familiar preadoptiu	1	3	0	2	6
Ac. Simple en centre residencial	2	4	2	3	11
Ac. Simple família aliena	-	2	1	2	5
Ac. Simple família extensa	1	6	5	10	22
Atenció en la pròpia família	4	4	0	2	10
Confiament provisional	0	0	0	0	0
Contenció en el nucli	0	7	0	0	7
Desemparament	0	0	0	0	0

preventiu					
Ingrés centre d'acollida	0	0	1	0	1
En estudi	0	12	8	7	27
SAEJ	0	1	0	0	1
TOTAL	8	39	17	26	90

- La majoria de casos es deriven amb una demanda d'intervenció ordinària (28 casos),. En un únic cas hi ha hagut una demanda urgent (intervenció en 72 hores) i 3 casos d'intervenció prioritària.

	Casos nous	SAIA	S B A S	Cerdanya	Ripoll	Pla de l'Estany	Garrotxa
Intervenció Urgent (72h)	1	1	0	0	0	1	0
Intervenció Prioritària (15 dies)	3	3	0	0	3	0	0
Intervenció Ordinària (3 mesos)	28	12	16	1	6	8	13

- El nombre d'assessoraments continua amb la tendència a augmentar. La comarca a la que s'ha fet més assessoraments ha estat el Ripollès amb 195 , corresponen a un total de 125 famílies. Els motius més freqüents d'assessorament són les situacions de negligència i abandonament, manca de capacitats parentals, fragilitat del nucli familiar , alcoholisme i toxicomanies. Del total de casos assessorats s'han obert 20 expedients de desemparament.

COMARCA	2010	2009	2008	2007
Cerdanya	27 (16)	11	25	34
Garrotxa	138 (80)	63	56	63
Pla de l'Estany	128 (72)	61	52	31
Ripollès	195 (125)	109	84	76
TOTAL	488 (293)	244	217	204

En relació a l'anàlisi que es va fer del tipus i demandes en els assessoraments es va redefinir el model i s'ha iniciat un treball sobre un model de responsabilitat compartida amb els casos presentats. Aquest redefinició s'ha realitzat conjuntament amb cada comarca. S'ha posat en pràctica un model d'intervencions de suport a SBAS, realitzant entrevistes de suport, reunions amb professionals i altres intervencions en els casos s'assessorament continuats i en el quals es valora necessari poder realitzar intervencions conjuntes SBAS-EAIA.

Un dels objectius principals d'aquest model és la prevenció de les situacions d'alt risc i de la conseqüent derivació i obertura d'expedient d'EAIA.

Tipus	Garrotxa	Pla Estany	Cerdanya	Ripollès	Total
Primer assessorament (cas nou)	21 (17)	26 (13)	0 ()	19(14)	66(44)
Assessorament continuat	34 (26)	52 (30)	9 (5)	75(53)	170(114)
Seguiment expedient obert sense mesura	36 (16)	24 (12)	4 (2)	24(16)	88(46)
Seguiment expedient obert amb mesura	40 (14)	21(14)	14 (9)	75(40)	150(77)
Entrevista suport	7 (7)	5 (3)	-	2(2)	14(12)
Total assessoraments	138 (80)	128 (72)	27(16)	195(125)	488(293)

- A finals del 2009 i principis del 2010 es va fer una revisió de la metodologia de l'equip a nivell d'organització així com en relació a les seves funcions en relació directe amb el treball amb les situacions de violència. Aquesta revisió va comportar varis espais com a equip amb el suport de la cap d'àrea.

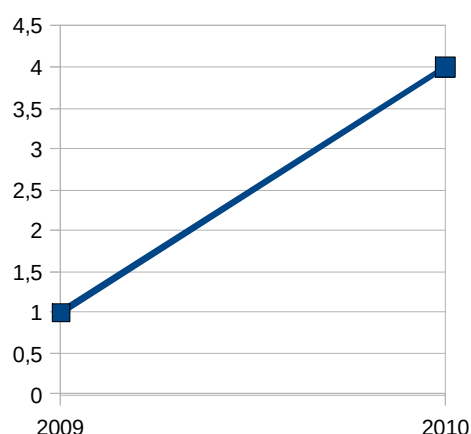


▪ SERVEI MEDIACIÓ

La mediació és un recurs al servei del ciutadà per afavorir una gestió constructiva del conflicte.

Inclou la mediació familiar i la comunitària.

- Durant el 2010 es varen tramitar 4 sol·licituds de Mediació. 2 de familiars i 2 de comunitàries.



▪ PREVENCIÓ DROGODEPENDÈNCIES

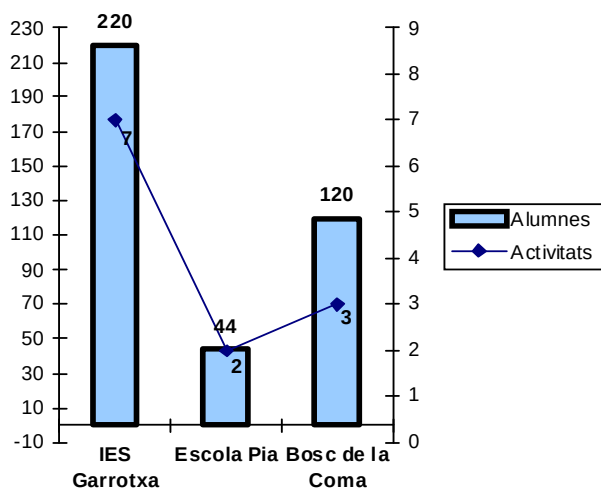
El servei contempla el conjunt d'actuacions adreçades a influir sobre els factors de risc i de protecció davant de les addiccions amb l'objectiu de facilitar informació sobre les addiccions i els seus efectes per tal d'incrementar les estratègies de protecció davant el risc, amb la finalitat de reduir les repercussions negatives (en els àmbits individual, familiar i social) i aconseguir el màxim nivell de reinserció comunitària de les persones afectades.

També la unificació de línies d'intervenció i el disseny d'actuacions conjuntes amb els agents del territori a través de la comissió comarcal de prevenció de drogodependències.

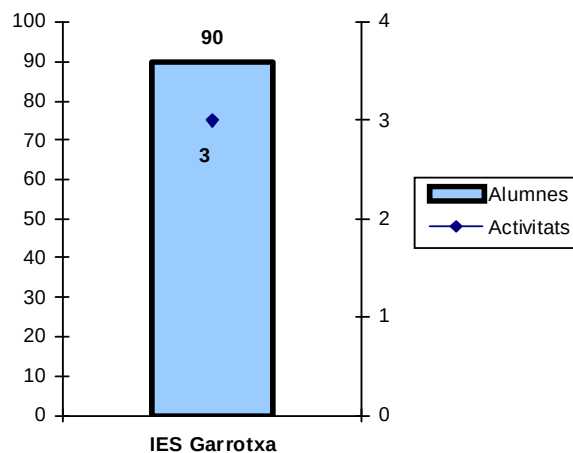
ACTIVITATS REALITZADES

- Tallers realitzats als Instituts : Sota Pressió
Marxa més segura
Febre del divendres nit
Programa Jo soc RAR
Cannabis, com ho vius?
Coca, Què?
- ✓ S'han realitzat 40 tallers amb una participació total de 1.103 alumnes.

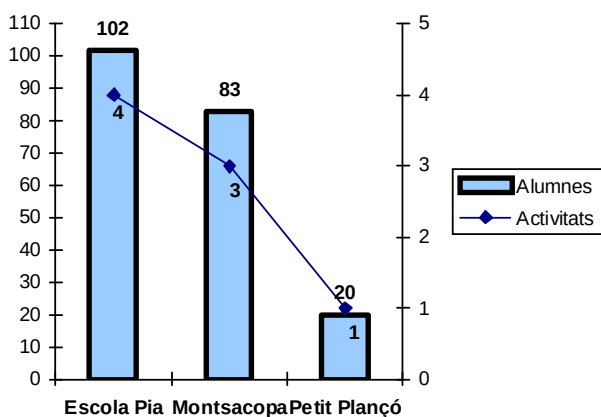
Programa: *Sota Pressió*



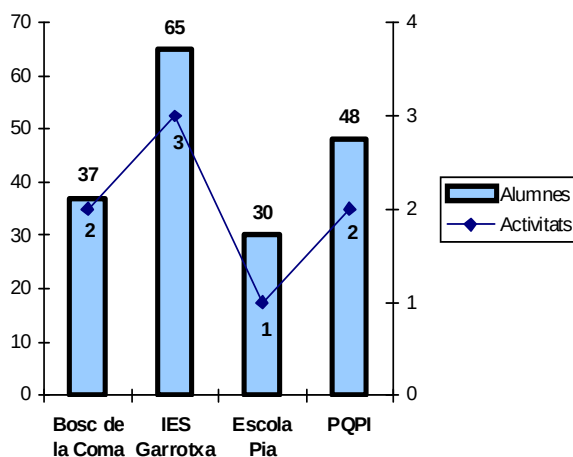
Programa: *Marxa més segura*



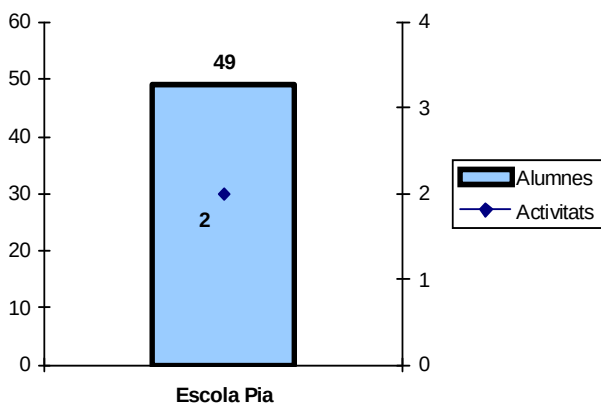
Programa: *Cannabis, com ho vius?*



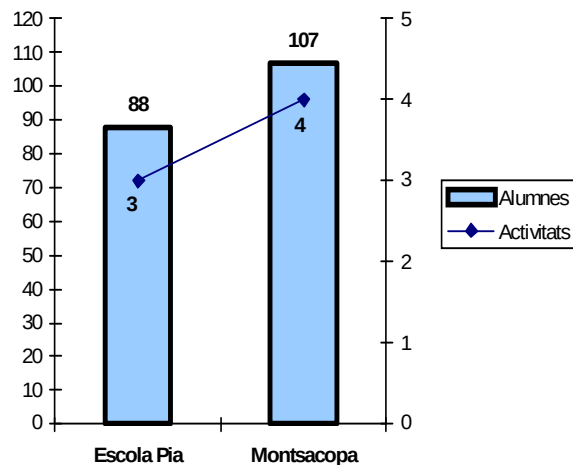
Programa: *Coca. Què?*



Programa: *Febre del divendres nit*

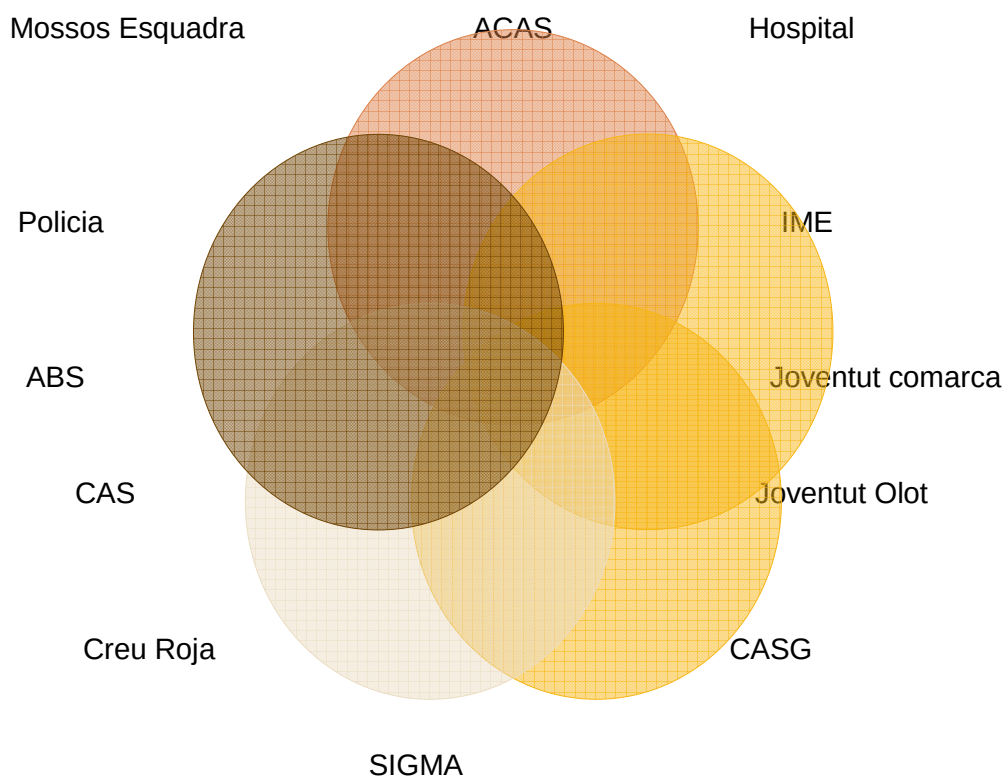


Programa: *Jo sóc RAR*



- Servei de Mesures Educatives Alternatives a la Sanció Administrativa (SMEASA): durant el 2010 s'han finalitzat amb èxit un total de 16 casos amb resultats favorables. Els joves participants valoren les sessions de forma molt positiva, atorgant un 7,94 de nota mitja al programa. Els resultats de valoració amb una enquesta telefònica al cap de 3 mesos es valoren els canvis observats en els joves participants com a positius.

COMISSIÓ COMARCAL PREVENCIÓ DROGODEPENDÈNCIES



Objectius :

- ✓ Crear una línia d'actuació o filosofia comú i que es pugui treballar transversalment per part de tots els membres dins cada àmbit o servei.
- ✓ Espai per compartir experiències positives
- ✓ Fomentar la coordinació de les accions a desenvolupar
- ✓ Formular propostes d'activitats
- ✓ Ser punt de trobada i intercanvi d'informacions i opinions
- ✓ Poder detectar buits d'intervenció.

Actuacions fetes :

- Elaboració del document “ VOLS FESTA O FEST-TE FOTRE “ de Recomenacions per a una millor organització d'actes i festes. Presentat al consell d'alcaldes i difós amb totes les organitzacions i associacions que tenen l'encàrrec

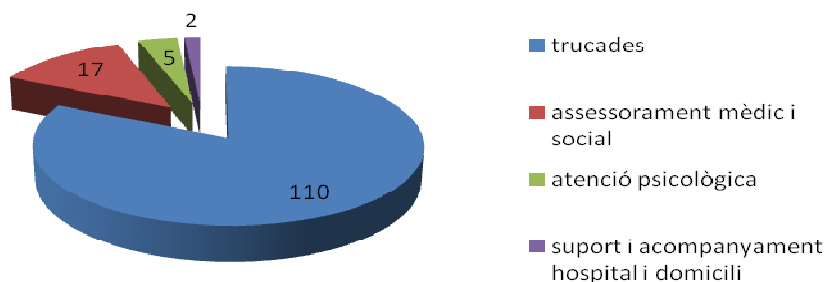


d'organitzar actes lúdics. Amb la col·laboració del Departament de Salut.

- ✓ Durant l'any 2010 es varen realitzar 3 reunions de la comissió.
- ✓ S'acorda com a línia d'intervenció pel 2011 el treball i reflexió amb els mitjans de comunicació sobre temes de consum i prevenció.

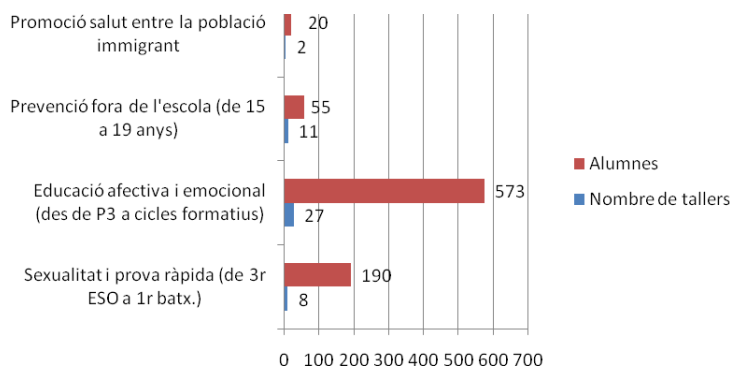
▪ PREVENCIÓ SIDA

- Acolliment i atenció :

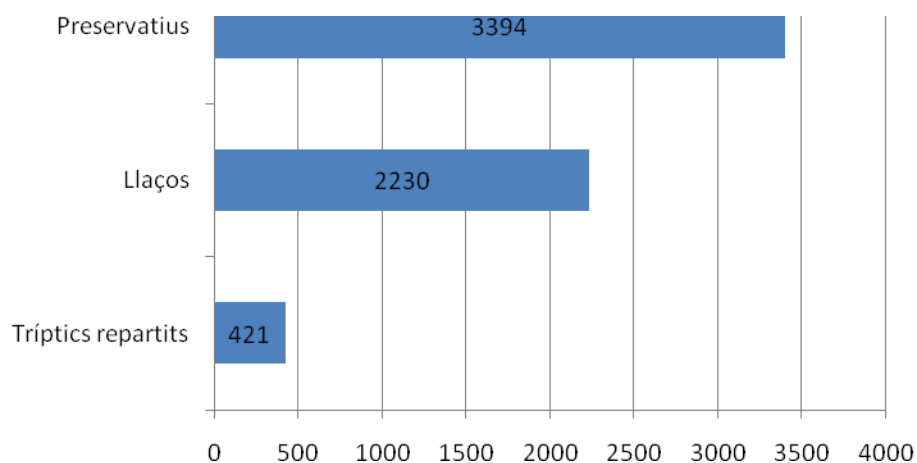


- Prevenció : Implementació del programa de promoció de la salut sexual amb nens i nenes a partir dels 3 anys.

