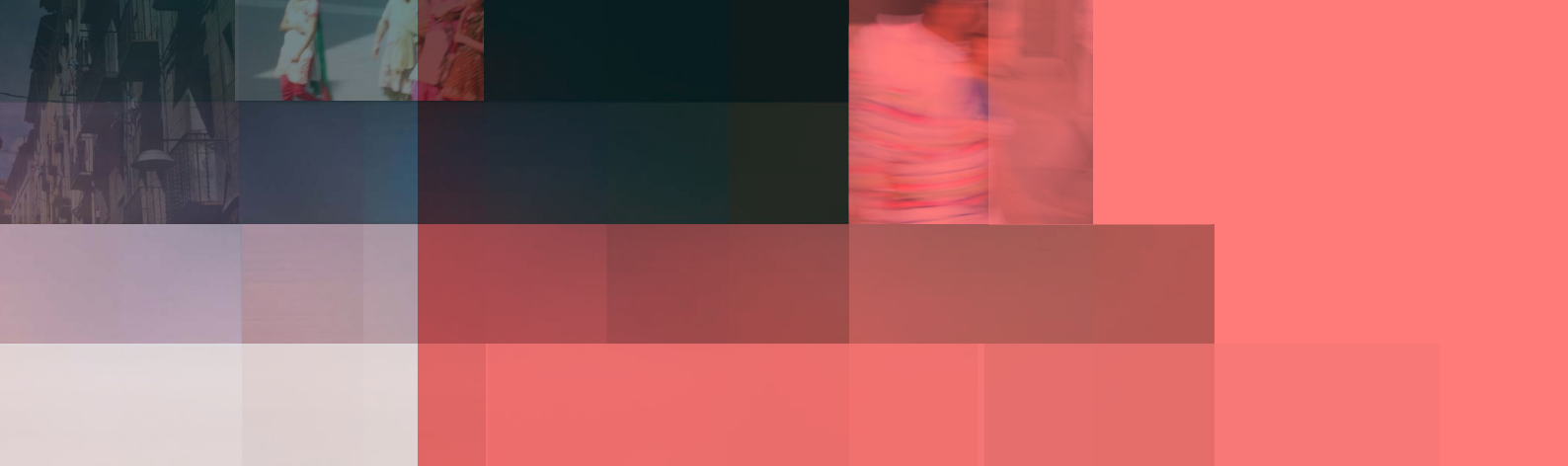




Consorci d'**ACCIÓ SOCIAL** de la Garrotxa

Memòria

Any 2013



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ p. 03
2. DADES DEMOGRÀFIQUES BÀSIQUES DE LA GARROTXA p. 04
3. EL CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA p. 09
4. ELEMENTS DE L'ENTORN p. 13
5. L'ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA p. 14
6. LA PREVENCIÓ I L'ATENCIÓ A LES PERSONES
EN SITUACIÓ D'EXCLUSIÓ SOCIAL I POBRESA p. 18
7. L'ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, ADOLESCÈNCIA, JOVES I LES SEVES FAMÍLIES p. 22
8. LA PROMOCIÓ A L'AUTONOMIA I A L'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA p. 28
9. PLA PER A LA INCLUSIÓ I LA COHESIÓ SOCIAL p. 33
10. LES IDEES CLAU p. 42

Edita:

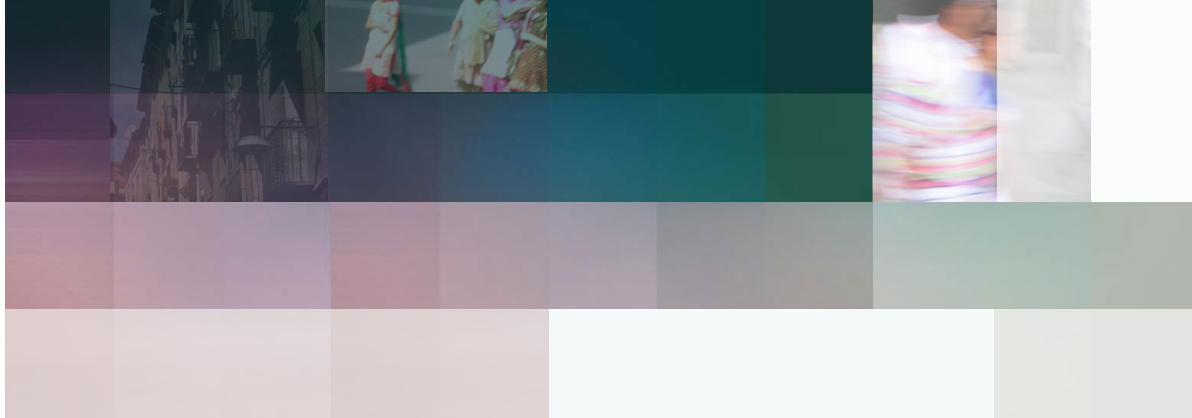
Consorti d'Acció Social de la Garrotxa
Plaça del Palau, 8 - 17800 Olot

Setembre de 2014

Segueix-nos a:

www.casg.cat

www.facebook.com/casg.cat



1. INTRODUCCIÓ

De nou, ha arribat el moment de fer la valoració de la feina feta per l'equip de professionals del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG).

La memòria és un instrument que ens permet recollir, analitzar i interpretar les dades més significatives de les actuacions portades a terme en el marc dels diferents programes i projectes de la institució. Per tant, és un moment d'anàlisi i valoració, que ens permet apuntar els aspectes a millorar, modificar i/o mantenir.

La valoració del treball realitzat durant l'any conjuntament amb la visió de la situació del context actual és el que ens permet fer una planificació adequada de cara a l'any vinent.

En aquest document hi trobareu una descripció de la situació actual amb les dades demogràfiques més rellevants, com són l'evolució de la població de la comarca de la Garrotxa, per edats i nacionalitats i aquelles dades més destacades pel que fa a habitatge i ocupació. Tot seguit, apuntem aquells fets de l'entorn que incideixen de manera directa en l'acció que es porta a terme des del CASG. També trobareu una descripció de la part més interna i estratègica de la nostra institució i el recull de les accions més rellevants i els seus resultats. Finalment acabem el document amb les idees clau a destacar d'aquest any 2013. Recollir les actuacions realitzades és una tasca fàcil, poder-ne identificar l'impacte esdevé una tasca molt més complexa.

En aquest document trobareu també les dades més significatives de les actuacions portades a terme pels diferents equips de professionals del CASG, amb una perspectiva de conjunt, per tal de disposar d'una imatge més completa.

Cal dir que perquè la intervenció de l'acció social sigui al més eficaç possible és necessària la implicació de molts altres agents socials del territori: entitats, altres serveis municipals i ciutadans que segurament no es veuran reflectits en aquesta memòria però que sense ells hauria estat impossible aconseguir els resultats i l'impacte assolits.

Esperem doncs que la memòria sigui un bon instrument per comunicar i informar sobre com hem estat treballant aquest any, per tant com hem invertit recursos públics per atendre millor les necessitats de la població.

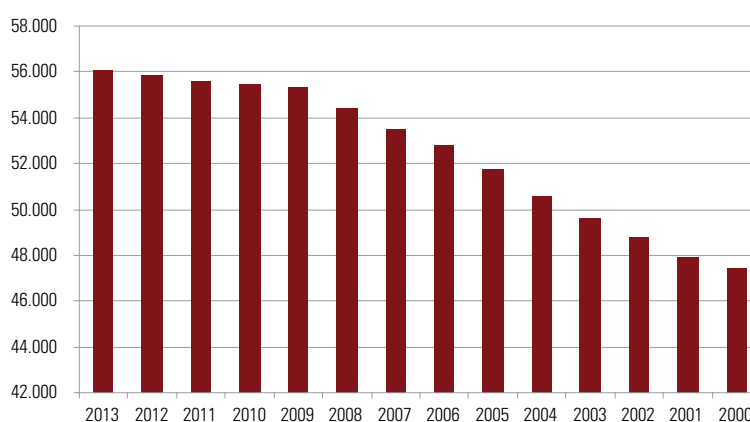
2. DADES SOCIODEMOGRÀFIQUES BÀSIQUES DE LA GARROTXA

La població de la comarca de la Garrotxa és, segons les dades oficials de gener de 2013, de 56.106 persones, de les quals 28.022 són homes i 28.084 són dones.

Durant aquest any, la població ha crescut en 251 persones, un increment de població modest, que si bé supera el creixement dels anys 2010 (+100) i 2011 (+158), no passa el mateix respecte al 2012, que disminueix lleugerament (-7). A més, aquesta xifra queda encara lluny del creixement absolut que hi va haver entre el 2001 i el 2008, que de mitjana era de 875 persones cada any.

Cal remarcar que Catalunya és el primer any dels deu darrers que ha tingut un creixement negatiu (-17.258)

GRÀFIC 1
Evolució de la població.
Garrotxa. 2000-2013



Font: Elaboració pròpia a partir de l'Institut d'Estadística de Catalunya (IdESCAT).

La comarca de la Garrotxa continua amb un increment de població modest

El 2012 la taxa bruta de natalitat¹ va ser del 9,86 (-0,75 respecte al 2011) i la taxa bruta de mortalitat del 10,71 (+0,6 respecte al 2011). A diferència del 2011 en què el creixement natural de la població va ser del 0,56, al 2012 decreix i es situa en -0,85, una xifra molt inferior a la mitjana de Catalunya, que va ser de l'1,91.

Com en els dos anys anteriors, la Garrotxa es manté com la vint-i-unena comarca més poblada de Catalunya. Es tracta, a més, d'una comarca amb una densitat de població baixa -76 habitants per quilòmetre quadrat- en comparació a la mitjana de Catalunya, que és de 235 habitants.

Des del punt de vista de la distribució de la població per municipis, Olot exerceix amb força la capitalitat, ja que amb els seus 33.981 habitants representa el 60,6 % de la població.

La resta de municipis de la comarca s'agrupen de la manera següent:

- 3 municipis de més de 2.000 habitants.
- 3 municipis d'entre 1.500 i 2.000 habitants.
- 3 municipis d'entre 1.000 i 1.500 habitants.
- 3 municipis d'entre 500 i 1.000 habitants.
- 8 municipis amb menys de 500 habitants.

¹ La taxa bruta de natalitat i mortalitat fa referència al nombre de naixements i defuncions durant l'any respecte a la població mitjana d'aquest mateix any. El valor s'expressa per 1.000 habitants

Les Planes d'Hostoles i Sant Jaume de Llierca, les poblacions més envellides de la comarca

Les dades bàsiques més rellevants dels municipis de la Garrotxa:

- Municipis més poblats: Olot, la Vall d'en Bas i Sant Joan les Fonts.
- Municipis més envellits: les Planes d'Hostoles i Sant Jaume de Llierca.
- Municipis més rejuenits: Maià de Montcal i les Preses.
- Municipis amb més estrangers: Olot (principals nacionalitats: l'Índia, la Xina, el Marroc i Gàmbia), Besalú (el Marroc, Romania, Hondures) i Sant Joan les Fonts (l'Índia, el Marroc, Romania, Ucraïna). Sales de Llierca, Sant Ferriol i Beuda tenen un percentatge elevat d'estrangers, l'origen dels quals és de països comunitaris.

Convé destacar que el municipi de Sant Jaume de Llierca ha augmentat en 2.4 % la població estrangera respecte de l'any passat, i són Gàmbia, Hondures i el Marroc les principals nacionalitats estrangeres.

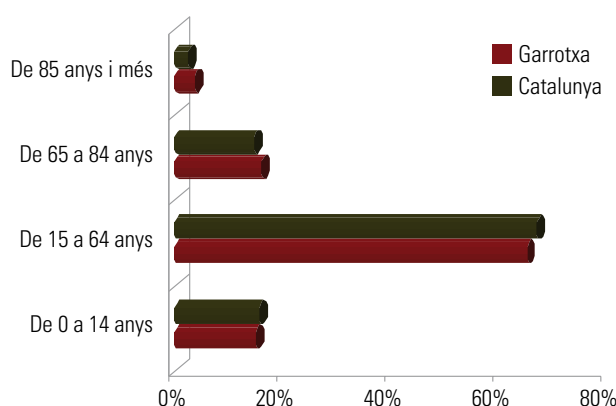
TAULA 1. Població total per municipis. Garrotxa. 2013

MUNICIPI	2011	2012	2013	0-14	15-64	+65	ESTRANGERS	%
Argelaguer	425	425	425	13,4 %	65,2 %	21,4 %	20	4,7 %
Besalú	2.360	2.427	2.406	15,3 %	62,8 %	21,9 %	245	10,2 %
Beuda	161	170	188	16,0 %	65,4 %	18,6 %	37	19,7 %
Castellfollit de la Roca	1.048	999	1.025	15,2 %	61,0 %	23,8 %	140	13,7 %
Maià de Montcal	441	443	453	17,9 %	62,9 %	19,2 %	57	12,6 %
Mieres	330	333	337	13,6 %	66,8 %	19,6 %	27	8,0 %
Montagut i Oix	989	978	957	14,1 %	65,6 %	20,3 %	77	8,0 %
Olot	33.589	33.813	33.981	15,2 %	65,8 %	19,1 %	6.669	19,6 %
Les Planes d'Hostoles	1.724	1.701	1.686	12,6 %	59,3 %	28,2 %	179	10,6 %
Les Preses	1.727	1.752	1.779	17,9 %	64,9 %	17,1 %	74	4,2 %
Riudaura	433	438	452	14,8 %	65,5 %	19,7 %	13	2,9 %
Sales de Llierca	136	144	140	15,0 %	72,9 %	12,1 %	29	20,7 %
Sant Aniol de Finestres	342	351	355	15,8 %	64,8 %	19,4 %	32	9,0 %
Sant Feliu de Pallerols	1.363	1.360	1.346	16,2 %	62,9 %	21,0 %	129	9,6 %
Sant Ferriol	236	222	231	15,2 %	68,8 %	16,0 %	47	20,3 %
Sant Jaume de Llierca	771	757	799	11,3 %	62,3 %	26,4 %	87	10,9 %
Sant Joan les Fonts	2.831	2.879	2.893	13,0 %	64,2 %	22,9 %	251	8,7 %
Santa Pau	1.600	1.604	1.589	13,1 %	68,0 %	18,9 %	58	3,7 %
Tortellà	780	793	774	14,0 %	62,3 %	23,8 %	50	6,5 %
La Vall d'en Bas	2.833	2.931	2.974	16,0 %	64,4 %	19,5 %	55	1,8 %
La Vall de Bianya	1.320	1.335	1.316	16,6 %	66,3 %	17,1 %	70	5,3 %
Garrotxa	55.439	55.855	56.106	15,0 %	65,1 %	19,9 %	8.346	14,9 %

Font: Elaboració pròpia a partir de l'Institut d'Estadística de Catalunya (IdESCAT).

Pel que fa a l'estructura de la població en funció de l'edat, la Garrotxa presenta algunes diferències significatives respecte de Catalunya. Mentre que en la franja de 0 a 15 anys la proporció és similar (un 15 % de la població), entre la població de 15 a 64 anys hi ha una lleugera diferència (65 % a la Garrotxa i 67 % a Catalunya). És, però, en les franges d'edat més elevades que la diferència és més important.

