Memòria 2017

"Una xarxa humana de serveis a les persones"

Àrea de Benestar Social
del Consell Comarcal del Pla de l'Estany

Àrea de Benestar Social
Consell Comarcal del Pla de l'Estany

Presentació

La Memòria d'actuacions de l'Àrea de Benestar Social del Consell Comarcal del Pla de l'Estany volem que sigui una nova oportunitat de coneixement i apropament a la realitat social de la comarca, també, una manera de retre comptes a la ciutadania i, finalment, un instrument d'anàlisi i avaluació del treball realitzat.

Som plenament conscients de viure una realitat social complexa, enmarcada en un context de crisi econòmica de llarga durada que, tot i que els informes macroeconòmics apunten cap a una possible sortida d'aquesta situació, també, malauradament, confirmen que la crisi ha provocat un major impacte sobre les persones més vulnerables i ha provocat amb això un augment considerable de les desigualtats socials.

Especialment crítica és la situació d'aquestes famílies amb fills a càrrec, que, finalment, acaben sent les víctimes més febles i vulnerables de la desigualtat social creixent.

Davant d'aquestes situacions, des de l'Àrea de Benestar Social fem front als reptes amb noves línies de treball, reforçant els vincles amb la nostra presència a la comunitat, estimulant la implicació i participació de la ciutadania per resoldre'n les demandes i tenint present les seves propostes de millora. Augmentem els recursos econòmics en inversió social, com l'assistència a domicili, augmentem els recursos tècnics i humans per atendre en millors condicions els infants i les seves famílies, despleguem el model dels serveis d'intervenció socioeducativa, treballem de forma integrada el Pla Pilot d'Atenció al Pacient crònic complex (PCC) en salut mental amb els serveis de salut, creem espais com el Servei d'Atenció Integral (SAI) per donar suport i assessorament a persones amb diversitat d'orientació sexual.

Des de l'ABS posem a les persones al centre de la nostra intervenció per impulsar-ne la seva inclusió a la comunitat, en promovem l'apoderament i l'autonomia i impulsem el treball en xarxa entre els diferents actors i agents socials del territori. Afrontem, doncs, el futur essent conscients dels reptes i dificultats i, alhora, amb el ple convenciment que treballant plegats el compromís d'una comunitat més forta, més cohesionada i més inclusiva és possible.

Un any més, vull reconèixer i agrair l'esforç i el treball realitzat per tots i cadascun dels serveis que integren l'Àrea de Benestar Social. Sense el seu compromís, aquests reptes serien molt més difícils de superar.

Jordi Xargay i Congost
President del CCPE

Edita/
Àrea de Benestar Social del Consell Comarcal del Pla de l'Estany
C/ Pere Alsius, 12
17820 Banyoles

Any/
2018

Redacció/
Àrea de Benestar Social del CC Pla de l'Estany

Revisió lingüística/
Sandra Bustins
sandrabustins.com

Fotografies/
Àrea de Benestar Social del Consell Comarcal del Pla de l'Estany i pixabay.com

Fotografia portada/
Punt Òmnia Banyoles

Web/
http://benestarsocial.plaestany.cat

Dipòsit legal/
GI 367-2018

Índex

1. L'Àrea de Benestar Social....pàg. 4

2. Anàlisi de l'entorn: reptes per seguir treballant per la inclusió i cohesió socials....pàg. 10

3. Atenció social bàsica....pàg. 14

4. Prevenció i atenció a l'exclusió social i a la pobresa....pàg. 20

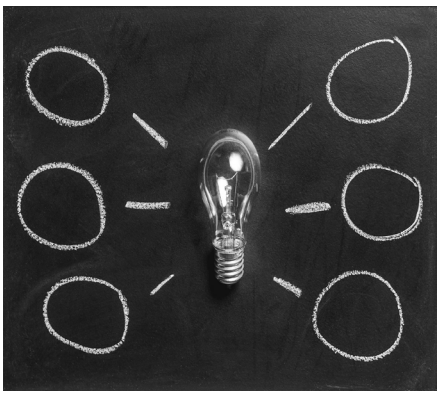
5. Atenció a la infància, a la família i a les dones....pàg. 26

6. Promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència....pàg. 34

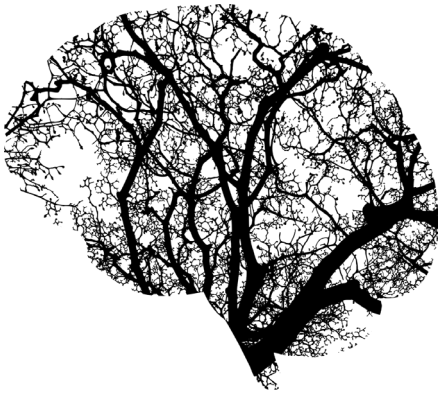
7. Foment de la convivència i la cohesió social....pàg. 42

8. Us escoltem....pàg. 54

Àrea de Benestar Social
Consell Comarcal del Pla de l'Estany



1. L'Àrea de Benestar Social



La nostra tasca

La missió de l'Àrea de Benestar Social és millorar les condicions de vida i de convivència de les persones, facilitar el desenvolupament personal i comunitari i impulsar i executar polítiques socials al territori. Treballem per la cohesió social i la lluita contra tota mena d'exclusió, i aquest és el nostre motor i la veritable raó per la qual cada dia mantenim amb il·lusió una organització complexa que fa que la vida de moltes persones i famílies sigui més digna.

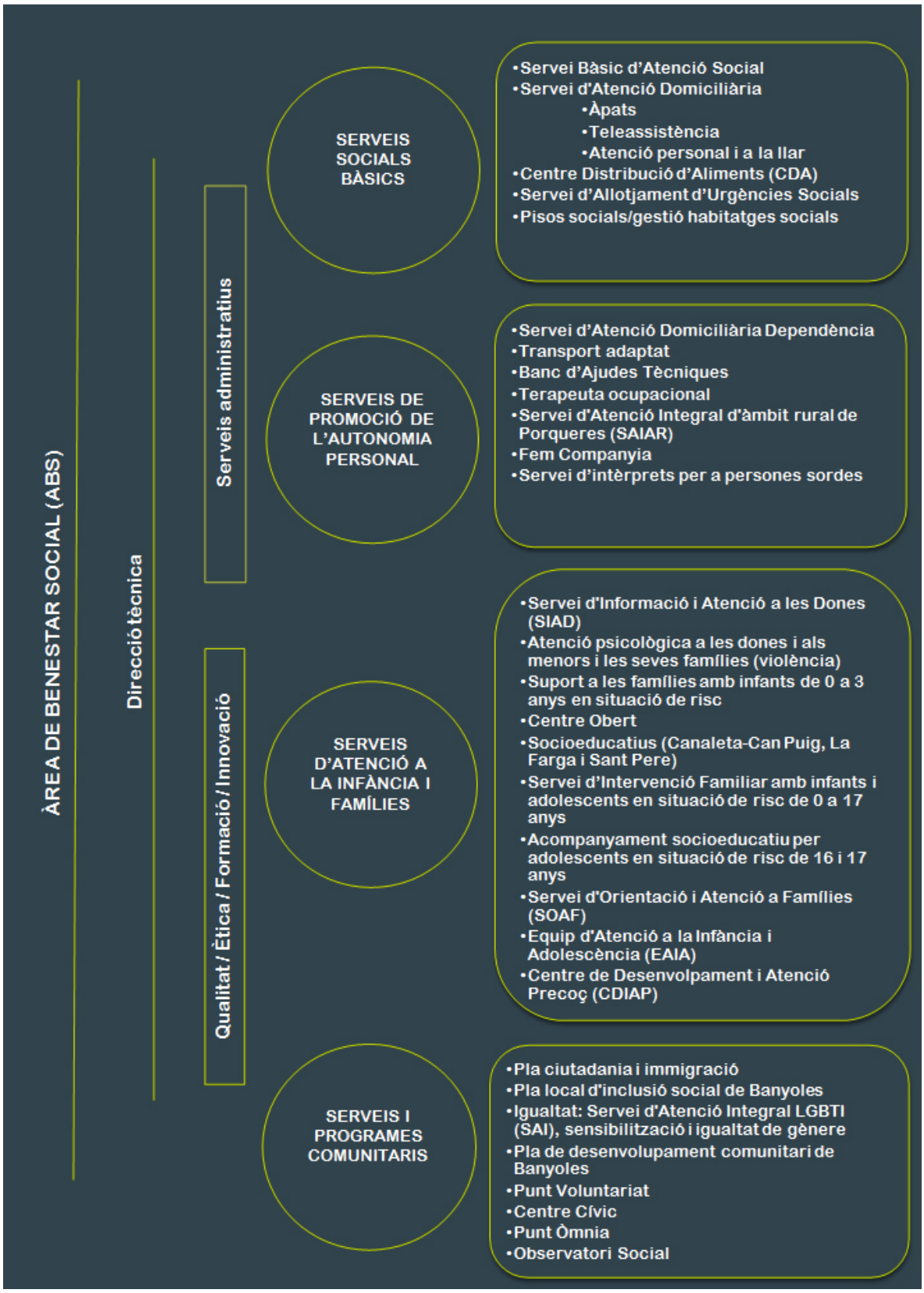
L'equip humà de l'ABS està format per 44 professionals, la multidisciplinarietat del qual enriqueix la tasca desenvolupada que integra diverses mirades, enfocaments i competències per tal d'abordar les situacions de necessitat social de la comarca del Pla de l'Estany des d'una perspectiva integral.

