

Què fem?

- Prestar la primera acollida a les persones acabades d'empadronar al municipi de Palafrugell
- Promoure l'accés als serveis públics de les persones nouvingudes a través de l'acollida sectorial (salut, educació, laboral, etc)
- Promoure el coneixement i la coordinació entre totes les àrees administratives, els serveis i les associacions per tal de poder oferir una xarxa d'acollida local de caire integral.
- Treballar per a la participació activa dels ciutadans/es en la consecució d'aquests objectius.

Responsable polític



Margarita Mauri
mmauri@palafrugell.cat

Responsable tècnic

M.José Merino

Personal

- 1 agent d'acollida

Ens podeu trobar a

Avinguda Josep Pla, 5

Horari d'atenció al públic

dimarts de 9 a 14h

01. Descripció de les activitats

1- Primera acollida:

1. Entrevista individual:

El servei de primera acollida s'inicia amb l'entrevista, que es duu a terme per l'agent d'acollida, les funcions del qual són:

- Informar a la persona sobre la finalitat del Servei de Primera Acollida.
- Comprovar els requisits per a que pugui iniciar l'acollida.
- Atendre a la persona i acompanyar-la en la resolució de les diferents situacions que ens plantegi.
- Si s'escau, convocar la persona a les sessions de coneixement de l'entorn.
- Informar sobre serveis públics, entitats i agents socials del territori, amb la finalitat de promoure'n l'accés i utilització.

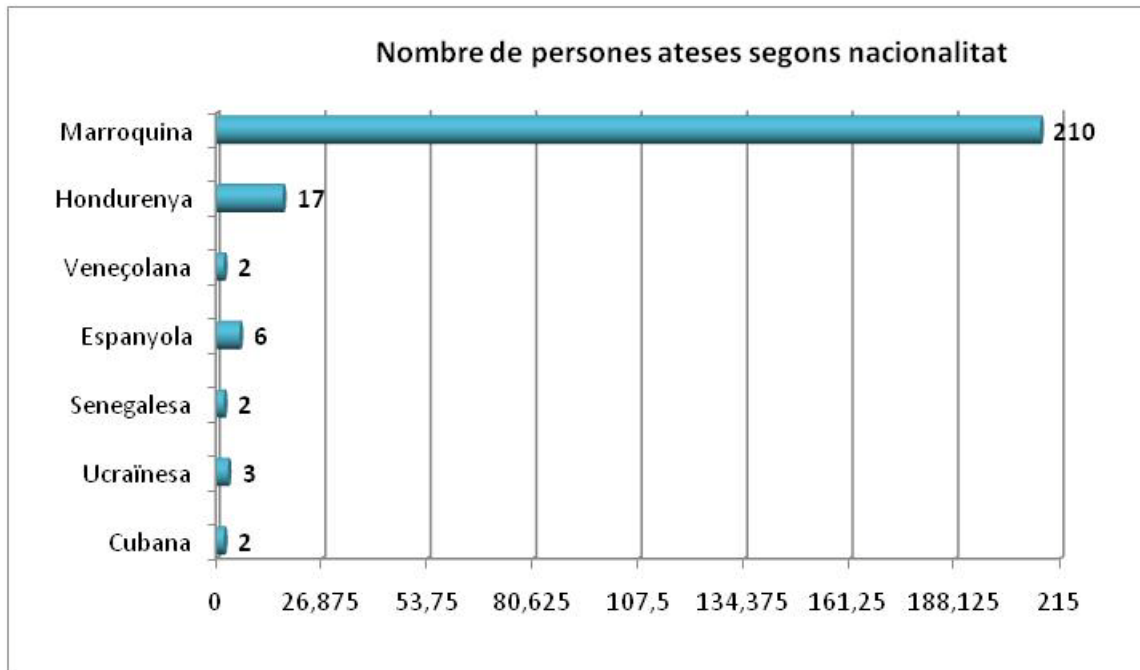
Perfil dels usuaris

| | | |
|--------------|-------|------------|
| Marroc | Homes | 125 |
| | Dones | 85 |
| Hondures | Homes | 3 |
| | Dones | 14 |
| Veneçuela | Homes | 0 |
| | Dones | 2 |
| Espanya | Homes | 2 |
| | Dones | 4 |
| Senegal | Homes | 2 |
| | Dones | 0 |
| Ucraïna | Homes | 2 |
| | Dones | 1 |
| Cuba | Homes | 1 |
| | Dones | 1 |
| TOTAL | | 242 |

