

MEMÒRIA 2018

ÀMBIT DE SERVEIS A LES PERSONES



Acollida

Regidora Roser Massagué Malleu

Índex

5. Servei Municipal d'Acollida

5.1 Perfil usuaris

5.2 Sessions de coneixement de l'entorn (Mòdul C)

5.3 Sessions de coneixement laboral (Mòdul B)

5.4 Indicadors

5.5 Projectes de futur

5. Servei Municipal d'Acollida

El Servei Municipal d'Acollida presta els serveis d'informació, orientació, assessorament i derivació de les persones acabades d'arribar al municipi i, a més, dona compliment a la normativa en matèria d'acollida de Catalunya, oferint la possibilitat de tramitar els certificats d'acollida a les persones que ho necessitin legalment.

El servei de primera acollida s'inicia amb una entrevista individual, que la porta a terme la tècnica d'acollida, les funcions de la 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 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 la societat catalana i/o de coneixement de l'entorn laboral.
- Informar sobre serveis públics, entitats i agents socials del territori, amb la finalitat de promoure'n l'accés i utilització.

Al llarg d'aquest 2018, la tècnica d'acollida ha fet un dia d'atenció setmanal, els divendres al matí, de 9 a 15h. als serveis socials.

En el conveni signat amb el Consell Comarcal del Baix Empordà per l'any 2018 també s'ha comptat amb la figura d'una tècnica de polítiques migratòries contractada 15 hores mensuals donant suport, orientant i coordinant a la tècnica d'acollida i realitzant les sessions de coneixement de la societat catalana i el seu marc jurídic (mòdul C).

5.1 Perfil dels usuaris

El Servei de Primera Acollida ha atès durant el 2018 un total de **110 persones**, amb les quals s'hi han fet unes **131 intervencions**. La gran majoria han estat derivades per familiars i/o coneguts o han vingut per iniciativa pròpia. A nivell de serveis, les persones han vingut derivades en major mesura pel propi servei d'acollida (seguiments), en segon lloc pel padró, seguidament pel servei d'assessorament jurídic de Creu Roja.

	Homes		Dones		Total	
	Total	%	Total	%	Total	%
2016	35	39,3%	54	60,7%	89	100
2017	52	46,4%	60	53,6%	112	100
2018	44	40%	66	60%	110	100

Al Servei d'Acollida encara hi arriben més dones que homes.

El 64% de les persones ateses són d'origen marroquí i el 18% provenen d'Hondures. La resta, són de diversos països tal i com s'especifica a la taula següent:

NACIONALITAT	Homes		Dones		TOTAL	
	Nº Absolut	%	Nº Absolut	%	Nº Absolut	%
Algèria	0	0%	1	100%	1	100
Brasil	1	50%	1	50%	2	100
Camerún	0	0%	1	100%	1	100
Colòmbia	2	50%	2	50%	4	100
El Salvador	0	0%	2	100%	2	100
Espanya	1	100%	0	0%	1	100
Gàmbia	1	50%	1	50%	2	100
Guinea Conakry	1	100%	0	0%	1	100
Hondures	6	30%	14	70%	20	100
Marroc	30	43%	40	57%	70	100
Mèxic	0	0%	1	100%	1	100
Paraguai	1	33%	2	67%	3	100
Perú	0	0%	1	100%	1	100
República Dominicana	1	100%	0	0%	1	100



SITUACIÓ ADMINISTRATIVA	Nº Absolut	%
Sense permís de residència	86	78%
Residència llarga durada	12	11%
Residència temporal	6	5%
Permís caducat	4	4%
Permís comunitari	1	1%
DNI	1	1%
TOTAL	110	100

La situació administrativa de les persones ateses ha estat, majoritàriament, sense permís de residència (el 78%), per aquest motiu, el tipus de demanda que s'ha registrat fa referència a donar informació general sobre l'itinerari d'acollida individualitzat i el compliment de requisits per tramitar l'informe d'arrelament. Val a dir que les persones amb el permís caducat també s'haurien d'incloure aquí, arribant al 82% de persones ateses sense permís de residència. Especial atenció requereixen també el 5% de persones amb residència temporal, per tal d'informar-los dels requisits de renovació i derivar-los, si cal, a fer formació i l'informe d'integració social. Tot això amb l'objectiu d'evitar la irregularitat sobrevinguda, que l'any 2018 ha afectat al 4% dels usuaris atesos.