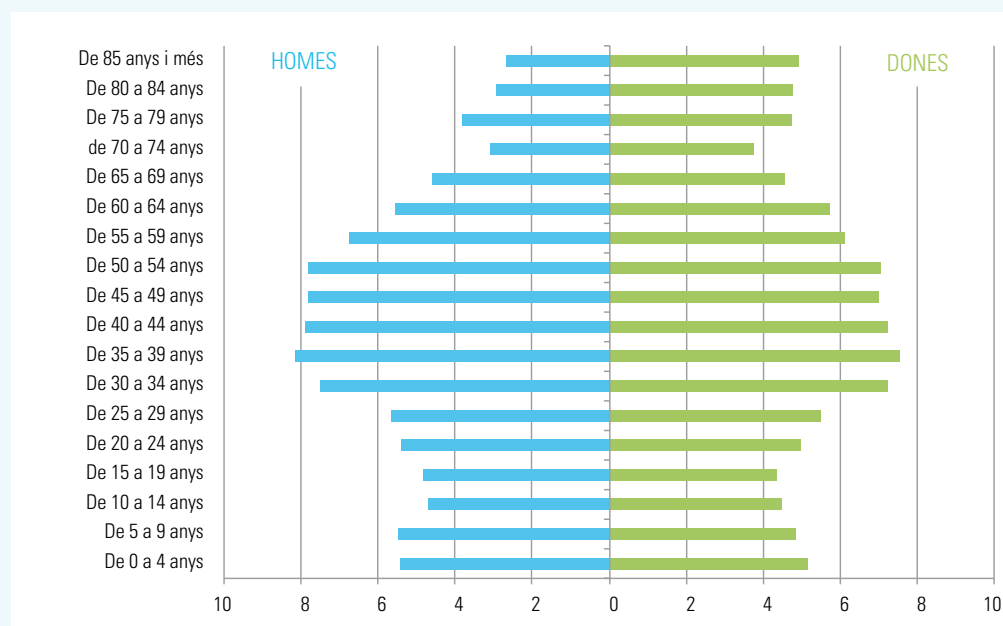
GRÀFIC 2
Estructura de la població.
Garrotxa i Catalunya. 2013



Font: Elaboració pròpia a partir de l'Institut d'Estadística de Catalunya (IdESCAT).

La Garrotxa ha estat, tradicionalment, una de les comarques més envellides de Catalunya. Així, al 2013, la població de més de 65 anys representa el 19,9 % de la població, mentre que a Catalunya és el 17,3 %. 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.

GRÀFIC 3
Piràmide d'edats
de la població.
Garrotxa. 2013



Font: Elaboració pròpia a partir de l'Institut d'Estadística de Catalunya (IdESCAT).

A la Garrotxa, entre les dones, les majors de 65 anys representen el 22,7% del total, mentre que entre els homes, suposen el 17,1% del total.

Un 43% de les llars unipersonals estant formades per persones majors de 65 anys

En relació a l'envelliment de la població, també és interessant veure en quin tipus de llar viuen les persones grans. I una de les dades que més crida l'atenció és l'anàlisi de les llars en les quals només hi viu una persona.

En el cas de les llars unipersonals d'Olot, es pot percebre un lleuger augment en nombre per a tots els grups d'edat, excepte pel grup de 65 a 84 anys. A destacar però, que un 43% de les llars unipersonals estant formades per persones majors de 65 anys.

A juliol del 2013 al conjunt de la Garrotxa hi ha 2.679 (+37 respecte al 2012) persones majors de 65 anys i 728 (-89) majors de 85 anys que viuen soles.

TAULA 2. Llars unipersonals per edats. Olot. 2013.

Grups d'edat	2012	%	2013	%
De 0 a 19	23	0,6%	21	0,5%
De 20 a 49	1.501	38%	1.532	38%
De 50 a 64	697	18%	733	18%
De 65 a 84	1.187	30%	1.170	29%
Més de 85	536	14%	567	14%
TOTAL	3.944	100%	4.023	100%
Més de 65	1.723	44%	1.737	43%

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

Una de les variables demogràfiques que més ha condicionat la realitat de la població de la Garrotxa en els darrers anys és la immigració. Des del 2010, la tendència ha canviat dels anys anteriors ja que el percentatge de població estrangera s'ha mantingut. Així doncs veiem com el percentatge de persones

² L'índex de sobreenvelliment relaciona la població de 85 i més anys amb la població de més de 65 anys. És l'indicador de referència per conèixer el pes de la població sobreenvellida de la població.

estrangeres ha passat del 2010 al 15,5% al 2013 al 14,9%. Això no vol dir automàticament que marxïn persones, ja que també es donen casos de nacionalitzacions.

Gairebé un de cada tres joves d'Olot és de nacionalitat estrangera

En el cas de la població estrangera de la comarca, cal fer esment de la importància d'Olot com a ciutat d'atracció de la immigració. Olot, però, ha seguit la mateixa tònica que el conjunt de la comarca i, tot i la lleugera disminució dels darrers tres anys, actualment té un 19,6 % (6.669) d'estrangers empadronats. A més, no es poden perdre de vista alguns elements importants, com el fet que gairebé un de cada tres joves d'Olot té nacionalitat estrangera.

Taula 3. Evolució de la població nouvinguda. Garrotxa. 2006-2013

Any	Espanyols	Estrangers	Total	% estrangers
2013	47.760	8.346	56.106	14,9 %
2012	47.509	8.346	55.855	14,9 %
2011	47.077	8.520	55.597	15,3 %
2010	46.839	8.600	55.439	15,5 %
2009	46.822	8.517	55.339	15,4 %
2008	46.623	7.814	54.437	14,4 %
2007	46.434	7.073	53.507	13,2 %
2006	46.399	6.435	52.834	12,2 %

Font: Elaboració pròpia a partir de l'Institut d'Estadística de Catalunya (IdESCAT). Padró municipal d'habitants

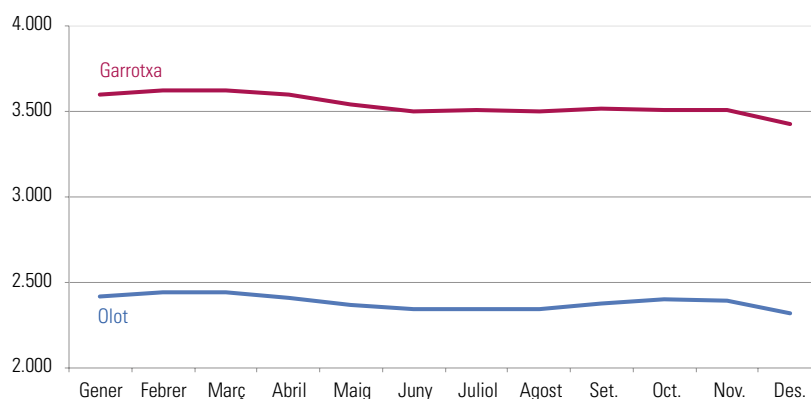
Si retornem a les dades sobre les llars, no es pot deixar de fer referència a la problemàtica de l'habitatge, una de les més crues dels últims anys. Concretament, ens centrem per una banda en els procediments iniciats pels jutjats per impagament del lloguer o del préstec hipotecari.

I d'altra banda, els procediments que efectivament acaben amb la pèrdua de l'habitatge habitual, és a dir, amb un llançament, que és quan una família es veu obligada a abandonar el seu habitatge. En ambdós casos, si bé la tendència dels darrers anys era a l'alça, al 2013 decreix. Cal tenir en compte, però, que:

- No disposem de la dada que distingeix entre el nombre de persones físiques i jurídiques que pateixen aquest procés; i, en el cas de les persones físiques, quin ha estat el seu habitatge habitual.
- En algunes ocasions els procediments judicials oberts:
 - S'acaben tancant gràcies a un acord entre les parts, ja sigui perquè renegocien el deute o perquè arriben a qualsevol altre tipus d'acord que posa fi al procediment.
 - Es troben pendents de resolució.

També és oportú completar la introducció sobre la realitat comarcal amb les xifres de l'atur. No cal oblidar la importància que té l'accés al món del treball per a les persones. El treball, a banda de proporcionar un salari que permet satisfer les necessitats bàsiques, és el mecanisme que en el nostre sistema de benestar garanteix el dret dels ciutadans a rebre determinades prestacions socials i econòmiques. És per això que la problemàtica de l'atur és tan important en l'actualitat.

GRÀFIC 4
Atur registrat.
Olot i Garrotxa. 2013



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'Observatori del Treball.

Al llarg del 2013 l'evolució del nombre de persones desocupades a la Garrotxa i a Olot s'ha mantingut relativament estable.

Pel que fa a la taxa d'atur, al mes de gener de 2014, a Olot era del 13,4 % i a la Garrotxa, del 12 %.

El grup d'edat de 55 a 64 anys és qui registra una taxa d'atur més elevada (18,9 %)

La majoria de les persones aturades són de la ciutat d'Olot. Concretament, 2.318 persones, la qual cosa equival a un 67 % dels aturats a la comarca, una xifra lleugerament superior a la mitjana si tenim en compte el pes de la població d'Olot respecte de la població de la Garrotxa, que és d'un 61 %. El grup d'edat de 55 a 64 anys és qui registra una taxa d'atur més elevada (18,9 %)

L'anàlisi detallada de les dades d'atur de la comarca ens mostren realitats socials cada vegada més punyents que no es poden perdre de vista. Algunes de les més destacades són:

- Entre el 2007 i el 2013, l'atur ha augmentat un 115 % a la Garrotxa i un 113 % a Olot. Cal destacar, però, que a Olot respecte al 2012 ha disminuït en un 3 %.
- Dos col·lectius pateixen de manera més important l'atur: els adults d'entre 50 i 64 anys, amb un 38,4 % i els de 25 a 39 anys, amb un 31 %.
- A desembre del 2013, un 43 % (36 % el 2012) dels aturats són de llarga durada. És a dir, fa més de 12 mesos que estan a l'atur. I, del total d'aturats, un 22,5 % (un 18 % el 2012) fa més de 24 mesos que no té feina.
- A desembre del 2013, del total de persones aturades que hi ha a la comarca, el 22,4 % són estrangeres. A Olot representen el 27,4 %.

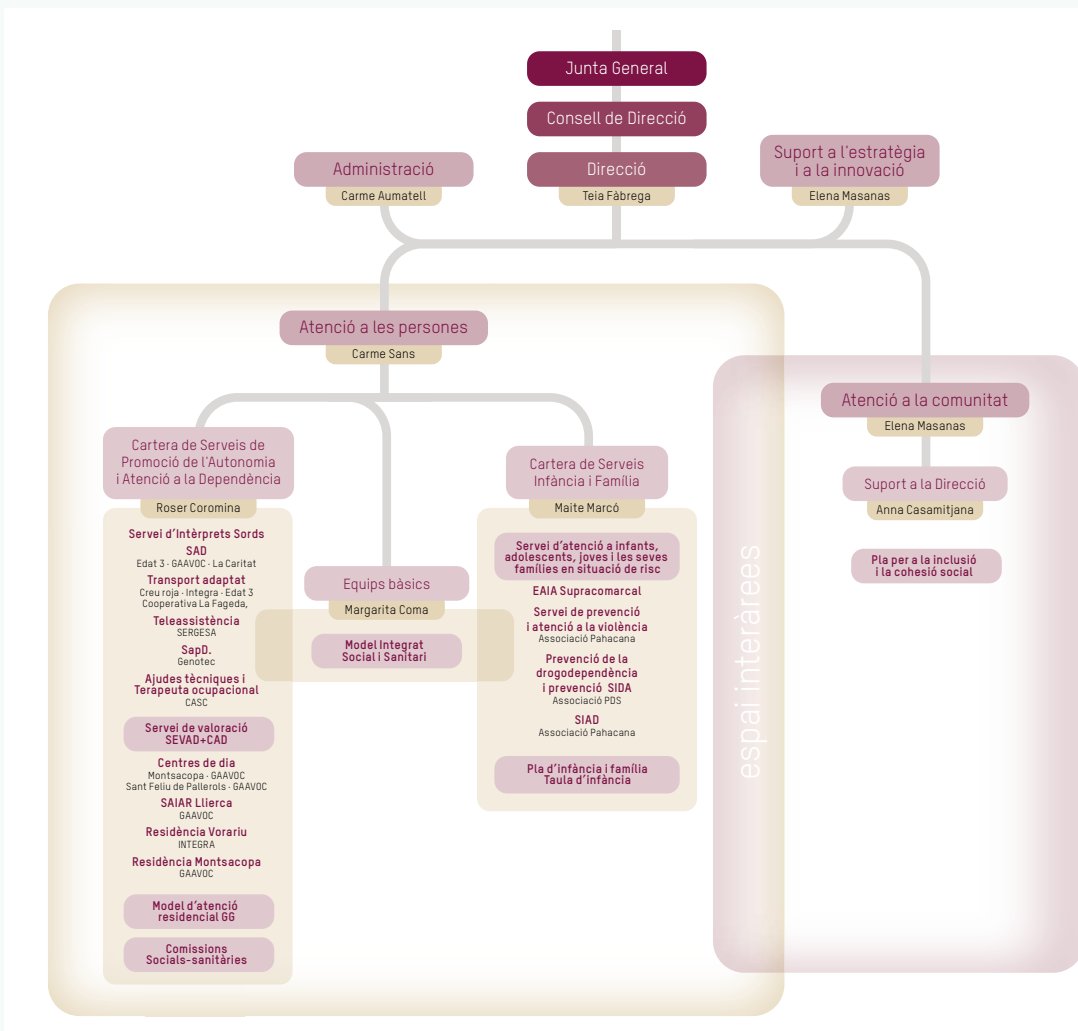
3. EL CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA

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. El CASG és l'entitat encarregada de la gestió dels serveis socials bàsics i especialitzats, així com també dels serveis d'atenció a la comunitat. 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.

Al llarg dels més de deu anys d'història, el CASG ha anat redefinint el seu organigrama, per convertir-se en una organització dinàmica que contínuament s'adapta a la realitat canviant de l'entorn per tal d'oferir un servei públic de qualitat i contribuir a millorar les condicions de vida dels ciutadans de la Garrotxa.

GRÀFIC 5
Organigrama del
Consorti d'Acció
Social de la Garrotxa.
2013

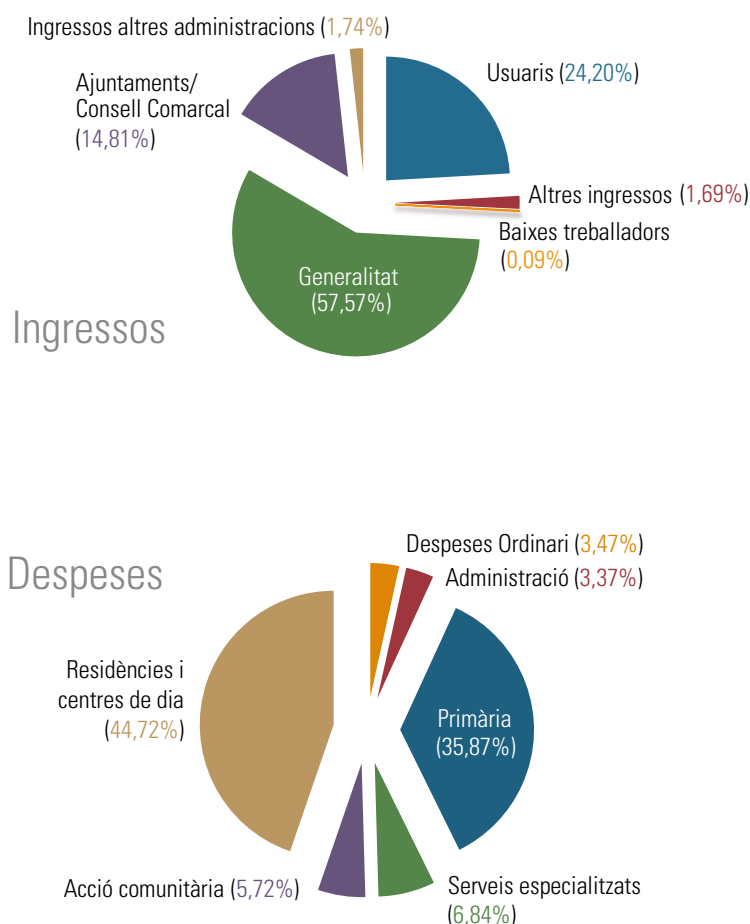


Font: Consorci d'Acció Social de la Garrotxa

Tal com podem veure, en l'organigrama institucional es contempla un espai de treball entre els professionals de les dues grans àrees del Consorci: atenció a les persones i atenció a la comunitat. Amb la finalitat de donar una resposta més integral a les necessitats del ciutadà hem començat a conceptualitzar i organitzar aquest espai interàrees.

Pel que fa al pressupost del CASG, podem veure que els ingressos durant aquest exercici han estat de 7.911.733,87€, mentre que el de les despeses realitzades ha estat de 7.908.475,72€.