Treballem per oferir a la persona una atenció basada en els seus drets i un acompanyament per impulsar processos d'apoderament que generin confiança en les pròpies possibilitats, amb la voluntat de canvi i superació de les condicions adverses. Creiem en la pluralitat i la diversitat com una font d'enriquiment social que obre el futur per a tota la comunitat.

Per poder donar resposta a les necessitats individuals i col·lectives els serveis de l'Àrea de Benestar Social s'estructuren en:

- Serveis Socials Bàsics
- Serveis de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència
- Serveis d'atenció a la infància, la família i a les dones
- Serveis i programes comunitaris
- Serveis administratius i de gestió

Organigrama



L'impuls del treball en xarxa i del treball comunitari

Lluitem perquè les bases del nostre futur siguin fortes, més solidàries, més compartides per tots els agents socials del territori: entitats socials, associacions, empreses privades i la resta del sector públic: salut, educació, seguretat, etc. fent xarxa per una comarca més inclusiva i cohesionada socialment.

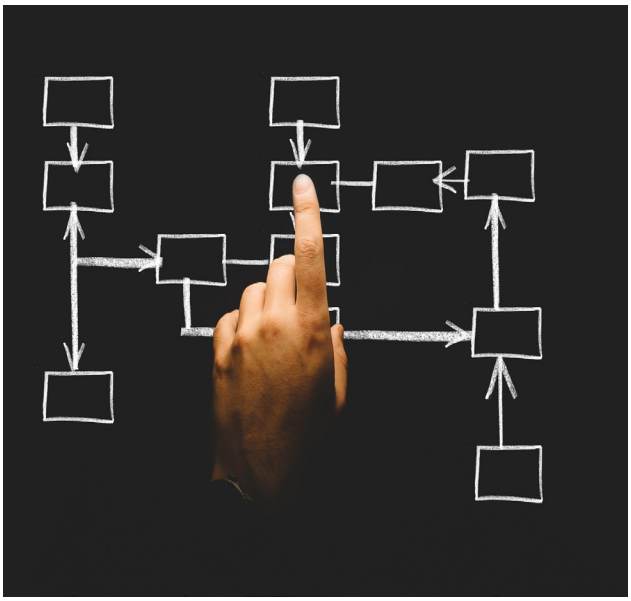
El treball en xarxa ens fa conscients que els professionals formem part de la xarxa social que teixeixen les persones. Per això es fa necessari establir espais interdisciplinaris amb la finalitat de multiplicar beneficis i rendibilitzar els esforços de professionals i d'institucions. Per aquest motiu som impulsors d'aquestes plataformes de treball:

- Taula d' Infància del Pla de l'Estany
- Taula d'Atenció a les Persones amb Discapacitat
- Taula d'Inclusió Social
- Comissió CASSDEP (Comissió d'Avaluació i Seguiment Sectoritzat a la Dependència)
- Comissió contra la Mutilació Genital Femenina
- Comissió de Seguiment de l'Acord Comarcal d'Actuació en Situacions de Violència Masclista al Pla de l'Estany
- Comissió d'Igualtat
- Consells socials municipals
- Taula de Treball Comunitari de La Farga
- Taula de Treball Comunitari de Canaleta
- Taula de Salut Comunitària de Banyoles

La nostra acció ens porta a realitzar projectes i accions col·laboratives amb el tercer sector (Càritas Pla de l'Estany, Creu Roja al Pla de l'Estany, Identitats, Ventijol, Suara Cooperativa, Fundació Heka, CEPAIM, Banc d'Aliments...), entitats del territori com el Consell Esportiu del Pla de l'Estany, el Club Natació Banyoles, també empreses de subministraments (Agrienergia, Bassols, elèctrica Avellana, Aigües Banyoles), empreses d'alimentació com la Farinera Coromina, forn de pa Esponellà, la Botiga del Pa, Iris, la Sirena, la Fageda, Liderou i Flor de Romaní que han fet donacions amb productes al Centre de Distribució d'Aliments i els supermercats Aldi, Bon Preu i Consum, que ens proporcionen aliments a un preu reduït per tal de complementar els aliments que aporta el Banc dels Aliments. Transports Banyoles, un any més, ha col·laborat en el transport dels aliments del Gran Recapte.