Al llarg d'aquest 2018, des del Servei de Primera Acollida s'han tramitat un total de **80 sol·licituds** d'Accés al Servei de Primera Acollida i s'han proposat **7 Certificats d'Acollida**.

5.2 Sessions de coneixement de l'entorn (Mòdul C)

Des del Servei d'Acollida es posa a disposició dels usuaris un espai de formació que es fa mitjançant les sessions de coneixement de l'entorn.

Aquestes sessions s'estructuren amb dos parts, per una banda, es fa una primera sessió de benvinguda i coneixement de la societat catalana i, a continuació, se succeeixen diferents sessions temàtiques portades a terme per professionals especialitzats en cada matèria.

Els objectius generals de les sessions de coneixement de l'entorn són:

- Proporcionar a les persones assistents a les sessions un seguit d'eines i coneixements bàsics per a millorar la seva autonomia en la seva acollida, inclusió, pertinença i participació social al municipi.
- Animar a les persones formades en acollida que a la vegada informin i formin sobre els serveis i recursos de l'entorn a altres persones de les seves comunitats i famílies compatriotes.
- Evitar i/o minimitzar, riscos d'exclusió social i situacions de desigualtat.
- Promoure el coneixement de la llengua.
- Fer un treball transversal en relació al procés d'acollida en el qual participin representants de tots els serveis i recursos del circuit d'acollida del municipi.

Els objectius específics són:

- Garantir que els destinataris de les sessions coneguin els serveis i recursos de la ciutat per poder-los utilitzar com tota la resta de la població (amb condicions d'igualtat de drets i de deures) i així poder millorar les condicions de vida pròpia i de les seves famílies, el seu sentiment de pertinença a la vila, la seva visualització en l'ús dels equipaments, la seva participació pública...
- Llengua i aprenentatges instrumentals bàsics: Impulsar l'alfabetització i l'aprenentatge del català (i d'altres aprenentatges instrumentals).

- Recollir informació de les diferents realitats, escoltar les seves necessitats d'acollida, atendre dubtes, orientar... Derivació de casos, si s'escau, a serveis específics.
- Valorar el funcionament de l'actual circuit d'acollida i detectar, si s'escau, disfuncions o aspectes millorables del mateix.
- 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.

En total, aquest 2018, s'han fet **2 mòduls** de coneixement de l'entorn de 15 hores de durada cada un, el primer s'ha realitzat del 4 al 16 d'abril i el segon del 5 al 16 de novembre de 2018.

El mòduls s'han realitzat en 6 sessions de dues hores i mitja els matins de dilluns, dimecres i divendres durant dues setmanes.

L'estructura bàsica d'una sessió ha estat aquesta:

De 9.30 a 9.45h	Arribada dels assistents.
De 9.45 a 10.30h	Presentació de la professional convidada i inici de la primera xerrada.
De 10.30 a 10.45h	Torn obert de preguntes, resoldre dubtes individuals, conclusions.
De 10.45h a 11.30h	Presentació de la professional convidada i inici de la segona xerrada.
De 11.30 a 11.45h	Torn obert de preguntes, resoldre dubtes individuals, conclusions
De 11.45 a 12h	Avaluació si s'escau i recull de dades d'assistència.

Entrevista inicial

A l'inici de cada mòdul s'han dut a terme entrevistes inicials amb les persones interessades a fer el curs. Aquesta entrevista serveix per a recollir les dades bàsiques de la persona, fer la inscripció i passar un breu qüestionari sobre temes que es tractaran durant les sessions per tal de valorar els coneixements inicials de la persona.

La informació que recollim ens és d'interès per veure el nivell de català o castellà que tenen, el grau de coneixement de la societat catalana, el nivell d'estudis, etc. fet que cal tenir en compte a l'hora d'elaborar un primer perfil del grup amb el que s'haurà de treballar.

Sessions formatives del mòdul C

En cadascuna de les sessions de es dona 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.

Al llarg del mòdul es conviden diversos tècnics municipals. D'aquesta manera s'aconsegueix un tracte proper i de complicitat amb els agents socials del municipi.