Tallers i nombre d'alumnes



Campanyes per a joves



Intervencions en festes	2 activitats	800 participants
Atenció directe a treballadores del sexe	24 usuàries	9 derivacions a l'hospital per consulta ginecològica
Programa Prova Ràpida	28 realitzades	

▪ SERVEI INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LA DONA (SIAD)

El SIAD de la Comarca de la Garrotxa és un Servei que pretén facilitar l'accés als recursos per part de les dones de la comarca, així com la participació en diferents àmbits de la vida quotidiana. Contempla dos àmbits d'actuació: l'atenció directa i possibles activitats que fomentin la creació de la xarxa social. Està en funcionament des de Juny de 2010.

- En el període de juny a desembre s'han atès 21 persones presencialment i 6 dones telefònicament

EDAT

Menys de 18 anys	0
De 18 a 35 anys	9
De 36 anys a 45 anys	10
De 46 a 60 anys	2
Més de 60 anys	0
No es coneix	0

NACIONALITAT

Espanyola	18
Portuguesa	1
Colombiana	1
Romania	1
No es coneix	0

RESIDÈNCIA

Les Planes d'Hostoles	3
Besalú	5
Castellfollit de la Roca	3
Maià de Montcal	1
Les Preses	1
St. Esteve d'en Bas	1
Montagut	2
St. Joan les Fonts	2
Joanetes	1
Vall de Bianya	1
No es coneix	1

ESTUDIS/FORMACIÓ

Sense Estudis	0
Certificat Escolarització	1
Graduat Escolar / ESO	3
BUC / COU / Batxillerat	2
FP / Cicle Formatiu	2
Diploma	2
Llicenciatura	0
No convalidats	0
No es coneix	11

ESTAT CIVIL

Casada	9
Soltera	2
Vídua	1
Separada	9
Divorciada	0

PROCEDIMENT D'ARRIBADA

Compte propi	0
CIE Salt	1
CAP Salut	1
Serveis Socials	19

MOTIU DE DEMANDA I ÀMBIT D'ATENCIÓ

Informació	9
Assessorament jurídic	6
Suport psicològic	13

DERIVACIONS SORTINTS

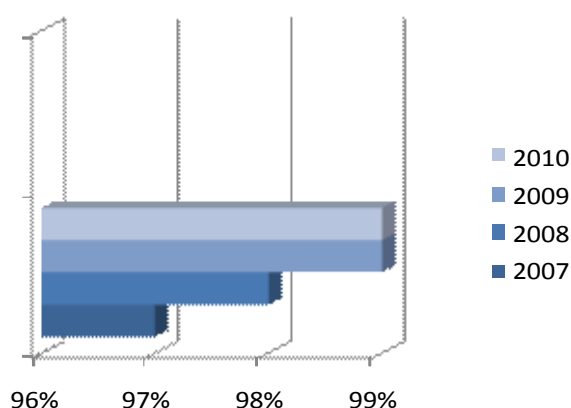
EATAV (Atenció Víctima Jutjats)	3
CAP Salut	1
MME (Mossos Esquadra)	1
Suport psicològic SIAD	13
Assessorament jurídic SIAD	6
CIE Salt	1

PROGRAMA PROMOCIÓ AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

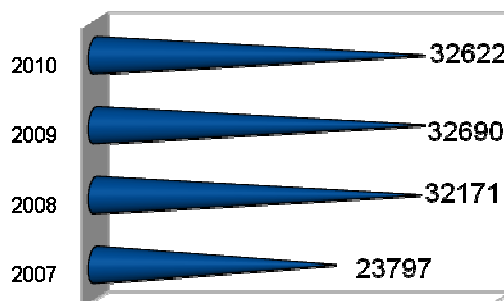
▪ RESIDÈNCIA MONTSACOPA

- El grau d'ocupació de la Residència ha estat semblant a l'any passat (99,3%)
- La mitjana d'estades anuals ha estat també semblant a l'any anterior (32.690)
- Hi ha hagut un augment en relació a les altes i les baixes en relació a l'any anterior que varen ser de 14 .. El 2010 hi ha hagut 19 altes i 20 baixes.
- Un 51% de les persones ateses són de Grau III en relació a la dependència.

Nivell ocupació



Estades Anuals



CENTRE DE DIA MONTSACOPA

- Pel què fa al centre de dia del Montsacopa han augmentat els ingressos. El 2010 han estat 51 quan l'any 2009 havien estat de 34. El nombre de baixes del 2010 ha estat de 42, un augment en relació a l'any anterior que havia estat de 28.

ACTIVITAT DESGLOSSADA PER TIPOLOGIA DE PRESTACIÓ

Núm. de jornades completes anuals	10.668
Núm. de mitges jornades anuals	3.623
Núm. d'hores anuals d'atenció per servei d'hores	762
Núm. d'àpats anuals per servei d'àpats	1.061
Núm. de dutxes anuals per servei de dutxa	31
Núm. de tallers anuals per servei de tallers	134

ESTADES TEMPORALS MONTSACOPA

- Les dades també són semblants a anys anteriors. Han estat ateses 77 persones, enfront de les 71 de l'any 2009.
- Hi ha hagut 2 persones que han utilitzat l'estada temporal durant més de 3 mesos i 8 d'entre 1 i 3 mesos.

Ocupació	87%
Estades anuals	1.891
Núm. de persones ateses	77
Mitjana de dies d'estada per persona	22
Núm. de casos de més de 3 mesos	3
Núm. de casos entre 1 i 3 mesos	8

▪ CENTRE DE DIA SANT FELIU

- Ha augmentat la mitjana d'usuaris per dia, passant de 13,1 a 18,3.
- Hi hagut 14 ingressos nous durant el 2010 i 8 baixes.

Ocupació	63%
Estades anuals	3.487
Mitjana d'estades equivalents per dia	13,8
Mitjana d'usuaris per dia	18,3
Núm. d'ingressos	14
Núm. de baixes	8

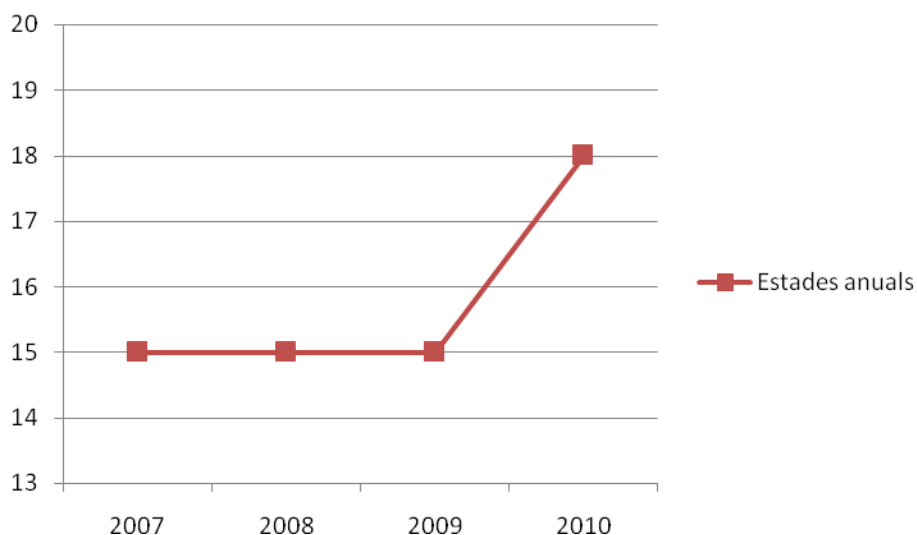
▪ SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL A LES PERSONES GRANS EN L'ÀMBIT RURAL (SAIAR) EL LLIERCA

- ✓ El SAIAR és una experiència pilot, es defineix com un centre de serveis d'àmbit rural per a la gent gran que atén les necessitats assistencials de les persones usuàries en el seu entorn habitual proper.
- ✓ Va entrar en funcionament el 22 de febrer del 2010.
- ✓ En aquests moments hi ha 6 usuaris atesos tota la jornada.
- ✓ Es realitzen també tallers, de memòria i d'activitat física.
- ✓ S'ofereixen també altres serveis complementaris : dutxes, menjador , bugaderia.

“Centre de dia”	6 usuaris atesos: 6 altes i 1 baixa	
Activitats - Tallers	T. Memòria	22 usuaris
	T. Activitat física	10 usuaris
Serveis complementaris	Menjador	11 usuaris
	Dutxes	2 usuaris
	Bugaderia	1 usuari

▪ RESIDÈNCIA VORARIU

- Durant el 2010 hi ha hagut una ocupació de 18 usuaris.



- Hi ha hagut 4 altes i 1 baixa (ingrés a una residència geriàtrica per causa mèdica i edat avançada).
- Només hi havia 1 estada de Respir. L'han utilitzat 5 persones.

6. Conclusions

Pel què fa a *violència masclista* :

- ➔ Han augmentat la detecció de casos de violència masclista
- ➔ Han augmentat els casos d'atenció psicològica
- ➔ Ha augmentat la franja d'edat de les víctimes de violència
- ➔ S'ha elaborat el protocol de violència masclista a la comarca pel què fa a l'atenció de les víctimes i els circuits de derivació.
- ➔ Han augmentat significativament el nombre d'alumnes que han realitzat tallers de prevenció (de 191 a 764) i també els tallers oferts.

Pel què fa a l'atenció a la infància i adolescència en desemparament (*EAIA*)

- ➔ La comarca de la Garrotxa ha estat la que més casos de nova obertura ha tingut
- ➔ El nombre de tancament de casos ha estat similar a anys anteriors
- ➔ El perfil amb el què treballa l'EAIA és la d'un menor que la seva franja d'edat és propera a la majoria d'edat.
- ➔ Cal continuar treballant amb la intervenció/detecció precoç
- ➔ Tendència a augmentar i a redefinir l'espai assessorament als Serveis Socials Bàsics.
- ➔ Han augmentat el nombre de *mediacions* familiars i comunitàries trameses des del CASG .

Pel què fa a *prevenció de drogodependències* :

- ➔ Ha augmentat la participació dels alumnes als tallers de prevenció.
- ➔ Com a comissió de prevenció hem elaborat unes Recomenacions per a una millor organització d'actes i festes presentada i difosa a tots els alcaldes dels municipis i organitzacions i associacions lúdiques.

Pel què fa a *prevenció de la SIDA*:

- ➔ Ha augmentat en relació a l'any passat l'atenció directe, tant pel què fa a trucades, coma assessorament mèdic com a l'atenció psicològica.
- ➔ S'ha augmentat l'oferta de prevenció als joves, i també el nombre de participants.
- ➔ Des del juny del 2010 disposem del *SIAD comarcal* que ofereix atenció i informació a la dona, per tant un nou recurs de reforç als Serveis Socials Bàsics. S'han atès a 27 dones.

Pel què fa a *Montsacopa* :

- ➔ S'ha mantingut el grau d'ocupació i la mitjana d'estades anuals semblants a l'any anterior pel què fa a la Residència. Hi ha hagut un augment de les altes i les baixes.
- ➔ Pel què fa al centre de dia han augmentat els ingressos.
- ➔ Pel què fa a les estades temporals la ocupació ha estat semblant a anys anteriors.

Pel què fa al *centre de dia S. Feliu*:

- ➔ Ha augmentat la mitjana d'usuaris per dia.
- ➔ S'ha creat el *SAIAR El Llierca* servei d'atenció integral a les persones grans en l'àmbit rural, va entrar en funcionament el 22 de febrer del 2010. En aquests moments hi ha una ocupació de 6 usuaris.

Pel què fa a la *Residència Vorariu* hi ha hagut un augment del nombre d'usuaris, en aquests moments estan en plena ocupació de totes les places.

7. Línees any 2011

- ◆ Seguiment i difusió del desplegament de la LDOIA, Llei dels Drets i Oportunitats de la Infància i Adolescència.
- ◆ Consolidar els protocols d'atenció a la violència de la comarca de la Garrotxa i establir la vinculació amb els de Girona
- ◆ Millorar i consolidar l'àrea de violència masclista
- ◆ Plantejar aspectes de qualitat del servei de les residències
- ◆ Desplegar i consolidar el SAIAR Llierca.

Àrea de ciutadania i immigració

1. Introducció

L'Àrea de Ciutadania i Immigració (ACI) del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG) és l'encarregada de gestionar l'impacte dels fluxos d'immigració a la ciutat d'Olot i a la resta de municipis de la comarca de la Garrotxa. Aquesta gestió es concreta en:

- la planificació, el seguiment i l'avaluació del global de les accions orientades a facilitar la integració de les persones estrangeres a la comarca.
- el disseny i execució, directe o indirecte, de projectes
- la coordinació d'agents del territori i la dinamització d'espais de participació

2. Cartera de serveis

1. Serveis d'acollida a les persones immigrades estrangeres
2. Serveis per a la inclusió social
3. Serveis de foment de la cohesió i la convivència

3. Pressupost de l'àrea

El pressupost total de l'Àrea per l'any 2010 és de 270.426,21€ i, per tant, és inferior al de l'any 2009, que va ser de 308.643,73€. Aquesta diferència es deu a la retallada de la partida dels pressupostos generals de l'Estat, concretament del Fons de Recolzament a l'Acollida i la Integració d'Immigrants.

Taula 1: Pressupost desglossat per conceptes. Àrea de Ciutadania i Immigració. 2010

CONCEPTE	IMPORT
Despeses de personal	222.226,36€
Programes immigració	48.199,85
TOTAL	270.426,21€

La principal font de finançament de l'Àrea prové del contracte programa que anualment es signa entre el Departament d'Acció Social i el CASG, a banda de les aportacions dels ens locals. Tal com s'observa a la Taula 2, l'aportació de l'Estat per l'any 2010 a través del *Fons de Recolzament a l'Acollida i la Integració d'Immigrants* va disminuir un 65%. Tot i això, la Generalitat va assumir de manera extraordinària un 35% d'aquesta retallada, amb la qual cosa el pressupost final de l'Àrea va baixar un 30% respecte l'any anterior.

Taula 2: Fons de Recolzament a l'Acollida i la Integració d'Immigrants. Catalunya. 2009-2010

	2009	2010
Total Estat espanyol	200.000.000	70.000.000
Catalunya	43.497.193	15.613.546
Acollida i integració	21.996.044	8.571.028
Finançament ens locals	17.307.965	6.187.498
Altres projectes	4.688.079	2.383.530
Reforç educatiu	21.273.869	6.897.718
Atenció a menors no acompanyats	227.280	144.800

Font: Secretaria per a la Immigració.

4. Equip de persones

ROSARIO MANTERO

- Servei d'acollida Olot
- Borsa de traductors
- Altres projectes

ANNA CASAMITJANA

- Suport als tècnics i a projectes
- Llengua catalana
- Cursos de formació i treball
- Accions de cohesió i convivència

QUERALT BANCELLS

- Suport als municipis de la comarca
- Programes d'educació
- Altres projectes

TRINI TORRES (30 hores setmanals)

- Servei de formació bàsica als municipis
- Accions de sensibilització al municipi

EDUARD CARRERA

- Servei de "Veïnatge i convivència"

JOAN SANTAEULÀRIA (Gener a Juny)

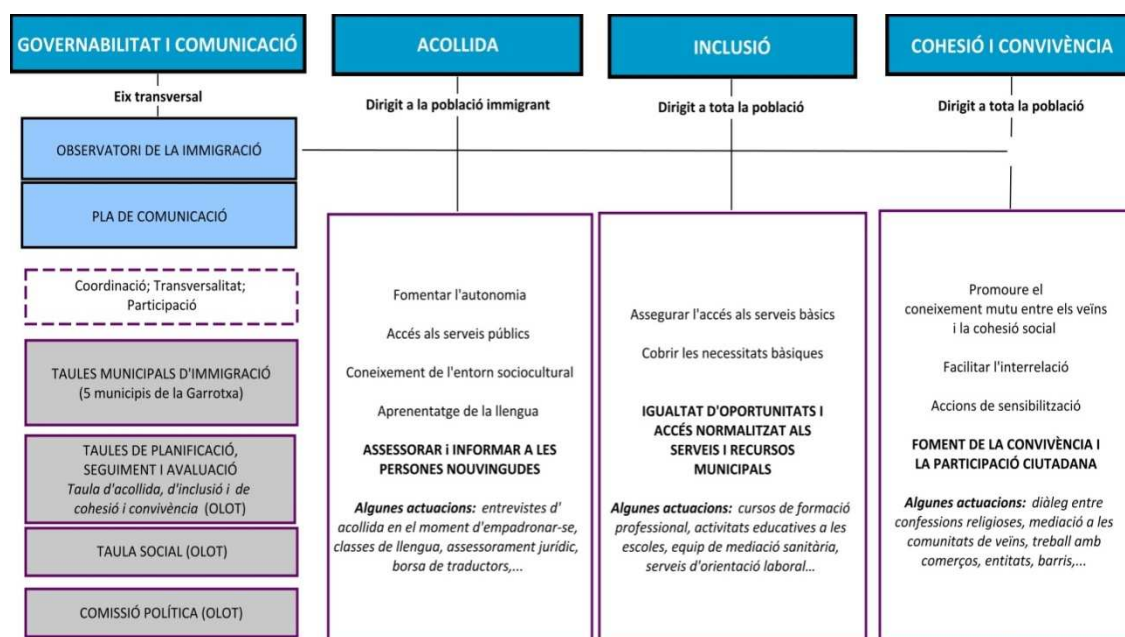
SARA PLA (Gener a Juny)

- Suport al servei de "Veïnatge i convivència"

XAVIER CASADEMONT

- Responsable de l'Àrea
 - Gestió d'equips i persones
 - Disseny/Planificació/ Execució projectes
- Direcció