GRÀFIC 6
Ingressos i despeses.
Consorti d'Acció Social
de la Garrotxa. 2013



Font: Àrea d'Administració del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa

Anualment, en el marc del Pla Estratègic 2011-2015, el CASG aprova els objectius anuals. Es tracta d'objectius d'especial rellevància per a la institució i que responen a la planificació estratègica del Consorci.

Els objectius institucionals d'enguany:

1. Definir els àmbits i els llindars mínims que determinen la cobertura de les necessitats bàsiques de la població.
2. Dissenyar el Pla per a la comunicació externa.
3. Dissenyar una estratègia conjunta entre serveis socials, ocupació i habitatge per donar respostes integrals i coherents a les necessitats socials actuals.
4. Definir un nou model de gestió del voluntariat.
5. Crear una xarxa de suport entre les famílies monoparentals
6. Posar en funcionament l'Observatori Social.
7. Fomentar l'ètica entre tots els professionals de la institució.
8. Elaborar la cartera de serveis de l'àrea d'atenció a les persones.
9. Analitzar la qualitat dels serveis socials d'atenció primària.
10. Dissenyar un sistema integral d'atenció a les queixes i reclamacions.
11. Elaborar un sistema d'avaluació i orientació per al desenvolupament professional de tots els treballadors.

12. Definir un nou model d'atenció integral a les persones
13. Elaborar un sistema d'avaluació i orientació per al desenvolupament professional de tots els treballadors.

Tal com podem veure, els objectius estan centrats, bàsicament, a donar noves respostes als ciutadans adaptades al context actual i a millorar la qualitat dels serveis.

Al llarg de la memòria en veureu de reflectits, en els apartats corresponents, amb el grau d'assoliment. Seran els objectius relacionats amb serveis concrets.

Pel que fa als objectius més globals, més enllà d'un servei concret, que incideixen en la millora dels professionals o de l'organització, cal dir que:

- Hem consolidat accions del **Pla per a la comunicació interna**. Per tal de facilitar la comunicació entre l'equip directiu i l'equip de professionals hem consolidat espais informatius, com són presentacions, el CASG informa, la intranet, i espais de col·laboració. No hem treballat el **Pla per a la comunicació externa**, ja que no ha estat possible organitzativament.
- El desplegament del **Pla de formació intern** per a professionals. S'han dut a terme 3 accions de formació institucionals, a banda de la formació específica de les diferents àrees i de la formació pròpia de cada professional. En total s'han cursat 1.709,85 hores de formació, les quals equivalen a una mitjana de 31,5 hores per treballador. Aquesta xifra és més baixa que la de l'any anterior, en què la mitjana d'hores de formació per professional era de 47,5. Tot i això, la ràtio catalana d'hores de formació per professional era, al 2009, de 26,37 hores l'any. Conjuntament amb el Consell Comarcal de la Garrotxa i el Consorci SIGMA s'ha aprovat i consensuat la **política de formació**, tot i que evidentment cada institució desenvolupa el seu pla de formació anual.
- Hem consolidat el funcionament de les **Sessions de Transferència de Coneixements (STC)**, una de les accions previstes en el Pla de Formació. Les STC són unes accions de formació a través de les quals un professional prepara una presentació sobre un projecte, servei o experiència que creu que pot ser d'interès per a la resta de professionals de l'organització. Els beneficis d'aquesta activitat són per al ponent, per als assistents i per a l'organització. Durant aquest any s'han fet 5 sessions sobre temàtiques diverses en les quals hi ha participat una mitjana de 25 professionals per sessió.
- S'ha creat, tot i que no implantat, l'**Observatori Social**, un espai que ha de facilitar informació social als professionals de l'acció social, però també a la resta de professionals de la ciutat i a la ciutadania.
- S'ha elaborat la **cartera de serveis** com una eina de control de gestió dels serveis que formen l'àrea d'atenció a les persones. Cal veure com es fa el seguiment de la cartera i més endavant plantejar els serveis que formen l'àrea d'atenció a la comunitat.
- **Informatització dels processos del servei bàsic d'atenció social GESS**. Durant aquest any s'ha treballat, conjuntament amb el Consorci del Pla de l'Estany, en la posada en marxa del nou programa informàtic que permetrà una millor sistematització del treball de l'atenció primària.



Sessió de Transferència de Coneixement



Document de la Cartera de Serveis

Finalment, un darrer element que cal esmentar és la consolidació de l'**Espai de Reflexió Ètica als Serveis Socials**. Des de l'any 2005, d'acord amb els valors i la missió, el CASG ha apostat per la promoció de l'ètica aplicada a la intervenció social. Durant l'any 2013 s'ha fet una formació espe-

cífica en ètica aplicada a la intervenció social als professionals que formen part de l'espai de reflexió del servei bàsic de serveis socials. Paral·lelament, i des del 2012, l'EAIA (Equip d'atenció a la infància i adolescència supracomarcal de la Garrotxa, Ripollès, Cerdanya i Pla de l'Estany) disposa d'un espai de Reflexió ètica propi, vinculat a una de les línies del Pla de Qualitat de la Direcció General d'Atenció a la Infància del Departament de Benestar Social.



Jornada de Formació de Reflexió Ètica

Aquests espais permeten analitzar possibles dilemes ètics derivats de la pràctica de la intervenció social, amb la finalitat de millorar la qualitat de l'atenció, la promoció dels valors ètics i les bones actituds en la cura de les persones que s'atenen.

Durant el 2013 també es va realitzar una jornada dirigida a tots els professionals del CASG sobre la *Confidencialitat*, impartida per Begoña Roman, presidenta del Comitè d'ètica dels serveis socials de Catalunya .

També cal tenir en compte que, a més dels objectius institucionals anuals, les diferents àrees i professionals del Consorci fixen cada any els seus propis objectius, que en aquesta memòria no es descriuen.

4. ELEMENTS DE L'ENTORN

A banda de les dades sociodemogràfiques de la comarca, també és interessant fer esment d'altres qüestions que han succeït al llarg d'aquest any -el que anomenem elements de l'entorn- i que han afectat, en major o menor mesura, l'activitat del Consorci.

1. La Llei Estatal de Racionalització i Sostenibilitat de l'Administració Local (LRSAL)

Durant aquest any s'ha elaborat l'esborrany de la Llei de racionalització i sostenibilitat de l'administració local que afecta de ple la gestió i les polítiques dels Serveis Socials. Aquesta llei està basada en criteris ideològics i economicistes, no fa cap referència als drets dels ciutadans, ni al seu benestar. Obliga a la centralització de competències i a prescindir de la proximitat, un dels valors més preuats pels nostres ciutadans. De totes maneres, els efectes més importants que comporta la llei encara no els hem viscut. Tot i que alguns temes seran d'aplicació a gener de 2014, serà l'any 2015 quan incidirà plenament amb competències, organització i desenvolupament dels serveis socials.

2. Reducció dels drets de la Llei de la dependència

Els efectes de l'aprovació del Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, segueixen afectant les famílies que podrien ser susceptibles de rebre ajudes. Al llarg de l'any hem vist com la suspensió de les prestacions vinculades a les residències ha afectat moltes persones.

3. Empobriment de les famílies

Seguim veient com les dades nacionals, estatals i europees publicades per diverses institucions segueixen confirmant el progressiu empobriment de les famílies. Perfils nous de persones i famílies s'incorporen al llindar de la pobresa. Les conseqüències d'aquesta situació són diverses però afecten de manera intensa al correcte desenvolupament dels **infants**: mala alimentació, mancances de vestuari i de material escolar, problemes emocionals, dificultats d'aprenentatge, absentisme escolar, dificultats d'accés a activitats d'oci i de lleure, etc.

Al llarg de l'any hem vist com la **pobresa energètica**, tema molt rellevant en la situació actual de moltes famílies, ha agafat la importància necessària per ser un tema de discussió i intervenció política i d'informe del Síndic de Greuges. Hem pogut veure el creixent percentatge de persones que no pot fer front a les factures dels subministraments de llum, aigua o gas.

4. Horaris escolars

La compactació de l'horari escolar en els centres de secundària ha provocat un treball especial des del CASG, conjuntament amb altres serveis, per evitar que els nois i noies en situació de greu vulnerabilitat es quedessin sense menjador escolar.

5. Dificultats econòmiques i financeres de les institucions

El Consorci, igual que la totalitat de les institucions públiques, ha continuat durant tot l'any 2013 amb moltes dificultats de tresoreria. Tot i això, hem pogut pagar la totalitat dels sous i també els nostres proveïdors, ja que hem disposat d'un crèdit bancari, que ens ha ajudat en els moments més crítics.

6. Manteniment de la cohesió social

Ens agrada destacar que malgrat tots aquests elements de l'entorn, en general, i sense menystenir les grans dificultats que afecten moltes persones i famílies, la comarca no ha viscut situacions excepcionals de conflictivitat social. Aquest fet, però, no ens pot fer baixar la guàrdia, ja que la complexitat del moment és enorme, i les bases del sistema social poden cedir en un moment de fragilitat com l'actual.

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 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 multidisciplinaris formats per un treballador social i un educador social.

El 2013 serveis bàsics d'atenció social s'havia marcat l'objectiu de treballar en la millora de la qualitat del servei:

- *S'ha creat un "grup motor" format per tècnics de serveis socials d'atenció primària que han fet una anàlisi, una valoració i propostes d'acció per tal de poder millorar la qualitat d'intervenció en les persones que s'estan atenent.*
- *S'ha realitzat un projecte d'unificació dels procediments de treball de diversos serveis socials de diferents territoris, analitzant quatre processos dintre l'atenció: acollida, diagnòstic, pla de millora, tancament de l'expedient.*

L'any 2013 el servei d'atenció social bàsica ha atès a 9.087 persones, que corresponen a 4.187 nuclis de convivència. Si tenim en compte que la població de la Garrotxa és de 56.106 persones, el grau de cobertura¹ de l'atenció social bàsica és del 16,2 % de la població. Respecte al 2012, el grau de cobertura ha augmentat, ja que era del 14,7 % de la població. En comparació amb la mitjana de Catalunya², les dades més recents de què disposem són de l'any 2009, i a Catalunya era de l'11,53 %.

El grau de cobertura de l'atenció social bàsica de la comarca varia en funció dels municipis. Hi ha un terç dels municipis amb un percentatge superior a la mitjana comarcal i els que tenen un percentatge més elevat són les Planes d'Hostoles (19,4 %), Castellfollit de la Roca (20,8 %) i Sant Feliu de Pallerols (19,2 %).

La persistència de la crisi econòmica i l'increment dels seus efectes sobre el conjunt de la població han fet que la petita davallada en el nombre de persones ateses que es va produir el 2012, hagi tornat a augmentar considerablement el 2013.

Taula 4.

Persones beneficiàries ateses pels serveis bàsics d'atenció social. Garrotxa. 2007-2013

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Persones ateses	5.788	6.345	7.651	8.199	8.520	8.232	9.087

En comparació amb l'any 2012 ha augmentat el nombre de persones i nuclis de convivència atesos pel servei d'atenció social bàsica. Concretament, al conjunt de la comarca el nombre de persones ateses ha augmentat en un 10,39 %, mentre que els nuclis de convivència ho han fet un 10,6 %.

¹ El grau de cobertura mostra l'impacte de l'atenció que fan els serveis socials bàsics respecte al total de la població de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials. Es calcula a partir del quocient entre el nombre de persones ateses pels serveis socials bàsics i el total de la població.

² Vegeu el document *Anàlisi comparativa dels indicadors clau dels Serveis Socials Bàsics a Catalunya en l'exercici 2009*. Disponible a la xarxa.

El servei d'atenció social bàsica ha atès a 9.087 persones, que corresponen a 4.187 nuclis de convivència (2013)

Taula 5.

Persones ateses pels serveis socials bàsics. Per municipi i per gènere. Garrotxa. 2013

Municipi	Persones beneficiàries	Nuclis de convivència	Dones	Homes	Grau de cobertura
Argelaguer	59	29	55,9 %	44,1 %	13,9 %
Besalú	293	187	62,8 %	37,2 %	12,2 %
Beuda	13	16	46,2 %	53,0 %	6,9 %
Castellfollit de la Roca	213	112	55,4 %	44,6 %	20,8 %
La Vall de Bianya	142	72	59,9 %	40,1 %	10,8 %
La Vall d'en Bas	404	200	54,0 %	46,0 %	13,6 %
Les Planes d'Hostoles	327	156	53,8 %	46,2 %	19,4 %
Les Preses	210	103	57,6 %	42,4 %	11,8 %
Maià de Montcal	46	31	60,9 %	39,1 %	10,2 %
Mieres	44	23	50,0 %	50,0 %	13,1 %
Montagut i Oix	104	53	64,4 %	35,6 %	10,9 %
Olot	5.864	2.506	57,4 %	42,6 %	17,3 %
Riudaura	41	23	68,3 %	31,7 %	9,1 %
Sales de Llierca	8	6	62,5 %	37,5 %	5,7 %
Sant Aniol de Finestres	33	14	51,5 %	48,5 %	9,3 %
Sant Feliu de Pallerols	259	130	58,3 %	41,7 %	19,2 %
Sant Ferriol	20	11	40,0 %	60,0 %	8,7 %
Sant Jaume de Llierca	134	69	61,2 %	38,8 %	16,8 %
Sant Joan les Fonts	501	246	58,5 %	41,5 %	17,3 %
Santa Pau	261	123	58,6 %	41,4 %	16,4 %
Tortellà	111	77	65,8 %	34,2 %	14,3 %
Garrotxa	9.087	4.187	57,6 %	42,4 %	16,2 %

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)
- Sant Miquel i les Tries. (Olot 2)
- Mas Bernat, Sant Cristòfor, Benavent, les Fonts, el Triai i Batet. (Olot 3)
- Bonavista, Pequín i Sant Roc (Olot 4)
- Els Desemparats, Sant Pere Màrtir, la Caixa i Eixample Malagrida. (Olot 5)
- 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)

Taula 6.

Persones ateses pels serveis socials bàsics. Per sectors. Olot, 2013

Sector	2013	2012	2011	Tendència
Olot 1	1.246 (21%)	1.104 (21%)	1.354 (24%)	-
Olot 2	1.028 (17%)	1.178 (22%)	1.146 (20%)	↓
Olot 3	825 (14%)	652 (12%)	794 (14%)	↑
Olot 4	1.033 (18%)	1.094 (21%)	1.206 (21%)	↓
Olot 5	816 (14%)	614 (12%)	544 (10%)	↑
Olot 6	916 (16%)	631 (12%)	639 (11%)	↑
Total	5.864	5.273	5.683	↑

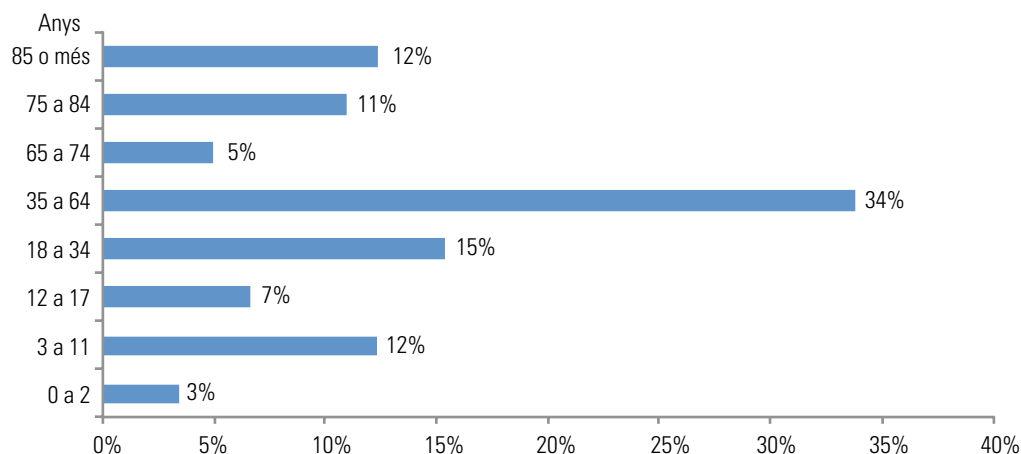
Font: elaboració pròpia del CASG

Les persones ateses pel servei d'atenció social bàsica seguint amb la tendència dels anys anteriors són majoritàriament dones, 57,6 % de dones i 42,4 % d'homes. Òbviament, caldria fer una anàlisi més detallada d'aquesta dada en funció de les problemàtiques treballades, tot i que tampoc es poden menystenir elements com l'esperança de vida més elevada de les dones, l'envelliment de la població de la Garrotxa i la delegació majoritàriament a les dones de les tasques associades a la cura i l'atenció dels familiars.