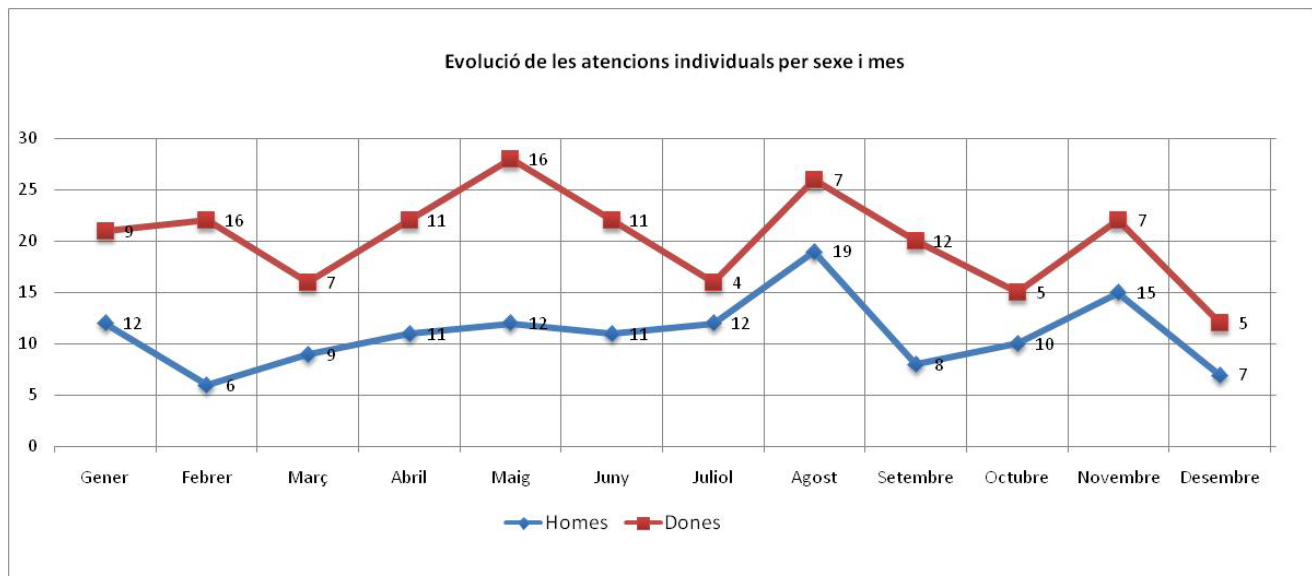
Tenint en compte tant les sessions d'acollida com les atencions individuals, si valorem la **situació administrativa de les persones ateses**, a diferència del que podia passar fa uns anys, quan la gran part de la gent que acudia al servei de primera acollida municipal eren persones que encara havien de regularitzar la seva situació administrativa, el 2014 ens trobem amb un perfil d'usuari que majoritàriament té un permís de residència i treball vigent.

En quant a la **procedència o nacionalitat**, podem analitzar les següents dades, en les que 242 és el total d'atencions que s'han realitzat al llarg d'aquest 2014 (veure taula a l'esquerra).

La nacionalitat d'origen majoritària de les persones ateses al servei d'acollida de Palafrugell és, i amb diferència, la marroquina, sumant, entre homes i dones, 210 persones, mentre que la segueixen, de molt lluny, l'hondurenya i d'altres molt minoritàries com la veneçolana o la senegalesa.



Pel que fa al comportament **durant l'any** de les atencions individuals, val a dir que hi ha una tendència bastant lineal. En mesos de transició de vacances escolars i curs lectiu (març per la Setmana Santa, setembre amb la tornada a l'escola i desembre per les festes) es registra una baixada del nombre absolut de les atencions.