5. Estructura de treball de l'àrea



6. Coordinacions de l'àrea

ÀMBITS	OBJECTIUS	PERIODICITAT
ÀREA D'IMMIGRACIÓ	- Informació de projectes - Equips i persones - Previsió de tasques, càrregues de treball, etc. - Informacions globals	Mensual
TAULES DE PLANIFICACIÓ, SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL PCI OLOT (<i>Acollida; Inclusió; Cohesió i convivència</i>)	- Planificació - Seguiment - Avaluació	Trimestral
COMISSIÓ POLÍTICA DEL PCI OLOT	- Seguiment de les accions - Aprovació del pla d'acció anual - Avaluació	Semestral
TAULA SOCIAL DEL PCI OLOT	- Seguiment de les accions - Valoració de les accions - Aportació de noves propostes	Trimestral

TAULES MUNICIPALS D'IMMIGRACIÓ	- Coordinar accions
5 municipis de la comarca	- Informar de les principals actuacions
	- Preveure accions

7. Dades sociodemogràfiques

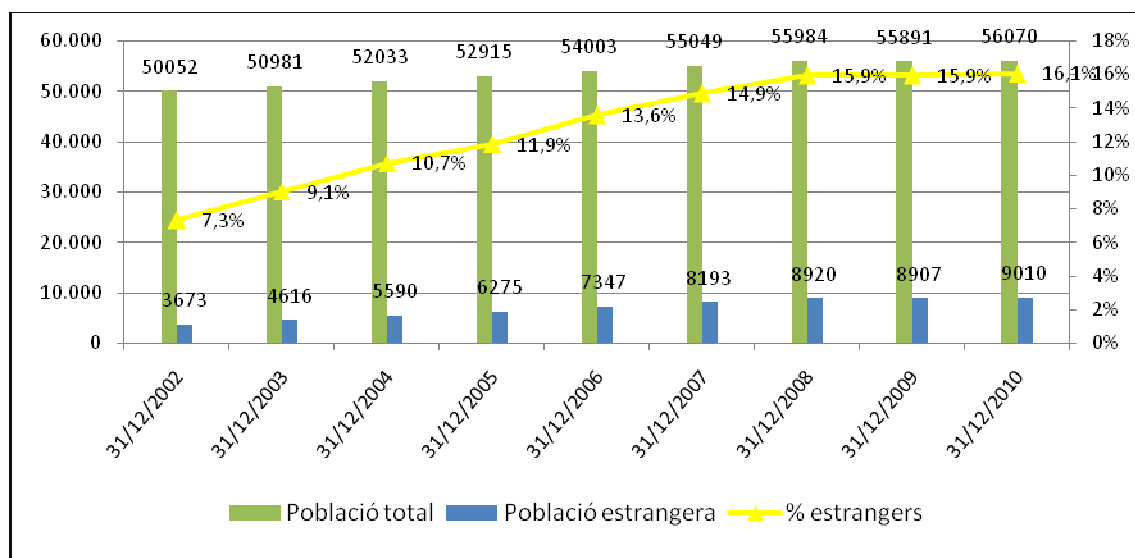
Taula 3: Població total i estrangera per municipis. Garrotxa. 01/01/2011

MUNICIPI	POBLACIÓ 2010	POBLACIÓ ESTRANGERA	% POBLACIÓ ESTRANGERA	ESTRANGERS (2009)
Argelaguer	424	24	5,7	30
Besalú	2.381	248	10,4	247
Beuda	170	40	23,5	33
Castellfollit de la Roca	1.017	147	14,4	180
Maià de Montcal	435	48	11	52
Mieres	338	23	6,8	29
Montagut	1.001	98	9,8	96
Olot	34.006	7.124	20,9	7.083
Les Planes d'Hostoles	1.725	168	9,7	165
Les Preses	1.756	88	5	84
Riudaura	450	20	4,4	16
Sales de Llierca	145	31	21,4	32
Sant Aniol de Finestres	346	33	9,5	36
Sant Feliu de Pallerols	1.349	143	10,6	180
Sant Ferriol	228	46	20,2	57
Sant Jaume de Llierca	781	75	9,6	78
Sant Joan les Fonts	2.908	266	9,15	267
Santa Pau	1.606	68	4,2	79
Tortellà	768	36	4,7	31
La Vall d'en Bas	2.915	52	1,8	54
La Vall de Bianya	1.321	85	6,4	78
TOTAL	56.070	9.010	16,1	8.907

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

- ✓ El 80% de la població estrangera de la Garrotxa es concentra a Olot i respecte l'any anterior el seu pes ha augmentat un 0,5%.
- ✓ La mitjana de la població estrangera a la Garrotxa és similar a la del conjunt de Catalunya (15,9%)
- ✓ A banda de la ciutat d'Olot, 3 municipis sobrepassen les 150 persones estrangeres.
- ✓ La tendència general dels municipis és cap a l'estancament i, tot i que en alguns municipis la seva presència ha augmentat, ho ha fet de manera gairebé anecdòtica.

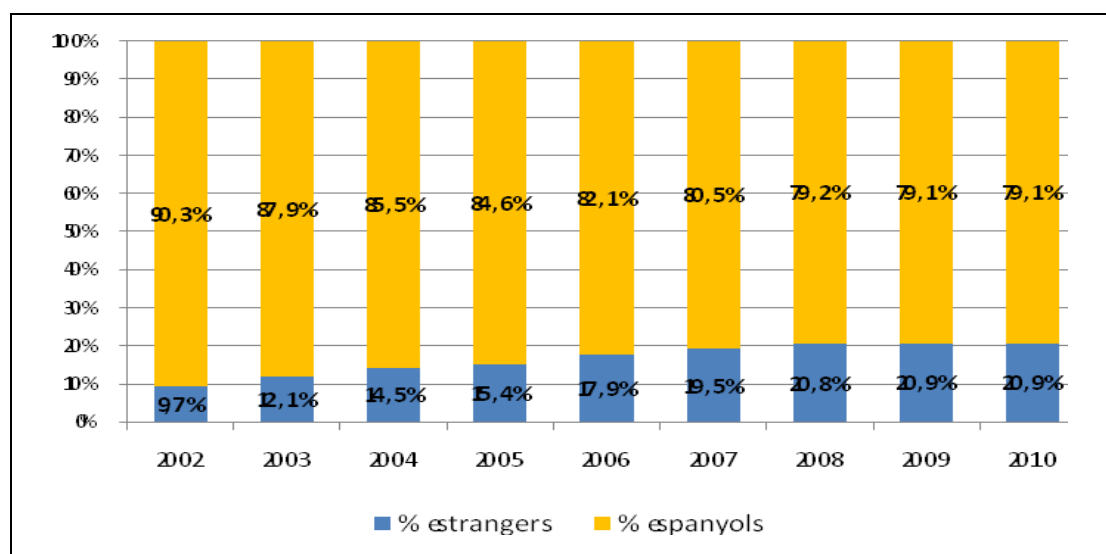
Gràfic 1: Evolució de la població total i estrangera. Nombres absoluts i relatius. Garrotxa. 2002-2010



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

- ✓ Al conjunt de la Garrotxa la població estrangera ha crescut amb 100 persones, una xifra molt poc significativa si la comparem amb els creixements anuals dels anys anteriors.
- ✓ En termes relatius, aquestes dades corroboren la tendència cap a l'estancament del nombre de persones estrangeres que es va iniciar a l'any 2008

Gràfic 2: Evolució de la població espanyola i estrangera. Percentatge. Olot. 2002-2010



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

Taula 4: Població total, espanyola i estrangera. Nombres absoluts i relatius. Olot. 2010

	POBLACIÓ TOTAL	NACIONALITAT ESPANYOLA	ESTRANGERS
Homes	17.049	13.016	4.033
%	50,1%	48,4%	56,6%
Dones	16.957	13.866	3.091
%	49,9%	51,6%	43,4%
Total	34.006	26.882	7.124
%	100%	100%	100%

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

- ✓ Respecte el gènere, el nombre de dones és superior als homes entre la població de nacionalitat espanyola...
- ✓ ... mentre que en el cas dels estrangers hi ha més homes que dones.

Taula 5: Població estrangera per nacionalitats. Nombres absoluts i percentatge. Olot. 2010

NACIONALITAT	NOMBRE ABSOLUT	PERCENTATGE
1. INDIA	1.223	17,2%
2. XINA	1.046	14,7%
3. MARROC	937	13,2%
4. GAMBIA	878	12,3%
5. ROMANIA	592	8,3%
6. UCRAINA	271	3,8%
7. COLOMBIA	255	3,6%
8. HONDURES	221	3,1%
9. MAURITANIA	162	2,3%
10. EQUADOR	143	2,0%

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

- ✓ El col·lectiu de nacionalitat índia es consolida com el més nombrós a la ciutat.
- ✓ Continua la preeminència dels tradicionals quatre principals col·lectius estrangers de la ciutat.
- ✓ Dos col·lectius –romanès i ucraïnès- tenen cada vegada una presència més destacada.
- ✓ En total, a Olot, hi ha persones que provenen de 77 països.

Taula 6: Evolució de la població estrangera per nacionalitats. Nombres absoluts. Olot.2002-2010

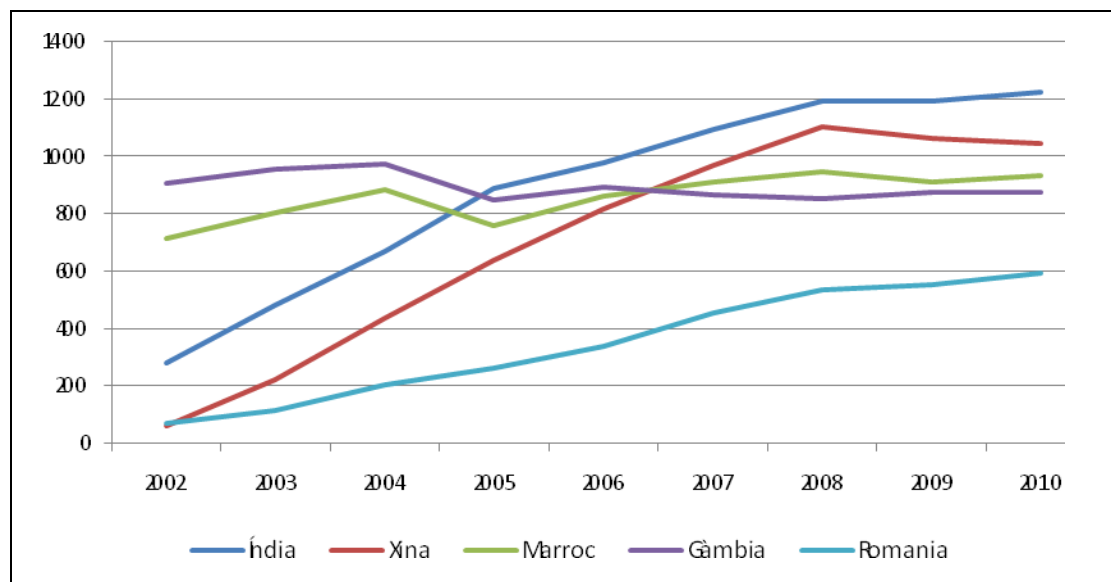
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Índia	282	483	671	887	977	1.095	1.192	1.192	1.223
Xina	61	220	435	638	814	966	1.102	1.061	1.046
Marroc	716	806	888	762	866	914	949	915	937
Gàmbia	905	957	974	849	894	869	852	877	878
Romania	71	117	203	263	340	452	533	553	592

Font:
Àrea
de
Ciuta
dania
i
Immi

gració a partir dels padrons municipals

- ✓ Ha tornat a créixer el nombre de persones de la Índia, Marroc i Romania.
- ✓ Per segona vegada, el col·lectiu xinès ha disminuït la seva presència a Olot.
- ✓ Els gambians mantenen una tendència estable.

Gràfic 3: Evolució de la població estrangera per nacionalitats. Nombres absoluts. Olot.2002- 2010



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

8. Resultats de l'àrea

EIX 1: ACOLLIDA

L'acollida és la primera etapa del procés d'integració i es despleguen serveis i projectes que facilitin la ubicació a la ciutat, el coneixement de l'entorn i la llengua catalana.

1.1 SERVEI D'ACOLLIDA OLOT

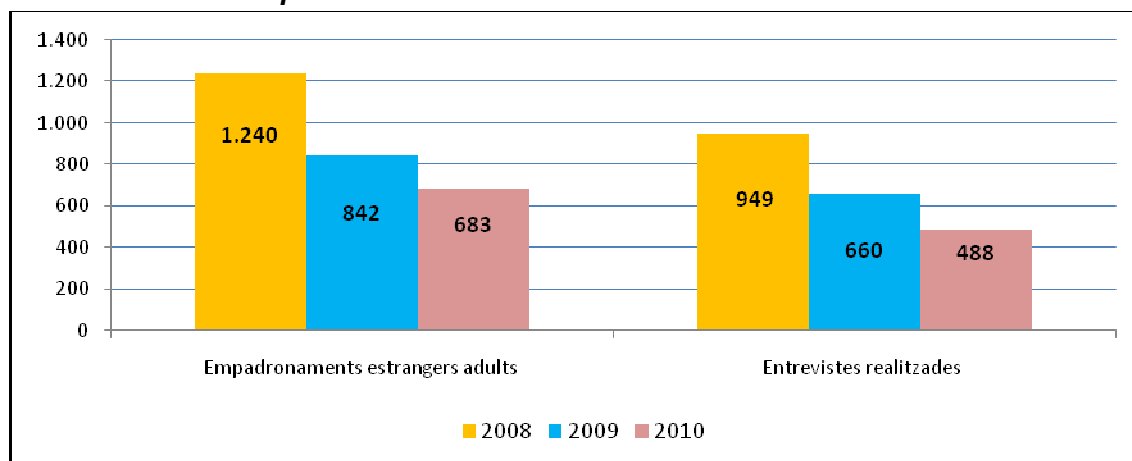
✓ **Perfil de les persones usuàries del servei d'acollida d'Olot**

- **PROCEDÈNCIA:** El 53% procedeixen del país d'origen i un 47% de la resta de l'Estat espanyol
- **GÈNERE:** Un 55% són homes i 45% són dones
- **EDAT:** Un 46% tenen entre 19 i 30 anys
- **FORMACIÓ:** Un 60% tenen estudis secundaris o superiors
- **TREBALL:** Un 80% no treballa en el moment de l'arribada
- **SITUACIÓ ADMINISTRATIVA:**
 - Un 71% de les persones es troben en situació regular.
 - Els reagrupats suposen el 26% de les noves arribades.
- **CONeixEMENT DEL CATALÀ:** Un 79% de les persones no entén el català
- **DERIVACIONS A SERVEIS PÚBLICS:** L'Àrea Bàsica de Salut i el Servei de Català són els serveis públics on s'han derivat més persones.
- **COL·LECTIUS PARTICIPANTS:** Índia, Gàmbia, Xina i Marroc són els col·lectius que més han participat al servei d'acollida.

✓ **Resultats clau del servei d'acollida d'Olot**

- 488 entrevistes d'acollida (Any 2009: 660)
- El 71% dels nouvinguts ha passat per l'entrevista (Any 2009: 78%)
- 276 derivacions al Consorci per a la Normalització Lingüística
- 164 derivacions al Centre de Formació d'adults
- 39 derivacions a la Biblioteca

Gràfic 4: Dades bàsiques del Servei d'acollida. Olot. 2009-2008.



Font: Base de dades del Servei d'Acollida

Taula 7: Quadre- resum de les principals dades del Servei d'Acollida. Olot. 2010-2008.

DADES BÀSIQUES	2008	2009	2010	2009/10
Diferència entre el total d'altres i baixes del padró	1.117	239	101	-138
Altes al padró d'estrangers majors d'edat	1.240	842	683	-159
Baixes al padró d'estrangers majors d'edat	668	841	607	-234
Diferència entre les altes i baixes d'estrangers majors d'edat al padró	572	1	76	+75
Entrevistes d'acollida	949	660	488	-172
% entrevistes d'acollida	76,35%	78,4%	71,4%	-7,4%
Inscrits a les sessions d'acollida	681	365	174	-194
% inscrits a les sessions d'acollida	71,7%	55,3%	36%	-19,3%
Sessions d'acollida	305	147	77	-70
% sessions respecte els inscrits	44,8%	38,9%	44,2%	+5,3%
% sessions respecte els entrevistats	32,1%	22,8%	15,8%	-7%

Font: Base de dades del Servei d'Acollida

SESSIONS D'ACOLLIDA EN EL MOMENT DE L'ARRIBADA:

- ✓ Sessions d'acollida per a persones que entenen la llengua
 - 5 sessions de 1,5 hores
 - S'han fet 6 grups d'acollida amb 80 persones inscrites
 - 33 persones han participat a les sessions.
- ✓ Sessions per a persones que no entenen la llengua (per procedències)
 - 1 sessió de 2 hores amb traductor
 - Grup de xinesos: 2 grups; 7 assistents.
 - Grup de panjabis: 6 grups; 27 assistents.
 - Grup d'àrab: 2 grups; 6 persones.
 - Grup de sarahule: 1 grup: 0 assistents.

Taula 8: Quadre- resum de les sessions d'acollida en el moment de l'arribada. Olot. 2010.

TIPUS DE SESSIONS	NOMBRE GRUPS	DE ASSISTENTS
Sessions per les persones que entenen la llengua	6	33
Sessions per persones que no entenen la llengua (per procedències)	11	40
TOTAL	17	77

!!! Els canvis introduïts en les sessions d'acollida ens han permès accedir a més gent i assegurar una millor comprensió dels continguts (+)

!!! Ha disminuït lleugerament el percentatge persones novingudes que passen per l'entrevista en el moment de l'arribada (-)

1.2 PROJECTE: "L'ACOLLIDA MÉS ENLLÀ DEL MOMENT D'ARRIBADA"

- ✓ Sessions d'acollida per a persones que sol·liciten informe d'arrelament social:
 - Grups de cinc sessions d'acollida amb una durada de 1,5 hores/ sessió.
 - S'han fet quatre grups d'acollida.
 - Hi ha participat 45 persones.
- ✓ Sessions d'acollida per a persones que cursen català al Servei de Català
 - Sessions de dues hores en el marc d'una classe de cursos bàsics
 - S'han fet 4 grups.
 - 34 persones han participat a les sessions d'acollida.
- ✓ Sessions d'acollida per a persones que cursen instrumental al centre de formació d'adults

- Sessions de dues hores en el marc d'una classe de cursos bàsics
 - S'han fet 3 grups d'acollida.
 - 74 persones han participat a les sessions d'acollida.
- ✓ Sessions d'acollida per a entitats, cursos de formació
- 2 sessions d'acollida pels alumnes del curs PROFIT: 26 persones
 - 2 sessions d'acollida per l'Associació africana Jamakafo: 4 persones
 - 1 sessió d'acollida pel grup d'alfabetització de Càritas: 7 persones

Taula 9: Quadre-resum de les sessions d'acollida més enllà del moment de l'arribada. Olot. 2010.