Per grups d'edat, la majoria de les persones ateses tenen entre 35 i 64 anys (34 %) seguides de les de 18 i 34 (15 %) i de les majors de 65 anys (12 %). Respecte a l'any anterior, cal assenyalar un cert canvi en les franges d'edat més ateses, s'incrementa l'atenció de persones a partir dels 34 fins als 64 anys, a causa de l'allargament de la crisi, persones en edat laboral, que han acabat els subsidis i es troben en atur amb pocs ingressos o nuls. Tot i això, no cal perdre de vista que les persones majors de 65 anys suposen el 28 % de les persones ateses.

GRÀFIC 7

Persones ateses pels serveis bàsics d'atenció social. Per grups d'edat. Garrotxa. 2013

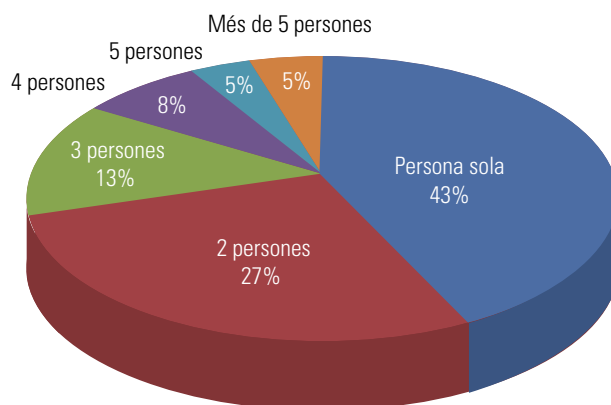


Font: elaboració pròpia del CASG

Finalment, en relació al perfil de les persones ateses, cal fer referència al tipus de nucli de convivència en el qual s'intervé. La majoria de les persones que s'atenen viuen soles, seguides de les llars formades per dos i tres membres. No cal perdre de vista, però, que les llars formades per cinc o més membres ja representen un 9 % dels nuclis de convivència en els quals s'intervé.

GRÀFIC 8

Tipus de nucli de convivència atesos pels serveis socials bàsics. Garrotxa. 2013



Font: elaboració pròpia del CASG

Les problemàtiques ateses més freqüents continuen sent les de salut (29,4%)

Les problemàtiques ateses pels serveis socials bàsics no han patit cap canvi substancial en comparació amb el darrer any. Les més freqüents continuen sent les de salut (29,4%), les econòmiques (18%), les mancances socials (17,6%) i les laborals (15,8%)

Taula 7.

Problemàtiques ateses pels serveis bàsics d'atenció social. Garrotxa. 2013.

Problemàtica	Descripció	2013	2012	2011
Altres	Problemes legals d'estrangeria, etc.	1,5 %	1,8 %	2,2 %
Aprenentatge	Dificultats d'aprenentatge escolar, absentisme o inadaptació escolar, analfabetisme, etc.	2,8 %	2,4 %	2,1 %
Discapacitats	Disminució física, psíquica o sensorial, mobilitat reduïda, etc.	7,5 %	5,0 %	4,9 %
Econòmiques	Persones sense ingressos, ingressos insuficients, deutes, administració deficient, etc.	18,0 %	16,4 %	15,4 %
Habitatge	Amuntegament, desnonament, habitatge en condicions deficientes, etc.	5,3 %	4,7 %	4,8 %
Laborals	Persones a l'atur, persones sense formació, treballs esporàdics, inadaptació laboral, etc.	15,8 %	13,0 %	12,4 %
Mancances socials	Aïllament físic, indigència, mendicitat, transeünts, conductes asocials o delictives, etc.	17,6 %	17,5 %	18,8 %
Salut i drogodependències	Demències, malaltia crònica, malaltia mental, alcoholisme, consum de drogues, ludopatia, etc.	29,4 %	28,6 %	29,8 %
Sospita de maltractament	Econòmic, maltractament psíquic o físic abús sexual, etc.	2,2 %	2,0 %	2,1 %

Font: Elaboració pròpia del CASG

6. LA PREVENCIÓ I ATENCIÓ A LES PERSONES EN SITUACIÓ D'EXCLUSIÓ SOCIAL I DE 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 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'inexistència de xarxes relacionals (família, amics, etc), la participació social i política, la integració en la comunitat, entre altres.

Al 2013, en l'àmbit de l'exclusió social i la pobresa, s'havia fixat com a objectiu institucional dissenyar una estratègia conjunta entre serveis socials, ocupació i habitatge per donar respostes integrals i coherents a les necessitats socials actuals. Aquest any ha estat la fase de coneixement entre els serveis i per tant cal seguir treballant en aquesta direcció.

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 La Renda Mínima d'Inserció

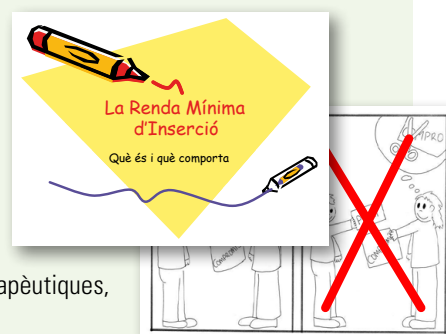
La Renda Mínima d'Inserció (RMI) facilita recursos econòmics a persones sense ingressos per tal d'atendre les necessitats bàsiques per poder viure en societat. L'ajuda econòmica va acompanyada d'un pla de treball en el qual la persona beneficiària es compromet a una sèrie d'acords. Els serveis socials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

El nombre de beneficiaris de la Renda Mínima d'Inserció durant l'any 2013 és de 345 persones

El nombre de beneficiaris de la Renda Mínima d'Inserció durant l'any 2013 és de 345 persones. Al 2013 s'han aprovat 83 sol·licituds noves. Cal destacar que aquestes són les que tenen una càrrega social important i s'han denegat les que només presentaven problemàtica laboral. S'han aprovat i prioritzat les que presenten una situació d'alt risc:

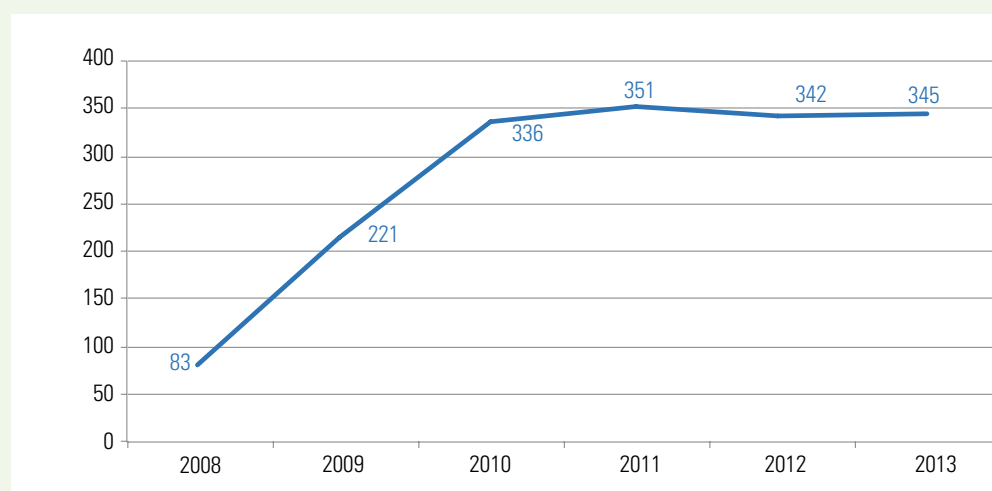
desnonaments, violència de gènere, ingressos en comunitats terapèutiques, problemàtica sanitària greu.

Enguany s'ha portat a terme des de SBAS un projecte dirigit a persones perceptores de RMI, la finalitat general del qual ha estat aprofundir en el coneixement dels factors que dificulten la inserció social i laboral d'aquest grup de persones, de manera que es puguin facilitar eines ja existents o crear-ne de noves per produir un canvi en la seva situació social i laboral.



Tallers sobre la RMI

GRÀFIC 9
Evolució del nombre de beneficiaris de la Renda Mínima d'Inserció.
Garrotxa. 2007-2013



6.2 L'habitatge

Al llarg del l'any ha continuat la coordinació amb l'Oficina de Rehabilitació i Habitatge de l'Ajuntament d'Olot. El principal objectiu és conèixer les mancances reals d'habitatge i facilitar l'accés de persones amb dificultats als habitatges que es gestionen des de l'Oficina.

Paral·lelament, el mes de novembre es va constituir la **Taula del Dret a l'Habitatge** d'Olot, que té com a funcions elaborar protocols d'actuació d'urgència i acords per tal de trobar solucions als casos en què es desnonen famílies. El CASG és una de les institucions que participen en aquesta taula, que pretén esdevenir un espai àgil i eficaç per fer front a les problemàtiques d'habitatge.

6.3 Les ajudes d'urgència social

Les ajudes d'urgència social són prestacions econòmiques que tenen com a 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 aliments).

En total, al 2013, 5.375 persones s'han beneficiat del conjunt de les ajudes per urgències socials. La despesa econòmica destinada a les urgències socials ha estat de 285.905,75 euros.

La despesa econòmica destinada a les urgències socials ha estat de gairebé 286.000 euros

La despesa més important es destina a l'habitatge (lloguer, ajuts per llum i aigua), seguit de l'alimentació i d'altres despeses derivades dels fills. La despesa més important es destina a manutenció i àpats, seguit de les despeses derivades dels fills i els subministraments de la llar.

Taula 8.

Despeses econòmiques destinades a les urgències socials.
Cost anual i percentatge. Garrotxa. 2013

Concepte	Cost 2013	% 2013	% 2012	% 2011
Habitatge (Ajudes per a lloguer, pensions, etc)	39.359,99 €	13,77 %	28,06 %	35,60 %
Despeses derivades dels fills (Llar d'infants, casals, esplais, etc)	61.486,01 €	21,51 %	22,29 %	25,14 %
Manutenció i àpats (Ajudes per aliments i roba)	88.161,80 €	30,84 %	26,50 %	16,20 %
Subministraments (butà, electricitat, etc)	55.741,48 €	19,50 %	10,22 %	10,36 %
Farmàcia (Ajudes per a medicaments, bolquers, llet infantil, etc.)	21.327,80 €	7,46 %	5,43 %	5,72 %
Transport (Desplaçaments, tiquets, etc)	15.428,68 €	5,40 %	4,65 %	4,78 %
Altres (Salut, suport familiar, etc.)	4.399,99 €	1,54 %	2,85 %	2,20 %
Total	285.905,75 €			

Font: Elaboració pròpia del CASG

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. Totes les persones que accedeixen al Centre ho fan derivades pels serveis d'atenció social bàsica.

Els aliments que es distribueixen al CDA provenen de les aportacions dels ajuntaments, 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.

Durant l'any 2013, 2.135 persones han rebut alguns dels serveis que s'ofereixen des del CDA. El nombre de persones beneficiàries ha estat similar al de l'any anterior, però el nombre de cistelles entregades ha estat superior, això vol dir que ha augmentat el nombre de cistelles per unitat familiar.

TAULA 9.

Dades bàsiques del Centre de Distribució d'Aliments. Garrotxa. 2011-2013

	2011	2012	2013	2011-2013
Cistelles ¹	1.495	2.626	3.386	126,49 %
Unitats familiars	460	677	677	47,17 %
Beneficiaris	1.464	2.213	2.135	45,83 %

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

Enguany, a la Garrotxa s'han recollit 39.085 quilos d'aliments en el marc de la campanya de recollida d'aliments

Les principals sol·licituds que s'han rebut han estat majoritàriament per alimentació (3.359), butà (1.999), bolquers (893) i llet infantil (378). Pel que fa a la tipologia de les famílies, un 25 % estan formades per només un membre, un 20 % per dos membres, un 16 % per tres, un 17 % per quatre i un 22 % per cinc o més membres.

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. Al llarg de l'any s'han fet 9 tallers amb la participació de 107 persones. Els tallers en aquest període han estat: estratègies per a l'estalvi, alimentació i cuina econòmica i saludable, habilitats personals per fer front a la crisi econòmica, remeis casolans, arranjament bàsic de la roba, 2 reparacions de la llar, 2 cursets per a l'obtenció del certificat de Manipulació d'Aliments.

Un any més hem organitzat, conjuntament amb Càritas, Creu Roja i Banc dels Aliments, el **Gran Recapte d'Aliments**. En aquesta edició es van recollir **39.085 quilos d'aliments**. L'evolució del nombre d'aliments recollits en les quatre darreres edicions s'ha triplicat.

Taula 10.

Evolució del nombre de quilos d'aliments recollits al Gran Recapte. Garrotxa. 2010-2013

2010	2011	2012	2013
11.754	23.194	32.638	39.085

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

Una de les grans virtuts del Gran Recapte de la Garrotxa és, a banda de la quantitat d'aliments que es recull, la gran implicació de voluntaris, establiments comercials, empreses i entitats que col·laboren de manera desinteressada per tal que sigui un èxit. En aquesta ocasió es van implicar **268 voluntaris, 10 supermercats i 58 punts de recollida a 20 municipis de la comarca**. La campanya és, també, una oportunitat magnífica perquè les persones que col·laboren i les entitats estableixin lligams i relacions que reforcen la seva tasca.

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. Està finançat pel Departament de Benestar Social i Família. 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.



Reunió informativa per a les persones voluntàries del GR

Durant el 2013 s'ha atès un total de 34 usuaris i s'han servit prop de 4.200 àpats. S'han registrat 16 usuaris nous i se n'han donat 23 de baixa.

TAULA 11.

Dades bàsiques del menjador social. Olot. 2010-2013

	2010	2011	2012	2013
Persones ateses	41	33	49	34
Total d'àpats oferts	4.283	3.702	4.779	4.172
Mitjana d'usuaris diaris	No disponible	14	19	17
Mitjana d'usuaris mensual	16,5	17	25	24
Mitjana d'àpats per persona	104	112	97	95

Font: Elaboració pròpia del CASG

L'any 2013 s'han servit prop de 4.200 àpats per a 34 usuaris

Gràcies a una acurada elaboració d'unes dietes setmanals s'ha aconseguit la millora tant física com metabòlica d'alguns usuaris que presentaven certs problemes de salut, com ara alts nivells de colesterol, obesitat, diabetis, disminució de pes o hipertensió. També es valora l'espai de menjador social com un lloc de relació.



Equipament del menjador social

6.6 Servei de dutxa i bugaderia

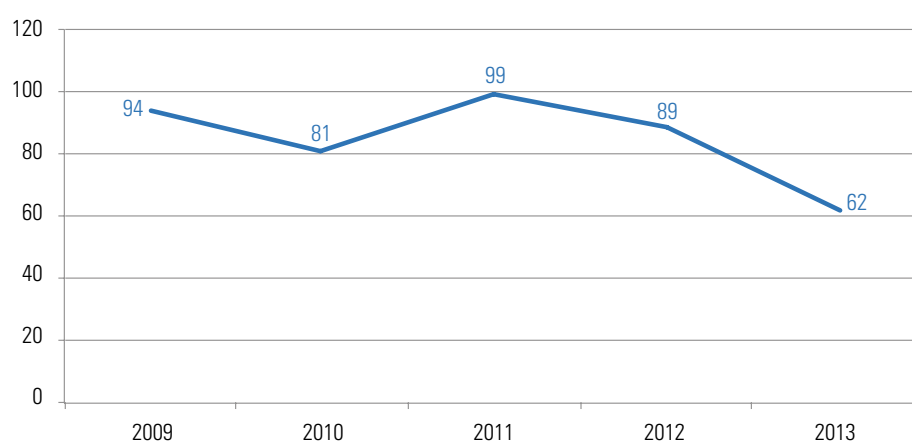
És un servei que ofereix la possibilitat de dutxar-se i de rentar la roba a persones que no tenen cobertes les necessitats bàsiques al domicili, un dia a la setmana. Durant l'any 2013 hi han accedit 25 persones (21 homes i 4 dones), en total s'han fet 268 serveis de dutxa i 230 de bugaderia.