Entrevista final

Al final de cada mòdul s'han dut a terme entrevistes finals amb les persones que han assistit com a mínim al 75% de les sessions. Aquí es torna a passar el mateix qüestionari que a l'entrevista inicial per tal de comprovar l'evolució dels coneixements. D'aquesta manera es pot valorar si el certificat serà només d'assistència o d'assistència i aprofitament.

Les sessions de coneixement de l'entorn que s'han realitzat durant el 2018 es resumeixen en:

	DATA	TEMÀTICA	DURADA	PARTICIPANTS
Abril	04/04/2018	Benvinguda i Societat Catalana	2.5h	19
	06/04/2018	Ajuntament/OAC i Medi Ambient	2.5h	18
	09/04/2018	Sistema Educatiu i Joventut i Associacionisme	2.5h	20
	11/04/2018	Seguretat ciutadana i convivència, Mediació i Sistema sanitari	2.5h	16
	13/04/2018	Ocupació i Emprenedoria	2.5h	20
	16/04/2018	Assessorament legal. Tancament i avaluació	2.5h	19
	TOTAL			15 h
Novembre	05/11/2018	Benvinguda i Societat Catalana	2.5h	27
	07/11/2018	Seguretat ciutadana i convivència, Mediació i Sistema Educatiu	2.5h	31
	09/11/2018	Sistema sanitari i Medi Ambient	2.5h	29
	12/11/2018	Joventut i Associacionisme i Ocupació i Emprenedoria	2.5h	29
	14/11/2018	Ajuntament/OAC i visita cultural a la Fundació Josep Pla	2.5h	29
	16/11/2018	Assessorament legal. Tancament i avaluació	2.5h	30
	TOTAL			15 h

En total hi ha hagut **56 persones inscrites** al mòdul C. D'aquestes, **50 han aconseguit certificar**: s'han emès **42 certificats d'assistència i aprofitament** i **8 només d'assistència** perquè no han superat la prova de coneixements final.

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.

La tècnica d'acollida té relació amb diferents professionals de l'ajuntament: des de tècnics de Serveis Socials amb qui es coordina per anar en la mateixa línia i no interferir en la seva funció, fins a les persones responsables del SIAD amb qui pot fer 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.

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.

Imatges sessions



Xerrada Joventut



Xerrada Policia Local



Xerrada Educació



Visita Josep Pla

TEMÀTICA I PERSONA DE REFERÈNCIA	DATA	OBJECTIUS
Societat Catalana (Meritxell Coll)	04/04/2018 05/11/2018	La coordinadora del Servei d'Acollida de Palafrugell explica els objectius de la formació així com aspectes bàsics d'organització. Explica trets bàsics de la cultura popular catalana, el sistema de valors preponderant a Catalunya, exposa dades bàsiques sobre els diferents governs de la Generalitat de Catalunya, etc.
Ajuntament/OAC (Lidia Gonzàlez, Jordi Bruguera i Lola Perea)	06/04/2018 14/11/2018	Exposar dades bàsiques del municipi: població, activitat econòmica preponderant, serveis bàsics a la ciutadania, espais de comunicació dels ciutadans, òrgans de govern, etc.
Sistema Educatiu, Formació de persones adultes (Santi Pareras i Bàrbara Romero)	09/04/2018 07/11/2018	Informació bàsica del sistema educatiu. Informació específica sobre educació d'adults. Calendaris de matriculacions. Informar i sensibilitzar al voltant de la participació dels pares i mares a l'escola.
Sistema Sanitari català (Maite de Cos)	11/04/2018 09/11/2018	Informació bàsica sobre els serveis sanitaris. Circuits, targeta sanitària, vacunacions, embarassos. Informació sobre l'atenció general i especialitzada dels diferents serveis.
Medi Ambient (Rut Palomeque)	06/04/2018 09/11/2018	Donar informació bàsica de la gestió de residus al municipi. Oferir una explicació de l'evolució dels residus en el medi ambient. Informar i sensibilitzar al voltant de la participació dels pares i mares a l'escola.
Seguretat Ciutadana i convivència. Policia Local (Marc)	11/04/2018 07/11/2018	Explicar quins tipus de policia podem trobar i donar pautes de seguretat i convivència.
Ocupació i emprenedoria. IPEP (Tània Segué i Sònia Planas)	13/04/2018 12/11/2018	Donar informació bàsica sobre el món laboral: dades d'ocupació, sectors amb més ocupabilitat... Compartir recursos i espais on buscar feina, parlar del procés de preparació per a fer-ho,
Assessorament legal (Laura Tomàs de Creu Roja)	16/04/2018 16/11/2018	Informar 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.
Joventut i Associacionisme (Dolors Giménez i Marta)	09/04/2018 12/11/2018	Conèixer els recursos que el municipi de Palafrugell ofereix als i les joves del municipi. Visitar els espais dedicats a activitats i dinamització juvenils.
Mediació (Jordi Vencells)	11/04/2018 07/11/2018	Explicar què és la mediació i com es gestiona a Palafrugell
Visita Fundació Pla	14/11/2018	Conèixer el municipi a través dels escrits de Pla.

