



# **Acollida Memòria 2019**

# Índex

---

1.1 Perfil usuaris

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

1.3 Sessions de coneixement laboral (Mòdul B)

1.4 Indicadors

1.5 Projectes de futur

## 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, dóna 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 què 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 2019, 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 2019, 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).

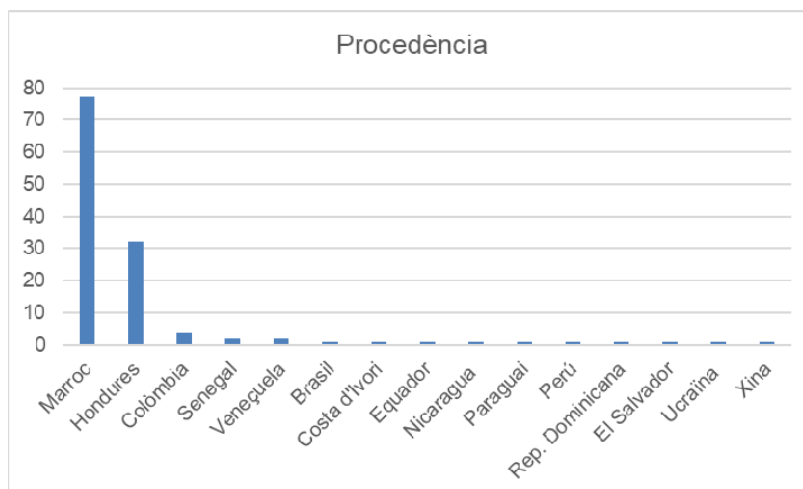
### 1.1 Perfil dels usuaris

El Servei de Primera Acollida ha atès durant el 2019 un total de **127 persones**, amb les quals s'hi han fet unes **144 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 pels Serveis Socials, seguits pel Padró, en tercer lloc pel propi Servei d'Acollida (seguiments), i en menor mesura pel Servei d'Assessorament Jurídic de Creu Roja, serveis laborals i de salut.

	Homes		Dones		Total	
	Total	%	Total	%	Total	%
<b>2016</b>	35	<b>39,3%</b>	54	<b>60,7%</b>	89	<b>100</b>
<b>2017</b>	52	<b>46,4%</b>	60	<b>53,6%</b>	112	<b>100</b>
<b>2018</b>	44	<b>40%</b>	66	<b>60%</b>	110	<b>100</b>
<b>2019</b>	58	<b>45,7%</b>	69	<b>54,3%</b>	127	<b>100</b>

Al Servei d'Acollida encara hi arriben més dones que homes. La mitjana d'edat és de gairebé 34 anys. El 60% de les persones ateses són d'origen marroquí i el 25% 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	%
Brasil	0	0%	1	100%	1	0,8%
Colòmbia	1	25%	3	75%	4	3,1%
Costa d'Ivori	1	100%	0	0%	1	0,8%
Equador	1	100%	0	0%	1	0,8%
Hondures	10	31%	22	69%	32	25,1%
Marroc	42	54,5%	35	45,5%	77	60,6%
Nicaragua	0	0%	1	100%	1	0,8%
Paraguai	0	0%	1	100%	1	0,8%
Perú	0	0%	1	100%	1	0,8%
Rep. Dominicana	0	0%	1	100%	1	0,8%
El Salvador	0	0%	1	100%	1	0,8%
Senegal	1	50%	1	50%	2	1,6%
Ucraïna	0	0%	1	100%	1	0,8%
Veneçuela	1	50%	1	50%	2	1,6%
Xina	1	100%	0	0%	1	0,8%



SITUACIÓ ADMINISTRATIVA	Nº Absolut	%
Sense permís de residència	108	85%
Residència llarga durada	8	6,3%
Residència temporal	6	4,7%
Permís caducat	1	0,8%
Permís comunitari	3	2,4%
Sol·licitud de refugi	1	0,8%

<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>100</b>	La situació administrativa de les persones ateses ha estat, majoritàriament, sense permís de residència (85%), 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.
--------------	------------	------------	---

Especial atenció requereixen també el gairebé 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 2019 ha afectat només al 0,8% dels usuaris atesos, baixant més de 3 punts respecte l'any anterior.