visites

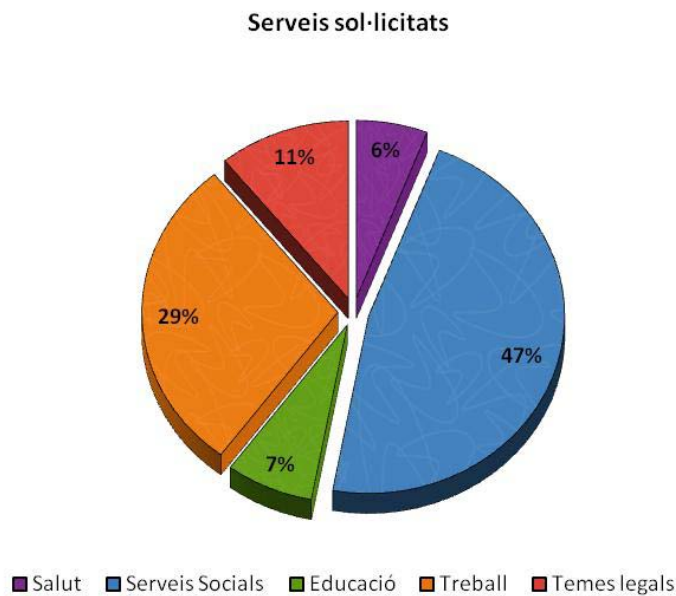
gairebé
centren
Serveis

social i
al
estan

fer

feina

formació o l'educació té un índex de consultes inferior a un 10%.



Seguint en aquesta línia i analitzant els **motius de les i els serveis que se sol·liciten** trobem que la meitat de les atencions es en consultes referides als Socials. No és una dada estranya; donat el moment econòmic que estem vivint nostre país, moltes famílies passant moments difícils i busquen recursos de qualsevol tipus per a poder front a la realitat en millors condicions En segon lloc, la és la demanda més sol·licitada, mentre que la

2- Accions d'acollida de caràcter grupal:

Des del Servei d'Acollida es posa a disposició dels usuaris un espai de consulta individualitzada i un espai grupal que anomenem espai de Coneixement de l'Entorn o Sessions d'Acollida. En aquest sentit, hi ha una primera sessió de benvinguda i després se succeeixen diferents sessions temàtiques portades a terme per professionals especialitzats en cada matèria.

2.1. Sessió de benvinguda

La finalitat de la sessió de benvinguda és donar als usuaris del servei una benvinguda formal i solemne al municipi.

La sessió de benvinguda té caràcter presencial i col·lectiu, amb una durada màxima de dues hores.

En aquesta primera sessió els usuaris es retroben amb l'agent d'acollida qui, juntament amb un altre professional, fan una introducció de la societat catalana, del territori, dels fets culturals i gastronòmics més rellevants, així com un repàs per la situació social i econòmica del moment.

De les diferents intervencions que s'han fet, s'han tramitat un total de:

- 5 informes d'integració social
- 4 informes d'arrelament social
- 9 certificat d'integració social

2.2. Sessions específiques

En cadascuna de les sessions de caire més específic es dona a la persona una informació detallada sobre un tema, amb l'objectiu de poder donar totes les eines per a conèixer el funcionament íntegre de la vida administrativa, social i cultural de Palafrugell.

A tot això, hem d'explicar que el model d'acollida de Palafrugell funciona amb el calendari de **Curs Escolar** i no el d'any natural.

Per això, una persona que volgués fer tot el recorregut de les sessions d'acollida, hauria començat el mes d'octubre de 2013 i hauria finalitzat el mes de novembre del 2014. En total aquesta persona hauria fet 17 hores de formació.

El 2014 van assistir 111 persones a les sessions d'acollida.

L'estructura bàsica d'una sessió seria:

| | |
|------------------|---|
| De 15:15 a 15:30 | Arribada dels assistents i recull de les dades d'assistència. |
| De 15:30 a 16:15 | Presentacions, informacions varies. |
| De 16:15 a 17:30 | Xerrada del professional convidat. |
| De 17:30 a 18:15 | Torn obert de preguntes, resoldre dubtes individuals, conclusions. Recull de dades d'assistència. |

Aquestes són les sessions d'acollida que s'han realitzat durant el 2014. Es pot observar que hi ha dues sessions dedicades a la "Seguretat i la convivència", donat que la primera pertany al calendari del curs 2013 - 2014 i la segona al curs 2014 - 2015.

| DATA SESSIÓ | NOM SESSIÓ | REUNIONS AMB PROFESSIONALS (nº) | DURADA en hores | Nº ASSISTENTS |
|-------------|-------------------------|---------------------------------|-----------------|---------------|
| 29/10/2013 | Societat Catalana | 3 | 2 | 90 |
| 19/11/2013 | Seguretat i convivència | 3 | 2 | 60 |
| 18/03/2014 | Educació | 3 | 2 | 50 |
| 08/04/2014 | Seguretat i convivència | 3 | 2 | 38 |
| 29/04/2014 | Assessorament legal | 3 | 3 | 40 |
| 02/06/2014 | Sistema sanitari | 3 | 2 | 45 |
| 30/09/2014 | Societat Catalana | 2 | 3 | 55 |
| 18/11/2014 | Seguretat i convivència | 2 | 2 | 61 |
| | | | 17 h | |

Les entitats i/o serveis col·laboradors

El nostre model d'acollida es basa en buscar la **complicitat** de tots els agents socials del municipi que d'alguna manera o altra estan vinculats a l'acollida de les persones nouvingudes, és a dir, que formen part del **circuit d'acollida**.

