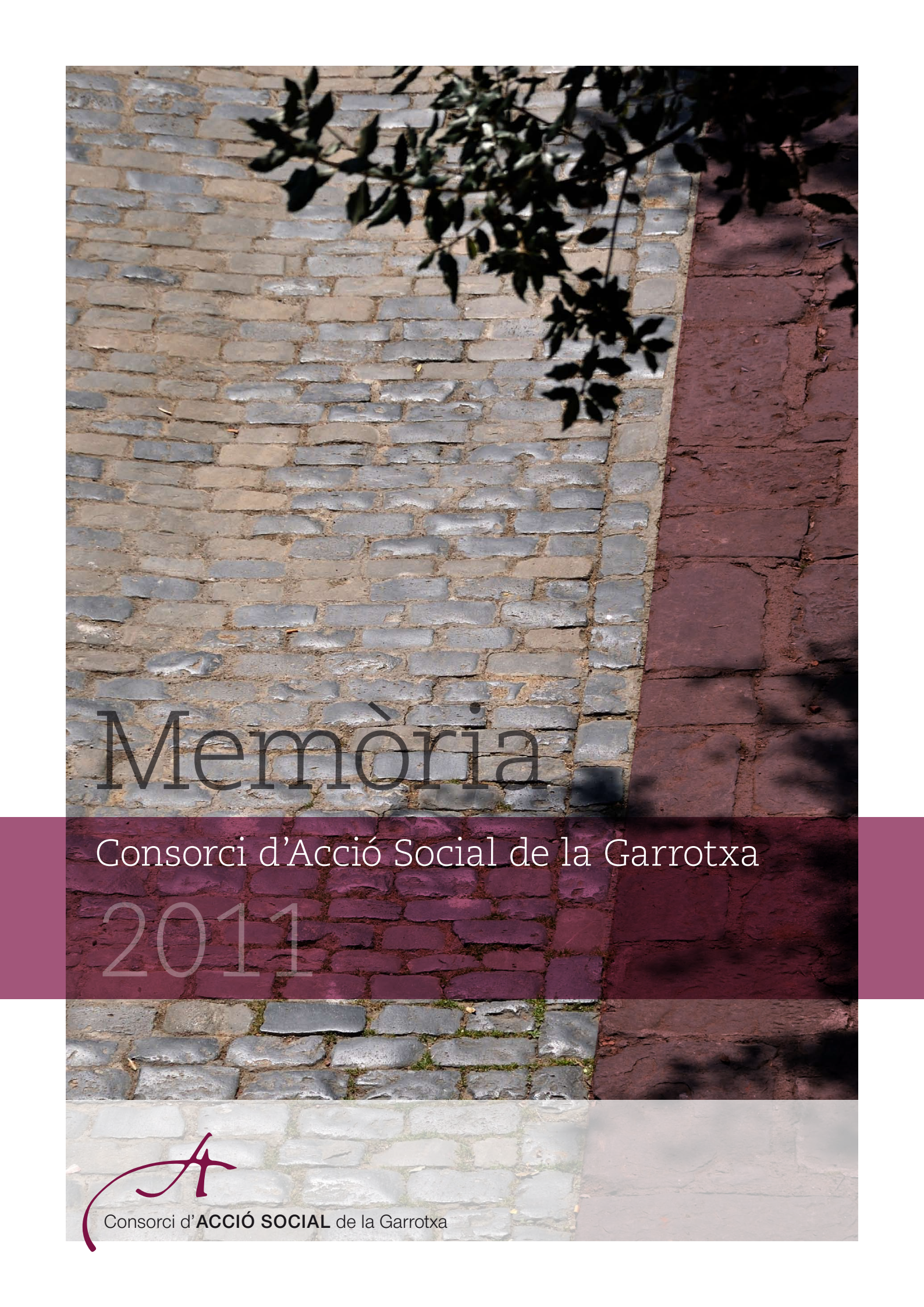




Memòria

Consorci d'Acció Social de la Garrotxa

2011



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

1. introducció

p.03

2. el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa

p.04

3. dades sociodemogràfiques bàsiques de la Garrotxa

p.06

4. elements de l'entorn

p.09

5. l'atenció social bàsica

p.10

6. la prevenció i atenció a l'exclusió social i a la pobresa

p.13

7. l'atenció a la infància, la família i l'adolescència

p.16

8. la promoció de l'autonomia i atenció a la dependència

p.19

9. el foment de la convivència i la cohesió social

p.23

10. idees clau del 2011

p.27

1. introducció

El Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG) presenta, com cada any, la memòria d'activitats. Sintetitzar en un document escrit els resultats dels serveis, projectes i les accions implementades al llarg d'un any és una tasca molt complexa, sobretot si el que es pretén és que el lector tingui una idea aproximada del treball que es fa des de la nostra institució.

Habitualment, però, les memòries de les organitzacions, tan públiques com privades, acostumen a ser documents massa tècnics que no tenen gaire en compte els lectors. Estan redactades amb paraules excessivament especialitzades que dificulten la comprensió del text i que no conviden a aprofundir en el coneixement d'aquella matèria.

Per aquesta raó les memòries no acostumen a complir amb una de les seves principals funcions, que és facilitar una idea clara i sintètica dels objectius plantejats, el grau d'assoliment i l'impacte que les accions han tingut sobre les persones beneficiàries i el conjunt de la societat.

Després de diversos anys qüestionant-nos el model de memòria que redactàvem, el CASG presenta aquest any un nou format de memòria. Una memòria que prioritza la comunicació per damunt d'anàlisis excessivament tècnics i detallats del dia a dia de la nostra organització. Tot i aquesta voluntat de millora estem convençuts que aquesta memòria presenta encara limitacions. Caldrà, doncs, continuar treballant en aquesta direcció per fer-la més clara, amena i entenedora.

La primera part presenta informació bàsica sobre el CASG. Concretament, es fa una breu descripció del Consorci, així com una pinzellada del pressupost, l'estructura interna i l'equip de persones.

A continuació es presenten les dades sociodemogràfiques bàsiques. Es tracta d'una breu pinzellada que emmarca el nostre àmbit d'intervenció i que situa el lector amb les principals característiques de la població de la Garrotxa i la seva realitat social. No es tracta, per tant, d'un informe exhaustiu, sinó d'informació bàsica que ajudi a entendre les característiques dels principals àmbits d'intervenció social del CASG.

També s'ha considerat interessant fer referència als principals esdeveniments que han condicionat la dinàmica de treball del Consorci al 2011. Es fa referència a elements diversos que han passat al nostre voltant i que han afectat els nostres usuaris i serveis i, per tant, el conjunt de la institució.

El nucli central de la memòria són els resultats clau dels principals serveis del CASG. Uns serveis que s'han agrupat en cinc grans àmbits: l'atenció social bàsica; l'exclusió social i la pobresa; l'atenció a l'infància, la família i l'adolescència; l'autonomia i les persones dependents i la convivència i la cohesió social.

Finalment, la memòria conclou amb un breu apartat amb les idees més destacades de l'any. Pretenem, d'aquesta manera, resumir de manera esquemàtica les principals idees a destacar de l'activitat del CASG durant el 2011.

2. el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa

El CASG és una entitat pública formada per l'Ajuntament d'Olot i el Consell Comarcal de la Garrotxa que es va crear l'any 1997. A la seva missió, el CASG es defineix com:

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

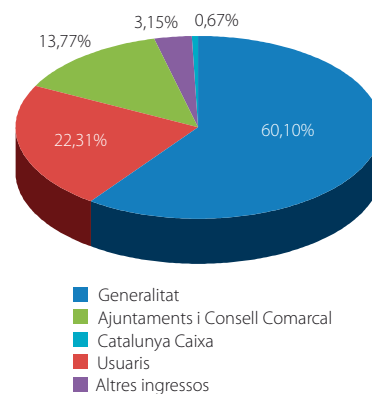
L'estructura organitzativa ha anat variant al llarg dels anys per tal d'adaptar-se a les noves necessitats i oferir un servei públic de qualitat.

La Junta General i el Consell de Direcció són els òrgans de govern. Al 2011, el CASG es divideix en quatre grans àrees d'intervenció: dues àrees d'atenció a les persones, formades pels serveis socials bàsics i els serveis socials especialitzats i, per altra banda, les àrees d'atenció a la comunitat, amb l'Àrea de Ciutadania i Immigració i l'Àrea d'Acció Comunitària. A més, també existeix l'Àrea d'Administració, que s'encarrega de la gestió econòmica i administrativa, l'atenció al ciutadà i les noves tecnologies.

El pressupost liquidat del CASG de l'any 2011 és de 7.324.535,33 d'euros, una xifra gairebé similar a la del pressupost de l'any 2010.

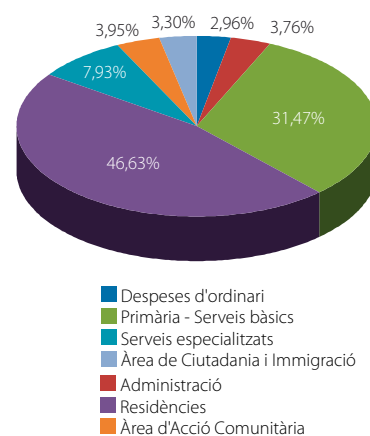
Gràfic 1a

Font dels ingressos del CASG.
Pressupost liquidat. 2011



Gràfic 1b

Despeses del CASG.
Pressupost liquidat. 2011



Font: Àrea d'Administració del CASG

Pel que fa a les despeses, la major part es destinen als serveis relacionats amb la dependència, seguides de la partida corresponent a l'Àrea dels Serveis Socials Bàsics.

Taula 1:

Plantilla del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa. 2011.