Al llarg d'aquest 2019, des del Servei Municipal d'Acollida s'han tramitat un total de **97 sol·licituds** d'accés al Servei de Primera Acollida i s'han rebut **21 Certificats d'Acollida**.

Enguany s'han realitzat 7 mediacions/traduccions amb usuaris de Palafrugell a petició de diversos professionals de l'EAIA, educació, etc. Cal deixar clar que aquestes no han estat portades a terme per la tècnica d'acollida sinó per traductors/es de la Borsa que gestiona el Consell Comarcal del Baix Empordà.

## 1.2 Sessions de coneixement de la societat catalana (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 la societat catalana i el seu marc jurídic.

Aquestes sessions s'estructuren en dues 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 mòdul C 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, etc.

- 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 2019, s'han fet **2 mòduls C** de coneixement de la societat catalana i el seu marc jurídic, de 15 hores de durada cada un. El primer s'ha realitzat del 25 de març al 5 d'abril i el segon del 30 de setembre a l'11 d'octubre de 2019.

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.

### 1.1. 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.

## 1.2. Sessions formatives del mòdul C

En cadascuna de les sessions es dona informació detallada sobre un tema en concret, amb l'objectiu de donar eines per a conèixer el màxim possible 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.

## 1.3. 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 mòdul C que s'han realitzat durant el 2019 es resumeixen en:

	DATA	TEMÀTICA	DURADA	PARTICIPANTS
Març-Abril	25/03/2019	Benvinguda i societat catalana	2.5h	23
	27/03/2019	Ajuntament/OAC Visita cultural a la Fundació Josep Pla	2.5h	26
	29/03/2019	Joventut i associacionisme Mediació, seguretat ciutadana i convivència.	2.5h	21
	1/04/2019	Ocupació i empenedoria Assessorament jurídic d'estrangeria	2.5h	21
	3/04/2019	Sistema sanitari Sistema educatiu	2.5h	21
	5/04/2019	Medi ambient Avaluació i tancament	2.5h	22
	<b>TOTAL</b>			<b>15 h</b>
Setembre-October	30/09/2019	Benvinguda i societat catalana Joventut i associacionisme	2.5h	28
	2/10/2019	Ajuntament/OAC Visita cultural a la Fundació Josep Pla	2.5h	23
	4/10/2019	Assessorament jurídic d'estrangeria	2.5h	24
	7/10/2019	Mediació, seguretat ciutadana i convivència Medi ambient	2.5h	23
	9/10/2019	Sistema sanitari Sistema educatiu	2.5h	22
	11/10/2019	Societat catalana Avaluació i tancament	2.5h	23

	<b>TOTAL</b>	<b>15 h</b>	<b>Mitjana: 24</b>
--	--------------	-------------	--------------------

En total hi ha hagut **58 persones inscrites** al mòdul C. D'aquestes, **46 han aconseguit certificar**: s'han emès 43 certificats d'assistència i aprofitament i 3 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, mediació, 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 de diferents serveis com el SIAD, l'IPEP, el padró, etc. a qui pot fer derivacions, demanda d'informació, etc. i també de fora de l'Ajuntament, com per exemple professionals de sanitat, d'entitats com Creu Roja, associacions, etc.

A totes aquelles persones que han col·laborat directament en les sessions del mòdul C els volem agrair el seu esforç i la seva dedicació per fer possible el desenvolupament d'aquest projecte, la filosofia del qual es basa en aquest treball en xarxa. Cal dir que enguany hem optat per fer un canvi i traslladar la participació de les tècniques de l'IPEP, sobre ocupació i empenedoria, al mòdul B de coneixements laborals que realitzen tècnics de la OT de La Bisbal d'Empordà. Creiem que aquest canvi serà positiu perquè els permetrà disposar de més temps per realitzar la sessió i fins i tot poder realitzar una visita a la seu de l'IPEP.