5.3 Sessions de coneixement laboral (Mòdul B)

Durant l'any 2018 hem derivat un total de 65 persones per realitzar la prova de coneixements laborals (mòdul B) a Palafrugell. Aquesta prova l'ha realitzat el Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC).

En total han realitzat dues proves de coneixements laborals els dies 08/05/2018 i 04/12/2018.

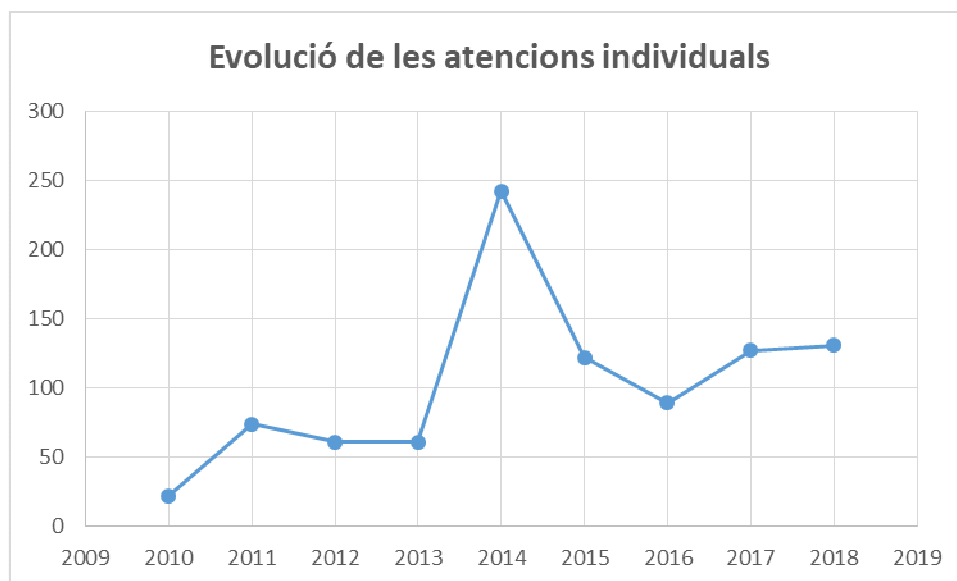
El SOC també és l'encarregat de dur a terme un mòdul B (curs de coneixement laboral) amb aquelles persones que no hagin superat la prova de coneixements. Aquest mòdul B s'ha dut a terme els dies 28, 29, 30 i 31 de maig de 2018.

Durant el 2018 el SOC ha donat certificat de mòdul B a 31 persones.

5.4 Indicadors

Evolució de les atencions individuals:

ANY	TOTAL
2010	22
2011	74
2012	61
2013	61
2014	242
2015	122
2016	89
2017	127
2018	131



L'any 2014 es va viure un repunt molt elevat d'atencions fetes. A partir d'aquí hi ha hagut un clar descens durant dos anys. Des de l'any 2017 l'evolució ha tornat a ser positiva i aquest 2018 continua a l'alça.