TIPUS DE SESSIONS d'ACOLLIDA	NOMBRE GRUPS	DE ASSISTENTS
Persones que sol·liciten informe d'arrelament social	4	45
Persones que cursen català al Servei de Català	4	34
Alumnes de cursos instrumentals al Centre de Formació d'Adults	3	74
Per entitats, cursos de formació	5	37
TOTAL	16	190

1.3 SERVEI d'ACOLLIDA A COMARCA

- ✓ Total entrevistes acollida: 37 entrevistes (2009: 30 entrevistes; 2008: 54 entrevistes)
- ✓ 5 ajuntaments implicats en l'acollida:
 - Sant Feliu de Pallerols: 15 entrevistes; 100% de cobertura.
 - Sant Jaume de Llierca: 10 entrevistes; 60% de cobertura.
 - Santa Pau: 5 entrevistes; 100% de cobertura.
 - Les Planes d'Hostoles: 5 entrevistes; 35% de cobertura.
 - Besalú: s'ha iniciat el treball d'acollida.

Taula 10: Dades bàsiques del Servei d'acollida. Municipis de comarca. 2008-2010.

MUNICIPI	2008	2009	2010
Sant Feliu de Pallerols	28	22	15
Sant Jaume de Llierca	12	0	10
Santa Pau	1	2	5
Les Planes d'Hostoles	2	1	5
TOTAL	43	25	35

Font: Base de dades del Servei d'Acollida

!!! La disminució important del nombre d'altres al padró de persones estrangeres ha condicionat la importància de l'acollida.

!!! Castellfollit de la Roca i Sant Joan les Fonts, dos dels municipis amb més població estrangera de la comarca, continuen sense participar a l'acollida.

1.4 PROJECTE: DIFUSIÓ DE LA LLEI D'ACOLLIDA

- ✓ Aprovació de la Llei 10/2010, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
 - 3 sessions informatives a les taules d'acollida, inclusió i cohesió i convivència del Pla de Ciutadania i Immigració d'Olot.
 - 3 sessions informatives a les taules municipals d'immigració de Sant Feliu, Sant Jaume de Llierca i Les Planes d'Hostoles
 - Post al bloc *Flash Immigració*
 - 1 sessió informativa a la taula d'entitats d'immigrants.
 - 1 sessió informativa a la Comunitat Islàmica de la Garrotxa
 - 1 sessió informativa adreçada al personal de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament d'Olot

!!! La difusió de la Llei d'Acollida ens ha permès millorar la implicació dels professionals en la implementació del Servei d'Acollida als municipis.

1.5 SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ

- ✓ 36 traduccions als centres educatius (2009: 44; 2008: 56 traduccions)
 - Finançament a càrrec del PEE
- ✓ 40 traduccions als serveis públics (2009: 49 traduccions; 2008: 59 traduccions)
- ✓ 129 traduccions pel Pla d'acollida (Any 2009: 260 traduccions)
- ✓ S'han cobert el 100% de les demandes rebudes
- ✓ Valoració de 9 sobre 10 (satisfacció dels professionals usuaris del servei)

!!! Les dades ens mostren una clara tendència a la baixa pel que fa a la demanda del servei de traduccions.

!!! Aquesta disminució s'explica, a banda de la disminució del nombre de noves arribades, a una conseqüència de l'establiment de criteris per a l'ús del servei i el millor coneixement de la llengua per part de les persones immigrades.

1.6 SERVEI D'ALFABETITZACIÓ PER A ADULTS (Centre de Formació d'Adults)

- ✓ 8 cursos instrumentals (2009: 10 cursos)
- ✓ 11 Cursos de català i de castellà inicial i bàsic (2009: no disponible)
- ✓ Alumnes estrangers inscrits: 403 alumnes
- ✓ S'han fet 471 acollides a possibles nous alumnes

1.7 SERVEI DE CATALÀ (Servei de Català d'Olot- la Garrotxa)

- ✓ Finançament de 3 cursos de català del Consorci per a la Normalització Lingüística
- ✓ Total de 24 cursos de català (2009:23 cursos)
- ✓ Alumnes estrangers inscrits als cursos: 590 alumnes (2009: 605 alumnes)
- ✓ Coordinació i seguiment de l'oferta de places de formació

!!! L'aprenentatge de la llengua i l'alfabetització continua amb una demanda important de persones, tot i que probablement no s'aconsegueix a arribar a tota la població amb necessitats d'aprenentatge ni a determinats col·lectius.

1.8 CLASSES EXTRAORDINÀRIES DE CATALÀ

- ✓ 1 curs de català inicial per l'Associació JAMAKAFO
 - Curs de 20 hores
 - 26 alumnes inscrits; 10 assoleixen els objectius
- ✓ Organització d'un curs de català extraordinari pel col·lectiu xinès
 - Suspès per la manca d'alumnes
- ✓ Cursos de català en el marc de cursos de formació:
 - 1 curs de català inicial (20 hores) i un curs bàsic (45 hores) en el marc del projecte Reagrupament i Treball: 12 alumnes
 - 2 cursos de català bàsics (30 hores per curs) en el marc del curs de formació PROFIT ocupacional de flequers: 39 alumnes
- ✓ Sol·licitud de subvenció al Pla de Barris per a fer classes extraordinàries de català al 2011: concedida.



Foto: Classes de català del programa Reagrupament i Treball.

1.9 LLENGUA I EMPRESA

- ✓ Contactes amb l'empresa VILARRASA, SA
 - Derivació dels treballadors al CPNL
 - L'empresa pagarà el material dels cursos
- ✓ Seguiment de les classes que EUROFIRMS ofereix a treballadors estrangers:
 - Han fet 2 cursos de 30 hores cadascun per a treballadors de NOEL.
- ✓ Sol·licitud del PROGRAMA EMPRESES de la Secretaria de Política Lingüística
 - Concessió de la subvenció
 - S'aconsegueix la implicació de l'Associació de Comerciants
 - 1 curs de català Bàsic 1 per a comerciants estrangers
 - Inscrits: 17 persones

1.10 ÒRGAN DE SEGUIMENT DELS RECURSOS LINGÜÍSTICS

- ✓ Definició dels itineraris de formació per adults d'acord amb el coneixement lingüístic necessari.
- ✓ Coordinació entre els recursos oficials de català i els que ofereixen les entitats
 - CPNL- Càritas- Mans per a l'Acció Solidària- Voluntaris de l'IME
- ✓ 1 sessió de formació per a voluntaris que fan classes de català
 - Assistència: 15 persones

1.11 TALLERS DE SENSIBILITZACIÓ LINGÜÍSTICA

- ✓ 1 sessió pel personal del Consell Comarcal i d'ajuntaments de la comarca.
 - Assistència: 13 persones
- ✓ S'ha hagut d'anul·lar una sessió per manca d'alumnes.

!!! No s'ha aconseguit fer tallers a tots els àmbits d'atenció al públic de l'Administració Local ni tampoc estendre'ls al sector privat. (-)

EIX 2: INCLUSIÓ SOCIAL

Són el conjunt de serveis i projectes encaminats a satisfer les necessitats bàsiques de les persones i treballa en àmbits com el treball, la formació, l'educació i la salut, entre altres.

2.1 SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN MATÈRIA D'ESTRANGERIA

- ✓ Convenis de col·laboració amb Càritas i Comissions Obreres (fins el mes de Juny)
- ✓ Finançament de 3.000€ per cada conveni.
- ✓ A partir de juliol, extinció dels convenis per les limitacions pressupostàries.
- ✓ Dades més destacades del servei ofert per Comissions Obreres¹:
 - 1.167 consultes
 - Els tràmits més sol·licitats són:
 - Renovació del permís de treball
 - Reagrupament familiar
 - Autorització de residència i treball

!!! Cal vetllar perquè aquest servei no es deixi de prestar ja que és molt important per a la majoria de persones estrangeres.

2.2 INFORMES MUNICIPALS DERIVATS DEL REGLAMENT DE LA LLEI ORGÀNICA D'ESTRANGERIA

- ✓ Ha disminuït un 15% del nombre d'informes d'arrelament social emesos.
- ✓ Han disminuït un 20% els informes de disponibilitat d'habitatge per a reagrupament familiar

¹ Les dades són del mes de gener fins a principis de novembre.

Taula 11: Informes d'arrelament social i informes de disponibilitat d'habitatge per a reagrupament familiar. Olot. 2007-2010.

INFORME	2007	2008	2009	2010
Informes municipals d'arrelament social	59	142	145	124
Informes de disponibilitat d'habitatge per a nd reagrupament familiar		236	187	151

Font: Consorci d'Acció Social de la Garrotxa i Oficina de Rehabilitació i Habitatge

- ✓ S'ha redactat, conjuntament amb els serveis socials bàsics, els nous criteris per a l'emissió dels informes d'arrelament social
- ✓ S'ha redactat el protocol de coordinació per vincular l'emissió dels informes d'arrelament social amb les sessions d'acollida
- ✓ S'ha redactat, conjuntament amb l'Oficina de Rehabilitació i Habitatge, el protocol de coordinació per vincular l'emissió dels informes de disponibilitat d'habitatge per al reagrupament familiar i el servei d'acollida.

!!! La redacció de nous criteris per a l'emissió dels informes d'arrelament social ha de servir per valorar l'esforç que fan les persones que participen en programes d'integració.(+)

!!! La redacció de protocols de coordinació ha de servir per reforçar la tasca que es fa des de diferents àrees de l'Administració. (+)

2.3 PROJECTE “APROPEM-NOS AL COMERÇ”

- ✓ S'ha visitat de manera regular tots els comerços estrangers (entre 45-55 comerços).
- ✓ S'ha visitat específicament els 13 comerços xinesos per repartir els horaris comercials.
- ✓ S'ha posat en funcionament el *circuit d'informació a nous i antics comerciants*.
- ✓ S'ha intensificat la coordinació amb la Policia Local per fer un seguiment del compliment de la normativa.
- ✓ S'han repartit 53 carpetes “Tot aquí”:
 - 20 carpetes repartides des de l'IMPC (noves obertures i canvis de titular).
 - 33 carpetes repartides des de Consum (comerços en funcionament).
- ✓ S'han fet dues sessions informatives de la normativa de comerç:
 - 1 sessió específica per panjabis:
 - Tots els comerços panjabis han participat a la formació (5 comerços)
 - 1 sessió formativa per la resta de comerciants estrangers:
 - Hi han participat 8 comerços estrangers (60% d'assistència)



Foto: Sessió de formació amb els comerciants panjabis

!!! En el tercer any de treball continuat amb els comerços s'ha consolidat la participació de totes les àrees i serveis de la ciutat en el projecte.

!!! Al 2010, només s'ha rebut una comunicació de sanció de comerços per incompliments de la normativa per part de la Policia Municipal

!!! Cal aprofundir en l'acostament entre l'Associació de Comerciants d'Olot i els comerços estrangers

Accions vinculades amb el projecte "Apropem-nos al comerç":

- ✓ S'ha aconseguit una subvenció per impulsar un projecte de normalització lingüística finançat per la Secretaria de Política Lingüística:
 - Organització d'un curs de català per a comerciants estrangers
 - 17 persones s'han inscrit al curs de català
- ✓ S'ha implicat a l'Associació de Comerciants d'Olot en l'organització del curs.
- ✓ S'han fet notes de premsa per informar de diverses accions en matèria de comerços.

2.4 PROGRAMA DE FORMACIÓ BÀSICA A 5 MUNICIPIS DE LA COMARCA

Curs 2009-2010 (Setembre 2009- Juny 2010)

- ✓ *Nombre d'hores de dedicació en el projecte: 30 hores setmanals*
- ✓ **Sant Joan les Fonts:** 3 hores setmanals; 22 inscrits; mitjana de 13 alumnes
- ✓ **Les Planes d'Hostoles:** 3 hores setmanals; 16 inscrits; mitjana de 13 alumnes
- ✓ **Sant Feliu de Pallerols:** 3 hores setmanals; 16 inscrits; mitjana de 12 alumnes
- ✓ **Sant Jaume de Llierca:** 1,5 hores setmana; 10 inscrits; mitjana de 8 alumnes
- ✓ **Castellfollit:** 3 hores setmanals; 15 inscrits; mitjana de 10 alumnes

Accions vinculades amb el projecte de formació bàsica a comarca:

- ✓ Els alcaldes han visitat les classes.

- ✓ Diferents professionals han participat a les classes: bombers; pediatria; tècnica del SOC (curs d'entrevista laboral i alfabetització informàtica); etc.
- ✓ S'han fet visites a la ràdio municipal, la biblioteca, teatre, etc.
- ✓ S'ha participat en activitats de relació com la Diada de Sant Jordi, el Tió, etc.

Curs 2010-2011 (Setembre 2010- Desembre 2010)

- ✓ *Reducció del nombre d'hores de dedicació en el projecte: 12 hores setmanals*
- ✓ **Sant Joan les Fonts:** 1,5hores setmana; 10 inscrits; mitjana de 8 alumnes
- ✓ **Les Planes d'Hostoles:** 1,5hores setmana; 10 inscrits; mitjana de 9 alumnes
- ✓ **Sant Feliu de Pallerols:** 1,5 hores setmana; 14 inscrits; mitjana de 10 alumnes
- ✓ **Sant Jaume de Llierca:** 1,5hores setmana; 8 inscrits; mitjana de 8 alumnes
- ✓ **Castellfollit:** Anul·lació de les classes per manca d'alumnes interessats

!!! Cal plantejar aquest espai com una oportunitat per millorar la vinculació dels alumnes al municipi , perquè coneguin els veïns i participin de les seves activitats.

2.5 PROJECTE PROFIT: CURSOS DE FORMACIÓ OCUPACIONAL PER A LA MILLORA DE LA QUALITAT EN EL SERVEI A LES FLEQUES



- ✓ S'ha aconseguit el finançament extraordinari per part de la Secretaria de Comerç i Turisme.
- ✓ S'han fet dos cursos de formació de 70 hores cadascun.
- ✓ 33 alumnes han participat als cursos.

2.6 PROJECTE "CURSOS DE FORMACIÓ BÀSICA"

- ✓ 3 cursos de formació bàsica finançats pel Pla de Barris
- ✓ Durada dels cursos: 54 hores
- ✓ 42 beneficiaris de la formació
- ✓ Perfil: homes gambians, senegalesos, indis i marroquins en situació d'atur
- ✓ Valoració de 4,5 sobre 5 dels alumnes

2.7 PROJECTE REAGRUPAMENT I TREBALL PER A JOVES

- ✓ Projecte pilot finançat per la Secretaria per a la Immigració.
- ✓ Conveni amb la Cooperativa Arriant, que és la responsable de la formació.
- ✓ El programa consta de 3 mòduls de formació:
 - Coneixement de l'entorn i llengua catalana (65 hores)
 - Formació bàsica en lleure (160 hores)
 - Pràctiques a empreses (100 hores)
 - Altres: sortides, entrega de diplomes a Barcelona i a Olot, etc.
- ✓ Hi han participat de 17 joves reagrupats d'entre 16 i 20 anys
- ✓ Un 75% dels joves han assolit el curs

- ✓ 3 persones han treballat a temps parcial en algunes de les empreses després del període de pràctiques.



Foto: Entrega dels certificats amb el secretari per a la Immigració

!!! La valoració del projecte és molt positiva ja que ha permès formar disset joves i alguns d'ells podria accedir a una oferta de feina en el futur

!!! A banda dels coneixements que han assolit, els joves reagrupats han disposat d'un espai de relació i coneixement de recursos de la ciutat

2.8 GRUPS DE MARES GAMBIANES

Curs 2009-2010: Prova Pilot:

- ✓ Projecte pilot amb el CEIP Sant Roc
- ✓ 1 sessió setmanal de 2 hores
- ✓ Participació mitjana: 7 mares

Curs 2010-2011

- ✓ Projecte amb el CEIP Sant Roc i amb el CEIP Malagrida
 - CEIP Sant Roc: mitjana de 9 mares
 - CEIP Malagrida: mitjana de 12 mares
- ✓ 1 sessió setmanal de 2 hores a cada centre
- ✓ 1 sessió informativa sobre el funcionament del centre educatiu amb els pares gambians al CEIP Malagrida.
- ✓ Coordinació i implicació dels centres educatius
- ✓ Presentació del projecte als claustres dels centres.

Activitats:

- Formació bàsica
- Coneixement del sistema educatiu
- Adquisició d'habilitats parentals
- Foment de la implicació en la dinàmica escolar

2.9 PROJECTE: “XJOCA-LA: Espai de Joc”

- ✓ Dinamització a càrrec de la Cooperativa Arriant.
- ✓ Subvenció per a entitats de la Secretaria per a la Immigració.
- ✓ 5 sessions amb jocs de taula per a joves.
- ✓ Participació: 8 joves de mitjana

!!! El projecte no ha reeixit ja que no s'ha aconseguit la participació prevista ni la presència de tot tipus de joves (-)

2.10 PROJECTE ROSSINYOL: MENTORIA PER A UNA SOCIETAT INCLUSIVA

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



- ✓ Curs 2009-2010 (4a edició): 12 parelles participants
- ✓ Curs 2010-2011 (5a edició): 9 mentors i 11 mentorats
- ✓ 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 mailing i de trobades conjuntes.
- ✓ S'han fet sessions informatives per alumnes de 2n de Batxillerat per si volen participar-hi una vegada estiguin a la universitat.