Direcció	Directora Tècnica
Administració (10)	1 cap d'àrea
	8 administratius
	1 ajudant de conserge
Serveis Socials Bàsics (27)	1 responsable d'àrea
	2 coordinadores
	12 treballadors socials
	1 treballador social de l'Àrea Bàsica de Salut
	9 educadors socials
	2 treballadores familiars
Serveis Socials Especialitzats (10)	1 responsable d'àrea
	1 educadora social
	1 pedagoga
	2 treballadores socials
	1 psicòloga
Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (5)	1 fisioterapeuta
	2 infermeres
	1 treballadora social (ref. Dependència)
Ciutadania i Immigració (7)	1 responsable d'àrea
	4 tècnics d'immigració
	1 tècnic d'immigració (mitja jornada)
	1 professora de català
Acció comunitària (6)	1 responsable d'àrea
	3 tècniques comunitàries
	2 monitores
Club Sant Jordi (4)	1 tècnic comunitari
	1 conserge
	2 monitors
La plantilla del CASG està formada per 65 professionals.	

Font: Àrea d'Administració del CASG

El desenvolupament professional és una de les prioritats del CASG ja que permet millorar les capacitats, les habilitats i els coneixements per realitzar les tasques amb una garantia de qualitat. Pel que fa a la formació dels professionals s'hi ha dedicat 3.089 hores, la qual cosa equival a una mitjana

de 47,5 hores per professional. Aquesta xifra és sensiblement més baixa que la de l'any anterior, ja que s'havien fet mil hores més de formació.¹

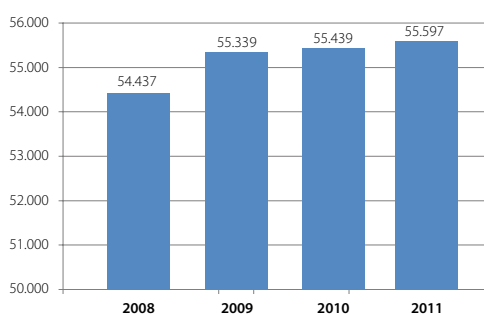
1. Aquesta diferència s'explica, en bona mesura, perquè al 2010 es va instal·lar el paquet ofimàtic *Open Office*, i es van programar cursos per a tot el personal. A més, dues persones de la institució van fer cursos de postgrau.

3. dades sociodemogràfiques bàsiques de la Garrotxa

La població de la comarca de la Garrotxa és, segons les dades oficials de gener de 2011, de 55.597 persones. En el conjunt de les 41 comarques de Catalunya, la Garrotxa és la vint-i-unena comarca més poblada. Es situa, per tant, en la franja mitjana de població del país.

Gràfic 2

Evolució de la població. Garrotxa. 2008-2011



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT)

La població garrotxina ha crescut, en termes percentuals, entre el 2000 i el 2011, un 18,5%, tot i que en els darrers 3 anys s'ha mantingut relativament estable. No obstant això, l'evolució de la població ha estat, en termes generals, molt modesta.

Taula 2

Població total per municipis. Garrotxa. 2011

Municipi	Població
Olot	33.589
La Vall d'en Bas	2.833
Sant Joan les Fonts	2.831
Besalú	2.360
Les Planes d'Hostoles	1.727
Les Preses	1.724
Santa Pau	1.600
Sant Feliu de Pallerols	1.363
La Vall de Bianya	1.320
Castellfollit de la Roca	1.048
Montagut	989
Sant Jaume de Llierca	780
Tortellà	771
Riudaura	441
Maià de Montcal	433
Argelaguer	425
Sant Aniol de Finestres	342
Mieres	330
Sant Ferriol	236
Beuda	161
Sales de Llierca	136

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'IDESCAT

De fet, en la darrera dècada, el creixement de la població de la comarca no s'ha basat en l'aportació natural (la diferència entre els naixements i les defuncions), sinó que es deu de manera gairebé exclusiva als efectes de l'arribada d'immigració estrangera.

Taula 3

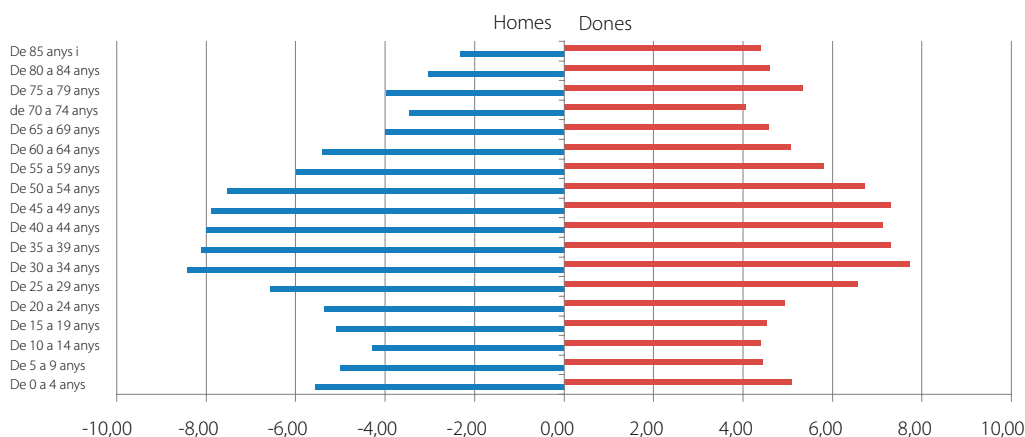
Evolució de la taxa bruta de natalitat i mortalitat. Garrotxa. 2003-2010

	Taxa bruta de natalitat (TBN)	Taxa Bruta de Mortalitat (TBM)	TBN-TBM
2010	10,5	10,3	0,2
2009	10,8	10,8	0,0
2008	10,7	10	0,7
2007	11,1	10,9	0,2
2006	11,1	10,7	0,4
2005	9,7	11,6	-1,9
2004	10,1	10,7	-0,6
2003	8,9	11,3	-2,4

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'IDESCAT

Gràfic 3

Piràmide d'edats de la població. Garrotxa, 2011



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'IDESCAT

Al llarg del 2011, l'arribada d'immigració estrangera ha mantingut la tònica dels darrers dos anys i ha tendit a l'estancament. Segons les dades dels padrons municipals de la Garrotxa, la comarca té, a 1 de gener de 2012, 8.685 estrangers, xifra que equival a un 15,4% de població. Olot, amb 6.990 estrangers (20,4%), és el municipi amb les xifres més elevades, tant absolutes com percentuals, seguit de municipis com Besalú, amb 267 (10,9%), Sant Joan les Fonts, amb 235 (8,2%) i les Planes d'Hostoles, amb 203 estrangers (11,75%).

Una de les principals característiques de la població de la comarca de la Garrotxa és l'envelliment. Com es pot veure al gràfic 3, la Garrotxa té una estructura d'edats de la població força peculiar, amb una base estreta (que correspon a la població jove) i un extrem superior bastant ample (que fa referència a la població gran o envellida).

La Garrotxa ha estat, tradicionalment, una de les comarques més envellides de Catalunya. Així, al 2011, la població de més de 65 anys representa el 20% de la població, mentre que a Catalunya és el 16,5%¹. Unes xifres que encara són més rellevants en el cas de les dones –molt més envellides que els homes– i en les franges d'edat més elevades –amb un índex de sobreenvelliment² més alt que el català.

1. Font: Institut d'Estadística de Catalunya
2. L'índex de sobreenvelliment relaciona la població de 85 i més anys amb la població de més de 65 anys.

Una altra dada interessant a tenir en compte és el nombre de persones grans que viuen soles. Concretament, a la Garrotxa, 2.821 persones majors de 65 anys viuen soles, un 25% de les quals són majors de 85 anys. A Olot gairebé la meitat de les llars amb un sol membre està formada per una persona major de 65 anys.

Taula 4

Composició de les llars segons l'edat dels membres. Percentatge vertical. Olot, 2011

Edat/ Tipus	1 memb.	2 memb.	3 memb.	4 o més
0 a 18	0,63 %	4,04 %	16,67 %	33,01 %
18 a 39	26,83 %	21,75 %	31,68 %	31,99 %
40 a 65	30,18 %	36,66 %	40,54 %	29,48 %
65 a 80	21,51 %	27,12 %	7,54 %	2,98 %
més de 80	20,85 %	10,44 %	3,57 %	2,53 %

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades del padró de l'Ajuntament d'Olot

Continuant amb les dades sobre les llars, un indicador especialment rellevant en el context actual són els llançaments³ que s'han produït al 2011. Els Jutjats d'Olot han practicat 41 llançaments: 17 desnonaments per impagaments del lloguer i 24 execucions hipotecàries, per manca de pagament del crèdit hipotecari. A banda d'aquests desnonaments i execucions hipotecàries practicats, hi ha d'altres procediments iniciats que a finals del 2011 encara no s'havien executat.

3. Segons el Jutjat, el llançament es produeix quan s'obliga a marxar de casa a una família de manera definitiva, tant en el cas dels llogaters com dels propietaris que han deixat de pagar la hipoteca. El concepte de desnonament (que és també un llançament) només fa referència als casos amb llogaters.

També és oportú completar la introducció sobre la realitat comarcal amb les xifres de l'atur. Al llarg del 2011 l'atur registrat s'han mantingut relativament estable, tot i que les dades del mes de desembre mostren com la dinàmica anual ha estat negativa, amb un increment de 47 persones aturades. El total d'aturats a la Garrotxa és de 3.332 persones.

La majoria de les persones aturades són de la ciutat d'Olot. Concretament, 2.260 persones, la qual cosa equival a un 69% dels aturats a la comarca, una xifra lleugerament superior a la mitjana si tenim en compte el pes de la població d'Olot respecte la població de la Garrotxa, que és d'un 60%.

A la Garrotxa l'atur afecta en proporcions similars als homes i a les dones, tot i que és sensiblement més alt entre els homes. La majoria de les persones aturades fa menys de tres mesos que es troben en aquesta situació (33%), mentre que un 17% fa més d'un any i un altre 17% en fa més de dos.

Per acabar, una dada sobre la pobresa, tot i que actualment no existeixen dades relatives als municipis i les comarques. Una manera d'aproximar-se a aquesta realitat és l'anàlisi de l'evolució de la Renda Familiar Disponible Bruta⁴ (RFDB).

Taula 5

Renda familiar disponible bruta (RFDB). Per habitant. Garrotxa. 2000-2008.