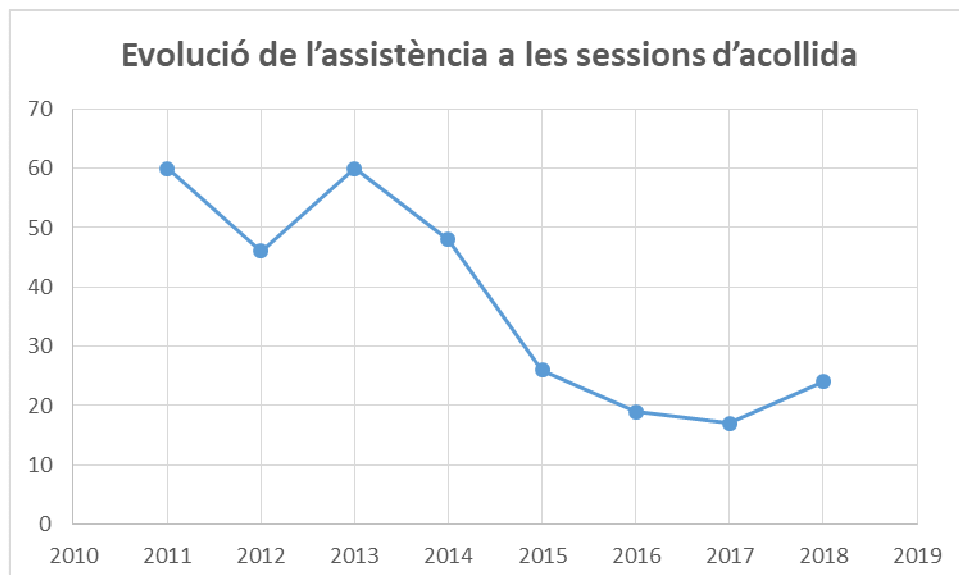
Evolució de l'assistència a les sessions d'acollida

Enguany podem fer una mirada retrospectiva comparativa des de l'any 2011, pel que fa a les dades d'assistència 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.
- L'any 2015 la mitjana d'assistència a les sessions ha estat de 26 persones.
- L'any 2016 la mitjana d'assistència a les sessions ha estat de 19 persones (31 persones el grup més nombrós i 8 en el que hi va haver menys assistents).
- L'any 2017 la mitjana d'assistència a les sessions s'ha situat en 17 persones.
- L'any 2018, la mitjana d'assistència a pujat a 24 persones entre els dos mòduls.

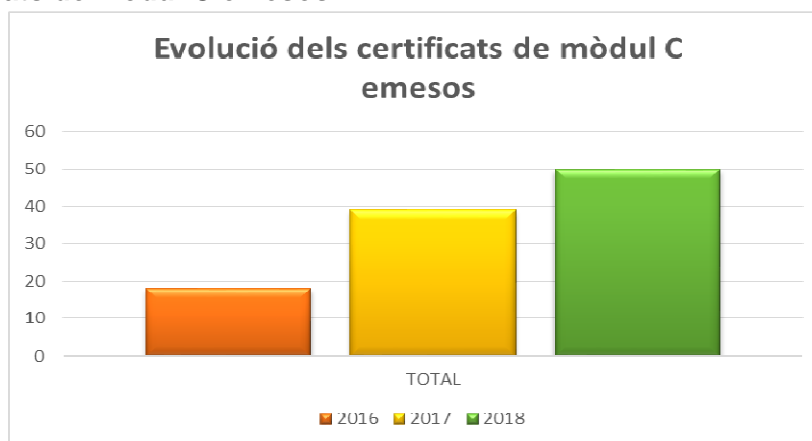
Aquest 2018 ha augmentat respecte als últims dos anys, però continua essent un número adequat per poder treballar correctament amb el grup, atenent les característiques heterogènies de cada persona (nivell d'estudis, comprensió de la llengua, etc.) per tal d'assegurar una bona adquisició dels coneixements.

ANY	TOTAL
2011	60
2012	46
2013	60
2014	48
2015	26
2016	19
2017	17
2018	24



Evolució dels certificats de mòdul C emesos:

ANY	TOTAL
2016	18
2017	39
2018	50

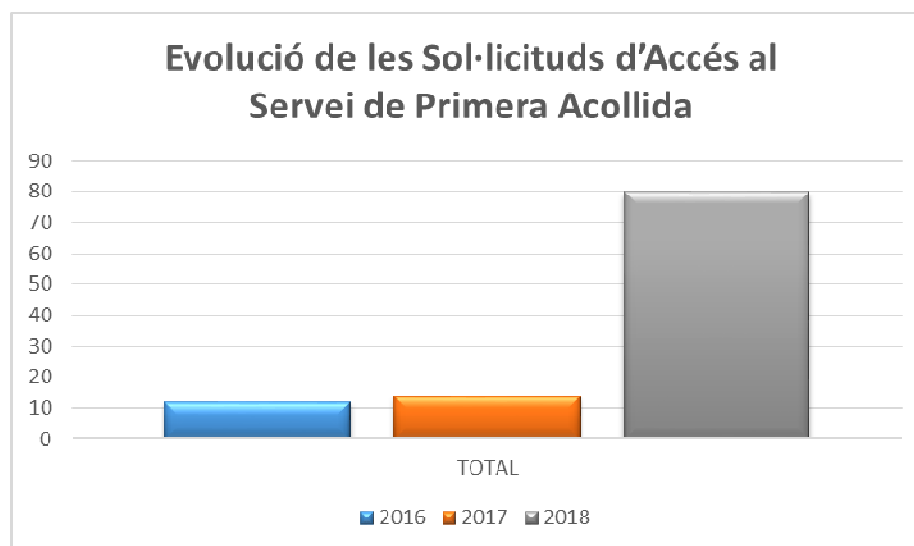


A diferència de la

mitjana de participants als mòduls que ens els últims anys han anat a la baixa, els certificats emesos dona un resultat molt diferent. Des que s'ha implementat el format diferent de les sessions del Mòdul C de coneixement de la societat catalana el nombre de certificats obtinguts ha considerat notablement, fet que evidencia un aprofitament més acurat del recurs.

Evolució de les Sol·licituds d'Accés al Servei de Primera Acollida

ANY	TOTAL
2016	12
2017	14
2018	80



Enguany s'ha implementat un canvi en la tramitació de les sol·licituds d'accés al Servei de primera acollida, i és que a partir del mes de març s'han entrat totes les arribades que podien optar a aconseguir el Certificat d'Acollida. Els altres anys, només s'entraven aquelles que tenien finalitzat la formació dels tres mòduls que exigeix el Certificat. Per aquest motiu hi ha un número tan elevat de sol·licituds respecte anys anteriors.

5.5. Projectes de futur

Un cop fet l'anàlisi de les dades exposades anteriorment podem dir que de cares al 2019 ens plantegem consolidar la bona evolució del servei.

Creiem que la reorganització del **mòdul C** ha permès alliberar hores a la tècnica d'acollida, fet que s'ha notat en l'increment del nombre de persones ateses i intervencions fetes. De la mateixa manera, acotar els mòduls C amb un grup tancat i fer-los en un format més compacte ha fet augmentar el nombre de certificats emesos. Per aquest motiu la intenció és continuar fent-los de la mateixa manera.

Pel que fa als **mòduls B** seguirem treballant conjuntament amb el SOC per tal d'apropar la formació al municipi, perquè ha quedat palès que la gent té molta dificultat per desplaçar-se.

Caldrà treballar amb professionals de diversos serveis per tal de **revisar els circuits de derivació** al Servei d'Acollida Municipal. En aquest sentit, ens continua preocupant el baix

nombre de derivacions provinents del padró, que principalment hauria de ser la porta d'entrada de la majoria d'usuaris del nostre servei.

Aquest 2019 també caldrà revisar la informació de la Guia d'Acollida per tal d'imprimir una nova tirada d'exemplars.

L'any passat ja parlàvem que seria molt interessant començar a treballar amb les persones reagrupants i les reagrupades per tal de fer-ne seguiment i acompanyament durant el procés. Tot i que no ha estat possible començar a treballar en aquesta línia, continua estant a l'horitzó, encara que no sigui per aquest 2019.

Per últim, però no menys important, voldríem contribuir a promoure la formació en matèria d'estrangeria, interculturalitat, etc. per aquells professionals del municipi que hi estiguin interessats. De la mateixa manera, també voldríem oferir els serveis de la Borsa d'intèrprets i traductors a aquelles persones nouvingudes i tècnics del municipi que ho necessitin, i continuar-nos vinculant a projectes de caire laboral com el Programa de Reincorporació al Treball (PRT), o d'altres àmbits, que puguin beneficiar a la població nouvinguda al municipi.