!!! Bona valoració per part de tots els agents implicats (+)

!!! Cal buscar solucions per poder atendre més alumnes que hi podrien participar (-)

2.11 PROJECTE VINCLES



- ✓ Disseny d'un projecte que pretén formar voluntaris que puguin ajudar a joves estrangers que cursen estudis post- obligatoris
- ✓ Sol·licitud d'una subvenció a la Fundació la Caixa: denegada
- ✓ Inici del projecte: 15 de Gener de 2011

2.12 SERVEI GUIA DE RECURSOS EDUCATIUS

Curs 2009-2010:

- ✓ 43 sol·licituds per part dels centres de primària i secundària

- ✓ S'han ofert 5 dinàmiques socioeducatives
- ✓ 939 alumnes han assistit a algunes de les dinàmiques (2009: 616 alumnes)
- ✓ Valoració de 3,5 sobre 4 per part dels centres educatius

!!! Ha augmentat el nombre d'alumnes que han participat a les dinàmiques.

!!! A partir del curs 2010-2011 les dinàmiques les impartiran els tècnics de l'Àrea.

Curs 2010-2011

- ✓ Elaboració del nou dossier de dinàmiques "No m'enquadris!"
 - Es prioritza la realització de les activitats a secundària.
 - La sol·licitud de les activitats del dossier "No m'enquadris!" suposa la realització d'un mínim de tres activitats a cada centre.
- ✓ S'han ofert 3 dinàmiques socioeducatives.
- ✓ 12 sol·licituds rebudes (es faran 36 activitats)

2.13 PROJECTE DE SUPORT A LES CONVALIDACIONS DELS TÍTOLS EDUCATIUS

- ✓ Coordinació amb el [Servei d'Acompanyament al Reconeixement Universitari](#) (SARU)
- ✓ Elaboració d'una guia que orienta als professionals en qüestions relacionades amb les convalidacions dels títols.
- ✓ Distribució de la guia:
 - Olot (IME, FES, OAC, Joventut Olot, Joventut CC, CPNL, CASG, Càritas i CCOO)
 - Comarca: Ajuntaments de Sant Feliu, Les Planes, Sant Jaume de Llierca i Santa Pau; PIS9 (St Joan) i Cal campaner i PIS (Besalú)
 - Altres accions de difusió: Taula d'acollida i taula d'entitats

!!! Cal donar oportunitats a les persones immigrades que gaudeixen de qualificació per tal que puguin tenir oportunitats d'accedir a llocs de treball més ajustats a la seva formació.

2.14 PROTOCOL PER A LA PREVENCIÓ DE LA MUTILACIÓ GENITAL FEMENINA

- ✓ Anàlisi de casos i seguiment del desplegament dels protocols.
- ✓ Redacció d'un document de propostes de millora del protocol adreçat als responsables de la comissió territorial de Girona.
- ✓ Accions de difusió del protocol entre els professionals:
 - Educació, Serveis socials, Policial, Salut, etc.

!!! El lideratge de la comissió passarà a les mans de l'Àrea de Serveis Especialitzats del CASG, que és qui coordina els protocols de violència, i la MGF no deixa de ser una forma més de violència contra les dones.

ALTRES SERVEIS I PROJECTES DE TREBALL EN L'ÀMBIT DE LA INCLUSIÓ

En l'àmbit de la inclusió, s'ha treballat amb altres àrees diferents serveis i projectes.

ALTRES SERVEIS, PROJECTES O INCIDÈNCIES	RESPONSABLE
S'ha aprovat el Pla Local d'Habitatge de l'Ajuntament d'Olot	Habitatge
Els nous criteris vinculats a les prestacions de l'INEM han implicat sancions a nombroses famílies.	INEM / SOC
S'ha fet una diagnosi sobre el pas dels alumnes estrangers als estudis postobligatoris.	ACI- IME
S'han mantingut contactes freqüents amb els responsables dels centres educatius (assessorament, gestió de conflictes, etc.)	ACI
S'ha dissenyat el projecte "Pares acollidors", que pretén fomentar la participació de les famílies estrangeres a les AMPA.	ACI i IME
S'ha iniciat una roda d'entrevistes amb les AMIPA d'Olot per conèixer quina és la seva percepció sobre la immigració i engegar possibles col·laboracions.	ACI

EIX 3: COHESIÓ I CONVIVÈNCIA

Accions que pretenen afavorir la interrelació entre tots els veïns, el coneixement mutu, el foment de la participació o la gestió del conflicte i la convivència.

3.1 FOMENT DE LA PARTICIPACIÓ

✓ Consell de barri de Sant Roc:

- Suport a la participació al consell de l'entitat africana JAMAKAFO
- Foment de la participació d'entitats d'immigrants de la ciutat al dinar multicultural organitzat per l'Associació "Gos de Sant Roc"
- Participació a l'activitat "Mostra de cuines" + projecció d'un documental.
 - Van participar-hi 60 persones.
- Tertúlia sobre Gàmbia organitzada per l'Associació africana JAMAKAFO i visita al seu local
 - Van participar-hi 30 persones.

✓ Consell de Barri de Sant Miquel

- Incorporació de nous membres: Jamakafo; Yagaru, Panjabis
- Festa de la Primavera
- Activitat al Molí d'en Climent
- Festa del barri

- Foment de la participació -per tercer any consecutiu- de YAGARU i l'Associació de Panjabis de la Garrotxa

✓ Campanya de Recollida d'Aliments

- Participació de les entitats del Grup de diàleg interreligiós
- Més de 80 voluntaris de les entitats religioses han participat a la campanya

!!! Experiències com la campanya de recollida d'aliments són una bona pràctica que hauria d'orientar les accions en matèria de foment de la participació de les persones immigrades.

3.2 TREBALL INDIVIDUAL AMB LES ENTITATS D'IMMIGRANTS

✓ Associació africana Jamakafo:

- Sessions d'acollida
- Curs d'informàtica promogut pel Consell de Barri de Sant Roc
- Seguiment dels convenis dels centres culturals
- Es va fer un curs de català.

✓ Associació de dones sudsaharianes Yagaru:

- Suport en l'edició d'un recull de contes africans de tradició oral.
- Trobades informals amb l'associació de dones

✓ Associació de Panjabis:

- Suport a la Festa del Vaishaki
- Suport a la Festa del Guru Nanak
- Grup de diàleg interreligiós

✓ Associació de Senegalesos:

- Suport per l'organització de la festa senegalesa
- Foment de la participació a les Festes del Tura

✓ Comunitat Islàmica de la Garrotxa:

- Xerrada sobre la Llei d'Acollida
- Grup de diàleg interreligiós

3.3 ACTIVITATS DE RELACIÓ ENTRE ELS VEÏNS

✓ Festa de la primavera del barri de Sant Miquel:

- Campionat de futbol
 - Participació de 20 veïns del barri

✓ Jornades veïnals al barri de Sant Miquel

- Berenar- sopar amb la participació dels veïns
- Assistència: 180 persones



Foto: Festa veïnal a Sant Miquel. 12 de juny

✓ Activitats de relació als municipis de la comarca

- Sant Joan les Fonts:
 - “Temps de Flors”
- Sant Jaume de Llierca
 - “Tastets de les cultures”
- Les Planes d’Hostoles:
 - “Els nostres avis”

3.4 VEÏNATGE I CONVIVÈNCIA

✓ Entrevistes als veïns i entrega del pòster “Consells per a una bona convivència”

- Pequín: 74 entrevistes
- Les Tries: 56 entrevistes
- Nucli Antic: 435 entrevistes
- Mas Bernat: 9 entrevistes
- Sant Pere Màrtir: 4 entrevistes
- Les Fonts: 7 entrevistes
- Pisos del Portal: 48 entrevistes
- Sant Miquel: 17 entrevistes

✓ Reunions de retorn als blocs de pisos:

- Sant Miquel: 5 reunions de retorn. 38 veïns;
- Pequín: 3 reunions de retorn; 54 veïns
- Les Tries: 5 reunions de retorn. 52 veïns;
- Nucli Antic: 4 reunions de retorn. 34 veïns;
- Les Fonts: 1 reunió de retorn; 3 veïns

✓ Activitats de millora dels blocs de pisos:

- Sant Miquel:
 - 1 neteja general de l’escala
 - 2 pintades d’escalas
 - 4 tallers per a nens i nenes
 - 1 trobada per fomentar la relació entre veïns de l’escala
- Pequín:

- 1 neteja general d'un solar comunitari
- 1 activitats per a nens i nenes
- 1 trobada per fomentar la relació entre veïns de l'escala



Foto: Neteja als pisos del barri de Pequin

- Nucli Antic:
 - 1 pintada d'escala
 - 1 neteja general de l'escala
 - 1 activitats per a nens i nenes
 - 1 trobada per fomentar la relació entre els veïns de l'escala
- Les Tries:
 - 1 activitat de sensibilització de les normes internes de convivència
- ✓ Sessions de formació i xerrades amb els veïns
 - 2 sessions de formació en l'acollida als nous veïns:
 - 4 sessions de formació sobre la constitució de comunitats de veïns
 - 1 xerrada sobre la prevenció d'escarabats
- ✓ Suport a la constitució de comunitats de veïns
 - 3 comunitats de veïns constituïdes
- ✓ Guia "Comunitats de veïns: per un bon funcionament i una millor convivència"
 - Edició de la guia
 - Distribució: 60 persones
- ✓ Mediacions no- formals
 - Per problemes de sorolls
 - Per conflictes de convivència
 - Per problemes amb la neteja

Taula 12: Quadre- resum del projecte "Veïnatge i convivència". Olot. 2010.

ACCIÓ	DADES
Entrevistes als veïns i pòsters repartits	650 entrevistes
Reunions de retorn	18 reunions
Participació a les reunions de retorn	181 veïns
Activitats de millora dels blocs	16 activitats
Sessions de formació	7 sessions

3.5 GRUP DE DIÀLEG INTERRELIGIÓS

- ✓ Jornades de portes obertes als centres de culte de la ciutat
 - Església Cristiana Evangèlica: 6 de març; 120 persones
 - Església Catòlica: 10 d'abril; 120 persones
 - Comunitat islàmica: 15 de maig; 100 persones
- ✓ Altres activitats externes:
 - Presentació de l'Agenda Llatinoamericana
 - Participació a la campanya de recollida d'aliments



Foto: Jornada de portes obertes a la mesquita

- ✓ Activitats internes del grup
 - Contractació dels serveis de Jordi Puig com a dinamitzador del grup
 - 4 trobades interreligioses (4rt trimestre)
- ✓ Suport administratiu i econòmic
 - Suport en les tramitacions de subvencions de la Direcció General d'Afers Religiosos
 - Suport econòmic pel curs 2010-2011 de 2.000€

3.6 COORDINACIONS AMB ELS ESPAIS DE CULTE

- ✓ Seguiment de l'acord amb el local del C/ Madrid i Sant Bernat
- ✓ Presentació dels acords al Consell Escolar Municipal
- ✓ Visita dels responsables del local del c/Madrid a l'IES Bosc de la Coma

3.7 JORNADA SOBRE LA MEMÒRIA HISTÒRICA DE LES MIGRACIONS

- ✓ Jornada organitzada amb l'Associació *Olot.doc*
- ✓ Projectió de dos documentals.
- ✓ Taula rodona sobre el caràcter històric de les migracions.
- ✓ Assistència: 30 persones

!!! Cal valorar positivament el fet d'organitzar-la conjuntament amb una entitat (+)

!!! S'ha de millorar l'assistència (-)

EIX 4: GOVERNABILITAT I COMUNICACIÓ

El caràcter transversal del pla fa que siguin necessaris espais de coordinació entre els agents implicats. A més, les accions de comunicació són importants per evitar malentesos.

4.1 TAULES DE PLANIFICACIÓ, SEGUIMENT I AVALUACIÓ (TPSA) DEL PLA DE CIUTADANIA I IMMIGRACIÓ

- ✓ TPSA d'acollida: 2 convocatòries // 10 membres
- ✓ TPSA d'inclusió: 2 convocatòries // 11 membres
- ✓ TPSA de cohesió i convivència: 2 convocatòries // 12 membres
- ✓ Coordinacions individuals amb alguns tècnics per preparar millors les taules

- ✓ Taula Social: 2 convocatòries // 12 membres
- ✓ Comissió Política: 2 convocatòries // 6 membres
- ✓ Total de participants: 51 membres

!!! Les taules de coordinació estan consolidades i afavoreixen que el pla sigui veritablement integral, ja que es treballen molts temes des de diferents àmbits d'actuació (+)

!!! Es detecta una presència cada vegada més gran d'espais de coordinació transversals que poden provocar la duplicació de reunions i la desmotivació dels professionals (-)

4.2 TAULES MUNICIPALS D'IMMIGRACIÓ A LA COMARCA

- ✓ Coordinacions amb el Consell Comarcal de la Garrotxa
 - ✓ Proposta de pla de treball anual amb els ajuntaments
 - ✓ Acords dels ajuntaments dels plans de treball anuals
- ✓ Visites als 5 ajuntaments de la comarca amb qui treballem.
- ✓ Sant Feliu de Pallerols: 1 convocatòria // 18 membres
- ✓ Les Planes d'Hostoles: 1 convocatòria // 23 membres
- ✓ Sant Jaume de Llierca: 1 convocatòria // 18 membres

!!! Hi ha dificultats per consolidar les taules en alguns municipis de la comarca en els quals seria important dur-les a terme.

4.3 TAULA D'ENTITATS D'IMMIGRANTS

- ✓ Hi participen 6 entitats
- ✓ Convocatòria 1: Presentació i constitució formal de la taula
- ✓ Convocatòria 2: Presentació del projecte "Veïnatge i convivència"
- ✓ Convocatòria 3: Presentació de recursos de formació
- ✓ Convocatòria 4: Presentació de la Llei d'acollida
- ✓ Convocatòria 5: Presentació dels projectes "Quedem" i "Voluntaris per la Llengua"
- ✓ Convocatòria 6: Presentació de la informació sobre el dret de vot a les eleccions municipals

!!! S'ha consolidat un espai de coordinació amb les entitats (+)

!!! S'ha de millorar la dinàmica de les reunions per tal que siguin més útils (-)

4.4 OBSERVATORI PER A LA IMMIGRACIÓ

- ✓ Recull semestral de dades dels municipis de la comarca (gener i desembre)
- ✓ S'han redactat 2 informes semestrals de dades demogràfiques d'Olot
- ✓ S'han redactat 2 informes semestrals de dades demogràfiques de la Garrotxa
- ✓ Informe demogràfic: Nacionalitat i lloc de naixement

!!! S'ha millorat el contingut dels informes amb la introducció de dades de l'àmbit educatiu i laboral (+)

!!! No hem sistematitzat una estratègia de difusió dels informes perquè siguin útils pels professionals i facilitin informació al conjunt de la població (-)

4.5 CURSOS DE FORMACIÓ I INTERCANVIS RELACIONADES AMB LA IMMIGRACIÓ

- ✓ Formació organitzada per l'Àrea:
 - Curs de formació per a traductors
 - S'han fet 8 sessions de formació per a traductors
 - La valoració de les sessions és positiva
 - El proper curs no es continuarà per la menor demanda del servei
 - "Gestió de la pluralitat religiosa de la immigració: la nova llei de centres de culte"
 - Assistència: 15 persones
 - Valoració positiva de la formació
 - "Gestió de la diversitat religiosa als centres educatius"
 - Assistència: 32 persones (majoritàriament directors dels centres de primària i secundària)
 - Difusió de la guia de recomanacions sobre la gestió de la diversitat religiosa als centres educatius
 - Valoració molt positiva dels assistents (+)

- No hi ha participat cap representant dels centres de comarca (-)



Foto: Sessió de formació sobre diversitat religiosa en l'àmbit educatiu

- Taller "Coneixement cultural, interculturalitat i gestió de la diversitat"
 - Assistència: 11 persones
 - Valoració global del taller: 4,9 sobre 5.
 - No s'ha aconseguit la participació de professionals d'alguns municipis de comarca
- ✓ Assistència a jornades, cursos de formació i *benchmarking* per part de l'equip de l'Àrea
 - Seminaris de la Càtedra d'Immigració, Drets i Ciutadania de la Universitat de Girona
 - Visita a l'Espai de Benvinguda Educativa a Vic
 - Visita al Servei de Mediació de l'Ajuntament de Vic
 - Visita dels responsables de la cooperativa EMUN, d'Euskadi.
 - Jornada sobre els matrimonis forçats.
- ✓ Invitació a professionals de l'Àrea a participar a jornades i grups de treball
 - Participació al grup de treball impulsat per la Secretaria per a la Immigració: "Món local i immigració"
 - Participació al "curs sobre la diversitat lingüística per al curs d'agents d'acollida" que organitza l'Ajuntament de Tarragona i LINGUAMON.
 - Participació al Seminari de l'escola d'estiu sobre interculturalitat de la Fundació SERGI
 - Participació al grup de treball "Prevenició del racisme i la xenofòbia" impulsat per la Secretaria per a la Immigració
 - Participació a la taula rodona: "Drets humans i empadronament de les persones estrangeres", organitzat per Justícia i Pau.