### **Imatges de les sessions**



Sessió de sanitat al CAP



Sessió de l'OAC a la sala de plens



TEMÀTICA I PERSONA DE REFERÈNCIA	DATA	OBJECTIUS
<b>Societat Catalana</b> (Meritxell Coll)	25/03/2019 30/09/2019 11/10/2019	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.
<b>Ajuntament/OAC</b> (Jordi Bruguera i Lola Perea)	27/03/2019 2/10/2019	Exposar dades bàsiques del municipi: població, activitat econòmica preponderant, serveis bàsics a la ciutadania, espais de comunicació dels ciutadans, òrgans de govern, etc.
<b>Sistema Educatiu, Formació de persones adultes</b> (Santi Pareras i Bàrbara Romero)	3/04/2019 9/10/2019	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.
<b>Sistema Sanitari català</b> (Maite de Cos)	3/04/2019 9/10/2019	Informació bàsica sobre els serveis sanitaris. Circuits, targeta sanitària, vacunacions, embarassos. Informació sobre l'atenció general i especialitzada dels diferents serveis.
<b>Medi Ambient</b> (Rut Palomeque)	5/04/2019 7/10/2019	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.
<b>Seguretat ciutadana i convivència</b> (Agents Policia Local)	29/03/2019 7/10/2019	Explicar quins tipus de policia podem trobar i donar pautes de seguretat i convivència.
<b>Ocupació i emprenedoria. IPEP</b> (Tània Segués i Sònia Planas)	1/04/2019	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, etc.
<b>Assessorament legal</b> (Laura Tomàs)	1/04/2019 4/10/2019	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.
<b>Joventut i Associacionisme</b> (Dolors Giménez i Marta Julián)	29/03/2019 30/09/2019	Conèixer els recursos que el municipi de Palafrugell ofereix als i les joves del municipi. Visitar els espais dedicats a activitats i dinamització juvenils.
<b>Mediació</b> (Jordi Vencells)	29/03/2019 7/10/2019	Explicar què és la mediació i com es gestiona a Palafrugell

<b>Visita Fundació Pla</b> (Mireia Xarau)	27/03/2019 2/10/2019	Conèixer la geografia, història, festivitats, etc. del municipi a través dels escrits de Josep Pla.
--	-------------------------	---

### 1.3 Sessions de coneixements laborals (Mòdul B)

Durant l'any 2019 hem derivat un total de 47 persones de Palafrugell per realitzar la prova de coneixements laborals (mòdul B). Aquest qüestionari l'ha realitzat el Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC), concretament tècnics de l'Oficina de Treball de la Bisbal d'Empordà.

En total han realitzat 2 proves de coneixements laborals els dies 23/04/2019 i 21/10/2019.

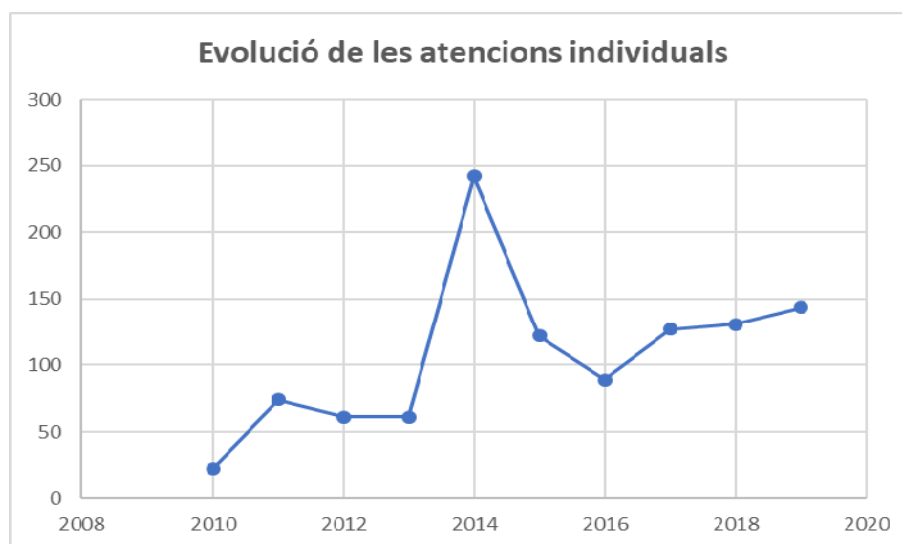
El SOC també és l'encarregat de dur a terme la formació de mòdul B (curs de coneixements laborals) amb aquelles persones que no hagin superat el qüestionari inicial. En total s'han realitzat dos cursos els dies 29, 30 d'abril i 2, 3 de maig de 2019 i els dies 22, 23, 24 i 25 d'octubre de 2019.