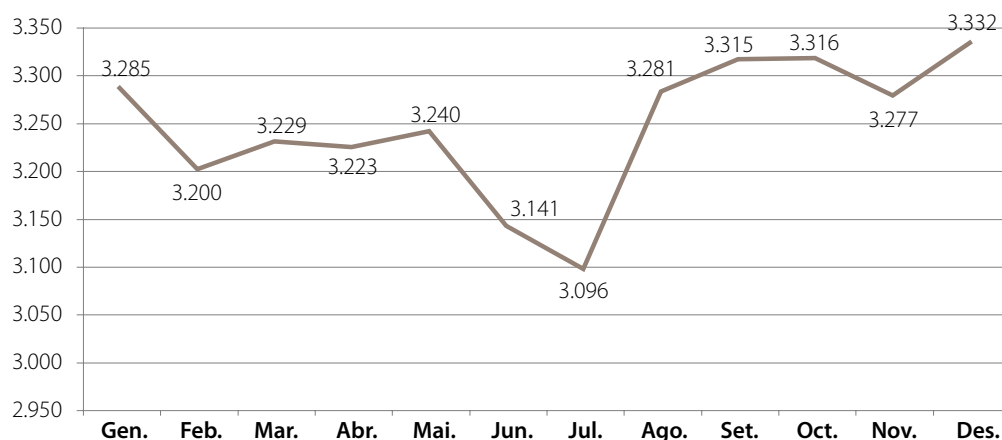
	RFDB per habitant	Catalunya=100
2008	17.900,00 €	105,9
2006	17.400,00 €	110,6
2004	17.300,00 €	109,7
2002	16.000,00 €	114,4
2000	15.400,00 €	113,9

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya.

La taula 5 ens mostra com la RFDB ha anat creixent. En canvi, l'índex comarcal en relació a Catalunya ha anat disminuint de manera important, amb la qual cosa queda clara la pèrdua del poder adquisitiu de les famílies garrotxines en relació a Catalunya.

Gràfic 4

Atur registrat. Garrotxa. 2011



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'Observatori del Treball (<http://www20.gencat.cat/portal/site/observatoritreball>)

4. La RFDB mesura els ingressos que disposen els residents d'un territori per destinar-los al consum o l'estalvi. Aquesta renda no només depèn dels ingressos de les famílies directament vinculats a la retribució per la seva aportació a l'activitat productiva, sinó que també és influïda per l'activitat de l'Administració pública mitjançant els impostos i les prestacions socials.

4. elements de l'entorn

Durant el 2011 s'han produït una sèrie de fets i esdeveniments que, de manera directa o indirecta, han condicionat la dinàmica de treball que es desenvolupa des del CASG. Són el que anomenem *elements de l'entorn*.

Intensificació de la crisi econòmica a la Garrotxa

Tot i que les xifres macroeconòmiques demostren que l'impacte de la crisi econòmica no és tant accentuat a la nostra comarca com a d'altres zones de Catalunya, sí que és cert que al llarg del 2011 la situació ha continuat empitjorant, especialment pel que fa a les xifres de l'atur. La crisi ha incrementat les necessitats socials i ha provocat l'accés als serveis socials de persones que fins el moment no hi havien accedit.

Increment del risc a la pobresa

Una de les conseqüències més visibles de la continuïtat de la crisi econòmica és l'increment del risc a la pobresa. Segons les dades de Catalunya,¹ una de cada cinc persones es troba per sota del llindar de la pobresa, la qual cosa significa que disposen de menys de 8.719 euros nets anuals per persona. A la nostra comarca, tot i que no es disposa de dades, s'ha constatat una similitud amb la pauta del conjunt del país.

Eleccions municipals i estatals

Durant el 2011 s'han celebrat dues comtesses electorals que han tingut incidència en el CASG. Per una banda, al mes de maig, les eleccions municipals, que han suposat canvis importants, com ara a l'Ajuntament d'Olot.

Per altra banda, al mes de novembre es van celebrar eleccions generals a Espanya, amb la victòria del Partido Popular, la qual cosa pot suposar, d'acord amb les seves declaracions, modificacions en el desplegament de la Llei de Dependència.

Canvis en les condicions del PIRMI

A l'estiu de 2011 el Govern de la Generalitat va introduir canvis en els requisits per accedir a la Renda Mínima d'Inserció, un programa que pretén prestar suport a les persones i atendre les seves necessitats bàsiques. La gestió d'aquest canvi va provocar fortes conseqüències ja que va haver-hi desinformació, tant pels professionals com pels usuaris, i dificultats en la gestió dels casos com a conseqüència de l'entrada en vigor dels nous criteris.

Desplegament de la llei de la dependència

Al llarg del 2011 s'ha continuat amb el desplegament de la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència. S'ha mantingut, doncs, l'habitual ritme intens de consultes i tasques vinculades amb el desplegament de la llei – especialment revisions de grau- i s'han afegit, des del mes de juny, noves intervencions en relació a l'ampliació d'un nou grau, el grau 1.2.

Augment de les dificultats econòmiques i financeres de la Generalitat

Les conseqüències de la crisi econòmica que afecta bona part dels països occidentals s'han fet sentir també a casa nostra. En aquest sentit, el Govern de la Generalitat ha patit dificultats presupostàries importants, tant pel que fa a la liquiditat com al finançament. Aquesta situació també ha incidit en l'Administració Local i les entitats col·laboradores que presten serveis al territori.

1. Institut d'Estadística de Catalunya. Nota de premsa. 30/11/2011. Disponible en xarxa.

5. l'atenció social bàsica

L'atenció social bàsica és la porta d'entrada al sistema de serveis socials. Està formada per un conjunt de professionals que atenen les necessitats socials bàsiques de les persones, famílies i grups. Els equips tècnics que presten aquest servei informen, orienten i assessoren a cada persona en funció de les seves necessitats o problemàtiques, així com també intervenen en les situacions de risc social.

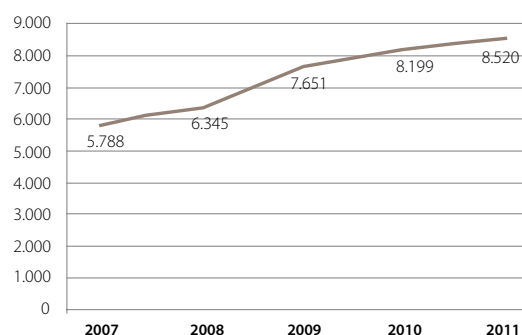
A Olot, els serveis bàsics d'atenció social disposen d'un servei d'acollida per a persones que accedeixen per primera vegada al servei. La resta de les persones s'atenen en funció del barri on viuen. En canvi, a la resta de la comarca el servei s'agrupa per municipis. Es tracta d'equips tècnics multidiscipli-

nars formats per un treballador social i un educador social.

Al llarg del 2011 s'ha atès a 8.520 persones, un 15,3% de la població, una xifra lleugerament superior a la de l'any 2010, quan se'n van atendre 8.199. Es manté, doncs, la tendència a l'alça dels darrers d'anys pel que fa al nombre de persones ateses pels serveis bàsics d'atenció social. Respecte el 2007, el percentatge de persones ateses ha augmentat un 47%.

Grafic 5

Persones ateses pels serveis bàsics d'atenció social. Garrotxa. 2007-2011



Font: Elaboració pròpia del CASG

Taula 6

Persones ateses pels serveis socials bàsics. Per municipi i per gènere. Garrotxa. 2011

Municipi	Persones ateses	Nuclis de convivència	Dona	Home
Argelaguer	53	28	41,51%	58,49%
Besalú	239	152	60,85%	39,15%
Beuda	6	6	33,33%	66,67%
Castellfollit de la Roca	156	80	48,39%	51,61%
Les Planes	352	177	52,56%	47,44%
Les Preses	184	91	57,23%	42,77%
Maià de Montcal	38	24	60,53%	39,47%
Mieres	37	23	57,14%	42,86%
Montagut i Oix	118	64	56,14%	43,86%
Olot	5.672	2.633	52,56%	47,44%
Riudaura	36	21	55,56%	44,44%
Sales de Llierca	6	5	40,00%	60,00%
Sant Aniol de Finestres	74	37	61,64%	38,36%
Sant Feliu de Pallerols	262	142	59,00%	41,00%
Sant Ferriol	14	8	46,15%	53,85%
Sant Jaume de Llierca	92	54	56,32%	43,68%
Sant Joan les Fonts	416	183	54,26%	45,74%
Santa Pau	192	91	55,49%	44,51%
Tortellà	81	56	54,43%	45,57%
Vall de Bas	366	203	55,22%	44,78%
Vall de Bianya	124	58	57,72%	42,28%
Garrotxa	8.520	4.136	53,51%	46,49%

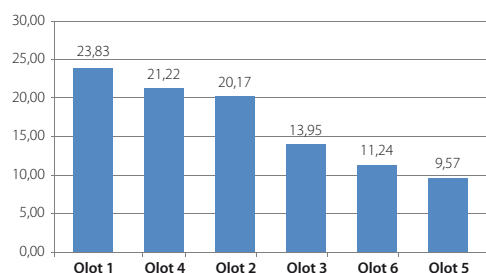
Font: Elaboració pròpia del CASG

A Olot, les dades sobre la distribució territorial de les persones ateses ens mostren com majoritàriament les persones provenen de:

- Nucli Antic, Sant Ferriol i Sant Francesc (Olot 1)
- Bonavista, Pequín i Sant Roc (Olot 4)
- Sant Miquel i les Tries. (Olot 2)
- Mas Bernat, Sant Cristòfor, Benavent, Les Fonts, el Triay i Batet. (Olot 3)
- Eixample Popular, Pla de Baix, el Morrot, Mas Baix, Pla de Dalt, el Xiprer i les Planotes, Vivendes Garrotxa i Hostal del Sol. (Olot 6)
- Els Desemparats, Sant Pere Màrtir, La Caixa i Eixample Malagrida. (Olot 5)
- Els Desemparats, Sant Pere Màrtir, La Caixa i Eixample Malagrida. (Olot 5)

Gràfic 6

Persones ateses per sector. Percentatge. Olot. 2011

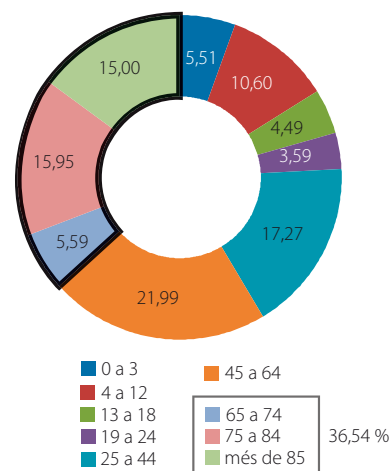


Font: Elaboració pròpia del CASG

Per grups d'edat, les persones d'entre 46 i 64 anys són les més ateses (22%), seguides de les de 25 a 44 (17,27%) i de les de 75 a 84 (15,95%). De totes maneres, no s'observen grans diferències entre els grans grups; és a dir, entre l'atenció als infants i adolescents, els joves, els adults i els grans. Com es pot veure al gràfic 7, els matisos s'aprecien més quan es desglossen més detalladament els grups d'edat.