La relació amb els diferents agents que treballen al municipi en matèria de salut, educació, treball, etcètera és de gran importància per a desenvolupar amb èxit el projecte de les sessions d'acollida, i és per això que esdevé una prioritat per al projecte mantenir-hi una excel·lent coordinació.



L'agent d'acollida té relació amb diferents professionals de l'ajuntament: des de tècnics de Serveis Socials a qui pot fer derivacions de casos o consultes puntuals, fins a les persones responsables del SIAD amb qui fa col·laboracions concretes en matèria de mediacions interculturals, passant per les tècniques de l'IPEP a qui pot sol·licitar informació sobre cursos o formacions específiques.



Aquest 2014 s'han realitzat 11 mediacions interculturals amb els Serveis Socials de Palafrugell.

A totes aquelles persones col·laboradores directament amb les Sessions d'acollida els volem agrair el seu esforç i la seva dedicació per a fer possible el desenvolupament d'aquest projecte, la filosofia del qual es basa en aquest treball en xarxa.

A continuació presentem cadascuna de les sessions del **2014**:

| Dia : 18 de març de 2014 Títol de la sessió: Sistema educatiu | Professional de referència Santi Pareras- Bàrbara Romero |
|---|---|
|  |  |
| <p>Objectius de la sessió</p> <p>Informació bàsica del sistema educatiu per infants i adults. Assessorament sobre formació i títols homologats de l'educació formal. Informació específica sobre educació d'adults. Calendaris de matriculacions.</p> <p>Informar i sensibilitzar al voltant de la participació dels pares i mares a l'escola.</p> | |
| <p>Valoració i satisfacció</p> <p>Molt satisfactòria, possiblement aquesta sessió s'hauria de dividir en dues i en la primera tractar l'educació dels infants i joves i en la segona la formació d'adults.</p> <p>La sessió ha estat molt participativa.</p> | |

| | |
|---|--|
| <p>Dia: 8 d'abril de 2014 Títol de la sessió: Seguretat i convivència</p> | <p>Professional de referència Joan Roca (Policia Local) i Manel Domènech (Mossos d'esquadra)</p> |
|  |  |
| <p>Objectius de la sessió</p> <p>Informació bàsica sobre seguretat. Competències i funcions dels diferents cossos de seguretat presents al territori: policia local, mossos d'esquadra, policia nacional i guàrdia civil.</p> <p>Generar confiança davant la policia autonòmica i local i les seves funcions i competències.</p> <p>Facilitar informació, telèfons on recórrer davant situacions delictives.</p> <p>Informació sobre violència domèstica, atenció a adolescents conflictius.</p> | |
| <p>Valoració i satisfacció</p> <p>Sessió molt participativa. Els assistents es manifesten preocupats per algunes situacions racistes que han viscut. El policia els informa com han d'actuar davant aquestes situacions.</p> | |

| | |
|---|--|
| <p>Dia : 29 d'abril de 2014 Títol de la sessió: Assessorament legal</p> | <p>Professional de referència Anna Serra (Creu Roja)</p> |
|  |  |
| <p>Objectius de la sessió</p> <p>L'objectiu principal d'aquesta sessió és que les persones puguin estar informades de les principals novetats en matèria d'estrangeria (decrets, lleis) per a poder realitzar els tràmits per regularitzar la seva situació. És també un espai on fer preguntes i resoldre dubtes.</p> | |
| <p>Valoració i satisfacció</p> <p>Valoració molt positiva per part nostra i de tots/es els assistents. Participen i fan preguntes relacionades amb les seves situacions particulars o de familiars que són útils per la resta de persones.</p> | |

| | |
|---|--|
| <p>Dia: 2 de juny de 2014 Títol de la sessió: Sistema sanitari</p> | <p>Professional de referència Lola Bosch i Anna Batlle</p> |
|  |  |
| <p>Objectius de la sessió</p> <p>Informació bàsica sobre els serveis sanitaris. Circuits, targeta sanitària, vacunacions, embarassos.</p> <p>Informació sobre l'atenció general i especialitzada dels diferents serveis. Legislació relacionada amb modificacions de les normes legals d'atenció a persones estrangeres.</p> | |
| <p>Valoració i satisfacció</p> <p>La sessió ha estat positiva però segueixen havent dubtes sobre les modificacions legislatives de l'any anterior.</p> | |