4.6 BLOC FLASH IMMIGRACIÓ

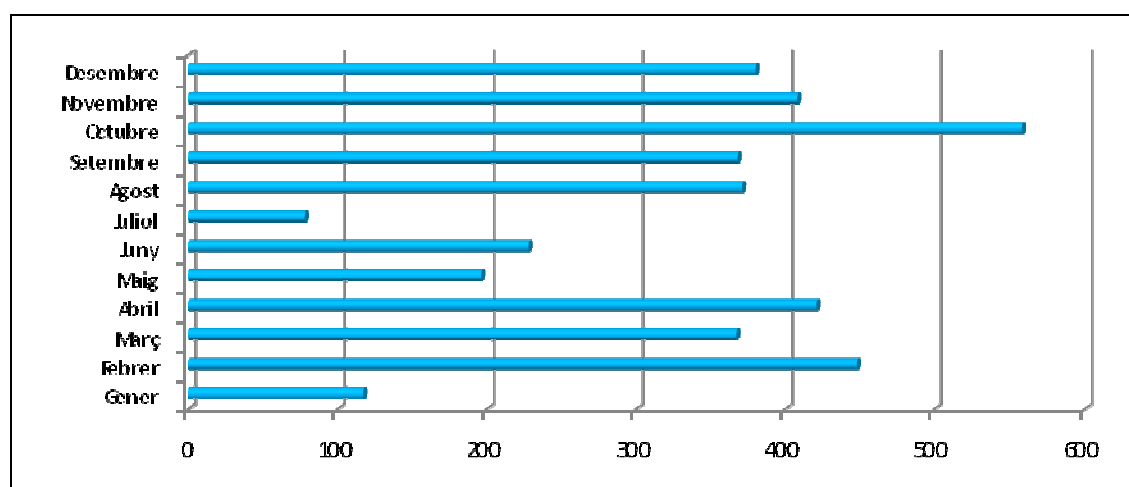
- ✓ Post 4: El padró local d'habitants
- ✓ Post 5: Les dades de població estrangera a Olot
- ✓ Post 6: Fem memòria (1/3)
- ✓ Post 7: Fem memòria (2/3)
- ✓ Post 8: Fem memòria (3/3)
- ✓ Post 9: La Llei d'acollida de les persones immigrades
- ✓ Post 10: Tens algun dubte?
- ✓ Post 11: Què és el Ramadà?
- ✓ Post 12: Sobre la nacionalitat
- ✓ Post 13: La distribució equilibrada dels alumnes amb NEE (1/3)
- ✓ Post 14: La distribució equilibrada dels alumnes amb NEE (2/3)
- ✓ Post 15: La distribució equilibrada dels alumnes amb NEE (3/3)
- ✓ Post 16: Una imatge positiva

- ✓ Contactes de la llista de distribució: 463 contactes
- ✓ Nombre d'entrades anual: 3.940 entrades
- ✓ Nombre d'entrades mensual: 328 entrades mensuals

!!! El bloc ens ha permès informar directament d'algunes qüestions que no estan clares i transmetre una imatge de transparència a la població (+)

!!! Caldria trobar altres espais de comunicació que ens permetessin arribar a la població que no està avesada a les eines digitals (-)

Gràfic 5: Nombre d'entrades mitjanes al bloc. Per mesos. 2010.



4.7 CAMPANYA INFORMATIVA SOBRE LA DISTRIBUCIÓ DELS ALUMNES AMB NECESSITATS EDUCATIVES ESPECIALS (NEE)

- ✓ Redacció del document informatiu sobre el procés de distribució dels alumnes amb NEE
- ✓ S'ha fet una sessió informativa a cadascun dels claustres dels centres de primària i de secundària
- ✓ S'ha fet una sessió informativa a la comissió d'associacions de mares i pares (AMIPA) del Consell escolar Municipal
- ✓ S'ha fet una sessió informativa als monitors de transport.
- ✓ S'ha fet una sessió informativa a la Taula Social del Pla de Ciutadania i Immigració
- ✓ S'han publicat dos articles a mitjans de comunicació i a la revista de les AMIPA.
- ✓ Difusió del document a través de la web de l'Ajuntament d'Olot i del Consell Comarcal de la Garrotxa

4.8 PARLEM D'IMMIGRACIÓ

- ✓ Una xerrada al curs de treballadors familiars
- ✓ Assistència: 15 persones

4.9 MITJANS DE COMUNICACIÓ

- ✓ Accions de difusió dels projectes i serveis als mitjans de comunicació
- ✓ Difusió als mitjans de la participació del Club Criket la Garrotxa
- ✓ Elaboració del recull de premsa

9. 10 idees clau de l'any 2010

1. Hi ha hagut una reducció del 65% de l'aportació econòmica del govern espanyol (tot i que la Generalitat va assumir-ne el 35%) per al finançament de les polítiques d'integració dels ens locals. Aquesta reducció ha suposat l'eliminació d'algun servei important.
2. Ha continuat l'estancament del nombre de persones estrangeres a la comarca, una tendència iniciada a finals de 2008 i que, el 2010, s'ha concretat en l'increment de només 100 persones en el conjunt de la comarca.
3. Les polítiques d'acollida han deixat de ser les més rellevants i, per exemple, a Olot, el nombre d'entrevistes d'acollida ha disminuït gairebé el 50% respecte a l'any 2008.
4. La posada en marxa d'accions de foment del coneixement de l'entorn més enllà del moment de l'arribada de les persones nouvingudes ha permès, a banda d'incrementar el nombre d'usuaris, assegurar una millor comprensió dels continguts.
5. Respecte el català, es manté estable el nombre de persones que cursen estudis de català o alfabetització, amb gairebé 1.000 persones adultes inscrites. Cal seguir treballant per conscienciar de la importància del català com a eina d'integració.

6. Les accions en l'àmbit educatiu han estat rellevants, tot i que continuem amb les dificultats per reeixir en projectes que facilitin la relació dels joves fora de l'àmbit educatiu.
7. La formació ha estat, com no podia ser d'altra manera en un context de crisi, un dels pilars del treball de l'any. S'han fet més de 12 cursos formatius adaptats a tipologies concretes de persones, fixant com a col·lectius prioritaris les dones i els joves.
8. En l'àmbit de la convivència, s'ha treballat molt des de la prevenció i la proximitat, ja sigui directament amb els veïns o amb els comerços, i no s'han detectat conflictes greus entre la població autòctona i la immigrada.
9. Les estructures de coordinació han afavorit que el Pla sigui veritablement transversal, no només des d'un punt de vista tècnic, sinó també polític i social.
10. Les accions en matèria de comunicació i difusió han pres major rellevància que anys anteriors, ja sigui amb la consolidació del bloc *Flash Immigració* o amb l'explicació detallada de qüestions específiques com la distribució dels alumnes amb necessitats educatives específiques.

Àrea d'acció comunitària

1. Introducció

En aquest document trobareu la memòria de l'àrea d'acció comunitària del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa de l'any 2010.

Aquesta àrea té com a objectiu meta treballar per la cohesió social i la convivència des d'una perspectiva comunitària. Els destinataris potencials dels nostres serveis són les entitats socials i els veïns que viuen en els barris, més endavant trobareu una descripció més detallada.

Cal tenir en compte, que enguany ha estat un any complex, sobretot a nivell econòmic, tant per d'alguns col·lectius, que són claus per la cohesió social, com per el finançament de l'estructura de l'àrea. Aquest any ha estat especialment dirigit per la incertesa, cosa que fa possible que sorgeixin aspectes o iniciatives més creatives però que alhora fa que treballem amb percepcions i relacions més tenses.

Aquest document pretén fer un recull dels recursos dels quals disposem i dels resultats que hem aconseguit a través d'aquests. Cal tenir en compte que l'eina principal amb la qual treballem des de l'àmbit comunitari són processos, i que avaluar processos no sempre és fàcil. És per això que en el moment d'avaluar diferenciem dues vessants: la quantitativa (el què) i la qualitativa (el com).

Cal dir també, que aquest 2010 hi ha hagut un esforç important per part de tot l'equip per treballar la part més conceptual: què és i què no és l'acció comunitària i com treballem des d'aquesta perspectiva. Ha estat un treball intern de tot l'equip, conjuntament amb l'equip de l'àrea de ciutadania i immigració. Fet que ha estat molt interessant, ja que tothom ha participat d'un procés de construcció conceptual.

Tot plegat ho podreu anar veient al llarg del document.

2. El context: els nostres beneficiaris

La intervenció de l'Àrea d'Acció Comunitària va adreçada bàsicament a les entitats socials de la ciutat i als diferents col·lectius en els barris, especialment a quatre barris de la ciutat.

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 SANITÀRIE S 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. africana d'Olot, Jamakafo		As. discapacitats de la Garrotxa
	As. de Goumal		As. Família i Salut Mental
	As. Dar Salam		
	As. Somos Latinos		

Els barris

Des del Consistori Municipal Olot la ciutat està dividida en 5 districtes, dins els quals hi trobem diferents sectors. Actualment existeixen 23 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.

Les *associacions de veïns* es distribueixen no només per sectors sinó més aviat per interessos comuns o proximitats, distribució de carrers...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 d'intervenció social.

El barri Sant Miquel

El barri de sant Miquel – Les Tries és un barri on hi viuen **4714 persones** que representen el 13.9% del total de la població de la ciutat d' Olot. Amb un 37% 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.

També cal dir que és un barri de la perifèria que s'ha anat estenent i distribuint a banda i banda d'una carretera bastant transitada i això dificulta que hi hagi sensació d'unitat i de barri per part de les dues zones.

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 **2.665 habitants** amb un 14.40% 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, i 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.

El barri Nucli Antic

Al nucli antic hi viuen actualment **unes 2.306 persones**, un 54.7% de les quals són d'origen immigrant provinents majoritàriament de la Xina, Marroc, Gàmbia, Índia i Romania. I cal esmentar el 17.7% de la població té més de 65 anys.

Urbanísticament té característiques típiques dels barris vells: carrers estrets i llargs amb poca ventilació i edificis vells i en mal estat. D'altra banda, 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.

El barri és un niu d'entitats i associacions, des de les més tradicionals i clàssiques de la ciutat fins a les més noves. És escenari de la gran majoria d'activitats que es fan a la ciutat (lúdiques, festives, culturals...) i es conserva encara una xarxa veïnal, especialment entre la gent gran del barri.

3. Línies estratègiques i objectius de l'àrea

Un cop feta la valoració a la memòria del 2009, aquestes són les línies estratègiques i els objectius per programes que hem definit per aquest any i que d'alguna manera defineixen les prioritats a treballar:

<i>Dinamització Entitats Socials</i>	Seguir amb la línia de treball de sistematitzar els instruments i les eines de suport a les entitats. Consolidar la nostra tasca, d'acompanyament i suport, dins de la Coordinadora d'Associacions de Discapacitats. Engegar la Taula d'Entitats d'Immigrants.
<i>Dinamització comunitària barri Sant Miquel</i>	Consolidar el projecte d'intervenció socioeducativa per als nens/es de 6 a 12 anys del barri (espai Larai). Treballar conjuntament amb les entitats del consell del barri, per tal d'engegar activitats molt vinculades al barri.
<i>Dinamització comunitària barri Sant Roc</i>	Definir les funcions i el paper de cada tècnic que participa al consell del barri.
<i>Dinamització comunitària barri Nucli Antic</i>	Consolidar el consell del barri. Treballar amb el teixit associatiu per a la inauguració de la plaça Campdenmàs.
<i>Dinamització comunitària barri Pisos Garrotxa</i>	Consolidar el projecte socioeducatiu per als infants del barri (aula de deures). Dissenyar estratègies perquè l'associació de veïns s'impliqui en el projecte socioeducatiu i la gestió del casal del barri.
<i>Xarxa de Barris</i>	Consolidar la xarxa de casals de barri com un espai d'intercanvi i no només com un espai informatiu.

Club St. Jordi	Escriure el projecte del Club St. Jordi. Estar alerta a la fusió de les caixes i veure com implementem els canvis al Club d'Olot.
Línies estratègiques de tota l'àrea	Elaborar el Pla d'Acció Comunitària. Treballar amb els polítics referents l'estratègia dels consells del barri i els espais participatius. Establir i mantenir contacte amb els diferents Departaments i Plans. Treballar els objectius del Pla Estratègic del CASG.

4. Cartera de serveis

Amb la finalitat d'ordenar i seguint les línies del Pla estratègic del CASG hem definit aquesta cartera de serveis:

1. Servei de Suport i Dinamització de les *Entitats Socials*
2. Serveis de Foment de la *Cohesió i la Convivència*:
 - Programa de Dinamització Comunitària barri Sant Miquel
 - Programa de Dinamització Comunitària barri Sant Roc
 - Programa de Dinamització Comunitària barri Nucli Antic
 - Programa de Dinamització dels barris.
3. Servei de Gestió d'*Equipaments Socials*:
 - Club St. Jordi Olot (Fundació Catalunya Caixa)

5. Equip de persones

A continuació presentem l'equip que forma l'àrea d'acció comunitària, cal dir que es treballa molt conjuntament amb l'àrea de ciutadania i immigració.

responsable dels projectes			
Àngel Carrera	Dinamitzador del Club Sant Jordi	Club Sant Jordi	
Margaret Coumans	Conserge	<i>Cal dir que en el Club hi ha un equip de talleristes i de neteja</i>	
Carme Comalat	Monitora de l'Espai Larai i del Pati Obert	Sant Miquel: espai Larai	Nucli Antic: Pati Obert

Magalí Masó	Educadora del barri	15h/setmanals a l'espai Larai
Marta Teixidó	Tècnica comunitària	Sant Miquel
Estel Muntada	Tècnica comunitària	Nucli Antic Pisos Garrotxa Barris: associacions de veïns
Mireia Delgà	Tècnica comunitària	Entitats Socials Sant Roc
Elena Masanas	Responsable	Àrea d'Acció Comunitària

6. Coordinacions

- Per dur a terme la nostra tasca tenim diferents espais de coordinació:

àmbit	objectiu	periodicitat
reunió de coordinació d'equip	intercanvi de les informacions més rellevants entre projectes i informacions institucionals	mensual
reunió de suport	Cada setmana els tècnics disposen d'un espai de temps per si volen resoldre qüestions del dia a dia.	setmanal
reunió de coordinació amb el polític de referència	seguiment dels projectes entre polític i responsable d'àrea (regidor de Serveis Socials i regidora de Barris)	mensual
reunió de coordinació de plans	coordinació amb cada pla: pla educatiu d'entorn, pla de barris...	depèn del pla
reunió de coordinació amb l'àrea d'immigració	coordinació entre responsables de les àrees	mensual
reunió amb direcció	seguiment de projectes entre la directora i la responsable d'àrea	mensual
reunió d'equip directiu	coordinació i treball en equip entre directora i responsables d'àrees	quinzenal

- Per la idiosincràsia de la nostra tasca tenim establerts uns espais de planificació de les actuacions amb els nostres participants:

reunió	descripció	periodicitat
reunió consell de barri	espai de trobada entre veïns, entitats i	trimestral

			tècnics dels barris de St. Roc, Nucli Antic, Sant Miquel	
reunions de treball	comissions de		en el marc del consell es fan reunions per temàtiques de treball	en funció dels objectius
reunió xarxa de barris			espai de trobada i intercanvi entre les associacions de veïns	trimestral
reunió d'associacions de discapacitats	coordinadora de		espai de trobada i treball per objectius comuns entre entitats de l'àmbit de la discapacitat	bimensual

7. Pressupost

El pressupost d'enguany de l'àrea d'Acció Comunitària ha estat d'un total de **269.761,29 euros**.

ingressos		despeses	
Departament de Governació	58.467,92	Entitats	56.377,70
Pla Educatiu Entorn	32.000,00	St. Miquel	54.140,28
Pla de Barris	45.001,08	St. Roc	16.313,61
Ajuntament d'Olot	70.315,47	Nucli Antic	41.614,68
Fundació Caixa Catalunya	63.976,82	Xarxa de barris	20.094,10
		Club Sant Jordi	63.976,82
total	269.761,29		269.761,29

8. Resultats

Presentem els resultats per cada àmbit de treball dins de cada un dels serveis de la cartera. Entenent, tal i com hem esmentat abans, que els resultats són mesurats per indicadors i per valoracions sobre el procés.

✖ Aquest símbol indica que marquem una prioritat a treballar o a tenir en compte.

1. Servei de Suport i Dinamització a les Entitats Socials i Voluntariat.

a. Organització Interna

- S'han atès i resolt **19 demandes** de 8 entitats socials diferents. Majoritàriament les entitats demanen:
 - com resoldre qüestions d'àmbit jurídic,

- com sol·licitar i justificar subvencions locals o externes,
- com resoldre moments de feblesa de l'entitat pel que fa a l'organització funcional dels seus membres.

També s'han atès **5 demandes** de l'àmbit d'organització interna per temàtiques de suport jurídic provinents d'entitats de caire no social, serveis i col·lectius.

b. Projectes i Activitats

- S'han atès i resolt **14 demandes** de 7 entitats socials diferents sobre aspectes relacionats amb el disseny i execució de projectes. També s'han atès **3 demandes** d'entitats d'altres àmbits, serveis i col·lectius per resoldre qüestions d'aquest àmbit.

- **21** entitats socials han sol·licitat el programa de Suport a les Entitats de l'Ajuntament d'Olot, que hi ha destinat **13.754€**. 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, fulloles i/o tovalles).

c. Difusió i Sensibilització

- S'han atès i resolt **4 demandes** de 3 entitats socials diferents, majoritàriament sobre dos aspectes:

- com fer sensibilització a la població de la temàtica social per a la qual treballa l'associació,
- com fer difusió del seu treball anual.

També s'han atès **5 demandes** d'entitats de caire no social, serveis i col·lectius; bàsicament per obtenir el *dossier de comunicació* on s'especifiquen diferents mitjans de difusió (ràdio, televisió, empreses privades de màrqueting etc.).

- S'han organitzat **dues sessions de formació** sobre *la comunicació*, responenent una necessitat de les associacions: **26 participants** de 17 entitats diferents.

- *Com redactem la nostra difusió? L'optimot com a eina tecnològica per millorar la comunicació escrita.*
- *Què hi posarem a l'aparador de l'entitat? recursos per a una bona posada en escena de l'entitat.* Activitat adreçada a les entitats participants de la fira.

Valorem que la participació és baixa tenint en compte que són les entitats qui sol·liciten la formació. Cal veure què ha passat.

- En el *Dossier de Recursos Pedagògics* han participat **3 entitats**, durant el curs escolar 2009/2010 amb **3 activitats** diferents: el Voluntariat a Olot, que l'han sol·licitat

9 cursos; Apropem-nos a les residències de gent gran que l'han sol·licitat 17 cursos i la visita a Caritàs Garrotxa que l'han sol·licitat 6 cursos. En total han participat 800 alumnes de les escoles Petit Plançó, Bisaroques, Cor de Maria i Escola Pia; i de l'IES Bosc de la Coma, IES Montsacopa.