Gràfic 7

Persones ateses pels serveis socials bàsics. Per grups d'edat. Garrotxa. 2011



Font: Elaboració pròpia del CASG

Les 8.520 persones ateses corresponen a 4.136 nuclis de convivència (vegeu taula 7). La majoria dels nuclis de convivència amb qui s'ha treballat ja eren conegudes dels serveis bàsics d'atenció social, tot i que hi ha hagut un 20% de nous nuclis amb qui s'ha començat a treballar per primer cop (vegeu la dada "primera entrevista" del gràfic 8).

Per altra banda, durant aquest any s'ha deixat de treballar amb 610 nuclis de convivència. Els motius són diversos, però els més habituals són:

- L'absència de l'usuari (28%)
- La resolució de la problemàtica (25%)
- La defunció (22%)
- La decisió del professional (17%)
- El canvi de domicili (8%).

Bona part de la intervenció que es porta a terme des dels serveis bàsics d'atenció social es fa a través de les entrevistes individuals o familiars. Al 2011 s'han fet 13.253 entrevistes, 1.632 de les quals

Taula 7

Tipus de nuclis de convivència atesos pels serveis socials bàsics. Garrotxa. Nombres absoluts i relatius. 2011

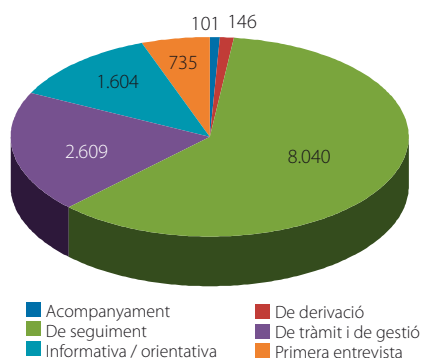
1 persona	2 persones	3 persones	4 persones	5 persones	més de 5	Total
1.728	1.110	561	345	184	206	4.136
41,8%	26,9%	13,6%	8,3%	4,4%	4,9%	100%

Font: Elaboració pròpia del CASG

s'han fet al domicili (12,3%). El CASG prioritza les visites al domicili ja que afavoreixen millors intervencions. Tot i això, a causa de la sobrecàrrega assistencial dels darrers anys, no és possible en la mesura que seria desitjable.

Gràfic 8

Entrevistes dels serveis bàsics d'atenció social per tipus. Garrotxa. 2011



Font: Elaboració pròpia del CASG

La majoria de les entrevistes són de seguiment de casos (61%), seguides de les de tràmit i gestió (20%) i les informatives (12%).

El tipus de problemàtiques ateses des dels serveis bàsics d'atenció social són molt diverses, però les podem agrupar en les categories següents:

Taula 8

Problemàtiques ateses pels serveis bàsics d'atenció social. Garrotxa. 2011

Problemàtica	%	Descripció
Salut	29,8 %	Alcoholisme, consum de drogues, demències, trastorn mental, ludopatia, malaltia crònica, malaltia mental, etc.
Economia	15,4 %	Persones sense ingressos, ingressos insuficients, deutes, administració deficient, etc.
Treball	12,4 %	Persones a l'atur, persones sense formació, treballs esporàdics, activitats marginals, etc.
Relacions familiars	9,7 %	Maltractaments físics o psíquics, violència, abusos sexuals a menors, etc.
Manca d'autonomia personal	9,5 %	Dificultats en l'autonomia personal
Social	7,6 %	Aïllament físic, indigència, mendicitat, transeünts, etc.
Discapacitat	4,9 %	Disminució física, psíquica o sensorial, mobilitat reduïda, etc.
Habitatge	4,8 %	Amuntegament, desnonament, habitatge en condicions deficientes, etc.
Aprenentatge	2,1 %	Dificultats d'aprenentatge escolar, absentisme escolar, etc.
Violència de gènere	2,1 %	Maltractament físic i psíquic, etc.
Personal	1,7 %	Dificultat d'adquisició d'hàbits, problemàtiques d'autoestima, etc.

Font: Elaboració pròpia del CASG

6. la prevenció i atenció a l'exclusió social i a la pobresa

Pobresa i exclusió social són dos conceptes que generalment s'utilitzen com a sinònims, però que expressen matisos diferents. La pobresa es defineix com la manca de recursos per a satisfer necessitats bàsiques, que influeixen en la qualitat de vida de les persones. En canvi, l'exclusió social supera el concepte de pobresa, en el sentit que no es defineix en termes purament econòmics sinó que té en compte altres àmbits, com ara l'existència de xarxes relacionals (família, amics, etc), la participació social i política, la integració en la comunitat, entre altres.

Són diversos, doncs, els serveis, recursos i prestacions impulsats i/o gestionats des del CASG per tal de prevenir i actuar contra l'exclusió social i la pobresa.

6.1 Programa Integral de la Renda Mínima d'Inserció (PIRMI)

El PIRMI facilita recursos econòmics a persones sense ingressos per tal d'atendre les necessitats bàsiques per poder viure en societat. L'ajuda econòmica va acompanyada d'un pla de treball en el qual la persona beneficiària es compromet a una sèrie d'acords. Els serveis socials bàsics gestionen les ajudes que paga la Generalitat i fan un seguiment dels acords presos.

Tot i que el nombre de beneficiaris ha continuat creixent, durant el 2011 ho ha fet de manera més moderada que l'any anterior. Tot i això, cal tenir present que hi ha més de 60 sol·licituds pendents de resolució. La majoria dels beneficiaris de la PIRMI són d'Olot (242) mentre que la resta corresponen a altres municipis de la Garrotxa (109).

6.2 L'habitatge

Un altre dels àmbits en el qual s'ha treballat és l'habitatge, a través d'una comissió formada pel CASG i l'Oficina de Rehabilitació i Habitatge de l'Ajuntament d'Olot. Les principals necessitats detectades afecten a famílies amb ingressos mínims que no poden accedir a la Borsa d'Habitatge perquè no compleixen els requisits. Respecte anys anteriors aquesta problemàtica s'ha agreujat de manera molt significativa.

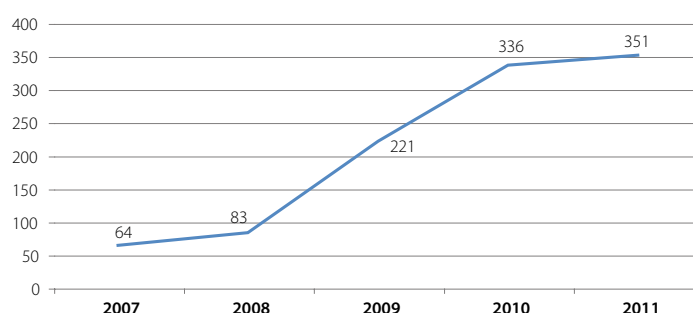
6.3 Les ajudes d'urgència social

Les ajudes d'urgència social són prestacions econòmiques que tenen per finalitat atendre necessitats puntuals, urgents i bàsiques, de subsistència, com ara l'alimentació, el vestit i l'allotjament.

Les ajudes poden ser econòmiques (per exemple, per fer front a una despesa concreta) o materials (com ara un val per a aliments).

Gràfic 9

Evolució del nombre de beneficiaris de la Renda Mínima d'Inserció (PIRMI) Garrotxa. 2007-2011.



Font: Elaboració pròpia del CASG

Taula 9

Despeses econòmiques destinades a les urgències socials. Cost anual i percentatge. Garrotxa. 2011.

Concepte	Cost anual	Percentatge
Habitatge (Ajudes per a lloguer, pensions, etc)	80.988,71 €	35,60%
Despeses derivades dels fills (Llar d'infants, casals, esplais, etc)	57.190,92 €	25,14%
Manutenció i àpats (Ajudes per aliments i roba)	36.849,55 €	16,20%
Subministres (butà, electricitat, etc)	23.566,47 €	10,36%
Farmàcia (Ajudes per a medicaments, bolquers, llet infantil, etc.)	13.005,41 €	5,72%
Transport (Desplaçaments, tiquets, etc)	10.881,04 €	4,78%
Altres (Salut, suport familiar, etc.)	5.035,77 €	2,21%
Total	227.517,87 €	100%

Font: Elaboració pròpia del CASG

A l'any 2011 el cost de les ajudes d'urgència social ha crescut un 6% respecte l'any anterior. La majoria de les problemàtiques que s'han pal·liat han estat les relacionades amb l'alimentació, l'habitatge i el suport als fills.

6.4 Centre de Distribució d'Aliments (CDA)

El CDA és un servei adreçat a les persones i a les famílies que tenen dificultats econòmiques per cobrir de manera adequada les seves necessitats d'alimentació. El centre funciona des de finals de l'any 2010 i és possible gràcies a un conveni entre el CASG, la Diputació de Girona i Càritas. A més, compta amb el suport regular d'onze voluntaris que col·laboren de manera desinteressada.

Els aliments que es distribueixen al CDA provenen de les aportacions que fa el CASG, dels excedents d'aliments de la Unió Europea, de les donacions particulars i de les que fan diferents empreses de la comarca.

En funció de la situació econòmica, les famílies que accedeixen al centre han de fer una aportació econòmica simbòlica de col·laboració amb el centre.

Al 2011, 460 famílies han rebut aliments del CDA, tot i que la majoria només han obtingut una única cistella¹ en tot l'any. S'han entregat un total de 1.495 cistelles amb aliments, per la qual cosa les famílies beneficiàries han rebut, de mitjana, 3,25 cistelles.