6.7 L'atenció als transeünts

Finalment, cal fer referència als serveis adreçats als **transeünts**, els quals poden ser atesos a partir de la detecció de Càritas, de la Policia Municipal i del CASG. Aquest 2013 s'han atès a 62 persones, de les quals 32 han estat derivades per la Policia i 30 pel CASG. Se'ls ha facilitat un total de 96 serveis: 17 nits de pensió, 41 bitllets d'autobús, 27 alimentació.

GRÀFIC 10

Nombre de transeünts atesos. Garrotxa. 2013



Font: Elaboració pròpia del CASG

7. L'ATENCIÓ A LA FAMÍLIA, ADOLESCÈNCIA, JOVES I LES SEVES FAMÍLIES

La promoció del benestar i la qualitat de vida dels infants, adolescents, joves i les famílies és un dels objectius prioritaris del CASG. Per això, cal articular mecanismes de prevenció que evitin situacions de risc social, així com la protecció dels menors. A nivell local aquesta aposta es contempla amb el **Pla per a la infància i l'adolescència d'Olot**. Un pla que respon a la voluntat de disposar d'un instrument de planificació de les polítiques adreçades a la infància i a l'adolescència, així com també a les famílies.

Durant l'any 2013, des de la cartera de serveis d'infància i família s'ha dissenyat un nou projecte, l'Espai famílies. L'Espai començarà a funcionar el gener de 2014. Es tracta d'un servei preventiu i de tractament que intervé amb infants, adolescents, joves i famílies, que compta amb un equip de professionals especialitzats en atenció a famílies de risc.

7.1 Infància, adolescència, joves 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 mancança que pateixin els infants en aquest moment evolutiu pot repercutir en el seu desenvolupament posterior. Per això és important intervenir al més aviat possible per tal d'evitar futures situacions de risc. L'any 2013 s'han atès a 72 famílies, la majoria de les quals han rebut un seguiment directe. Un 37 % presenten un alt risc social, un 31 % un risc moderat i un 30 % un risc lleu.

Durant l'any 2013 s'han atès a 72 famílies

S'han atès 11 famílies provinents de poblacions de la comarca. La resta resideixen a Olot. S'han incrementat les intervencions a domicili per poder fer una atenció més intensiva i una bona detecció.

Un dels aspectes importants del Servei 0-3 és poder oferir un espai d'atenció tranquil i agradable a aquells pares i mares i llurs infants que presenten mancances o que es troben en situacions de necessitat i/o demanen assessorament o informació. És en aquest sentit que s'ofereix l'Espai Nadó, un recurs del Servei 0-3 que funciona tots els dilluns al matí. L'Espai Nadó ha estat utilitzat periòdicament, durant el 2013, per 40 famílies.

Es continua oferint a les famílies l'itinerari maternoinfantil, on es treballen en grup temes d'autoestima, habilitats parentals, l'autonomia personal dels pares i la vinculació pares-fills.

El **Centre Obert** s'ha redefinit al llarg del 2013 per tal de poder ampliar l'atenció a infants i adolescents. És un servei diürn adreçat a menors d'entre 4 i 16 anys en situació de risc social i a les seves famílies. S'ha diversificat l'atenció al risc social, fent incidència en el caràcter preventiu, per això s'han atès famílies de risc lleu i moderat. Poden accedir-hi famílies que prèviament ja han estat ateses pels serveis bàsics d'atenció social, i han elaborat un diagnòstic del risc. A través d'un projecte educatiu individual amb els infants i adolescents es pacten uns objectius a treballar per tal de reduir les situacions de risc i millorar la situació familiar.

El Centre Obert està adreçat a menors d'entre 4 i 16 anys en situació de risc social



Centre obert

Al 2013, el Centre Obert ha atès **23 menors** i les seves famílies. Totes són d'Olot. Destaquem que la majoria de famílies ateses al CO són nuclears. Tot i que el nombre és menor, les famílies amb separació conflictiva i les extenses comporten més dificultats intrínseques i, per tant, suposen una major intensitat del treball per tal d'intervenir correctament amb els menors. Les activitats socioeducatives s'han

centrat, sobretot, en el foment de l'autonomia personal, la salut, la participació en activitats de lleure i esport, entre altres. Fins a juny del 2013 es va continuar amb el grup d'habilitats parentals per tal de fomentar les capacitats dels pares i mares per atendre i donar resposta a les necessitats dels fills, que consisteix en sessions grupals amb els pares i intervencions individuals amb cada família. En total, hi han participat 10 famílies i totes elles han valorat molt positivament les sessions.

Al llarg de l'any 2013 s'ha treballat amb 106 joves, la majoria nois

Un altre dels projectes inclòs en el nou servei d'atenció a famílies és el de **joves en risc d'exclusió social**, que s'adreça a joves de 16 a 24 anys i que es troben en situació de risc o fragilitat social. Aquests joves presenten diverses problemàtiques socials, com ara dificultats en les relacions familiars, fracàs escolar, consum de tòxics, baixa autoestima, poca tolerància a la frustració, etc. S'ofereix un acompanyament educatiu orientat a la promoció de l'autonomia, de les habilitats socials, a la formació i a la inserció laboral.

Al llarg de l'any s'ha treballat amb 106 joves, s'han mantingut les dades de l'any anterior. Es continuen detectant joves susceptibles de participar-hi, però per diverses raons no ho han fet. El perfil del joves atesos és:

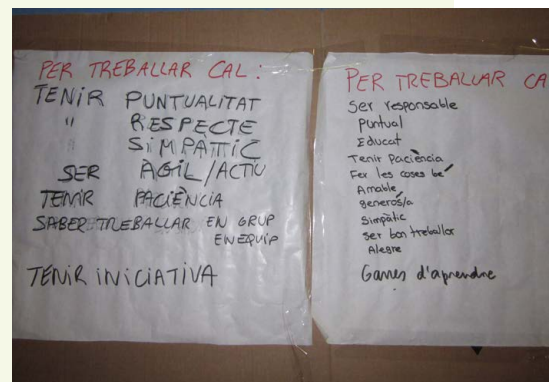
- La majoria són nois (79 %)
- La majoria tenen entre 19 i 22 anys
- El 63 % tenen nacionalitat espanyola
- El 71 % presenten situacions de risc social i la resta de fragilitat.
- El 69 % no ha acreditat l'ESO.

Pel que fa a la seva situació formativa i laboral, cal destacar que:

- Un 70 % no estan actius laboralment.
- Un 63 % no estan en cap recurs formatiu.



Tallers de joves



Al llarg de l'any s'han organitzat diferents activitats i projectes, com ara:

Beques per a activitats extraescolars

Un total de 19 joves han estat becats parcialment per tal que participin en activitats diverses. Aquest projecte ajuda el jove a adquirir uns hàbits saludables i a adquirir responsabilitats. Es fa un seguiment específic amb cadascun d'ells.

Brigada jove

Es tracta d'un projecte a través del qual els joves fan activitats com ara pintar, netejar, netejar jardins, etc. L'objectiu és poder observar i valorar les seves qualitats i capacitats a l'hora de treballar. Hi han participat 23 joves.

Projecte "Treballem"

Col·laboració amb l'empresa Rocatomba SL per tal que els 25 joves puguin treballar esporàdicament i, per tant, visquin la seva primera experiència laboral. A més se'ls fa un retorn per tal que puguin millorar els seus hàbits laborals.

Taller d'habilitats socials

S'han organitzat tallers per treballar les habilitats socials amb 7 joves. També s'ha fet un taller d'estalvi d'energia amb 9 participants.

Curs d'anglès

Curs de conversa bàsica d'anglès, amb la participació de 10 joves. Aquest curs ha estat coorganitzat amb l'Espai Ideal i es planteja la seva continuïtat.

Projecte Mirall

Projecte realitzat per la Cooperativa La Fageda que ha permès a 12 joves treballar en la jardineria o a la fàbrica de iogurts, una part en formació de competències bàsiques i un treball psicoeducatiu, per tal de treballar aspectes com l'autoestima i la motivació.

Un altre dels recursos per a infants i famílies és l'**Espai Larai**, un esplai diari per a infants de 6 a 14 anys del barri de Sant Miquel i les Tries. Es treballen, sobretot, els hàbits d'estudi, la convivència i l'educació en valors, amb els infants i les famílies. Durant aquest any s'ha fet un treball important de definició del servei, la qual cosa ha permès identificar millor les necessitats i definir les línies de treball prioritàries. Al curs 2012-2013 s'han atès **95 infants**, una xifra superior a la del curs anterior, que se'n van atendre 56. Aquest increment es deu al fet que s'ha ampliat la franja d'edat dels alumnes, i des d'aquest curs també hi participen nois i noies de 1r i 2n d'ESO.



Espai Larai

Entre l'Espai Larai i el Grup d'Esplai Diari Garbuix s'han atès 190 nois i noies

Paral·lelament al treball amb els infants i les famílies s'han organitzat activitats de barri, com ara les activitats de Nadal, la Quina Infantil i la Castanyada, entre altres. A més, s'han fet activitats per millorar la percepció social dels infants entre els veïns del barri, com ara el repartiment de castanyes als avis del barri.

Un altre servei és el **Grup d'Esplai Diari Garbuix**, un centre d'esplai gestionat per Espais Garrotxa que treballa per l'educació en el lleure dels infants i joves d'Olot d'edats compreses entre 6 i 14 anys, és a dir, des de primer de primària fins a 2n d'ESO. Al llarg del curs 2011-2012 hi han participat 95 nois i noies.



FutbolNet

A l'estiu s'ha dut a terme una prova pilot del projecte **FutbolNet** de la Fundació FCBarcelona on han participat **44 adolescents**. S'ha iniciat el disseny d'un futur treball transversal amb tots els clubs esportius, amb la finalitat de fomentar els valors no competitius de l'esport i per tant, una major inclusió dels infants i adolescents que hi participen, independentment de si són més o menys bons en l'esport que practiquen.

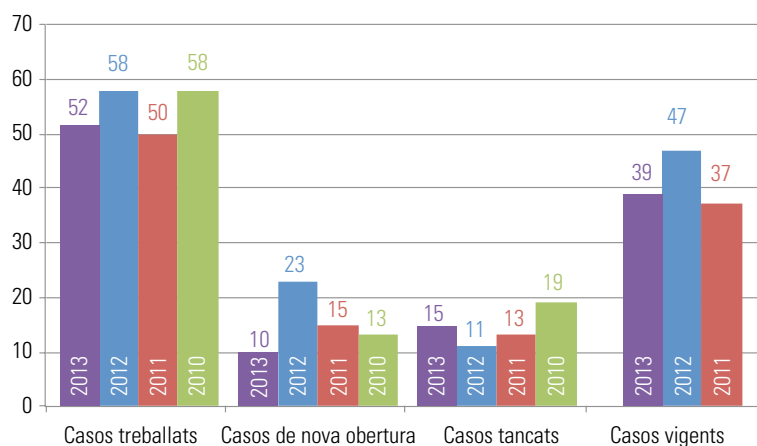
L'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) és un servei especialitzat d'atenció a la infància i a l'adolescència en situació de risc social o desemparament, així com les seves famílies. L'EAIA estudia les situacions d'alt risc detectades i proposa les mesures més adequades. L'EAIA de la Garrotxa és un servei supracomarcal, ja que també treballa al Pla de l'Estany, al Ripollès i a la Cerdanya. Les dades d'aquesta memòria, però, només fan referència a la intervenció feta a la Garrotxa.

S'han treballat 52 casos, 10 dels quals són de nova obertura, i 15 s'han tancat. El nombre de casos en curs a finals de 2013 és 37. Ha disminuït l'obertura de casos en relació a l'any anterior, arran del treball preventiu amb els equips de SBAS.

La majoria de casos són situacions de negligència (desatenció cap als fills, manca de cura de les necessitats bàsiques, com alimentació, roba, estudis, etc.) i maltractament psicològic. Dels casos oberts al 2013, n'hi ha un 15 % en estudi, pendents de valoració.

La majoria dels casos de seguiment de l'EAIA estan acollits en família extensa (oncles o avis) i en centres residencials.

GRÀFIC 11
Evolució dels casos treballats, oberts, tancats i en curs. Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. Garrotxa. 2011-2013



Font: Elaboració pròpia del CASG

El 2013 s'ha treballat amb 50 famílies en els espais d'assessorament

Una de les funcions de l'EAIA és la prevenció de situacions d'alt risc i la separació dels infants i adolescents del nucli familiar. Es coordina i assessora els Serveis Bàsics d'Atenció Social per tal de treballar preventivament possibles nous casos, així com fer un seguiment d'altres casos en curs. Aquest any, a la Garrotxa, s'ha treballat amb 50 famílies en els espais d'assessorament.

Beques extraescolars

Aquest 2013 s'han realitzat **122 beques per activitats extraescolars** per a infants i adolescents amb necessitats econòmiques i socials. Aquesta dada s'ha incrementat molt en relació amb el curs anterior, en què se n'havien beneficiat 56 infants i adolescents. Amb els nous criteris treballats l'any anterior s'ha pogut donar resposta a les necessitats detectades en els infants i adolescents.

Projecte Lendujaha Siré (*bones mares*)

S'adreça a un grup de mares d'origen gambià de l'Escola Malagrida. Consisteix en un taller setmanal amb una part d'alfabetització i una de socioeducativa. L'objectiu és atendre algunes de les dificultats entre les famílies i l'escola, molt relacionades amb l'atenció a les famílies i amb les mancances de formació i coneixement de l'entorn: aquest any ha estat centrat en temes de salut i habilitats parentals. Hi han participat 12 famílies, durant 19 sessions d'hora i mitja de durada, dins de l'horari, el curs i l'equipament escolar. Això ha permès un acostament molt més gran entre les mares i la vida diària de l'escola.

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

El CASG gestiona el SIAD comarcal a través de l'entitat Identitats. El SIAD és un servei que ofereix informació, orientació i assessorament en tots aquells aspectes relacionats amb la vida de les dones. Com a part important de la tasca hi ha el programa de suport psicològic i jurídic en casos de violència domèstica.

Durant l'any 2013 s'han atès 176 persones de forma presencial i directa. El format d'atenció ha estat individual i/o grupal en funció de les necessitats. En d'altres casos, s'ha donat assessorament o informació, via telefònica o a través de correu electrònic.

Les demandes realitzades han estat d'informació i/o assessorament, d'atenció psicològica individual, d'assessorament jurídic, de seguiment i/o activació del TAM (Servei de Teleassistència Mòbil) de participació en algun dels projectes de format grupal.

Una mateixa persona pot fer diferents tipus de demanda o estar vinculada a diferents espais o intervencions, tant des de l'inici, quan arriba al servei, com durant el procés. De vegades es fan consultes puntuals que es donen tant per situacions personals directes com per saber com actuar davant del que els està passant a persones properes.

De les persones ateses un 78 % són dones o nenes i un 22 % són homes o nens.

Un 78 % de les persones ateses són dones o nenes i un 22 % són homes o nens

En el marc de l'atenció a dones, s'ha iniciat un projecte d'acompanyament voluntari per a aquelles situacions que requereixen un acompanyament a les persones ateses des del servei psicològic.

En aquest projecte l'objectiu és crear una petita xarxa de persones voluntàries per fer acompanyaments i/o donar suport puntualment a persones en situacions de dificultat.

Han participat 6 persones voluntàries. Amb elles s'han fet 2 sessions de formació per tal d'emmarcar el projecte, unificar els criteris d'acompanyament i resoldre possibles dubtes a través de situacions hipotètiques en què es podrien trobar.

Al llarg de l'any s'han fet efectius sis acompanyaments de diferents tipus; sortides amb una dona que estava en recurs d'urgència, cançons per facilitar la participació d'una mare a un treball grupal, etc.

Es continua portant a terme el programa de suport a famílies en situació de violència. Aquest any s'ha treballat en diferents formats; sessions grupals amb menors, sessions grupals amb adults referents, sessions grupals mixtes (menors-adults), sessions individuals i/o familiars amb un o diversos membres de la família.