I per el curs escolar 2010/2011: **6 entitats** han ofert **8 activitats**. La valoració, però, d'aquest curs es farà el proper mes de juny.

- **34 entitats** han participat a la fira d'entitats en el marc de la fira de St. Lluç, en 28 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. Degut a la retallada pressupostària hi ha hagut menys estands i per això ha disminuït el nombre d'entitats participants.

- Tenim en funcionament un sistema de comunicació i intercanvi d'informacions via email entre entitats, tot i que no tenim contemplat les dades d'impacte. En l'últim trimestre d'aquest any hem engegat un nou canal de difusió, intercanvi a través d'una xarxa social oberta a les entitats de la ciutat: facebook *Acció Comunitària Olot*. En aquests moments s'utilitza com a canal de difusió d'aquelles activitats que les entitats fan arribar al servei via email. La voluntat futura és que sigui un canal d'intercanvi entre les entitats.

Altres observacions

- El Servei ha recollit, també, altres demandes que no tenien res a veure amb els àmbits de treball i se n'ha fet la derivació al servei corresponent segons la necessitat. Creiem important tenir en compte aquestes dades perquè ens mostren que el Servei, en aquests moments, és **un punt de contacte entre les entitats i l'administració local**. S'han recollit **10 demandes** de les quals 3 són d'entitats socials registrades pel servei i 7 altres entitats de la ciutat, serveis i col·lectius.

✕ Cal dissenyar un procés de valoració del Servei per part de les entitats usuàries.

d. Voluntariat

- S'han atès, des del Servei, **7 demandes** de voluntariat que han estat derivades a Creu Roja en motiu del conveni estipulat.

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 81 altes i 77 baixes. S'han derivat 4 voluntaris a 4 entitats diferents.

- **91 voluntaris** han col·laborat en *activitats puntuals organitzades des d'altres entitats*: Mulla't per l'Esclerosi Múltiple, Rodajoc del PEE, una Poma per la vida, Campanya de

Recollida d'Aliments del Centre de Distribució d'Aliments, en activitats de cooperació; i també en *fer acompanyaments a gent gran* en activitats de les residències geriàtriques, en acompanyaments puntuals a l'ABS i en el carnestoltes del CIT.

- S'han derivat **93 voluntaris** al projecte *voluntariat i gent gran* a 9 centres residencials. S'han organitzat 3 activitats de motivació i/o formació.

- **32 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.

- **60 parelles** han participat al projecte *Voluntaris per la Llengua*, en els períodes de novembre a febrer i de març a juny, 21 d'aquestes parelles han fet els dos períodes. S'han organitzat 8 activitats grupals amb 237 participants, i una sessió de formació sobre la comunicació més enllà de les paraules amb en Toni Rusalleda amb 28 participants.

- Des del Servei i amb la col·laboració de Creu Roja i Càritas s'ha fet una sessió *informativa* sobre el voluntariat adreçada als tècnics del CASG, han participat 25 tècnics.

- S'ha participat a la reunió de coordinació dels *casals de gent gran d'Olot*, explicant com està organitzat el voluntariat a nivell de ciutat, per tal de

- S'ha fet acompanyament a **4 projectes de voluntariat** en el marc de projectes diferents del CASG: Centre Obert, Espai Larai, Aula de Deures, Club Caixa Catalunya.

- En aquest àmbit cal dir que s'ha **incrementat el nombre d'assessoraments i xerrades sobre l'associacionisme i el voluntariat**. S'han fet dues sessions de formació amb la Cooperativa Arriant. I també s'ha fet un assessorament sobre el voluntariat dirigit als tècnics del CASG i una sessió sobre el voluntariat i com fer un pla de voluntariat als 4 Casals de la gent gran de la ciutat.

✕ El nombre de voluntaris en tots els projectes ha augmentat respecte l'any passat i per això pensem que cal dissenyar estratègies per captar i organitzar els voluntaris d'una manera diferent, a nivell de ciutat.



*voluntaris col·laborant
a la campanya de
recollida d'aliments
desembre 2010*



*sessió de formació adreçada als
voluntari aprenents del Voluntaris per la Llengua*

e. Xarxa

- Des del Servei es procura promocionar el treball en xarxa entre les entitats com a eina metodològica. Però a més a més s'han rebut **4 demandes** d'entitats socials per treballar en xarxa amb altres entitats de la ciutat. Demanen al servei el contacte i assessorament sobre com fer factible el treball conjunt.

- **5 entitats** de les 6 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: la participació de manera conjunta a la *Fira d'Entitats*, celebració del *Dia de la Discapacitat*.

- 4 entitats socials comparteixen l'espai municipal, ubicat al passeig d'en **Blai, núm.6**. 1 entitat ha sol·licitat l'ús de l'espai municipal, de manera puntual.

- S'ha creat la **Taula d'Entitats d'Immigrants** formada per **6 entitats** que s'han trobat cada dos mesos: febrer, abril, juny, setembre i novembre.

-En aquest espai es treballa de manera individual amb cadascuna de les entitats per tal de recollir aquelles demandes que els preocupen i resoldre-les conjuntament.

-En l'espai grupal com a *taula d'entitats d'immigrants* s'ha aconseguit obrir i consolidar un canal d'informació entre les associacions i l'administració local. Alhora, s'hi ha treballat per fomentar la participació de les entitats a les activitats de la ciutat, com la fira d'entitats o el dinar multicultural de la Penya Gos de St. Roc.

2. Servei de Foment de la Cohesió i la Convivència

XARXA DE BARRIS

a. Dinamització dels Barris

- Hem estat fent una avaluació amb les associacions de veïns de l' *Activa't, Programa de Suport als Barris*, i vistes les valoracions hem estat treballant per el 2011 disposar d'una eina virtual que faciliti programar actes en el marc de les festes de barri i augmentar l'oferta d'activitats per dinamitzar els casals de barri. Alhora que seguir treballant per l'intercanvi entre les associacions de veïns i el treball en xarxa.

- **19 associacions de veïns** han signat conveni amb l'Ajuntament d'Olot dins del Programa de Suport a les Entitats, per un total de **30.350 euros**. La quantitat de diners ha augmentat respecte l'any passat perquè s'ha fet un conveni d'activitats addicionals ja que la quantitat d'ajuda d'escènics ha disminuït molt.

- S'han atès **82 demandes** de les associacions de veïns d'organització interna, d'activitats i projectes i especialment de comunicació. Les demandes es solen concentrar en èpoques on les av fan més activitats (pel volts de Nadal, a l'estiu amb les festes de barri i per festes tradicionals com castanyades, carnavals...).

b. Treball en Xarxa

- S'han fet **5 reunions de xarxa de barris**, amb una mitjana de participació de 12 associacions de veïns.
- S'ha fet observació de l'ús dels espais públics del barri de Pequín, per saber si els infants i joves disposaven i feien un bon ús dels espais.
- S'ha ofert l'aula de deures, cada dimecres a la tarda, als nens i nenes de Pisos Garrotxa, amb la clara intenció d'estar presents al barri. La mitjana de participació és d'uns 6 nens/es al grup de petits i de 10 al grup de grans.
- Com a activitat comunitària s'ha pintat entre els veïns i els nens del barri el casal del barri, mentre també es feia una neteja de l'espai públic.



*pintada local Pisos Garrotxa
19 de juny de 2010*

c. Veïnatge i Convivència

Aquest projecte es porta a terme, de manera conjunta amb l'àrea de ciutadania immigració, a nivell de ciutat, es descriuen els resultats per barris on hem intervingut:

- Entrevistes als veïns i entrega del pòster "Consells per a una bona convivència"
 - Pequín: 74 entrevistes
 - Les Tries: 56 entrevistes
 - Nucli Antic: 435 entrevistes
 - Mas Bernat: 9 entrevistes
 - Sant Pere Màrtir: 4 entrevistes
 - Les Fonts: 7 entrevistes
 - Pisos del Portal: 48 entrevistes
 - Sant Miquel: 17 entrevistes

- Reunions de retorn als blocs de pisos:
 - Sant Miquel: 5 reunions de retorn. 38 veïns;
 - Pequín: 3 reunions de retorn; 54 veïns
 - Les Tries: 5 reunions de retorn. 52 veïns;
 - Nucli Antic: 4 reunions de retorn. 34 veïns;
 - Les Fonts: 1 reunió de retorn; 3 veïns
- Activitats de millora dels blocs de pisos:
 - Sant Miquel:
 - 1 neteja general de l'escala
 - 2 pintades d'escalas
 - 4 tallers per a nens i nenes
 - 1 trobada per fomentar la relació entre veïns de l'escala
 - Pequín:
 - 1 neteja general d'un solar comunitari
 - 1 activitats per a nens i nenes
 - 1 trobada per fomentar la relació entre veïns de l'escala
 - Nucli Antic:
 - 1 pintada d'escala
 - 1 neteja general de l'escala
 - 1 activitats per a nens i nenes
 - 1 trobada per fomentar la relació entre els veïns de l'escala
 - Les Tries:
 - 1 activitat de sensibilització de les normes internes de convivència
- Sessions de formació i xerrades amb els veïns
 - 2 sessions de formació en l'acollida als nous veïns;
 - 4 sessions de formació sobre la constitució de comunitats de veïns
 - 1 xerrada sobre la prevenció d'escarabats
- Suport a la constitució de comunitats de veïns
 - 3 comunitats de veïns constituïdes
- Guia "Comunitats de veïns: per un bon funcionament i una millor convivència"
 - Edició de la guia
 - Distribució: 60 persones
- Mediacions no- formals
 - Per problemes de sorolls
 - Per conflictes de convivència
 - Per problemes amb la neteja

PROGRAMA D'ACCIONS COMUNITÀRIES AL BARRI SANT MIQUEL- LES TRIES

a. Participació Comunitària

El consell del barri

- S'ha portat a terme **4** de les 5 convocatòries de reunió de **consell de barri** previstes, amb una mitjana de participació d'un 56% de les entitats. El consell del barri està format per 12 entitats, 6 tècnics i la regidora de barris, que és qui el lidera.
- No s'ha treballat per *comissions*, tal i com s'havia pensat l'any anterior (canals de comunicació, dinamització d'activitats) respectant la dinàmica de funcionament de les entitats que formen part del consell.
- S'ha portat a terme **3** de les 4 **activitats** programades amb les entitats del Consell del barri i se n'han fet **2** més no previstes. Ha estat positiva la participació en referència en varietat d'edats i diversitat dels veïns. Cal millorar la implicació de les associacions en la organització de les activitats, i sobretot del treball entres elles.
- S'ha fet un esforç de mantenir informades a les *entitats d'immigrants* de totes les activitats organitzades des del consell, tot i que la seva participació ha estat fluixa.
- S'ha iniciat el treball amb els tècnics per veure quin paper té cadascú en el consell, però no s'ha acabat.

Dinamització del barri : programació d'activitats

Activitat al Jardí de les Mates (Agrupació de Naturalistes de la Garrotxa)	150 participants: públic familiar, especialment nens/es i gent gran. S'organitza en el marc de la festa de Primavera.
Lligueta de futbol(Club Atlètic Olot)	S'organitzen dues lliguetes de futbol en el marc de les festes del barri. A la primera només ho organitza el Club i a la segona també s'implica la Penya Embalats. 140 participants a la festa de Primavera (maig) . 40 participants a la festa de Barri (setembre).
Activitat de lleure al Molí d'en Climent (Agrupament Escolta)	L'Agrupament Escolta amb la idea d'obrir-se al barri organitza una activitat de lleure. Degut al mal temps es passa l'activitat dins la programació de la festa, i es valora molt positivament. 120 participants (públic familiar i especialment infants).

✗ Cal repensar el treball amb les entitats d'immigrants.

b. Teixit Associatiu

- S'han atès **8 demandes de 5 entitats**, especialment de l'àmbit d'organització i comunicació.
- Centre de classes d'Alcorà (Ronda Sant Bernat): s'ha fet el seguiment de l'ús del centre de classes de manera bimensual amb la junta. I s'han organitzat dues sessions per parlar de què és i com organitzar-se com a associació.

c. Equipament Social

- El nombre de reunions de *comissió gestora* ha estat molt reduït, doncs a la primera reunió s'ha definit les funcions i tasques de cada membre. No s'han fet el treball planificat amb els talleristes, tot i que si que algun d'ells ha participat a la festa del barri.

d. Infants i Adolescents

- Dinamització de la *plça*: vist que l'ús de la plaça està molt ordenat no s'ha fet presència a l'espai públic, de manera diària. Considerem l'objectiu d'ordenar l'ús de l'espai públic assolit.

Cal dir, que el fet de no estar presents a l'espai públic ha fet que no sistematitzéssim la informació a través de la *fitxa setmanal*, i per tant que no la féssim arribar d'una manera regular a la resta de tècnics de l'ajuntament i perdéssim el contacte habitual amb el policia de barri, la persona de neteja, la brigada, etc. I això ha comportat que no estiguéssim tant alerta sobre l'estat del barri, per tant cal repensar com continuem aquesta línia de treball.

- *Espai Larai*: El febrer d'enguany hem pogut obrir el projecte Espai Larai. S'han organitzat tres grups (petits -1r i 2n-, mitjans -3r i 4rt- i grans - 5è i 6è) amb la possibilitat d'atendre 20 nens cada un. S'ha fet dos períodes un de febrer a juny i un durant el mes de juliol. El mes de juliol s'ha pogut oferir un espai per els joves (1er i 2on ESO)

- Han participat **41 infants**, amb una assistència regular. Principalment el que hem treballat són els hàbits (de civisme, d'higiene personal i neteja, d'estudi) i de valors. S'ha vist una evolució en positiu de cada nen en l'adquisició d'aquests hàbits, i també ho podem veure com a grup.

Espai tertúlia: Cal destacar el treball que s'ha iniciat amb les 23 famílies participants, un **36% de les famílies** ha participat a les 4 convocatòries de l'espai tertúlia.

Espai tutoria: S'havia previst un espai per fer seguiment dels participants amb les famílies, però només s'han convocat 4 de les 23 famílies, perquè s'ha vist que amb el quotidià ja es té molta relació i ja es fa aquest seguiment.

L'espai Larai pretén està molt vinculat al *barri*, a través de la relació amb els veïns i les entitats del barri. I per això ha participat a la festa del barri amb: una jornada de portes obertes, organitzant dues activitats infantils (50 participants a cada activitat), acompanyant els participants a un activitat de la festa, amb les famílies decorant el casal del barri i organitzant una exposició, de la història del barri, conjuntament amb l'associació de veïns, penya Gats de Sant Miquel. I s'ha participat amb 11 joves al ball pla, festa de setembre.

Participació a la festa de primavera, Mas les Mates, maig 2010



Participació al ball pla, setembre 2010.

- *Aula de deures*: hem ofert l'espai per fer deures 2 dies la setmana, per tant Hem obert 40 dies al llarg de l'any, i han passat una mitjana de 16 participants per dia, de 8 a 16 anys.

Tant per l'espai Larai com per l'aula de deures ens coordinem les escoles, especialment Escola Llar i l'Escola Bisaroques. Cada vegada la relació és més fluïda, perquè el professorat coneix més els projectes i en especial els seus objectius.

- ✕ Cal recuperar la coordinació amb els altres tècnics a través de la fitxa de registre setmanal.

e. Joves

- Quan parlem de joves ens referim a nanos de més de 14 anys. Som un referent, sobretot per els joves nois, quan com a grup necessiten alguna cosa, especialment, relacionada amb l'administració pública. Però no hem fet cap acció de dinamització juvenil al llarg de l'any.
- 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. Una mitjana de 30 joves usa de manera diària, al llarg del mes de juliol, el camp de futbol, gestionat per el Club Atlètic Olot.

PROGRAMA D'ACCIONS COMUNITÀRIES AL BARRI SANT ROC

a. Teixit Associatiu

- S'han atès **4 entitats del barri** (de les 11 existents) per demandes d'aspecte informatiu i sobretot d'organització interna, que s'han resolt.
- Tot i que el tècnic comunitari ja utilitza l'estratègia de la xarxa com a eina metodològica pel treball al barri, aquest any s'ha potenciat el treball en xarxa amb les associacions del barri per millorar la interrelació entre elles. Aquest objectiu s'ha treballat individualment amb les entitats que n'han tingut necessitat alhora que també s'ha treballat en l'espai del consell entre associacions i serveis.

b. Participació Comunitària

El consell del barri : espai d'interrelació

- La participació en el Consell del Barri és de: **11 entitats del barri, 6 tècnics, 5 serveis públics del barri**. El 90% dels membres sempre participen a la reunions, d'una manera constant.
- De moment, el consell no veu com a necessitat treballar per aconseguir la participació de veïns no associats.
- Del procés de reflexió fet l'any passat van sorgir necessitats que s'han treballat enguany:
 - La metodologia de treball: no funcionar per comissions sinó com a consell i prendre les decisions amb tots els membres.
 - Es valora la necessitat de consensuar algunes paraules que s'utilitzen molt i que cadascú interpreta i entén a la seva manera. Aquest esforç augmenta un clima de confiança entre els participants del grup.
 - Clarificar els diferents papers dels tècnics del CASG al consell: què aporta.

El consell del barri: implicació diversitat veïns

- Vistes les dades de població específiques del barri i el treball del consell fins ara, comencem a treballar per trencar la percepció que el col·lectiu majoritari del barri és l'immigrant, ja que també tenim la impressió que al llarg dels cinc anys que portem de consell la participació, específica del col·lectiu immigrant ha estat una obsessió. Sí que podem veure com veïns, d'origen immigrant, vam participant de manera natural a activitats de barri com la diada de Reis i el Pessebre vivent.
- Es continua treballant en el projecte de mares a l'escola del barri, amb dones gambianes. És un treball que va sortir arrel de la necessitat de millorar i enfortir els

ponts de comunicació entre les famílies gambianes i l'escola. S'ha treballat conjuntament des de l'escola, l'Àrea d'Acció Comunitària, l'Àrea de Ciutadania i Immigració i l'educadora de Serveis Socials d'Atenció Primària. De moment, el treball s'està realitzant des de dins l'escola, amb sessions setmanals de dues hores per donar a conèixer el funcionament de l'escola a les mares gambianes i potenciar la seva participació i implicació amb aquesta.