Taula 10

Nombre de cistelles entregades per família. Centre de Distribució d'Aliments. Garrotxa. 2011

Nombre de cistelles	Nombre de famílies	Total cistelles
1 cistella	137	137
2 cistelles	106	212
3 cistelles	52	156
4 cistelles	38	152
5 cistelles	37	185
6 cistelles	33	198
7 cistelles	21	147
8 cistelles	23	184
9 cistelles	10	90
10 cistelles	1	10
11 cistelles	1	11
12 cistelles	0	0
13 cistelles	1	13
Total	460	1.495

Font: Elaboració pròpia del CASG a partir de les dades del CDA.

1. Per evitar confusions, considerem oportú aclarir que les cistelles que es distribueixen des del CDA estan formades per productes de primera necessitat, sobretot, d'alimentació i higiene.

Pel que fa a la tipologia de les famílies, un 26% són persones que viuen soles. A l'altre extrem, les famílies amb més de 5 membres representen el 22% dels beneficiaris. En total, el nombre de beneficiaris del servei és de 1.464 persones.

Una altra de les activitats que es porten a terme des del CDA és l'organització de tallers i cursos adreçats als beneficiaris del servei. S'han fet 7 cursos i tallers en els quals han participat 73 persones. S'ha treballat, entre altres coses, tècniques per a l'estalvi familiar, l'economia domèstica, l'alimentació i la salut

A més, per segon any consecutiu s'ha organitzat, conjuntament amb Càritas, Creu Roja i el Banc dels Aliments, la **Campanya de Recollida d'Aliments**, amb la col·laboració d'onze entitats, 12 supermercats i 209 voluntaris. Es van recollir 23.194 quilos d'aliments, el doble que l'any anterior, que se n'havia aconseguit 11.754 quilos. Els aliments que es recullen són pel CDA.

6.5 El menjador social

El menjador social és un servei per a persones amb greus necessitats socials i de subsistència que els proporciona àpats elaborats de forma temporal. És fruit d'un conveni entre el CASG i la Fundació la Caritat i es va posar en funcionament l'any 2010. Està obert de dilluns a divendres i té una capacitat de 30 places.

Al llarg de l'any han utilitzat el servei un total de 33 persones, tot i que la mitjana d'usuaris és de 17 persones al mes.

Taula 11

Dades bàsiques del menjador social. Olot. 2010-2011.

	2010	2011
Persones ateses	41	33
Total d'àpats oferts	4.283	3.702
Mitjana d'usuaris mensual	16,5	17
Mitjana d'àpats per persona	104	112

Font: Elaboració pròpia del CASG

Durant el 2011 s'ha treballat per aconseguir un nou local on situar el menjador social. S'ha deixat el local de la Casa Cultural d'Andalusia i s'ha adequat un nou espai al barri de Sant Miquel.

6.6 Servei de dutxa i bugaderia

És un servei que ofereix la possibilitat de dutxar-se i de rentar la roba a persones que no tenen cobertes les necessitats bàsiques al domicili, un dia a la setmana. Durant l'any 2011 hi ha hagut 109 serveis de bugaderia i 32 de dutxa, el doble que l'any anterior. La majoria de les persones que l'utilitzen són homes d'entre 30 i 50 anys.

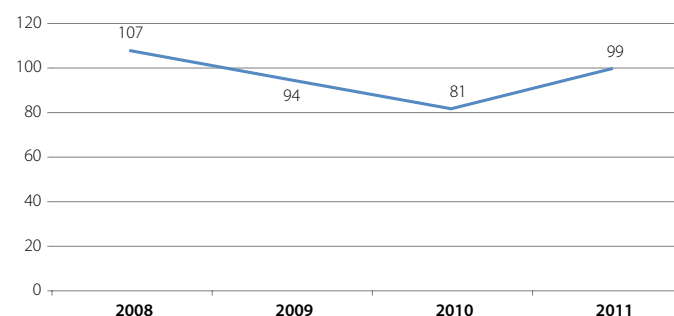
6.7 L'atenció als transeünts

Finalment, cal fer referència als serveis adreçats als transeünts, els quals poden ser atesos per Caritas, la Policia Municipal i el CASG. S'ha atès a 99 persones, 18 més que l'any anterior, la qual cosa suposa invertir la dinàmica de decreixement que s'havia donat els darrers anys. La majoria dels serveis que se'ls ha ofert han estat el tiquet d'autobús, la pernoctació a una pensió i l'alimentació puntual bàsica.

Gràfic 10

Nombre de transeünts atesos. Garrotxa. 2011

Font: Elaboració pròpia del CASG



7. l'atenció a la infància, la família i l'adolescència

La promoció del benestar i la qualitat de vida dels infants, adolescents i les famílies és un dels àmbits de responsabilitat del CASG. Per això, cal articular mecanismes de prevenció que evitin situacions de risc social, així com la protecció dels menors.

7.1 Infància, adolescència i famílies

El **Servei 0-3** és un servei d'intervenció social i educativa amb famílies amb fills de 0 a 3 anys que presenten unes mancances socials, educatives, econòmiques i personals. Qualsevol carència que pateixin els infants en aquest moment evolutiu pot repercutir en el seu desenvolupament posterior. Per això és important intervenir el més aviat possible per tal d'evitar futures situacions de risc. Al 2011, s'ha atès a 111 famílies, algunes de les quals poden ser considerades d'alt risc social.

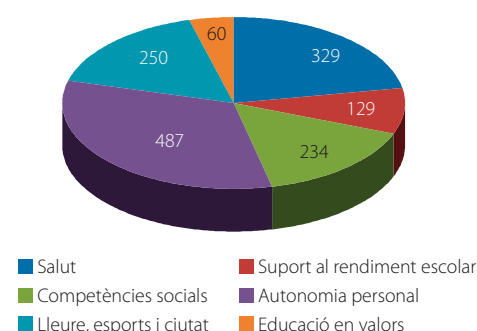
Un dels recursos que s'ofereixen dins el Servei 0-3 és l'**Espai Nadó**, un espai per a pares i mares i llurs infants que es troben en situacions de necessitat i/o demanen assessorament. En aquest espai s'ha atès un total de 50 famílies, tot i que setmanalment han assistit una mitjana de 15 a 20 famílies.

El **Centre Obert** és un servei diürn adreçat a menors d'entre 4 i 12 anys en situació de risc social i les seves famílies. Es tracta, per tant, d'infants i joves procedents de famílies amb múltiples problemàtiques que repercuteixen en el seu desenvolupament integral. A causa de la intensitat de les problemàtiques només poden accedir-hi famílies que prèviament ja han estat ateses pels serveis bàsics d'atenció social. A través d'un pla de millora, els professionals i les famílies es comprometen a uns acords per tal de disminuir la situació de risc.

Al 2011, el Centre Obert ha treballat amb 19 nens que corresponen a 15 famílies. Les activitats que es porten a terme pretenen incidir en àmbits com la salut, l'autonomia, el rendiment escolar, l'educació en valors, entre altres.

Gràfic 11

Nombre d'activitats del Centre Obert per programa educatiu. Olot, 2011



Font: Elaboració pròpia CASG

Un dels projectes prioritaris dins aquest àmbit ha estat el de **joves en risc d'exclusió social**. S'adreça a joves de 16 a 24 anys que presenten diverses problemàtiques socials, com ara dificultats en les relacions familiars, fracàs escolar, consum de tòxics, baixa autoestima, poca tolerància a la frustració, etc. A tots ells se'ls assessora, orienta, informa i acompanya per tal de trobar una sortida a la seva situació.

El projecte ha treballat amb 80 joves de manera regular, tot i que ha tingut contactes esporàdics amb 46 joves més. El perfil dels joves és:

- 3 de cada 4 joves són nois.
- La majoria dels joves atesos tenen entre 18 i 20 anys.
- Només 10 dels 80 joves disposen de l'ESO, mentre que la resta no l'han acreditat
- Cap dels joves treballa¹

1. En aquests moments hi ha tres joves que, després de participar en el projecte, han trobat una feina.

Taula 12

Activitats organitzades en el marc del projecte per a joves. Olot. 2011

Activitats	Descripció	Participants
Pla ocupacional de jardineria i de pintors	Curs de formació en jardineria i pintura	16 joves
"Treballem"	Feines esporàdiques al Teatre Principal	14 joves
Brigada neteja	Treballs de neteja i pintura a pisos	17 joves
Habilitats laborals i socials	Sessions grupals amb joves	4 joves

Font: Elaboració pròpia CASG

Al llarg de l'any s'ha derivat a 61 joves a diferents espais de formació, com ara el Servei de Català, l'Aula Forma't, el curs pont per accedir a un cicle formatiu de grau mitjà, cursos de recerca de feina, entre altres. Per altra banda s'han organitzat diferents activitats per als joves.

Un altre dels recursos per a infants i famílies és l'**Espai Larai**, un esplai diari per a infants de 6 a 12 anys del barri de Sant Miquel i Les Tries. Es treballa, sobretot, els hàbits d'estudi, la convivència i l'educació en valors, amb els infants i les famílies.

Durant el curs escolar s'ha atès, en diferents grups d'edat, a 60 nens i nenes, mentre que al mes de juliol s'ha ampliat un grup més de vint infants. L'esplai implica les famílies en el seguiment dels fills i promou que participin a les activitats que es fan al barri. Aquest any s'ha aconseguit diversificar el perfil dels participants, tant pel que fa a la nacionalitat com la zona del barri d'on provenen.

Finalment, cal fer referència a l'**Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència** (EAIA), un servei especialitzat d'atenció a la infància i l'adolescència en situació de risc social o desemparament, així com les seves famílies. L'EAIA de la Garrotxa és un servei supracomarcàl, ja que també treballa al Pla de l'Estany, el Ripollès i la Cerdanya. Les dades d'aquesta memòria, però, només fan referència a la intervenció feta a la Garrotxa.

La majoria de les problemàtiques que s'han atès són de maltractament prenatal, negligència o abandonament, maltractament físic, maltractament psíquic, etc.