Durant el 2019 el SOC ha expedit certificat de mòdul B a 33 persones de Palafrugell.

### 1.4 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
2019	144



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 2019 continua a l'alça.

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

Enguany continuem fent una mirada retrospectiva comparativa des de l'any 2011, pel que fa a les dades d'assistència a les sessions de coneixement de la societat catalana. Les xifres són les següents:

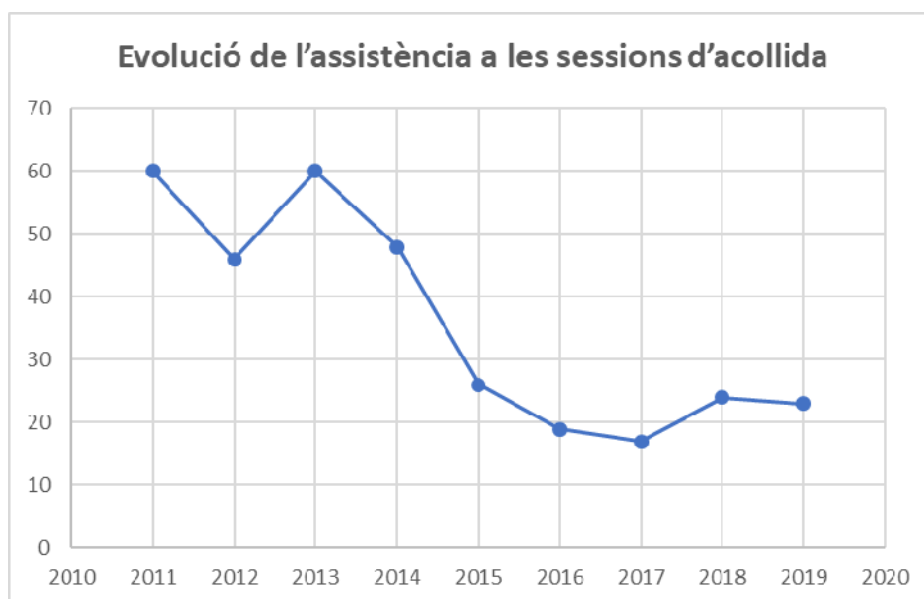
- L'any 2011 la mitjana d'assistència a les sessions va ser de 60 persones (90 en el cas més nombrós i 32 en el que hi va haver menys assistents).
- L'any 2012 la mitjana d'assistència a les sessions va ser de 46 persones.
- L'any 2013 la mitjana d'assistència a les sessions va ser de 60 persones.
- 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 ha pujat a 24 persones entre els dos mòduls.
- L'any 2019, la mitjana d'assistència s'ha situat en 23 persones.

Aquest 2019 la mitjana s'ha mantingut gairebé igual que l'any passat. 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
2019	23

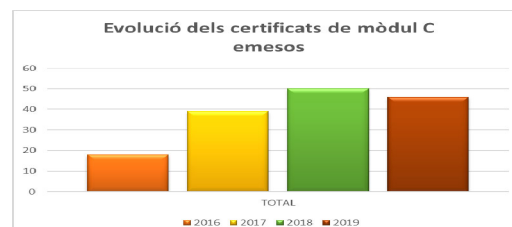
**Evolució dels certificats de mòdul C emesos:**