Destaquem aquest any la col·laboració amb el Projecte d'Intervenció Comunitària Intercultural de l'Obra Social de "la Caixa", del qual formem part com a Equip Comunitari juntament amb l'entitat gestora del projecte. Aquest any s'ha aprovat la Monografia i la Programació Comunitària Intercultural de Banyoles. Es tracta d'un document obert i participatiu amb els agents del territori que recull un conjunt de propostes i accions organitzades en el si de la comunitat i que tenen com a objectiu la millora de la convivència i la igualtat d'oportunitats al territori.

El treball comunitari iniciat a dos barris de Banyoles permet oferir respostes a les necessitats comunes per pal·liar processos de deteriorament i enfortir les capacitats comunitàries per a la superació dels problemes.



Treballem per la qualitat

Les administracions públiques, en l'esforç per complir els seus objectius i per adaptar la seva capacitat de resposta a les demandes i les expectatives de la ciutadania, hem dissenyat diverses estratègies de millora basades en polítiques de qualitat.

- La qualitat de servei definida com la valoració que les persones destinatàries fan d'un servei i el grau de satisfacció obtingut en relació amb les seves necessitats i expectatives. Per aquest motiu tots els serveis de l'ABS han aplicat els qüestionaris de satisfacció i posen a disposició de les persones usuàries el protocol de queixes i suggeriments. En aquest sentit, volem destacar la posada en marxa del Cafè crític, com una nova forma de conèixer l'opinió d'un grup de persones usuàries d'un servei, que valoren el servei rebut, l'acompliment de les seves expectatives i les mancances o millores que pot presentar el servei.

- La millora dels processos de treball. La simplificació dels procediments, la reducció dels temps d'espera i/o de tramitació són aspectes que incideixen molt directament en la qualitat del servei. En l'àmbit dels serveis socials podem destacar aspectes com l'abordatge integral de les necessitats de les persones, la continuïtat de l'atenció i l'actuació coordinada.

- La millora contínua del nostre treball, basat en la formació dels professionals, és una bona inversió per a la qualitat dels serveis que prestem. Durant aquest any el nombre d'hores dedicades a formació ha estat de 1.002 i es manté en 21'25 la mitjana d'hores de formació per persona. Destaquem la formació organitzada per l'Àrea de Benestar Social i el Consell Comarcal:

- El diagnòstic social (formació conjunta amb els SSB del Gironès, Alt Empordà, Garrotxa i Ripollès).
- Estratègia de treball comunitari
- Estratègies d'intervenció per garantir els drets de les persones LGTBI i contra la discriminació: Llei 11/2014
- Control i gestió de l' estrès
- Prevenció de riscos laborals
- Procediment administratiu
- Programa informàtic de gestió administrativa Genessys
- Conferència "Mentalitzant la professió, una experiència reflexiva"'

La innovació al dia

Apostem per la innovació pública amb l'aplicació de noves idees i pràctiques en la gestió dels nostres serveis per tal de generar valor social.

L'Àrea de Benestar Social ha estat escollida per la Generalitat de Catalunya com a entitat en el territori per aquests projectes pilot:

- Pla pilot d'atenció a les persones amb problemes de salut mental i addiccions dins el PIAISS.
- Pla pilot per a la implementació del Servei d'Orientació i Acompanyament a les Famílies (SOAF).
- Banyoles, municipi pilot per a la integració del PLIS i PDC de la Direcció General d'Acció Cívica i Ciutadana.

Facilitem la tramitació administrativa des del domicili de les persones grans usuàries del SAD amb la signatura del contracte mitjançant tauletes tàctils i signatura biomètrica.