Durant aquest any s'ha treballat un total de 50 casos, dels quals 15 són de nova obertura i 13 s'han tancat. Els motius que expliquen el tancament de casos són diversos però cal destacar que un 30% són per una evolució favorable del cas, mentre que la resta es deuen a canvis de domicili, majoria d'edat, etc.

Així doncs, el nombre de casos en curs a finals de 2011 és de 37. La majoria dels nous casos que ha treballat l'EAIA corresponen a infants d'entre 5 i 12 anys.

Un 75% dels casos oberts han suposat la separació del menor de la seva família biològica i la Generalitat n'ha assumit la seva tutela. Per tant, aquests menors es troben les següents situacions:

- 11 viuen amb altres membres de la seva família
- 11 viuen en centres residencials
- 2 estan a un pas previ de l'adopció (preadoptiu)
- 2 es troben en un centre de justícia juvenil.
- 1 es troba amb una família aliena

L'EAIA també es coordina i assessora als Serveis Bàsics d'Atenció Social per tal de treballar preventivament possibles nous casos, així com fer un seguiment d'altres casos en curs.

7.2 El Servei d'Informació i Assessorament a les Dones (SIAD)

El CASG gestiona des del mes de juny de 2010 el SIAD comarcal a través de l'entitat **Pahacana**². El SIAD és un servei que ofereix informació, orientació i assessorament en tots aquells aspectes relacionats amb la vida de les dones: l'àmbit laboral, social, personal, familiar, entre altres.

Durant el 2011 s'ha atès a 32 dones de 13 municipis de la comarca de la Garrotxa. El perfil majoritari de la persona atesa és el d'una dona d'entre 18 i 45 anys, de nacionalitat espanyola i que està separada.

A més, s'ha dut a terme un curs de formació sobre igualtat de gènere pels tècnics de joventut d'Olot i comarca (13 persones) i tres xerrades informatives sobre qüestions legals a Besalú, Les Preses i Sant Feliu de Pallerols, amb una assistència de 25 persones.

7.3 La prevenció de drogodependències, la SIDA i la violència

Les accions per a la prevenció de les drogodependències, SIDA i violència es porten a terme a través de tallers en l'àmbit escolar.

A més, en el cas de la SIDA, a través d'Associació Comunitària Antisida (ACAS) de la Garrotxa, s'ha atès a 123 persones per assessorament, orientació i realització de la prova ràpida de la SIDA, entre altres.

Taula 13

Accions de prevenció de les drogodependències, SIDA i violència. Garrotxa. 2011

	Drogues	SIDA	Violència
Escoles o instituts participants	5	10	9
Nombre de tallers impartits	31	33	48
Alumnes	771	670	1.180

Font: Elaboració pròpia CASG

7.4 Atenció a la violència masclista

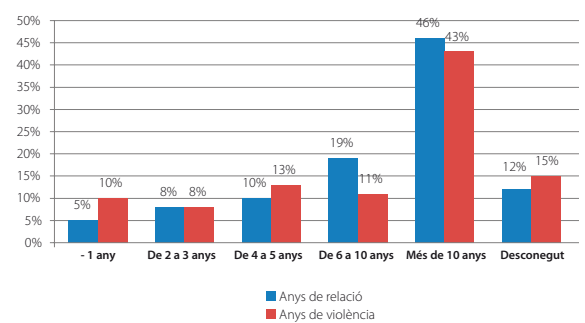
El servei d'atenció a la violència masclista és un servei per a dones que han patit aquest tipus de violència. Al 2011 ha atès a 89 dones, quatre més que l'any passat. El perfil de la dona atesa és d'entre 31 i 40 anys, amb fills menors d'edat al seu càrrec i de nacionalitat espanyola.

En concret, 3 de cada 4 dones ateses han rebut atenció psicològica, mentre que la resta han fet demandes d'assessorament, qüestions jurídiques, etc. No s'ha derivat a cap dona al pis d'urgència ni a la casa d'acollida.

Un altre servei de protecció a la víctima de violència masclista és el **Servei de Teleassistència Mòbil (TAM)**, mitjançant un aparell que comunica la víctima amb els cossos de seguretat en cas de risc imminent. Al 2011, hi ha 10 aparells activats, dos més que l'any anterior. A més, per tal de millorar l'atenció a les situacions de violència existeix la **Comissió Comarcal de Violència Masclista**, que reuneix periòdicament tots els agents implicats del territori³.

Gràfic 12

Relació entre els anys de relació de la parella i els anys de violència. Garrotxa. 2011



Font: Elaboració pròpia CASG

3. La comissió està formada per representants de l'Àrea Bàsica de Salut; ALBA, Associació de Dones de la Garrotxa; el Col·legi d'Advocats de Girona; el Consorci Acció Social Garrotxa; el Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CESMIJ); l'Equip d'Assessorament Psicopedagògic (EAP); l'Hospital Sant Jaume d'Olot; el jutjat d'Olot; els Mossos d'Esquadra; l'Oficina Atenció a la Victima de Girona i la Policia Municipal.

2. Durant el 2011, l'entitat Identitats va passar a dir-se Pahacana.

8. la promoció de l'autonomia i atenció a la dependència

Els serveis adreçats a la població dependent són molt importants en el dia a dia del CASG, especialment per tal de cobrir les necessitats de les persones dependents i per complir amb els requisits fixats per la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència.

8.1 Accés als recursos de la Llei de Dependència

Totes les persones interessades en rebre un recurs contemplat a la llei de dependència han de presentar una sol·licitud, s'ha de valorar el seu grau de dependència i han de disposar d'un Programa Individual d'Atenció (PIA), en el qual es concreta el tipus de recurs que l'Administració assigna a la persona sol·licitant.

El perfil de les persones que han estat valorades al 2011 per establir el grau de dependència és majoritàriament el d'una dona (63%) que viu al seu domicili (un 92%).

Taula 14

Sol·licituds de dependència valorades. Municipis de la Garrotxa. 2007-2011

	Valoracions	Grau 1		Grau 2		Grau 3		No dependent
		Niv. 1	Niv. 2	Niv. 1	Niv. 2	Niv. 1	Niv. 2	
Argelaguer	19	0	1	2	7	8	1	0
Besalú	131	9	8	18	20	46	27	3
Castellfollit de la Roca	53	6	4	7	13	18	4	1
Les Planes d'Hostoles	95	5	11	15	18	31	13	2
Les Preses	65	1	2	16	19	18	5	4
Maià de Montcal	15	3	1	4	2	4	0	1
Mieres	10	0	1	1	3	1	4	0
Montagut i Oix	41	2	4	12	9	11	2	1
Olot	1.903	170	153	367	324	596	228	65
Riudaura	17	5	0	6	1	3	2	0
Sant Aniol de Finestres	8	0	0	1	3	3	1	0
Sant Feliu de Pallerols	81	7	13	15	16	22	8	0
Sant Jaume de Llierca	51	7	4	11	8	13	7	1
Sant Joan les Fonts	209	16	18	39	29	66	35	6
Santa Pau	100	4	14	26	16	29	7	4
Tortellà	48	3	2	10	11	14	6	2
Vall de Bianya	47	5	4	13	10	10	2	3
Vall d'en Bas	124	7	14	30	25	32	14	2
Beuda	2	0	0	1	0	1	0	0
Sant Ferriol	3	0	1	1	0	0	1	0
Sales de Llierca	1				1			
Garrotxa	3.023	250	255	595	535	926	367	95

A la comarca de la Garrotxa, en termes mitjans, aquest procés dura 13 mesos, una xifra relativament similar a la de l'any 2010, i que ha empitjorat respecte els anys 2008 i 2009. Tot i això cal distingir tres períodes:

- **Entre la sol·licitud i la valoració (correspon al CASG): 2 mesos**
- **De la valoració a l'elaboració del PIA (correspon al CASG): 3 mesos**
- **Des de la signatura del PIA fins al cobrament (correspon al Departament): 8 mesos**

Una de cada cinc persones majors de 65 anys de la Garrotxa gaudeix d'algun servei de dependència.

Taula 15

Recursos tramitats per a persones dependents. Garrotxa. 2007-2011

Recursos	Beneficiaris
Centre de dia	203
Residència	898
Prestació vinculada a familiar cuidador	1.863
Servei d'Ajuda a Domicili	403
Servei Sociosanitari	70
Hospital de Dia	32
Servei de Teleassistència	233
Recursos per a discapacitats	75

Font: Elaboració pròpia del CASG

8.2 Serveis al domicili

Els serveis al domicili permeten, bàsicament, que les persones amb dependència i les seves famílies puguin

continuar vivint a la seva llar, sense necessitat de desplaçar-se a un centre residencial.

El **Servei d'Ajuda al Domicili**, tant en la vessant de la cura de la llar com de l'atenció i la cura personal al domicili, ha atès a 454 persones, amb un total de 58.190 hores. De mitjana, doncs, cada persona ha rebut una atenció al domicili de 10,6 hores mensuals.

El **Servei d'Àpats al Domicili** facilita els àpats al domicili de les persones que ho sol·liciten. En total, hi ha 206 persones que es beneficien d'aquest servei, la qual cosa representa gairebé un 2% de la població major de 65 anys. La majoria de les persones que se'n beneficien són dones. És un servei que amb el pas dels anys s'ha anat consolidant: si al 2008 s'atenia a 77 persones, el 2011 ja es superen les 200.

El **Servei de Transport Adaptat** té com a finalitat el transport de les persones disminuïdes i de les persones grans amb dependència per facilitar-los l'accés als serveis que permetin garantir o afavorir la seva integració social. Per aconseguir-ho es disposa de 13 furgonetes i 2 autocars.¹ A la Garrotxa es traslladen 397 persones de manera regular, mentre que la resta, 157 persones, s'han traslladat per actes concrets, com les eleccions, festes, celebracions...