Taller de sensibilització

En aquest projecte hi han participat un total de 7 famílies; 12 menors i 9 adults/es.

Per acabar, un altre servei de protecció a la víctima de violència masculista és el **Servei de Teleassistència Mòbil (TAM)**, mitjançant un aparell que comunica la víctima amb els cossos de seguretat en cas de risc imminent. S'han utilitzat en 12 casos.

7.3 La prevenció de drogodependències, la SIDA i la violència

Les accions per a la prevenció de les drogodependències, d'educació afectiva i sexual i violència es porten a terme a través de tallers en l'àmbit escolar. Aquest any també s'han dissenyat tallers per a joves i pares a mida responnent a demandes específiques (Club Bàsquet Vall d'en Bas, INTEGRA, Ajuntament de Besalú).

TAULA 12.

Accions de prevenció de les drogodependències, SIDA i violència.
Comarca de la Garrotxa. Curs 2012-2013

	Drogues	Educació afectiva i sexual	Violència
Escoles i instituts participants	7	13	21
Nombre de tallers impartits	71	46	83
Alumnes beneficiaris	1.836	566	1.740
Tallers accions comunitàries	4		

Font: Elaboració pròpia CASG

Un programa que es desenvolupa coordinadament amb Mossos d'Esquadra, Policia Local i CASG és el **Servei de mesures educatives alternatives a la sanció administrativa** (SMEASA). Aquest servei ofereix una alternativa a la sanció administrativa imposada als infractors menors d'edat per tinença o consum de tòxics, i consisteix a realitzar una tasca educativa orientada al no consum o a la reducció dels riscos del consum. Hi han participat **15 menors** i els seus pares de manera voluntària, que l'han valorat de manera molt positiva, i que corresponen a un 90 % de les denúncies efectuades.

El **Servei educatiu de mesures alternatives** (SEMA) es porta a terme en situacions d'infracció del Reglament de règim intern per consum de drogues dins el centre educatiu o quan l'alumne/a hagi consumit o pateixi els efectes del consum. Durant aquest primer any d'aplicació s'han atès dos alumnes de l'IES Garrotxa amb una valoració positiva, que permetrà millorar el servei.

8. LA PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA I L'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.

Durant el 2013, s'ha treballat per poder posar en funcionament un nou equip de valoració a la discapacitat (CAD) que valorarà les sol·licituds de 5 comarques (el Pla de l'Estany, el Ripollès, la Cerdanya Gironina, la Selva i la Garrotxa).

També cal destacar que el CASG ha format part de la comissió d'experts que treballen en la redacció de la futura **Llei catalana d'autonomia personal de Catalunya**.

8.1 Accés als recursos de la Llei de dependència

Totes les persones interessades a 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 2013 s'han rebut 400 sol·licituds de persones o famílies que volen accedir als recursos de la Llei de dependència. S'han valorat, en total, 443 persones, que són les persones que al llarg del 2013 han obtingut una valoració del seu grau de dependència. A més, s'han realitzat 162 programes individuals d'atenció, els quals concreten els recursos que rep cada persona dependent.

TAULA 13.

Dades bàsiques sobre l'accés als recursos de la Llei de dependència. Garrotxa. 2007- 2013

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
2012	562	646	453	442
2013	400	443	162	396

Font: Elaboració pròpia del CASG

En general, doncs, al 2013 s'ha produït un descens en les demanades vinculades amb la promoció de l'autonomia i l'atenció a la dependència. Les sol·licituds tramitades han disminuït un 29 %, les sol·licituds valorades han disminuït un 32 % i els PIA realitzats, un 65 %. El principal motiu que explica aquesta disminució són les **noves normatives** que s'han dictat per a l'aplicació de la llei, que provoquen restriccions importants en aspectes com l'entrada al sistema de les persones amb dependència moderada, nous barems de puntuació, canvis en la intensitat i les quantitats de les prestacions, supressió de la prestació vinculada al servei de residència, etc.

D'acord amb les sol·licituds de dependència valorades a la comarca de la Garrotxa entre el 2007 i el 2013, el 50 % de les persones tenen gran dependència, el 38 % dependència severa i el 18 % dependència moderada. La resta són persones a qui s'ha valorat com a no dependents, un 3 % del total.

TAULA 14.

Sol·licituds de dependència valorades. Municipis de la Garrotxa. 2007-2013

	Valoracions	Grau 1		Grau 2		Grau 3		No dependent
		Nivell 1	Nivell 2	Nivell 1	Nivell 2	Nivell 1	Nivell 2	
Argelaguer	29	0	2	5	10	10	1	1
Besalú	193	11	13	29	27	64	44	5
Castellfollit de la Roca	113	14	13	17	21	34	9	5
La Canya	2	0	0	0	1	0	1	0
Les Planes d'Hostoles	141	12	13	23	25	47	18	3
Les Preses	92	5	4	27	23	23	5	5
Maià de Montcal	19	3	1	4	3	4	3	1
Mieres	18	1	3	3	3	2	6	0
Montagut i Oix	76	4	9	19	15	18	7	4
Olot	2.894	279	241	617	458	827	370	102
Riudaura	24	5	0	11	2	4	2	0
Sant Aniol de Finestres	11	0	1	1	4	3	1	1
Sant Feliu de Pallerols	126	9	21	26	25	33	12	0
Sant Jaume de Llierca	66	8	6	14	10	18	9	1
Sant Joan les Fonts	341	35	36	76	41	87	54	12
Santa Pau	145	7	19	36	18	40	21	4
Tortellà	70	4	6	13	16	19	10	2
Vall de Bianya	88	8	7	26	17	22	4	4
Vall d'en Bas	195	13	23	50	34	46	25	4
Beuda	2	0	0	1	0	1	0	0
Sant Ferriol	6	0	1	2	0	0	3	0
Sales de Llierca	3	0	0	1	1	0	1	0
Garrotxa	4.654	418	419	1.001	754	1.302	606	154

Font: Elaboració pròpia del CASG

El recurs majoritari per a persones dependents de la nostra comarca és la prestació vinculada a un familiar cuidador, seguit de la residència, el Servei d'Ajuda al Domicili i el centre de dia i la teleassistència, entre altres.

TAULA 15.

Recursos de les persones dependents. Garrotxa. 2007-2013

Recursos	2007-2013
Centre de dia	297
Residència	929
Prestació vinculada a familiar cuidador	1877
Servei d'Ajuda al Domicili	476
Servei sociosanitari	132
Hospital de Dia	37
Servei de teleassistència	295
Recursos per a discapacitats	58

Font: Elaboració pròpia del CASG

8.2 Serveis al domicili

El Servei d'Ajuda al Domicili ha atès 443 persones

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 443 persones, la qual cosa suposa 74.600 hores.

El percentatge de cobertura respecte de la població de la comarca major de 65 anys és del 4 %. El valor de referència establert a la Disposició addicional segona de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, és del 4 %.

El **Servei d'Àpats al Domicili** facilita els àpats al domicili de les persones que ho sol·liciten. En total, hi ha **138 persones** que el reben, una xifra que suposa una disminució respecte del 2012, en què es van atendre 157 persones. Òbviament, també ha disminuït el nombre de menús oferts (de 27.568 a 23.825) i el grau de cobertura de les persones ateses en relació a la població de més de 65 anys (de l'1,4 % a l'1,2 %).

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 d'11 furgonetes i 2 autocars¹. A la Garrotxa es traslladen **335 persones** de manera regular, mentre que la resta, 172 persones, han rebut el servei de manera puntual. Respecte al 2012, es traslladen, el mateix nombre de persones tant de manera habitual com de manera puntual.

El **Servei d'Ajudes Tècniques** ofereix assessorament per a la supressió de barreres arquitectòniques i l'adequació dels habitatges. Pretén facilitar l'autonomia i la qualitat de vida de les persones grans o dependents. Al 2013 han rebut assessorament **163 persones** de les quals 125 corresponen al programa de Grau III. El perfil de les persones assessorades és el d'una dona major de 80 anys i que ha demanat la sol·licitud de dependència. La gran majoria dels assessoraments són per adequació del bany.



Ajudes tècniques

Hi ha 916 aparells activats del servei de teleassistència

El **Servei de Teleassistència** permet a les persones grans o amb dependència comunicar-se permanentment amb una central per a qualsevol eventualitat que es produeixi al domicili. A finals de 2013 hi ha 916 aparells activats que donen cobertura a **926 persones**, 30 persones més que l'any anterior. En relació a la llista d'espera no hi ha canvis significatius, ja que l'any 2012 era de 114 persones i actualment és de 104.

El 63,4 % dels usuaris del servei públic són d'Olot, mentre que la resta són d'altres municipis de la comarca i prop del 80 % són dones. Un 54 % són majors de 85 anys. A més, a la Garrotxa, hi ha 64 persones que disposen del servei a través d'empreses privades.

La taxa de cobertura del servei a la comarca en relació a la població major de 65 anys és del 8,80 %, una xifra que si bé no és baixa, continua encara lluny del 13 % que recomana el Pla Estratègic de Serveis Socials. La mitjana catalana de l'any 2009 era del 8,52 %.

Els usuaris dels aparells han fet un total de **581 trucades al telèfon d'emergències** (un 10 % més que al 2012), que es desglossen de la manera següent:

- Un 7,7 % de les trucades per emergències socials (s'ha avisat a un familiar per tal que anés al domicili), mobilització de la policia, bombers, situacions de fred, calor....)
- Un 60 % de les trucades per emergències sanitàries (s'ha connectat amb el Servei d'Emergències Mèdiques (SEM), (de l'any passat han augmentat en un 21 %)
- Un 5,1 % de les trucades per problemes de salut (s'ha fet consultes per indisposicions, malestars puntuals, etc.)
- Un 27,2 % de les trucades per problemes socials (atenció a persones que se senten soles, caigudes sense danys, també es pot mobilitzar un familiar, etc.)

¹ Són vehicles de Creu Roja Garrotxa, Integra, la Cooperativa la Fageda i Centre Actiu.

En comparació amb l'any anterior i en termes percentuals, la gran diferència que s'observa és en la proporció de trucades per emergències sanitàries, amb un augment del 21 % en relació a l'any anterior.

En aquest any 2013, ens ha semblat oportú valorar el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei de teleassistència, s'ha passat una enquesta a 271 usuaris, que representen un 34 % de les persones que disposen del servei des de fa un any o més.

Cal destacar que, en general, el 98,1 % dels usuaris de la teleassistència manifesten estar molt satisfets o satisfets del servei, gràcies al qual els usuaris diuen sentir-se més acompanyats, dependre igual (56,5 %) o menys (24,4 %) dels altres mentre que els seus familiars afirmen estar més tranquils. Un dels aspectes que ha posat de relleu l'enquesta és que només el 28 % dels usuaris de la teleassistència porta el penjoll les 24 hores al dia, un aspecte en què, des del CASG, creiem que cal incidir.

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 en un centre 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, 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 de dia (un al matí i l'altre a la tarda) són comptabilitzats com una única estada.

TAULA 16.

Servei de centre de dia. Garrotxa. 2013

	Montsacopa	Sant Feliu	SAIAR Llierca
Places disponibles	75	22	20
Percentatge d'ocupació ³	86,7 %	66,7 %	66,7 %
Nombre d'estades anuals	14.419	2.779	3.097
Mitjana d'estades per dia	39,5	11,1	12,4
Mitjana d'usuaris per dia	65,7	14,7	14,7
Ingressos de nous usuaris	54	10	8
Baixes d'usuaris	43	9	3

Font: Elaboració pròpia del CASG a través de les dades GAAVOC.

La mitjana d'ocupació dels centres de dia és del 73 %, una xifra lleugerament superior a la de l'any passat, que era del 60 %. Aquest increment es deu a la major ocupació del Centre de St. Feliu i El Llierca.

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 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 a estades temporals a la residència i de 4 places privades.

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

³ 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.

Les dades de la residència Montsacopa segueixen una línia similar a la d'anys anteriors. L'ocupació de la residència és del 99 %. Al llarg de l'any hi ha hagut 28 ingressos i 26 baixes. El grau de dependència de les persones ingressades és el següent:

- Nivell de dependència 1: dependència moderada: 4 persones (4 %)
- Nivell de dependència 2: dependència severa: 37 persones (41 %)
- Nivell de dependència 3: gran dependència: 50 persones (55 %)

S'han atès 74 persones en les places d'estades temporals i la majoria han estat de menys d'un mes

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 una vintena de persones que es troben al domicili.

Pel que fa a les estades temporals, és a dir, places residencials que s'ofereixen per un període de temps determinat, el percentatge d'ocupació s'ha situat al 95 %, una xifra major a la dels anys anteriors. S'han atès 74 persones i la majoria de les

estades han estat de menys d'un mes.

TAULA 17.

Estades temporals. Residència Montsacopa. Olot. De 2010 a 2013

	2010	2011	2012	2013
Ocupació	87 %	96 %	75 %	95 %
Estades Anuals	1.891	2.087	2.691	2.734
Persones ateses	77	61	81	74
Mitjana de dies d'estada per persona	22	34	33,22	36,95
Estades de menys d'1 mes	155	108	155	100
Estades de més de 3 mesos	2	3	4	7
Estades d'entre 1 i 3 mesos	11	14	22	19

Font: Elaboració pròpia del CASG a través de les dades de GAAVOC.

Per altra banda, la **Residència Vorariu** és un servei per a persones amb discapacitat psíquica. La residència és del CASG i la gestió correspon a INTEGRA. Disposa de 19 places residencials i una de respir.

L'any 2013 s'han atès un total de **19 persones a la residència**. En relació a la plaça de "respir", cal dir que el seu objectiu és facilitar el descans dels familiars i durant el 2013, se n'han beneficiat, en períodes diferents, 8 famílies, amb una ocupació de 280 dies l'any.

9. PLA PER A LA INCLUSIÓ I LA COHESIÓ SOCIAL

El Pla per a la inclusió i la cohesió social d'Olot 2013-2019 és l'instrument que ha creat l'Ajuntament d'Olot per guiar les polítiques municipals dirigides a afavorir la inclusió i la cohesió social a la nostra ciutat durant els propers sis anys. Aquest pla és una eina de planificació que pretén dibuixar un horitzó de futur per a la ciutat i els ciutadans en temes tan importants com són la inclusió i la cohesió social. Un pla, per tant, que redueix els riscos de la improvisació i defineix una estratègia conjunta de ciutat que es va desplegant progressivament amb el pas dels anys amb les aportacions del màxim nombre d'àrees de l'Ajuntament, institucions, entitats i ciutadans. Bàsicament, aquest any, ha estat el primer any de desenvolupament d'aquest pla.

LÍNIA 1.

Incorporar les polítiques d'inclusió i cohesió social com un element transversal de l'actuació política municipal

Aquesta primera línia és la que recull la part més estratègica del pla, per tal que totes les regidories de l'Ajuntament, així com també els agents socials de la ciutat, coneguin el Pla i adquireixin el compromís de treballar des del seu àmbit d'actuació en accions concretes que tinguin a veure amb la inclusió i la cohesió social.

Aquesta línia s'ha treballat poc aquest any, tot i això es considera una part important del Pla i un element clau perquè es vagi desplegant. Aquest ha estat el primer any del Pla i per tant, ha calgut iniciar primer un treball intern i de coneixement i incorporació dels conceptes i estructura per després, en una segona fase, iniciar el procés d'implicació d'altres agents. Tot i això, sí que s'ha iniciat un treball amb alguns organismes de l'Ajuntament.

El treball amb **SIGMA** ha anat lligat al reglament de la cessió d'horts públics per tal que s'incorporesin criteris socials en la cessió.

Per altra banda, amb l'**OAC** s'ha treballat una modificació de l'acollida a la ciutat d'Olot per tal que fos en el moment de l'empadronament. Per tant que els professionals d'atenció al ciutadà qui facin la benvinguda, una entrevista en el mateix moment de l'empadronament.

També s'ha treballat amb l'**àrea d'Esports** per tal de dissenyar el projecte de Beques Esportives, que pretén que cap infant i adolescent deixi la pràctica esportiva per motius econòmics.

LÍNIA 2.