Participació dels joves: comissió juvenil

Foto Jove St. Roc

- Des de la comissió juvenil (Selenites, Creu Roja, Club Futbol, Penya Gos Sant Roc, Olot Fotografia) s'ha organitzat el segon concurs de fotografia **FotoJove St. Roc**.
- La comissió pel fotojove s'ha trobat 3 vegades i s'ha contactat via mail pel repartiment de tasques. Les dues tècniques: l'educadora i la tècnica d'AC, s'han trobat en 2 ocasions per treballar l'estratègia amb el grup. Han participat 10 joves que van aportar 14 fotografies.
- El grup del Fotojove està en tràmit de fer un conveni amb l'ajuntament per arxivar les fotografies dels dos concursos a l'Arxiu Municipal.
- Vist que la participació no és elevada i que no s'arriba a nous joves es decideix no tornar a organitzar el FotoJove, ni té sentit tornar-nos a reunir com a comissió.

Espai TIC

- Aquest any, de forma autònoma, Creu Roja joventut i l'AV han fet un conveni de col·laboració per continuar treballant per l'espai TIC (espai equipat amb ordinadors per a fer els deures). Hi han participat **17 joves** d'entre 10 i 16 anys derivats de l'IES i de l'escola del barri. Donant suport a l'espai, Creu Roja ha format a 6 voluntaris que es responsabilitzaven de l'activitat. Es valora molt positivament des dels centres educatius i des de l'AV, fet que comportarà la seva continuació amb l'entitat Creu Roja de cares al nou any.

Gent Gran: Tardors Dignes

- S'ha treballat conjuntament entre els tècnics del CASG de l'àrea de dependència amb 5 trobades. Finalment aquest àmbit no es va treballar al barri ja que l'objectiu de l'estudi i del treball al barri no era compatible, i pel fet que les persones contractades per fer l'estudi ho estaven per un temps limitat que no va permetre continuar treballant conjuntament.

Xarxa

- Han participat de l'elaboració del targetó 7 entitats que han organitzat, pel mes de desembre i gener, 10 activitats. S'han editat 1.700 targetons que han tingut repercussió a la gent del barri.

- 2a edició del curs de creació de pàgines web per complementar el portal web del barri. Hi varen participar: 16 persones de les 22 entitats del barri.

Creació d'Espais de Relació entre veïns

- **Fem barri!** Aquesta activitat es tractava d'una presentació del 2n documental de l'IES Garrotxa amb els 7 alumnes i berenar compartit amb la gent del barri. Hi varen participar unes 60 persones.
- **Sportissim:** aquesta activitat no s'ha portat a terme ja que quan s'havia d'organitzar, les obres del club de futbol no estaven acabades.
- **Mostra de cuines del barri:** activitat que ja s'ha consensuat dins el Festival Rok que organitza anualment la Penya Gos de St. Roc. Hi varen participar 11 entitats i col·lectius del barri, i hi varen assistir un centenar de persones.
- Es continua fent la difusió del projecte de **voluntariat lingüístic**. Aquest any, però, no s'ha detectat directament cap parella creada al barri.
- L'Associació Jamakafo va organitzar una jornada de portes obertes per les entitats del consell del barri. Els membres de l'entitat va establir un clima acollidor i van explicar la cultura del país (Gàmbia). Hi varen participar unes 30 persones.
- 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. S'ha fer una visita a l'les, per fer intercanvi entre el professorat i la junta de l'entitat.

Dinar Multicultural de festival Rok, juliol 2010



Jornada portes obertes al local de Jamakafo, 2010



PROGRAMA D'ACCIONS COMUNITÀRIES AL BARRI NUCLI ANTIC

a. Dinamització de l'Espai Públic

El pati Obert Cor de Maria

- Obertura del **Pati Obert Cor de Maria** de 3 a 6h els dissabtes, durant el curs escolar. Mitjana de participació: 25 nens i nenes.
- Obertura del **Pati Obert Cor de Maria** de 6 a 9h de dilluns a divendres, durant el mes de juliol. Mitjana de participació: 28 nens i nenes. Veiem que ha disminuït un 50% respecte l'any passat.
- Degut a la situació econòmica i al fet que el barri ha guanyat nous espais públics, gràcies el pla de barris, es decideix tancar el projecte el mes d'octubre.
- Abans de tancar les portes del Pati Obert Cor de Maria s'ha fet observació i s'ha entrevistat a veïns i comerciant sobre l'ús de l'espai públic. S'ha considerat adequat fer-ho a l'estiu. Les conclusions dels qüestionaris fets a 10 espais diferents (32 persones) són:
 - Actualment el barri Vell no té molta presència de nens/es al carrer.
 - La Plaça Major, espai de conflicte habitual ja que era utilitzat com a espai de joc, actualment s'ha millorat molt l'ús i quasi mai hi ha gent jugant a pilota.
 - La Plaça Campdenmàs, construïda aquest any en el marc de la Llei de Barris, fa de lloc de trobada entre els nens i nenes.
 - **L'Intercanvi de contes** (activitat programada dins el Pati Obert des de fa 3 anys) s'ha organitzat conjuntament amb 6 entitats del barri. Com a novetat d'aquest 2010 però, es va organitzar en espais públics del barri (Plaça Pia Almoina, Passeig de la Muralla i Plaça del Carme).

b. Teixit Associatiu

- **22 entitats** són les possibles beneficiàries d'aquest projecte. S'ha establert un canal de comunicació, informació i difusió de manera periòdica. A continuació presentem les demandes fetes per tipologia:

<i>Tipologia de demandes</i>	<i>Núm. de demandes</i>	<i>Núm. d'entitats</i>
Organització interna	1	1
Recursos: equipaments	3	2
Voluntariat	2	2

Difusió de les activitats (canal)	5	
Altres (que es deriven a altres tècnics de la casa)	3	2

C. Participació Comunitària

El consell del barri i les comissions de treball

- Només s'ha convocat una reunió de consell del barri, on van participar 8 persones representant 11 entitats de les 17 entitats i 13 veïns convocats.
- S'han portat a terme 3 activitats lligades a les comissions:

Activitat 1

- Comissió teixit associatiu: Havia sortit en més d'un consell la demanda d'un espai per poder comunicar i intercanviar informacions de manera virtual. Durant l'any hem utilitzat de forma habitual el correu electrònic i en l'últim trimestre d'aquest any hem engegat un nou canal de difusió i comunicació a través d'una xarxa social oberta a les entitats de la ciutat: **Facebook Acció Comunitària Olot**.

Tot i que a la sessió de formació del Facebook van participar-hi 5 entitats a desembre de 2010 hi ha 12 entitats (considerades de barri vell) que l'utilitzen de manera habitual.

- Comissió infraestructures:

Activitat 2: (juny 2010)

Xerrada: "El futur del nucli antic després de la Llei de Barris"; Regidor d'Urbanisme, regidora de barris, tècnics del barri.

Participació: 30-35 persones entre entitats i veïns del nucli antic interessants en conèixer les properes actuacions al barri i quin serà el futur després de la Llei de Barris.

Valoració: poca participació vist d'interès que hi havia per part dels veïns que havien sol·licitat fer la xerrada.

Activitat 3: (setembre 2010)

Presentació del Projecte "Plaça de les Monges" i "Passeig de la Muralla" a l'av de nucli antic i a l'av de St Francesc.

Regidor de barri vell, regidora de barris, arquitectes i tècnics dels dos projectes, i representants de les dues associacions de veïns.

Valoració: presidents de les dues av. (és poca representació tot i que no sabem si la informació arriba a la resta de socis de l'entitat).

- Valorem que les comissions han estat espais d'on hem recollit les necessitats, però no han tingut un paper proactiu en l'organització dels actes.

- Cal dir també que tot i que el consell sempre ha comptat amb la representació política (regidor de Pla de Barris i regidora de Barris), i que es va decidir organitzar una comissió per parlar del tema infraestructures perquè precisament durant aquest any estàvem en un procés de construcció de nous espais per el barri, mai s'ha cregut convenient parlar d'aquests temes amb la comissió. Pensem que això ha estat un punt molt important perquè el consell no funcionés.

d. 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.

- Respecte a fa un parell d'anys sí que hem notat una millora en quant a la relació entre l'av i altres entitats del barri (per ballar el gegant, per organitzar activitats conjuntes...)

e. Gent Gran

Projecte El meu barri: "El Joc de la Plaça Campdenmàs"

- Iniciem un projecte de dinamització de gent gran al barri: contactem amb el treballador social, l'av de nucli antic, comerços de tota la vida del barri perquè ens donin informació sobre persones que podrien ser beneficiàries del projecte.

- Contactem amb un total de **25 persones de més de 65 anys** que han viscut tota la vida al barri i a través de la recuperació de la memòria històrica de carrers i espais del barri anem creant grups de trobada.

- "El Joc de la Plaça Campdenmàs" va tenir un grup motor format per 7 dones del nucli antic. Durant tot el procés van participar i es van implicar de manera molt activa.

- Aquest grup motor és el que ha tingut el protagonisme a la presentació del Joc el dia de la inauguració de la Plaça Campdenmàs. Es van repartir **350 jocs**, i tot i que no va parar de ploure en tot el dia, unes **800 de persones** van participar dels actes que van organitzar **6 entitats del barri** amb la col·laboració de l'ajuntament.

- La gent del barri va rebre un díptic (se'n van repartir un miler) on s'explicava la construcció de la plaça, els actes de la inauguració i el projecte de dinamització del Joc de la Plaça Campdenmàs, on teníem una butlleta que calia que retallessin per venir el

dia de la celebració a recollir el seu joc, mentre el grup motor feia una representació en directe.

- Una vegada acabat el joc s'organitzen sessions on les protagonistes expliquen la seva experiència i comparteixen el joc a diferents espais de la ciutat. A desembre de 2010 s'han repartit **1500 jocs**.

<i>Lloc</i>	<i>Núm. d'activitats</i>	<i>Participants i jocs repartits</i>
Presentació del Joc	1	350 jocs
(inauguració Plaça Campdenmàs)	1	
Fira de Sant Lluç	1	40 participants
Residències de Gent Gran	6	200 persones
Escoles	1	40 alumnes

Joc Plaça Campdenmàs a l'Escola Sant Roc, 2010



Joc Plaça Campdenmàs a la residència el Tura, 2010

Tardors Dignes

- Es pretenia recollir informació, fer un taller de retorn i a partir d'aquí plantejar alguna actuació que respongués a les necessitats detectades.
- Les persones que treballaven en el projecte estaven contractades per mig any i no va tenir continuïtat. Es va quedar a la primera fase, la d'entrevistes, sense arribar a plantejar cap actuació.

PROGRAMA D'ACCIONS COMUNITÀRIES AL BARRI PISOS GARROTXA

a. Dinamització Comunitària

- **Aula de deures:** s'obre al barri una tarda a la setmana, com a resposta a la demanda 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. Mitjana de participació del grup de petits: 6. Mitjana de participació del grup de grans: 10. Tot i que la demanda ve dels adolescents, rarament vénen a l'aula.
- **Pintada del Casal de Barri:** a les reunions d'organització de la pintada van participar uns 10 veïns però el dia de l'activitat només van venir dues persones, i uns 25 nens, que són els beneficiaris directes de la pintada, ja que són els que més usen el local. Valorem que costa molt treballar la implicació dels adults del barri.

b. 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.

3. Servei de Gestió d'Equipaments Socials

Club Catalunya Caixa (Club Sant Jordi Olot)

Aquest any s'han fusionat la Caixa Catalunya, Tarragona i Manresa, amb la qual cosa ha estat un any en alguns moments d'incertesa. D'altra banda, cal destacar que des de la coordinació de la Fundació han estat treballant amb un manual de procediment que ha ordenat i donat criteris de metodologia. Des del CASG ho valorem molt positivament, ja que ha facilitat saber les línies estratègiques del projecte.

El sistema de refrigeració no funciona correctament i és un problema important, especialment a l'hivern que la calefacció es para i a Olot les temperatures són baixes.

a. Atenció a les Persones

- S'ha atès i resolt **8 demandes** de persones individuals: quatre s'han derivat a serveis socials, dues persones eren estudiants que demanaven col·laboració per estudis, i dos assessoraments per adaptar-se a nivell ergonòmic a l'ordinador.
- En el marc de les retallades pressupostàries s'ha hagut de tenir en compte la gestió de la queixa, per les pèrdues: els calendaris, els jocs de cartes, tres diaris, el finançament de les sortides a les trobades dels Clubs, l'eliminació de la trobada sardanista, i el finançament del Cant Coral. En tot cas, s'ha intentat comunicar els canvis i quan s'ha pogut s'han buscat alternatives.

b. Participació

- S'han consolidat els dos grups de trobada nous de l'any passat. Per tant, tenim **5 grups de trobada**: *Músics* (cinc socis), *Sardanes* (entre 12 i 16), *Labors* (entre 10 i 15), *Escacs* (de 4 a 6) i *Tennis taula* (de 4 a 6). Una mitjana de 48 persones participa de manera setmanal als grups de trobada. Aquests grups participen a altres actes del Club.

- Tenim **11 comissions**: el total de col·laboradors que formen les comissions són uns 25 que de manera habitual participen en la dinamització del Club.

1. *relacions externes* ha participat als 4 consells consultius de la gent gran de la Garrotxa i s'han fet 2 trobades entre els Casal de Gent Gran d'Olot, Esplai la Caixa i l'IME.
2. *Festes* han organitzat 9 festes amb una mitjana de participació d'uns 143 participants a cada festa.
3. *memòria matemàtica* han organitzat 24 sessions amb una mitjana de participació de 65 persones a cada una.
4. *balls de diumenge* han organitzat 23 balls amb una mitjana de participació de 80 persones cada dia.
5. *biblioteca* s'han fet 30 préstecs al llarg de l'any i s'han incorporat 15 donacions de llibres i dvd's.
6. *passejades culturals* s'han organitzat 9 passejades culturals a les rodalies d'Olot amb una mitjana de participació de 17 persones per dia.
7. *visites culturals* s'han organitzat 4 visites culturals amb una mitjana de participació de 20 persones per dia.
8. *pessebre* s'ha fet el pessebre i la decoració de Nadal del club
9. *cap d'any* han organitzat la festa de cap d'any amb una participació de 88 participants. Cal destacar l'incident de l'SGAE, que reclamava que es pagues la quota d'sgae per la celebració del ball.
10. *escriptura creativa* han participat a dos actes del Club.
11. *secretaria* col·laboren en el dia a dia del Club.

- 86 socis/usuaris han col·laborat en 7 actes de ciutat: voluntaris per la festa de la Residència de l'Hospital, voluntaria per la recollida d'aliments, 7 actuacions de la coral, 25 persones que van col·laborar a Panorama, i col·laboració a la Sardana de Corpus.

La **Coral del Club Caixa Catalunya** ha participat en 5 actes de ciutat organitzats per 5 entitats diferents.

- **7.939 persones** han passat pel Club, sigui perquè han participat en una de les 66 activitats, tallers o exposicions. Ha incrementat un 10% la participació respecte l'any passat.

- Uns **30 socis** utilitzen de manera diària els jocs de taula, la premsa.
- **3.012 persones** han participat dels 16 actes que han organitzat 12 entitats en el marc del programa **Som del Barri**. És a dir, en els quals el Club només cedeix les instal·lacions.
- S'ha respost les demandes d'un grup de socis i s'ha portat a terme el projecte **Treballem el DoI** amb la participació de 10 persones.
- 15 tallers i dos seminaris amb una participació de 150 alumnes en el marc de **l'aula d'informàtica**. De 6 a 8 persones usen l'aula oberta.
- ✗ Aquest any principalment ens dedicarem a implementar les noves línies de treball que proposa la Fundació.

9. Conclusions

- ✗ Tot i l'incertesa del moment s'ha pogut mantenir el mateix finançament i ha permès mantenir el personal i els projectes.
- ✗ Hem iniciat una nova línia de treball del *voluntariat*: promocionar que persones facin de voluntaris en accions concretes de ciutat. La resposta ha estat molt positiva i hi hagut molt bona acceptació per part de la gent. Per tant pensem que cal potenciar aquesta perspectiva de treball.
- ✗ Les demandes de voluntariat han augmentat, especialment des d'institucions públiques, pensem que la causa és deguda a la crisi. En tot cas, aquestes demandes són oportunitats per poder treballar per vetllar que els voluntaris seran ben acollits i es farà el seguiment adequat.
- ✗ Hem consolidat el projecte *espai Larai*, un espai d'intervenció socioeducativa per nens i nenes de 6 a 12 anys. Ha estat molt important poder iniciar el treball amb les famílies perquè s'impliquin amb el projecte. I també que el projecte formi part del barri, ja sigui com a espai de referència però els professionals.
- ✗ Les *entitats socials*, actualment, en general, estant passant moments molt durs. Veiem com el fet de ser entitats formades per afectats o familiars d'afectats, de ser entitats petites, amb pocs recursos, sovint delegacions d'associacions més grans, fa que siguin molt febles.
- ✗ Definir els canals, les eines i instruments per poder treballar amb les entitats ens ha ajudat a definir millor la carta de serveis. Veiem la necessitat de crear espais on les associacions com a usuàries valorin el servei.

- ✖ El projecte veïnatge i convivència és una porta d'entrada als pisos, als blocs i des d'aquesta proximitat hem pogut detectar necessitats bàsiques per els veïns. Cal que trobem les complicitats per seguir amb aquesta línia de treball a l'entorn més proper, el carrer, la plaça, el barri.
- ✖ Veiem la necessitat d'un treball conjunt amb els professionals de l'àrea dels *serveis socials bàsics* per tal de dissenyar estratègies de treball transversal i millorar l'atenció a l'usuari.
- ✖ Creiem que com a àrea, durant aquest any, hem treballat molt més aspectes *comunicatius*, tot i que cal ordenar els canals de comunicació dels quals disposem i analitzar per veure com millorar.