El **Servei d'Ajudes Tècniques** ofereix assessorament per la supressió de barreres arquitectòniques i l'adequació dels habitatges. Pretén facilitar l'auto-

Taula 16

Dades bàsiques sobre l'accés als recursos de la Llei de Dependència. Garrotxa. 2007- 2011

Any	Sol·licituds tramitades	Sol·licituds valorades	PIA realitzats	Modificacions PIA
2007	430	317	0	0
2008	888	560	415	25
2009	967	997	775	124
2010	835	865	655	239
2011	781	826	649	196

Font: Elaboració pròpia del CASG

1. Són vehicles de Creu Roja Garrotxa, el Patronat Joan Sellas i Cardelús, la Cooperativa la Fageda i Centre Actiu.

nomia i la qualitat de vida de les persones grans o dependents. S'ha assessorat a 103 persones, bona part de les quals són dones majors de 85 anys que han sol·licitat la valoració del grau de dependència. La consulta més habitual gira al voltant de l'adequació del bany.

El **Servei de Teleassistència** permet a les persones grans o amb dependència comunicar-se permanentment a una central per qualsevol eventualitat que es produeixi al domicili. A finals de 2011 hi ha 754 persones que disposen del servei, tot i que la llista d'espera és de 227. A més, si tenim en compte les 119 persones que disposen del servei a través d'empreses privades, a la Garrotxa un 7,75% de les persones majors de 65 anys gaudeixen d'aquest servei. Aquesta xifra s'allunya bastant del 13% que recomana la Generalitat al Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya 2010-2013.

Els usuaris dels aparells han fet 383 trucades a la central pels següents motius:

- 56 per emergències socials (s'ha avisat a un familiar per tal que anés al domicili)
- 235 per emergències sanitàries (s'ha connectat amb el Servei d'Emergències Mèdiques (SEM))

- 25 per problemes de salut (s'ha fet consultes per indisposicions, males-tars puntuals, etc.)
- 67 per problemes socials (atenció a persones que se senten soles, etc.)

8.3 Serveis de centre de dia²

El centre de dia és un servei per a les persones dependents de més de seixanta cinc anys que permet l'estada diürna a un centre residencial i el retorn al domicili familiar durant la resta del dia.

El CASG, a través de l'empresa GAAVOC, gestiona tres equipaments que ofereixen el servei de centre de dia.

En total, el CASG gestiona 117 places de centre de dia a la Garrotxa. A l'hora d'analitzar les dades (vegeu taula 17), cal tenir en compte que cada centre disposa d'un nombre limitat de places disponibles, però cada plaça pot ser ocupada per diversos usuaris durant el dia. És a dir, dos usuaris que fan ús del centre dia (un al matí i l'altre a la tarda) són comptabilitzats com una única estada.

8.4 Serveis residencials

En aquest apartat es fa referència a serveis per a persones grans i per a persones discapacitades.

Les residències per a gent gran són serveis adreçats a persones de més de

Taula 17

Servei de centre de dia. Garrotxa. 2011

	Montsacopa	Sant Feliu	SAIAR Llierca
Places disponibles	75	22	20
% Ocupació*	73%	65%	30%
Nombre d'estades anuals	14.392	3.431	1.557
Mitjana d'estades per dia	40	13,7	6
Mitjana d'usuaris per dia	72,3	20,8	7,3
Ingressos de nous usuaris	50	11	5
Baixes d'usuaris	40	9	3

Font: Elaboració pròpia del CASG a través de GAAVOC

* El percentatge d'ocupació es calcula fent el quocient entre el total d'estades temporals anuals disponibles del centre (75 places * 5 dies setmanals 52 setmanes a l'any) i el total d'estades anuals que s'han cobert.

2. En aquest apartat es fa referència als centres de dia i el Servei d'Atenció Integral en l'Àmbit Rural (SAIAR) del Llierca.

65 anys que no tenen un grau d'autonomia suficient per realitzar les activitats de la vida diària i necessiten una supervisió permanent que aconsella el canvi d'estada del domicili familiar a un centre residencial.

La **Residència Montsacopa** és un servei del CASG gestionat per l'empresa GAAVOC. S'adreça a persones grans dependents i disposa de 91 places públiques. A més, també disposa de 6 places per estades temporals a la residència. Són places de residència que s'ofereixen per un període de temps determinat. (vegeu taula 18)

Al llarg d'aquest any l'ocupació ha estat gairebé total (99%) i totes les places que han quedat vacants s'han cobert. La xifra de les estades anuals ha estat de 32.655, la qual cosa suposa una continuïtat respecte les xifres dels anys anteriors.

Les persones ingressades a la residència tenen la condició de dependents. Tot i això, la llei fixa tres nivells de dependència. Més de la meitat (53%) tenen **gran dependència** (Grau III de dependència); un 35% tenen **dependència severa** (Grau II de dependència) i la resta, un 12%, tenen dependència moderada (grau I).

A més, es porten a terme altres activitats i serveis complementaris als residencials. Cal destacar activitats com els tallers de memòria o d'activitat física, i serveis complementaris com els de dutxa i menjador, que beneficien a una vintena de persones que es troben al domicili.

Per altra banda, la **Residència Vorariu** és un servei per a persones amb discapacitat psíquica. La residència és del CASG i la gestió correspon al Patronat Joan Sellas i Cardelús. L'any 2011 ha tingut una ocupació de 18 persones. No hi ha hagut, a diferència d'altres anys, ni altes ni baixes d'usuaris.

A més, té una plaça reservada pel projecte "Respir", una plaça que facilita el descans dels familiars i que ha beneficiat, en períodes diferents, 21 famílies.

Taula 18

Estades temporals. Residència Montsacopa. Olot. 2011

	2010	2011
Ocupació	87%	96%
Estades Anuals	1.891	2.087
Persones ateses	77	61
Mitjana de dies d'estada per persona	22	34
Estades de més de 3 mesos	3	3
Estades d'entre 1 i 3 mesos	8	4

Font: Elaboració pròpia del CASG a través de GAAVOC.

9. el foment de la convivència i la cohesió social

El foment de la convivència i la cohesió social són dos objectius molt importants que es persegueixen, sobretot, amb una tasca de prevenció i de treball conjunt amb les entitats socials i veïnals i amb la ciutadania.

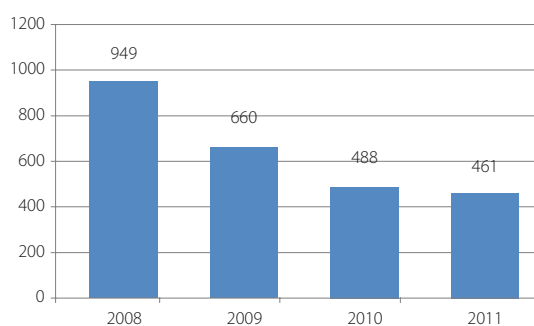
9.1 L'acollida i integració de les persones immigrades

El servei d'acollida per a les persones immigrades pretén que els nouvinguts coneguin la realitat sociocultural de la Garrotxa i Catalunya, així com també els principals serveis i recursos que els puguin ser útils per a la integració.

Al 2011 l'arribada d'immigració ha disminuït, però tot i això s'ha entrevistat a 461 persones. És a dir, s'ha entrevistat un 70% dels adults que s'ha empadronat a la ciutat. Durant les entrevistes s'informa dels aspectes bàsics de la cultura catalana, els drets i els deures dels ciutadans i els serveis bàsics als quals poden accedir.

Gràfic 13

Entrevistes d'acollida a persones nouvingudes. Olot. 2008-2011



Font: Elaboració pròpia del CASG.

A més, 237 persones han participat a les sessions d'acollida, un breu curs de 10 hores en el qual s'amplien informa-

cions al voltant del civisme i la convivència, l'educació, el treball i la llengua catalana, entre altres.

El perfil de les persones nouvingudes que han arribat a Olot el 2011 és:

- **Nacionalitat:** la majoria són de nacionalitat índia, xinesa, gambiana i marroquina.
- **Lloc d'origen:** el 55% arriben del país d'origen i un 33% de la resta de Catalunya.
- **Gènere:** hi ha un cert equilibri entre els homes i les dones.
- **Edat:** Gairebé la meitat tenen entre 19 i 30 anys.
- **Coneixements de català:** 3 de cada 4 no entenen ni parlen el català.

A la comarca de la Garrotxa, a banda d'Olot, quatre municipis (Sant Feliu de Pallerols, les Planes d'Hostoles, Santa Pau i Sant Jaume de Llierca) fan entrevistes d'acollida a les persones nouvingudes. Al 2011 s'han fet 20 entrevistes d'acollida a comarca.

L'aprenentatge de la llengua catalana és un altre dels temes prioritaris. A banda de l'oferta ordinària, des del CASG s'han impulsat 14 cursos d'alfabetització i llengua catalana que han permès a 313 persones formar-se en català. Aquests cursos han estat finançats pel Pla de Barris de l'Ajuntament d'Olot.

La **gestió dels informes d'estrangeria** ha adquirit, aquest any, una rellevància molt notable. Es tracta d'informes que emet la Generalitat per tal de regularitzar persones estrangeres que es troben en situació irregular. En cas que compleixin una sèrie de requisits, aquestes aconseguirien el permís de residència i/o treball.

A Olot s'han gestionat 89 informes d'arrelament social i 11 informes d'integració social. De totes maneres, el nombre d'entrevistes i sol·licituds ha

sobrepasat les 200. En molts casos, abans d'emetre propostes desfavorables, es recomana a les persones que s'acabin de formar per tal de tenir més opcions d'aconseguir un informe d'extrangeria favorable.

Altres aspectes relacionats amb la integració i que són importants de destacar són la **formació bàsica a quatre municipis** de la comarca de la Garrotxa: Sant Feliu de Pallerols, Les Planes d'Hostoles, Sant Jaume de Llierca i Sant Joan les Fonts. Es tracta d'un espai setmanal en el qual un total de 40 persones, la majoria dones, milloren la seva capacitat de comunicació i organitzen activitats de relació amb els veïns del municipi.

Tanmateix, cal destacar el treball realitzat a Olot de **formació amb mares gambianes**. Un treball fet colze a colze amb l'Escola Malagrida i l'Escola de Sant Roc. S'ha treballat durant tot el curs amb 17 mares gambianes la seva vinculació amb l'escola i les pautes socials i educatives bàsiques per ajudar els infants.

9.2 Entitats socials i voluntariat

Les entitats socials i el voluntariat són dos actors molt importants de la comarca que desenvolupen una funció molt valuosa i complementària a les institucions públiques.