Identificar, difondre i intervenir sobre els factors que faciliten la inclusió i la cohesió social dels ciutadans

La inclusió i la cohesió social són temes multidimensionals molt difícils d'intervenir si no es coneix molt bé l'estat de la qüestió. Aquesta línia recull totes aquelles actuacions que permeten conèixer i definir com està la situació a Olot per tal de poder-hi intervenir.

Un dels temes que aquest any s'ha engegat és la necessitat de disposar d'un **Observatori permanent** que doni informació actual en relació a la inclusió i la cohesió social. És per això que aquest any s'ha treballat en l'elaboració de diferents informes: informes de barris i municipis, informes d'accés a postobligatori un cop finalitzat 4t d'ESO, del perfil de col·laboradors en accions ciutadanes i sobre les característiques dels xinesos que viuen a Olot.

D'informes a barris i municipis se n'han realitzat 3: un al barri de Sant Roc, un al municipi de les Planes d'Hostoles i un a Sant Joan les Fonts.

L'informe de 4t d'ESO constata les diferències entre l'alumnat d'ascendència estrangera i espanyola, especialment pel que fa al tipus d'estudis a postobligatori. Mentre que els primers acostumen a accedir a CFGM, els segons, majoritàriament, fan batxillerat. D'altra banda, el percentatge de repetidors ha passat del 10 % el curs 2009-2010 a menys del 3 % el 2012-2013 ja que molts alumnes que no acrediten 4t d'ESO al juny opten per accedir a estudis postobligatoris per altres vies.

Per altra banda, a un 30 % dels voluntaris que participen en activitats de ciutat els agradaria col·laborar de forma continuada en projectes diferents. Aquesta dada remarca que cal trobar fórmules que permetin vehicular totes aquestes persones en espais de voluntariat més continuat a la ciutat per tal d'aprofitar les seves ganes i predisposició a la col·laboració.

Finalment, les entrevistes a 6 persones xineses han revelat que és un dels col·lectius més desconeguts pels professionals i ha evidenciat de les diferències entre les persones segons la província o zona de la Xina de la qual provenen. Aquest fet ens fa valorar diferents formes de treball segons la zona d'origen i la realitat de cadascuna de les persones.

Partint d'aquest estudi, es veu l'obertura de l'escola de Mandarí a l'Escola Pia d'Olot a principis del 2014 com una oportunitat d'establir vincles amb les persones xineses que viuen a Olot.

Paral·lelament, a les escoles, instituts i serveis públics, es continua oferint la **borsa de traduccions** per facilitar la comunicació entre persones de diferents orígens. Tot i això, fa dos anys que es tendeix a una baixada en aproximadament un 50 % de les traduccions realitzades: s'ha passat de les 200 traduccions fetes el 2011 a les 60 actuals.

A través d'Apropa Cultura ha permès que 67 persones participessin d'espectacles culturals de la ciutat

Amb Cultura s'ha iniciat el treball a través d'Apropa Cultura. El CASG es va adherir al programa Apropa Cultura, que és un programa socioeducatiu. És un recurs de lleure adreçat al sector social en el qual es poden oferir entrades de música, dansa, teatre o circ a un preu molt baix. Aquest programa ha permès que 67 persones, corresponents a 24 nuclis familiars poguessin participar d'espectacles culturals de la ciutat i, en molts casos, entrar per primera vegada al Teatre Principal.

Un altre element clau i factor determinant per facilitar o dificultar la incorporació de les persones d'origen immigrant a la ciutat són els **informes d'estrangeria**. Aquest any s'han atès unes 107 persones (86 a Olot i 21 a comarca) que han sol·licitat la proposta d'informe que després s'envia a la Generalitat per tal que en determini la resolució final. Dels 86 informes sol·licitats, a Olot, se n'han acabat tramitant 63 (47 d'arrelament i 16 d'integració). El perfil de persona sol·licitant és el d'un home hondureny d'uns 35 anys d'edat que fa entre 5 i 7 anys que viu a Catalunya i que ha passat pel circuit d'acollida i ha fet formació en llengua catalana. Cal remarcar que d'aquests 63 d'informes tramitats, 42 persones (67 %) ha fet cursos lingüístics amb un nombre superior d'hores a les requerides.

Finalment, els espais de **formació a comarca** per tal de dotar d'eines les persones que fa poc que han arribat al municipi perquè puguin incorporar-se a la dinàmica municipal han continuat funcionant a Sant Joan les Fonts, Sant Jaume de Llierca, les Planes d'Hostoles i Sant Feliu de Pallerols. En tots els municipis s'ha intentat complementar l'oferta de formació amb classes d'alfabetització, espais de voluntariat per la llengua i activitats de participació al municipi.

LÍNIA 3.

Promoure, impulsar i reconèixer el valor de la inclusió i la cohesió social

Cal estimular la generació d'activitats i pràctiques que contribueixen que tota la ciutat assumi com a seu el repte de la inclusió i la cohesió social. En aquest sentit, el reconeixement de certes pràctiques pot ajudar a visualitzar pràctiques positives.

En general, s'ha treballat poc en aquesta línia ja que algunes de les actuacions plantejades no s'han pogut dur a terme.

El gruix del treball s'ha centrat a reconèixer el valor de les actuacions que ja realitzen les entitats i a promocionar que en realitzin més. Per fer-ho, s'ha fet a través de la convocatòria de subvencions, tant les veïnals com les socials. En el cas de les veïnals s'ha fet tot un procés amb elles per tal de consensuar i fer els canvis necessaris per adaptar la convocatòria als canvis; amb les socials, aquest procés no s'ha pogut dur a terme però les actuacions que es fan ja van molt en aquesta línia. Es treballarà i es posarà molt d'esforç en la metodologia i en el seguiment perquè es pugui fer efectiu el canvi i es puguin reconèixer i promoure activitats i accions des dels barris i des de les entitats que permetin un Olot més cohesionat, que tingui en compte tots els ciutadans i que es preocupi perquè no en quedin d'exclusos.

En aquest sentit es va treballar també amb l'Associació de Donants de sang per tal d'organitzar la **Marató de sang** bianual i, tot i treure la figura dels traductors, no va baixar el nombre de donacions de persones immigrades i a més, com a novetat, 12 grups de la ciutat han col·laborat en l'elaboració d'obsequis per a les persones donants i també s'hi van incorporar tres entitats esportives, a més de les socials, que ja hi participen de fa temps.



Marató de sang

LÍNIA 4.

Acollir, des dels diferents àmbits, totes les persones que arribin de nou a Olot

L'acollida és un senyal de benvinguda a totes les persones que arriben en un nou entorn, ja sigui una ciutat, una institució, com l'escola, l'empresa o una associació o en una comunitat de veïns. Per aquesta raó, si tota la ciutat acull posarem les bases per una ciutat més amable i una població més implicada en el seu entorn.

Un 51 % de les persones que arriben tenen nacionalitat espanyola, mentre que un 49 % la tenen estrangera.

El total de nous empadronats el 2013 és de 1.042 persones, i el nombre de baixes de 848. Les dades recollides de l'acollida que es fa des de l'Ajuntament descriuen que hi hagut un canvi en el perfil de les arribades, ja que actualment, un 51 % de les persones que arriben tenen nacionalitat espanyola, mentre que un 49 % la tenen estrangera.

També han augmentat les baixes de persones espanyoles i, per tant, la seva mobilitat, en comparació amb les estrangeres. En resum, la població augmentat per l'arribada d'estrangers, especialment provinents del Marroc, de l'Índia i de Gàmbia.

Des d'acollida el perfil de persones ateses (s'ha acollit un 70 % de les noves altes estrangeres) és el d'un home d'entre 19 i 30 anys amb situació administrativa regular.

Aquest 2013 s'ha posat especial èmfasi a fer de l'acollida un valor que anés més enllà de l'acollida que s'estava fent fins ara a l'Ajuntament i exclusivament



Sessions d'acollida

per a persones d'origen estranger. És per aquest motiu que s'ha enfocat la feina en la introducció de l'acollida en altres espais i serveis.

El servei al qual s'ha dedicat més esforç i temps ha estat l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'ajuntament d'Olot, per tal de millorar i modificar l'acollida que s'hi estava duent des del 2006. S'ha treballat conjuntament per fer de l'acollida, no només un aspecte exclusiu per a les persones estrangeres, sinó per a totes aquelles persones que s'empadronen de nou a la ciutat. L'acollida és, doncs, un valor afegit dins el mateix tràmit del padró i que per tant, a partir del 2014 faran ja els professionals d'atenció al públic.

Les sessions d'acollida sobre el coneixement de la societat catalana (Olot Acull) adreçades a les persones estrangeres que entenen i/o parlen una de les dues llengües (català o castellà) aquest any s'han dut a terme dues vegades. S'han fet dos cursos de 2 hores cada dia i 10 dies de durada. En total s'hi han inscrit 51 persones, dels quals han rebut el certificat d'assistència 37, el 72 % dels inscrits. Els participants a les sessions majoritàriament són persones que estan tramitant els informes d'estrangeria.

A les sessions d'acollida
s'hi han inscrit 51 persones,
amb una assistència del 72%

S'han revisat també els plans d'acollida dels centres escolars i s'ha comprovat, gratament, que de moment continuen funcionant i que han patit poques retallades. És una acollida que ja està molt marcada i que va més enllà del simple moment d'arribada de l'alumnat estranger, sinó que també es contempla dins el món escolar.

Una línia que s'ha encetat aquest any ha estat l'inici del treball de l'acollida als barris, fent una prova pilot en una comunitat de veïns i introduint el tema a la trobada de presidents de comunitats de veïns, a l'oficina d'habitatge i amb els administradors de finques. Cal tenir en compte que aquest tema cal treballar-lo amb comunitats i grups de veïns que no tinguin problemes, ja que amb la prova pilot s'ha evidenciat que els que ja en tenen aprofiten l'acollida per incorporar normes i comportaments, i no tant per rebre el nou veí.

Als municipis de comarca on es treballa es continua amb la mateixa línia engegada fa anys i per tant, en tots quatre pobles es fa acollida a la població nouvinguda, malgrat que el volum d'arribades hagi disminuït.

Paral·lelament, s'ha engegat i revisat el circuit per a infants reagrupats per tal de poder marcar un itinerari d'inclusió que permeti a aquests nens i a les seves famílies tenir un suport que els faciliti l'arribada a la ciutat i la seva implicació i participació social. Aquest treball està lligat amb l'Àrea d'atenció a les persones i coordinat des de l'Espai família.

Per últim, cal destacar que s'ha mantingut la Taula d'acollida per tal de coordinar i traspassar informació entre tots els serveis de la ciutat que fan acollida i establir línies i espais de treball conjunts.

LÍNIA 5.

Promoure accions per a la convivència i la interrelació ciutadana

Promoure la importància de la convivència en una ciutat és cabdal. Com ja s'ha vist, la convivència s'ha de construir dia a dia i demana de projectes i actuacions concretes, així com de l'acció coordinada de molts agents, per tal que es mantingui i millori. En aquest sentit, la promoció d'espais de relació i de trobada entre els ciutadans és un element central.

L'activitat realitzada a blocs de pisos aquest 2013 s'ha centrat sobretot als Pisos del Portal i per tant, al barri de Pequín, i ha baixat la dedicació als blocs de la Plaça Bufadors, i en conseqüència al barri de Sant Miquel. A més, també s'ha treballat de manera molt intensa i continuada a dos blocs de pisos concrets: un al carrer Estires i l'altre al carrer Mestre Moner.

En total s'han realitzat **14 actuacions** de seguiment i 4 activitats puntuals (generalment per ordenar torns de neteja) i en 8 casos han estat necessaris processos de treball més llargs, en 3 d'ells amb la implicació i creació d'una taula de tècnics diversos per tal de poder fer un treball en xarxa i més global. En aquestes actuacions, hi han participat **104 veïns/es**.

Al barri de Sant Miquel es va actualitzar la diagnosi amb els veïns que viuen als pisos dels blocs de la Plaça Bufadors per tal de recollir la situació actual i valorar la idoneïtat de les actuacions futures. Les situacions familiars complicades, el baix estat d'ànim o la poca motivació per fer activitats de relació i contacte varen fer suspendre el sopar veïnal. Es va acordar fer intervenció en aquelles comunitats que presentin més conflictes de convivència i deixar per més endavant les activitats conjuntes amb els 10 blocs.

Paral·lelament, s'han dinamitzat dos espais de participació i relació veïnal per organitzar activitats de la festa del barri: el ball pla i una recollida d'aliments. Hi han participat **18 persones** que han acabat incorporant-se en projectes, activitats de ciutat o entitats del barri (Espai cosidor, Penya Embalats,...) i per tant, col·laborant-hi d'una manera continuada.

El projecte l'Espai cosidor, per la seva banda, és un espai de relació del barri consolidat que compta amb una mitjana de participació de **40 persones** i un nivell de confiança i relació entre elles elevat.

Espai cosidor és un espai de relació consolidat amb una mitjana de participació de 40 persones

Un altre dels punts claus d'aquesta línia ha estat el treball continuat amb els administradors de finques que s'ha dut a terme conjuntament amb l'Oficina d'Habitatge de l'Ajuntament d'Olot i que aquest any destaca pel procés engegat que ha permès que es pogués parlar de temes que els preocupen i dissenyar un pòster per treballar amb els veïns aspectes que millorin la convivència dintre l'escala i els blocs. La valoració dels administradors de finques és molt positiva i es valora sobretot l'oportunitat que ha creat de compartir eines i aportar visions conjuntes.



Trobada de presidents

Per altra banda, també cal ressaltar el procés fet amb presidents de comunitats de veïns de tota la ciutat, que ha acabat concretant-se en 6 sessions de formació amb una mitjana de participació de 13 persones, i la II Trobada de presidents que es va dur a terme a partir de la creació d'un grup de presidents –6 presidents de diferents barris de la ciutat– que actuaven com a part organitzadora i en la qual van participar **65 persones**. Aquesta trobada, en general, es valora molt útil ja que permet compartir entre presidents les angoixes i dubtes i resoldre'ls ells mateixos. Aquesta II Trobada, a més, ha significat un augment de la qualitat i ha utilitzat les noves tecnologies per donar-se a conèixer i fer difusió de la informació (whatsapp, bloc i twitter). Cal destacar, a més, que s'arriba a 131 presidents de la ciutat d'Olot.

Amb el comerç d'origen immigrat de la ciutat, s'ha continuat mantenint el contacte i les visites semestralment i a més, s'ha realitzat un informe sobre la funció social dels establiments de proximitat al Nucli Antic que ha permès visibilitzar la gran tasca que fan cafeteries i comerços (independentment del seu origen) cap als veïns i ciutadans, i la importància de tenir-los en compte a l'hora de plantejar actuacions.

Finalment, el tema de la **diversitat religiosa** aquest 2013 ha agafat un rumb diferent que ha permès que des del Grup de diàleg interreligiós es definís un pla de treball anual que permetés l'augment de la implicació dels seus membres i per tant, la disminució de la funció tècnica, ja que han assumit responsabilitats i funcionen de manera més autònoma. Aquest any han continuat amb les reunions mensuals, les visites als centres de culte des dels centres educatius de la comarca, la col·laboració amb el Gran Recapte d'aliments i també han participat per primera vegada a la Fira d'entitats que es fa en el marc de la Fira de Sant Lluc.

El que no ha estat possible és l'augment de confessions al **Grup de diàleg**, però en canvi, sí que han augmentat el nombre de persones que hi participen de cada comunitat.

S'ha iniciat també la compra d'un nou edifici per ubicar-hi el gurdwara i caldrà preveure de cara al 2014 el treball i acompanyament per tal d'evitar els possibles conflictes que el canvi d'emplaçament d'aquest centre religiós pugui ocasionar.

LÍNIA 6.

Fomentar la resolució positiva de conflictes

En la construcció diària de la convivència és molt important que la ciutat i els ciutadans disposin de mecanismes i recursos per enfrontar-se correctament als conflictes. Calen, per tant, accions que tinguin per objectiu la implantació de tècniques de resolució positiva dels conflictes i que ajudin a estendre, per tota la ciutat, una cultura positiva de la gestió de conflictes.