Dia : 29 de setembre de 2014
Títol de la sessió: Societat catalana

Professional de referència
Antoni Rocha – Salima Kallouche




PROGRAMA PALAFRUGELL ACULLI

**SESSIÓ D'ACOLLIDA
PER A PERSONES NOUINGUDES**

Societat Catalana i Acollida Municipal

DIA: 30 de setembre 2014
HORA: de 15:15h a 16:45h
LLOC: Sala d'Actes del Centre Municipal d'Educació

ajuntament de palafrugell ESPAIS HUMANS

Objectius de la sessió

Conèixer el servei d'acollida i donar una visió general del servei de suport a les persones nouvingudes.

Informar de manera genèrica sobre diferents aspectes relacionats amb el municipi de Palafrugell, ubicació, normes cíviques, drets i deures, serveis i altres. Aquesta sessió ha tingut una assistència per sobre de l'habitual.

Valoració i satisfacció

Valoració molt positiva per part nostra i de tots/es els assistents. Participen i fan preguntes relacionades amb el DVD d'acollida.

| | |
|--|--|
| <p>Dia: 18 de novembre de 2014 Títol de la sessió: Seguretat i convivència</p> | <p>Professional de referència: Manel Domènech (Mossos d'Esquadra) i Joan Roca (Policia Local)</p> |
|  |  |
| <p>Objectius de la sessió:</p> <p>Informació bàsica sobre seguretat. Competències i funcions de les policies municipals i autonòmiques, guàrdia civil, policia nacional.</p> <p>Generar confiança davant la policia autonòmica i local i les seves funcions i competències.</p> <p>Facilitar informació, telèfons a on recórrer davant situacions d'abusos. Informació sobre abusos en l'ús de la xarxa d'Internet.</p> | |
| <p>Valoració:</p> <p>Sessió molt participativa. Els assistents es manifesten preocupats per algunes situacions racistes que han viscut: assetjament als llocs públics: supermercats, bars,... Situacions de discriminació. Els agents els informen com han d'actuar davant aquestes situacions i els animen a denunciar aquestes agressions.</p> | |

02. Indicadors

Evolució de l'assistència a les sessions d'acollida:

Enguany podem fer una mirada retrospectiva comparativa des de l'any 2011, i les dades pel que fa a les sessions de coneixement de l'entorn, les xifres són les següents:

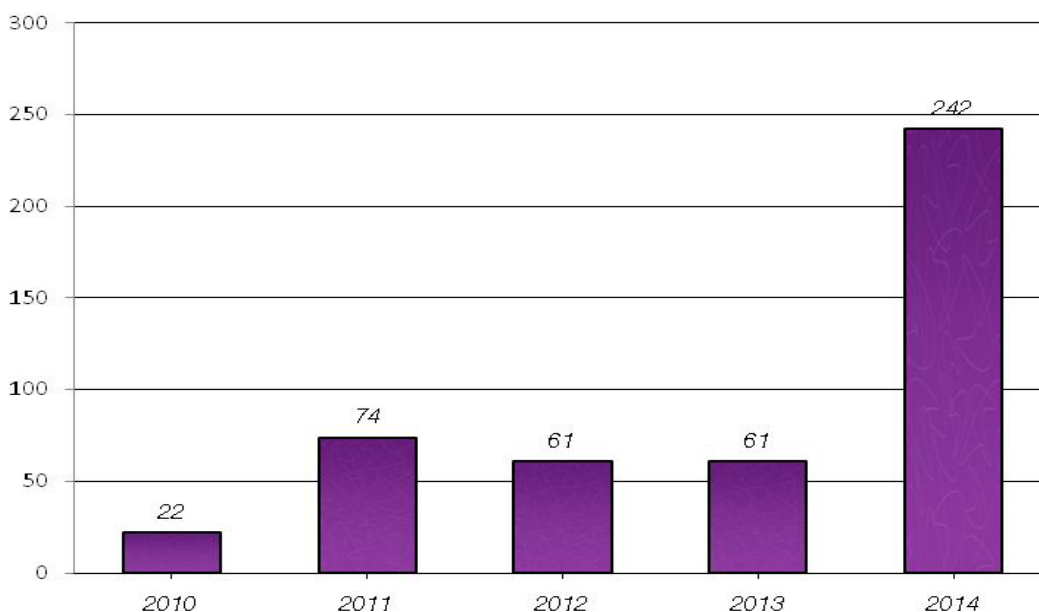
- L'any 2011 la mitjana d'assistència a les sessions va ser de 60 persones (90 en el cas més nombrós i 32 en el que hi va haver menys assistents).
- L'any 2012 la mitjana d'assistència a les sessions va ser de 46 persones.
- L'any 2013 la mitjana d'assistència a les sessions va ser de 60 persones.