Una de les tasques més destacades que es realitza amb les entitats és la de **suport i assessorament**. Es col·labora en la tramitació de subvencions, informacions diverses, difusió de les activitats, organització interna, etc. En aquest sentit, s'ha atès més de 35 demandes d'entitats i s'han acordat 19 plans de treball.

Per tal de millorar el coneixement de la tasca que porten a terme les entitats socials de la Garrotxa s'ha acordat amb 24 associacions l'edició d'un **programa sobre les entitats socials a Olot Televisió**. A banda de donar a conèixer la seva tasca, aquesta activitat ha permès la incorporació de nous membres a les entitats.

S'ha col·laborat, també, amb l'**organització d'activitats i jornades de sensibilització** organitzades per entitats socials de la ciutat. Algunes de les més emblemàtiques són la Campanya de Recollida d'Aliments, la Marató de Sang i la Marató de TV3.

Les **associacions de veïns** són un altre dels actors rellevants de la ciutat. La seva tasca contribueix a la millora dels barris. S'ha posat en funcionament el bloc AVOLOT¹ en el qual es recullen informacions d'interès de les associacions de veïns de la ciutat. A més, també s'ofereix suport i assessorament al voltant de temes d'interès de les entitats. La dinamització de la Xarxa de Barris també és una tasca important per canalitzar els interessos dels barris.

Pel que fa al **voluntariat**, s'ha mantingut el conveni entre el CASG i Creu Roja per tal que aquesta s'encarregui de la captació i la formació dels voluntaris. Durant el 2011 s'ha donat d'alta 70 persones com a voluntàries i s'han fet 3 xerrades sobre el voluntariat a les escoles d'Olot. En motiu, del dia del voluntariat s'han editat dos programes divulgatius on han participat 11 voluntaris, explicant la seva experiència.

9.3 Cohesió social i convivència als barris

La cohesió social i la convivència als barris és una dels valors més preuats per a qualsevol municipi. Aquesta és una tasca lenta i que demana de la col·laboració de molts agents per tal que sigui possible consolidar la bona harmonia als barris. L'actuació directa als barris s'ha concentrat de manera molt destacada a quatre zones de la ciutat: Sant Miquel- les Tries; el Nucli Antic, Sant Roc i les Vivendes Garrotxa.

Les prioritats de la intervenció són millorar la convivència, les relacions entre els veïns i les condicions de vida del barri. Per aquest motiu, es dona suport en la organització d'activitats veïnals

1. L'adreça web és: www.avolot.blogspot.com

molt diverses, com ara celebracions, activitats esportives, organització d'actes culturals, etc. Aquests actes no són la finalitat de la nostra intervenció, sinó el mitjà a través del qual volem construir la convivència.

Al **barri de Sant Miquel- Les Tries** és molt destacada la presència a l'espai públic, cosa que és possible gràcies a la intervenció educativa dels professionals de l'Espai diari Larai. Permet detectar i intervenir en les necessitats relacionades amb la neteja, els serveis, les infraestructures, etc. i sobretot amb les relacions ciutadanes i de convivència.

El Consell de Barri de Sant Miquel, l'òrgan que aglutina entitats i veïns de Sant Miquel per tal de treballar projectes conjunts, s'ha reunit una única vegada, però la interlocució amb les entitats ha estat més fluïda. Fruït de la dinàmica de treball que s'ha assolit al llarg dels anys s'ha col·laborat en l'organització de les principals festes del barri: la festa de primavera, la Castanyada, la Quina de Nadal, el Ball- Pla i la Festa Major, entre altres. En totes aquestes celebracions s'ha fomentat la participació de tot tipus de veïns i s'ha promogut la relació i el coneixement entre col·lectius que habitualment no es relacionen.

A més, en el marc del treball de difusió de les normes de convivència als pisos, s'ha dut a terme una activitat molt destacada: la pintada dels 204 balcons dels pisos verds. A banda de millorar la imatge del barri, aquesta activitat ha servit com a punt de trobada dels veïns.

El **Nucli Antic** s'ha col·laborat amb la inauguració de dos espais urbanístics molt importants: el Passeig de la Muralla i la Plaça de les Monges. Al Passeig de la Muralla s'ha treballat amb la presència diària durant un mes d'una monitora per fomentar el bon ús de l'espai i evitar les molèsties als veïns. La tasca de difusió i promoció dels hàbits de convivència als pisos ha estat molt destacada, amb més de 22 blocs de pisos visitats i la celebració d'un acte de cloenda per conèixer les activitats que s'han organitzat a algunes escales dels edificis, com ara pintades i neteges de zones comunes.

El **barri de Sant Roc** ha continuat amb la bona dinàmica de treball del Consell de Barri. Durant aquest any s'ha treballat de manera intensa amb els actes de commemoració dels 50 anys del barri. Cal destacar, entre altres coses, l'edició d'un documental sobre la història de Sant Roc i una exposició de fotos antigues en els quals han participat diversos veïns.

Taula 19

Quadre resum de les accions dutes a terme als blocs de pisos. Olot. 2011

Accions	Resultats
Difusió de <i>Consells per a una bona convivència</i>	84 habitatges visitats 76 entrevistes a veïns 10 blocs de pisos 4 barris de la ciutat
Entrega de la guia <i>Comunitats de Veïns: per un bon funcionament i una bona convivència</i>	268 guies entregades 28 sessions de formació 241 veïns han participat a la formació 8 barris/entitats
Reunions de retorn als blocs de pisos	34 reunions 34 blocs de pisos 244 veïns participen
Accions realitzades als blocs de pisos	58 actuacions en blocs 1.087 veïns han participat en les accions 31 blocs de pisos
Assessoraments i acompanyament a les comunitats de veïns	13 actuacions 12 escales de veïns 128 veïns

Font: Elaboració pròpia del CASG a partir de la memòria del projecte "Veïnatge i Convivència"

Tot plegat ha estat l'oportunitat per donar més protagonisme a les entitats i, per tant, perquè assumeixin el lideratge del consell. De cares al 2012 el CASG ja no serà l'impulsor del consell sinó un participant més.

A les **Vivendes Garrotxa** s'ha continuat amb la línia de treball fixada en els darrers anys. Concretament, amb el manteniment d'un espai setmanal de deures per a infants i joves durant el curs escolar, i un casal al mes de juliol, que ha atès una quinzena de nois i noies. Al mateix temps, s'ha facilitat la incorporació de nous membres a l'Associació de Veïns del barri.

A banda dels barris prioritaris s'ha treballat també la **difusió de les normes de convivència als blocs de pisos i l'organització d'activitats per millorar la relació** entre els veïns a altres zones de la ciutat, com ara les Tries, Pequín, Bonavista, Sant Pere Màrtir i les Fonts, entre altres.

Alguns exemples de les activitats realitzades als blocs de pisos són, pintades de les escales, acords sobre les normes

internes, recollides de trastos, activitats educatives amb infants i joves, establiments de torns de neteja, etc.

Per altra banda, s'ha continuat amb el treball amb tots els **comerços** de la ciutat, especialment amb els de nova obertura per tal de difondre bé la normativa que els afecta, sobretot respecte els horaris d'obertura i tancament, la higiene, etc. S'ha visitat més de 30 comerços i s'ha organitzat un curs de manipulador d'aliments per a comerciants panjabis.

La tasca de les entitats religioses a favor de la convivència és molt important i per aquesta raó s'ha continuat treballant per consolidar el **Grup de Diàleg Interreligiós**. Un grup format per representants de l'església catòlica, sikhs, musulmans i evangèlics i que ha fet 10 trobades anuals per aprofundir en el seu coneixement. A més, s'ha treballat en la preparació d'una activitat de portes obertes als centres de culte que s'oferirà durant el curs 2011-2012 als centres educatius de primària de la ciutat.

10. idees clau del 2011

1. Les dificultats econòmiques que afecten al conjunt de les administracions públiques del país també han provocat tensions en la tresoreria del CASG, tot i que no han impedit, a la pràctica, el seu funcionament habitual.
2. La realitat socioeconòmica ha provocat un augment del nombre d'usuaris i de demandes, sobretot a causa del major nombre de persones que es troben a l'atur, l'increment del risc a la pobresa i l'aparició de situacions especialment problemàtiques. Destaquen, sobretot, les derivades de la manca de cobertura de necessitats bàsiques, com l'alimentació i l'habitatge.
3. L'atenció social bàsica ha continuat amb el ritme de creixement del nombre d'usuaris atesos que es dona des de l'any 2007. La majoria de les problemàtiques que atenen són de l'àmbit de la salut, econòmic i laboral, entre altres.
4. Les situacions de pobresa i exclusió social han augmentat a la Garrotxa durant el 2011. Així es constata amb l'anàlisi dels serveis, recursos i prestacions que es gestionen des del CASG, ja que la majoria han augmentat el nombre de d'usuaris.
5. L'atenció a la infància, les famílies i l'adolescència ha estat un dels àmbits en els quals s'han dedicat més esforços. El treball de prevenció es porta a terme en projectes i serveis molt diversos, i pretén evitar situacions de risc en àmbits com l'atenció als menors, la prevenció de la violència o el consum de tòxics.
6. Els recursos per a la promoció de l'autonomia i l'atenció a la dependència són els més destacats. I és que 1 de cada 5 persones majors de 65 anys disposa d'algun servei de dependència.
7. Pel que fa a la integració de les persones immigrades, si bé la crisi econòmica ha frenat l'arribada de noves persones, es continuen treballant aspectes com l'acollida, el coneixement del català i els projectes que afavoreixin la integració en àmbits com l'escola, els municipis i les associacions.
8. Les entitats socials i el voluntariat són dos dels principals actius de la comarca. Per aquesta raó s'ha continuat oferint suport tècnic perquè aquestes cada vegada siguin més autònomes i més protagonistes de la vida social i cultural dels municipis.
9. A Olot, els barris han estat objecte d'una especial atenció per tal de treballar la convivència, fomentar la relació entre els veïns i donar-los suport en l'organització d'activitats diverses que serveixin per consolidar un bon veïnatge.
10. A nivell intern, el CASG ha treballat aspectes com la modernització tecnològica, la comunicació interna, el pla estratègic i els canvis organitzatius a fi de poder donar resposta al nou context social i econòmic.



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