S'ha repartit el pòster i s'ha fet un treball per resoldre conflictes en tres blocs de la ciutat: un derivat de queixes d'una associació de veïns, el segon a partir d'una demanda d'urbanisme i l'últim a través de l'administrador de finques que gestiona el bloc. En total, s'han realitzat **20 entrevistes**.

S'han realitzat 20 entrevistes per resoldre conflictes en tres blocs de la ciutat

Aprofitant la intensitat del treball realitzat en un bloc del carrer Estires, s'ha iniciat una avaluació d'impacte que permetrà, un cop finalitzada, conèixer l'evolució real del conflicte i la percepció que els veïns tenen dels canvis i el procés seguit per millorar la situació del bloc.



Sessions formatives sobre gestió alternativa de conflictes

S'han realitzat dues formacions en gestió de conflictes: una dirigida a entitats i l'altra a presidents de comunitats de veïns en les quals han participat **20 persones**. Les dificultats rauen bàsicament a conèixer si després de la formació s'apliquen els conceptes transmesos i si són útils, si funcionen i si els ajuden a resoldre les necessitats del dia a dia. Tot el material creat s'ha guardat per tal que pugui fer-se servir en altres projectes i espais de treball.

Durant els mesos de més ús dels **espais públics** (primavera i estiu) s'ha fet observació de 3 dels espais de la ciutat que es consideren prioritaris ja que són susceptibles de patir un ús massificat o situacions de conflicte veïnal: el parc de Pequín, la plaça de Sant Miquel i el nou espai de Can Tané. Aquesta presència i observació habitual ajuda a prevenir i treballar amb anterioritat els possibles conflictes de convivència amb els implicats.

LÍNIA 7.

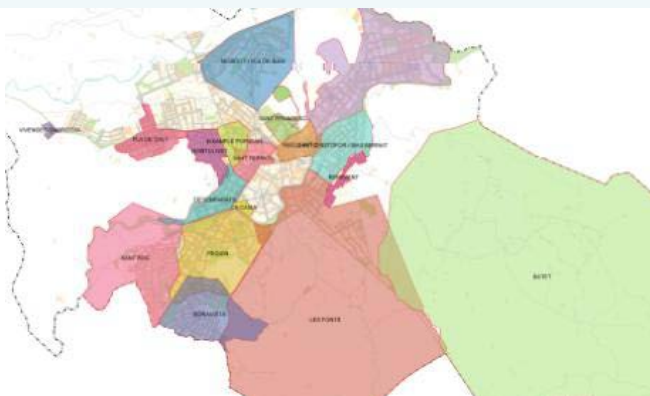
Garantir unes condicions adequades a tots els barris de la ciutat per a la millora de la qualitat de vida i la cohesió social (urbanístiques, espais i equipaments públics, serveis, neteja,...)

A banda de la importància de les relacions personals, en la construcció de la convivència també hi juguen una sèrie d'elements estructurals que poden influenciar molt positiva, però també negativament, a la convivència. Aspectes com l'urbanisme, els serveis, els equipaments i la neteja, entre altres, són imprescindibles per promoure o obstaculitzar la inclusió i la cohesió social.

El gruix de les actuacions d'aquesta línia s'han dirigit a les associacions de veïns per tal de treballar conjuntament i definir de manera consensuada diferents temes i aspectes que permetin millorar les condicions dels barris.

Per una banda, s'ha acordat un reglament d'ús dels casals i locals que les associacions de veïns tenen als barris, que recull recomanacions per tal que la gestió i ús dels casals i locals millori i estigui adequada a les necessitats del barri en el qual està situat. Va ser una demanda de les associacions de veïns, ja que algunes es trobaven amb manca de regulació dels seus locals, cosa que en dificultava la gestió.

També s'ha iniciat el treball per acabar definint el **mapa de barris** de la ciutat. S'ha començat treballant en aquelles zones on coincidien dues associacions de veïns. Entre les mateixes associacions i els



Mapa de barri

veïns s'acorda, en cada un dels casos, quina és la millor opció i a quin dels dos barris s'inclou la zona. Queda pendent iniciar el treball en aquelles zones on no hi ha associacions de veïns referents i plantejar com fer-ho per poder donar resposta a tota la ciutat.

Per altra banda, i per tal de millorar els equipaments públics dels quals poden gaudir i utilitzar les entitats s'ha establert un reglament de règim intern per als locals del carrer **Blay, 6 i Proa, 16**, que permetrà adequar-los a les necessitats i activitats de les entitats i igualar les condicions d'ús d'un i altre espai. Fins al moment hi ha 7 entitats que comparteixen el Blay, 6 i 3 que utilitzen de manera habitual el Proa, 16.

LÍNIA 8.

Promoure noves formes i perfils de participació i col·laboració social

La participació social dels ciutadans és un indicador del grau de qualitat democràtica d'una societat. Hi ha però, en la societat actual, formes de participació i perfils de ciutadans molt diversos, cadascun dels quals necessita una resposta diferent. Calen, per tant, accions que promoguin la implicació dels ciutadans ja que, a més, això millora l'autoestima personal i col·lectiva.

La part més estratègica i que ajuda a definir millor aquesta línia és la creació d'un nou model de voluntariat sobre el qual s'ha redactat un document on es recull la definició dels 3 àmbits: voluntariat social, teixit associatiu i col·laboració ciutadana, tenint en compte que no vol ser un marc teòric tancat, sinó tot el contrari, una proposta que, recollint l'essència de cadascun dels conceptes, en faciliti la comprensió i sigui útil per a la gestió de la participació i la col·laboració ciutadana al llarg del 2014.

En temes de **voluntariat continua vigent el conveni amb Creu Roja** per tal de gestionar el Servei d'Informació i Captació de Voluntaris pel qual l'entitat es compromet a posar en contacte les entitats, institucions o organismes i els candidats a voluntaris. És Creu Roja qui atén les persones interessades a fer voluntariat i també a les entitats que tenen necessitats d'aquest servei.

Aquest servei continua i, després de 7 anys de col·laboració per promoure el voluntariat, hi ha molts aspectes que funcionen i es desenvolupen de manera molt fàcil i positiva, però en canvi, hi ha una part que continua essent molt fluixa i que cal replantejar-se de cara al 2014 per tal de millorar el servei.

Pel que fa a l'associacionisme, aquest any s'ha creat i posat en funcionament **el nou portal web per a les entitats** (www.entitatsgarrotxa.cat), una demanda contínua de les entitats i que finalment ha estat possible realitzar al llarg d'aquest any. A finals d'any ha sorgit la demanda d'un grup de 16 entitats de la comarca que volen participar-hi i col·laborar-hi de manera més activa.

www.entitatsgarrotxa.cat

Per altra banda, el **programa de Olot TV "Amb Identitat"** ha comptat aquest 2013 amb la participació i emissió de 32 nous capítols dedicats a les associacions. Queda pendent que s'hi sumin més entitats esportives i educatives, ja que per ara el volum més gran és el que ocupen les socials, veïnals i culturals.

Fira de Sant Lluç ha tingut la representació de 31 entitats

La **Fira d'entitats** en el marc de la Fira de Sant Lluç ha tingut la representació de **31 entitats** que no només s'han implicat en el dia de la fira, sinó que la gran majoria (un 80 %) també hi ha fet en el procés per construir-la i organitzar-la conjuntament. El dia de la Fira es van rebre 3.500 visites i la valoració que en fan les entitats és d'un 8,5 sobre 10.

En aquests moments ja hi ha un grup d'entitats treballant per definir com serà la Fira del 2014 i quins canvis de millora es plantejaran.

La col·laboració i el treball conjunt entre entitats amb finalitats iguals o similars continua vigent, especialment pel que fa al **Consell Consultiu de la Gent Gran** i la **Coordinadora d'Associacions de Discapacitats**. El primer, aquest any ha fet un procés llarg i lent que ha permès canviar la dinàmica i manera com es duia a terme el Consell els últims anys i els resultats han estat molt exitosos. Es manté la trobada trimestral entre els **17 casals de gent gran de la comarca** i s'ha afegit una trobada mensual amb representats encarregats d'organitzar i muntar les trobades trimestrals i paral·lelament s'organitzen també reunions trimestrals amb els presidents dels diferents casals.

S'ha mantingut la trobada trimestral entre els 17 casals de gent gran de la comarca

Finalment, en l'àmbit d'entitats, aquest any per primera vegada hi ha hagut la col·laboració d'una empresa en el teixit associatiu. Zoetis, de la Vall de Bianya, ha engegat una iniciativa a través de la qual dona 1.100 € a una entitat comarcal que realitzi algun projecte social, cada vegada que l'empresa superi els 100 dies sense accidents. En aquest tema ens cal millorar la tria de projectes i entitats i establir una forma més objectiva de fer la tria. A més, caldria promocionar el tema i estendre'l a altres empreses de la comarca que els hi pugui interessar.

L'altre dels grans temes que contempla aquesta línia és la feina que fa referència a la cooperació i la solidaritat. Aquest any s'ha fet un replantejament sobre el tema i s'han definit les línies a treballar. Això ha provocat que es continuï associat al Fons Català de Cooperació i Desenvolupament, especialment vinculats al projecte intermunicipal amb Gàmbia i que s'hagi refet la convocatòria de subvencions per tal que sigui més senzilla per a les entitats i permeti fer un millor seguiment dels projectes presentats. La intenció és treballar més a nivell local i de sensibilització i no tant en origen. És per aquest motiu que se n'han revisat els criteris. S'ha continuat, però, amb la línia dels convenis amb les dues entitats: ACAPS Garrotxa i Ull, canvi i acció de l'INJS La Garrotxa.

Paral·lelament, s'ha continuat amb la tasca del **Consell Municipal de Cooperació i Solidaritat** amb la dificultat que suposa la gran diferència entre les entitats que en formen part i la diferència de nivells que això acaba generant. Aquest any però, s'han fet 2 plenaris i 6 activitats conjuntes. També s'ha dut a terme una crida per l'emergència de Filipines a petició i iniciativa ciutadana, en la qual s'han realitzat diferents activitats promogudes des d'associacions tan diverses com el gremi de perruquers, timbalers i entitats socials.

LÍNIA 9.

Sensibilitzar el conjunt de la població sobre la inclusió i la cohesió social

El coneixement, la difusió i la sensibilització de les principals problemàtiques socials que afecten la ciutat aporta un potencial pedagògic que pot contribuir a prevenir determinades situacions. A més, cal promoure l'empatia dels ciutadans i les relacions de cooperació i solidaritat, així com també combatre els estereotips i prejudicis que afecten els col·lectius més vulnerables i que els perpetua en la desigualtat.

Aquest any s'han revisat les activitats que es presenten a la **guia de recursos educatius** que des de l'Institut Municipal d'Educació s'ofereix a totes les escoles i instituts de la ciutat. Aquesta revisió ha provocat el canvi de les activitats que oferíem fins al moment per tres noves propostes: una primera proposta destinada a infants de primària (*Posa't les ulleres*), i dues propostes adreçades a adolescents de secundària (*Tinc Veu, vull decidir!* i *Connectem*). A les tres dinàmiques es parla de les actituds i comportaments relacionats amb la inclusió.

En general, l'acceptació ha estat molt bona ja que el nombre de sol·licituds ha estat molt elevat. (53 sessions de *Posa't les Ulleres*, 21 sessions de *Tinc Veu, vull decidir!*). També es continuen oferint les

activitats que ja s'oferien des de l'àrea: *Retrat migratori* (8 sessions), *De Nador a Vic* (4 sessions) i el suport a l'associació de dones sudsaharianes Yagaru amb *Un record dels nostres avis -recull de contes africans* (4 sessions).

Una de les formes que s'utilitza per fer difusió és a través de les crides de **voluntariat** (col·laboració ciutadana) i que permeten agrupar gent molt diferent durant una estona determinada per un objectiu concret. Aquests espais de relació són clau per treballar de manera pràctica i vivencial la necessitat de conèixer-nos els uns als altres, per poder-nos entendre, respectar-nos i conèixer-nos junts dins la ciutat. Aquest any s'han realitzat 6 crides diferents: el gran recapte d'aliments (268 persones), la Trailwalker d'Intermon Oxfam (75 persones), el festival Lluèrnia (48 persones), la cursa de Sant Lluç (18 persones), la Marató de Sang (105 persones) i la Quina infantil (que s'organitza des de

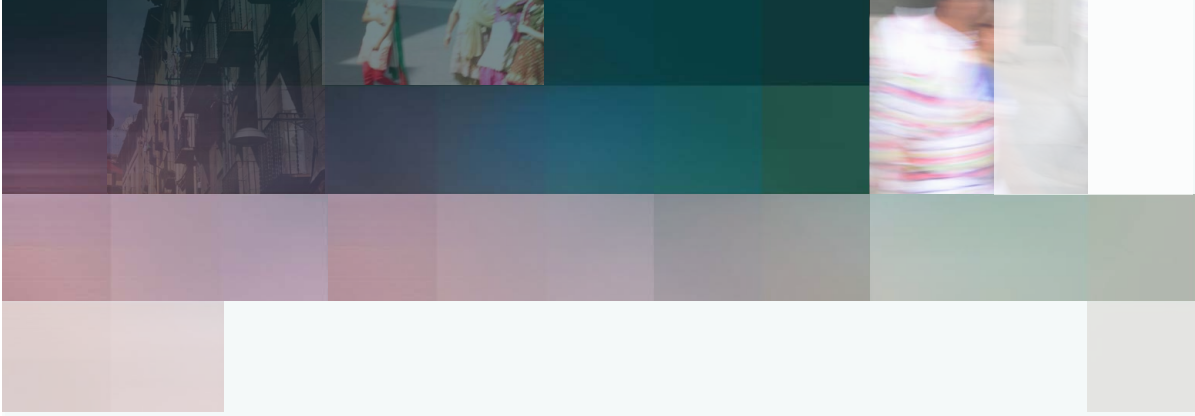
l'Espai Larai, 60 persones). El nombre total de voluntaris ha estat de 574. D'aquest punt cal destacar la diferència de perfil de col·laborador que aporta una activitat com la Trailwalker, així com també el fet de la incorporació del festival Lluèrnia que, tot i les dificultats i impossibilitats d'aquest any, han de permetre a la llarga, promoure que persones amb qui treballem i que no participen en espais normalitzats de la ciutat, i menys encara, d'actes culturals, puguin participar-hi i col·laborar-hi.



Dinàmiques "posa't les ulleres"



Voluntariat Quina Infantil



10. LES IDEES CLAU

A grans trets volem destacar d'aquest 2013:

1. **Millora de la qualitat en els serveis d'atenció social bàsica:** en aquest moment des del CASG estem molt centrats en millorar la qualitat del Servei d'Atenció Social Bàsica, i per això destinem temps i recursos per analitzar, valorar i innovar en les nostres metodologies de treball.
2. El canvi del local del **Centre de Distribució d'Aliments**, ja que esdevé un equipament més adequat a les seves necessitats.
3. Creació d'espais de coordinació entre l'administració i els agents socials: L'Ajuntament d'Olot ha apostat per establir una relació de coordinació i treball col·laboratiu en el tema d'habitatge social a través de la **Taula d'Habitatge**.
4. L'aprovació del **Pla per a la infància i a l'adolescència** amb la idea del proper any constituir la Taula per a la Infància i Adolescència.
5. **Servei d'atenció als infants, adolescents i les seves famílies:** enguany s'han posat esforços en el disseny dels projectes adreçats als infants, adolescents, joves i les seves famílies, que pretenen ser innovadors en la seva vessant més preventiva o de treball transversal. S'ha adequat l'Espai del carrer estires, 5, per ubicar-hi el servei.
6. Aconseguir gestionar el **Servei de Valoració de la Discapacitat**, per tal d'aproximar aquest servei als ciutadans de la comarca.
7. L'avaluació a través d'una enquesta de satisfacció realitzada a les persones que usen el servei de Teleassistència, amb la finalitat d'introduir millores.
8. Aprovació d'un document que emmarca les actuacions que faciliten que Olot esdevingui una ciutat més inclusiva i cohesionada, en definitiva parlem d'un full de ruta.



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



Generalitat de Catalunya
**Departament de Benestar Social
i Família**