L'any 2014 la mitjana es situa en **48 persones**, registrant pujades de fins a 60 persones en algunes sessions d'acollida.

Evolució de les atencions individuals:

En quant al **nombre d'atencions individuals**, cal diferenciar entre les primeres visites al recurs i les que són de seguiment, és a dir, d'orientació de la persona d'una manera més continuada, un acompanyament concret i precís cap als recursos existents. Aquesta distinció la fem des d'aquest 2014, i és per això que si fem una **comparativa** del còmput total d'atencions que s'han fet des dels **darrers cinc anys**, es constata un gran augment de les atencions aquest 2014. I el motiu, en part, és aquest: s'han comptabilitzat també les atencions que eren de seguiment, ja que creiem que es igualment valuós el temps que invertim en una primera visita com en les de seguiment. La següent gràfica ens mostra aquesta evolució:

Comparativa nombre d'atencions (2010 - 2014)



03. Valoració i projectes de futur

Veure com el projecte d'acollida es consolida any rere any ens omple de satisfacció. Ho hem vist amb la participació dels professionals del territori que entenen la necessitat d'acostar-se a les persones que acollim i donar-los a conèixer les diferents informacions sobre el municipi.

Així doncs, pel que fa a dos dels objectius específics que anomenàvem al principi:

- Valorar el funcionament de l'actual circuit d'acollida i detectar, si s'escau, disfuncions o aspectes millorables del mateix.

En aquest cas, per al 2015 és probable que es faci algun canvi en la periodicitat de les sessions d'acollida. El 2014 una persona quan s'inscriu a les sessions d'acollida triga aproximadament un any en fer tot el circuit. Amb l'aprovació del decret d'acollida el passat mes de novembre de 2014 es comença a comptabilitzar el temps durant el qual la persona fa els tràmits i es prepara per a les proves pertinents per tal d'obtenir el certificat d'acollida. Així, creiem que seria bo escurçar el temps en què les persones fan aquesta formació de coneixement de la societat catalana i de l'àmbit local per a poder agilitzar el seu procés d'acollida.

- Fer un treball de sensibilització amb les persones tècniques dels serveis o recursos del municipi a partir de la seva participació a les sessions d'acollida.

Tal i com hem anomenat anteriorment, valorem molt positivament, a la vegada que agraïm, la participació a les sessions d'acollida de les persones expertes en cadascun dels àmbits que tractem. Així, creiem important que entre elles es coneguin i puguin compartir amb nosaltres les seves opinions sobre aquest servei i ens ajudin, si cal, a millorar-lo. En aquesta direcció s'ha plantejat una reunió de totes les persones participants a les sessions per a principis del 2015, el que d'alguna manera es podria anomenar, la Taula d'Acollida de Palafrugell.

Amb aquesta iniciativa el què es pretén és:

- Que el conjunt de professionals presents prengui consciència d'ens propi, de circuit d'acollida, des del moment en què estan totes i tots treballant per a fer possible un projecte.
- Poder exposar el balanç del Servei d'Acollida als professionals i fer-los partícips de les inquietuds i preguntes que ens plantegem per la continuïtat el 2015.
- Rebre el retorn de les persones assistents: preguntes, dubtes, propostes per aquest nou any, etcètera.

D'altra banda, creiem que els indicadors parlen per sí sols i que hem assolit els objectius que fan referència a:

- Donar informació i eines que promoguin l'autonomia de les persones assistents i que aquesta informació la comparteixin amb altres compatriotes i veïnes seves.
- Evitar, minimitzar, riscos d'exclusió social i situacions de desigualtat.
- Promoure el coneixement de la llengua.