ANY	TOTAL
2016	18



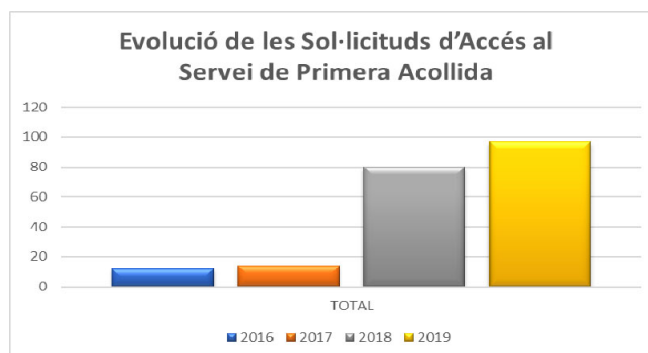
<b>2017</b>	<b>39</b>
<b>2018</b>	<b>50</b>
<b>2019</b>	<b>46</b>

A la gràfica veiem com enguany s'ha trencat la tendència a l'alça del nombre de certificats emesos de mòdul C. D'aquesta manera veiem com se n'han expedit 4 menys que l'any 2018.



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

ANY	TOTAL
<b>2016</b>	<b>12</b>
<b>2017</b>	<b>14</b>
<b>2018</b>	<b>80</b>
<b>2019</b>	<b>97</b>



L'any 2018 es va implementar un canvi en la tramitació de les sol·licituds d'accés al Servei de Primera Acollida que va fer augmentar molt el nombre de sol·licituds realitzades. Aquest 2019 s'ha continuat amb la mateixa dinàmica de creixement.

### 1.5. Projectes de futur

Un cop fet l'anàlisi de les dades exposades anteriorment podem dir que de cares al 2020 ens plantegem seguir consolidant la bona evolució del servei.

El percentatge de persones ateses sense permís de residència ha augmentat significativament respecte l'any 2018, fet que constata que atenem cada cop més persones nouvingudes, com ha de ser en un servei d'acollida.

Pel que fa al **mòdul C**, les dades avalen que continuem amb la mateixa dinàmica com fins ara. De totes maneres, caldrà vigilar que no vagi en augment el nombre de persones que s'inscriuen al curs i l'abandonen. Cal assolir un nivell de compromís més gran amb la formació.

El treball de coordinació amb el SOC de La Bisbal, encarregat d'impartir el **mòdul B**, està donant uns fruits molt positius. De cares al 2020 cal mantenir aquesta bona sintonia i apostar per organitzar els dos mòduls com una formació continuada, per tal d'aprofitar el mateix grup, estalviar feina a

l'hora de fer inscripcions, etc. Caldrà tenir en compte les peticions fetes pels formadors del SOC d'afinar molt més en les derivacions que els fem de persones que tenen dificultats idiomàtiques.

En quant als **circuits de derivació** val a dir que, tot i que continua funcionant molt bé el boca-orella, han incrementat respecte l'any passat les derivacions fetes pels diferents serveis amb els que ens coordinem. Pel 2020 cal mantenir aquesta dinàmica de treball en xarxa però també s'hauria d'establir un protocol de derivació del Padró per tal de tenir accés real a les persones empadronades de nou al municipi.

L'any 2019 es va revisar la informació de la **Guia d'Acollida** i es van proposar alguns canvis. De cares al 2020 caldria valorar la necessitat d'imprimir una nova tirada d'exemplars en diversos idiomes.

Per últim, però no menys important, voldríem continuar treballant amb **d'altres serveis i projectes** que, tot i ser d'àmbit comarcal, també poden beneficiar als professionals i a la població nouvinguda del municipi de Palafrugell: promoure noves formacions en matèria d'estrangeria, interculturalitat, etc. per a professionals, continuar oferint els serveis de la Borsa de traductors, vincular-nos dins les nostres possibilitats a projectes de caire laboral (ACOL per exemple) o d'altres àmbits que puguin beneficiar a la població migrada del municipi. En aquest apartat destaca també la voluntat de començar a treballar de forma específica el reagrupament familiar, tot i ser més un objectiu de futur que d'imminent compliment.