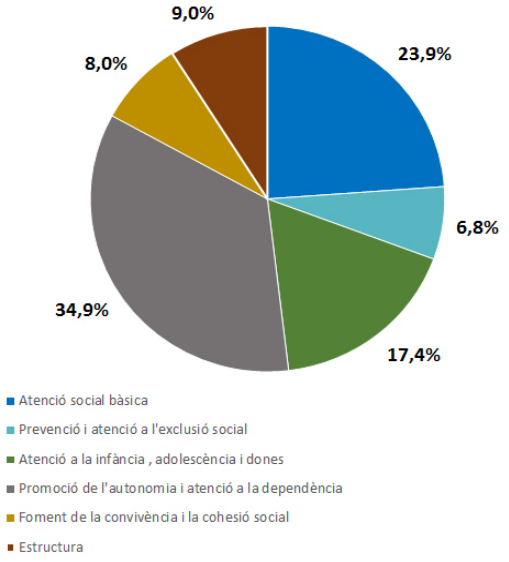
Amb la creació de l 'Observatori Social promovem el coneixement i seguiment de la realitat social de la comarca mitjançant la creació i recollida d'informació en relació amb els col·lectius de població vulnerables i els factors de risc d'exclusió social. Per tant, és una eina que ha de permetre la planificació d'accions destinades a pal·liar situacions d'exclusió i promoure accions de promoció social.

observatorisocial del PLA DE L'ESTANY

La gestió econòmica

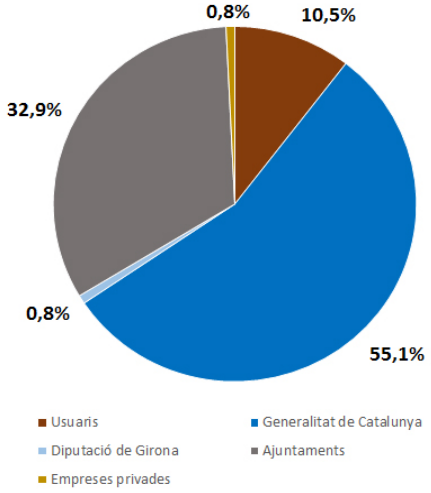
El pressupost de despeses per a l'exercici 2017 va ser de 2.606.643,90€. Pel que fa a les fonts d'ingressos, la principal prové de la Generalitat de Catalunya, que representa un 55,1%, seguit dels ajuntaments, amb un 32,9%. La major part de les despeses es destinen a la promoció de l'autonomia i atenció a la dependència, a l'atenció social bàsica i a l'atenció a la infància, adolescència i dones.

Gràfic. Despeses de l'Àrea de Benestar Social. 2017



Font. Elaboració pròpia a partir de les dades del del Consell Comarcal del Pla de l'Estany

Gràfic. Fons d'ingressos de l'Àrea de Benestar Social. 2017



Font. Elaboració pròpia a partir de les dades del Consell Comarcal del Pla de l'Estany

2. Anàlisi de l'entorn:

reptes per seguir treballant per la inclusió i cohesió socials

L'augment de la pobresa i la desigualtat és una de les realitats més punyents que arrossega la crisi econòmica i social. En pocs anys, la crisi ens ha portat d'una eufòria desmesurada, basada en un model de creixement econòmic insostenible, a un enfonsament de l'economia i a la destrucció de molts llocs de treball. Això ha comportat problemes d'endeutament a moltes famílies i s'ha emportat per davant molts projectes de vida. Tot i que la recuperació econòmica iniciada a mitjans del 2013 segueix consolidant-se, els efectes socials negatius derivats de la crisi encara persistiran en el temps.

Tot i aquesta realitat complexa, des del món local s'ha treballat intensament per la inclusió i cohesió socials. És per aquest motiu que volem destacar un conjunt de reptes que seran importants durant l'any 2018.

1. La renda garantida de ciutadania

Prestació social a través de la qual s'asseguren els mínims d'una vida digna a les persones i unitats familiars que es troben en situació de pobresa, per tal de promoure'n la seva autonomia i participació activa en la societat. Es tracta d'una prestació social de naturalesa econòmica i percepció periòdica.

En aquests moments, el desplegament de la renda garantida de ciutadania va més lent del previst. Les entitats promotores reconeixen que a dia d'avui els beneficiaris són essencialment els anteriors perceptors de la renda mínima d'inserció (PIRMI) que va quedar substituïda i superada per aquesta renda. L'any 2018 serà clau per poder avaluar l'abast d'aquesta nova prestació que garanteix els drets subjectius bàsics de la ciutadania i per analitzar les transformacions que pot produir en la societat.

2. L'acció comunitària, estratègia per a la inclusió i cohesió socials

En els últims anys i degut a la crisi social i econòmica, els Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS) s'han vist empesos a ser cada cop més reactius i assistencials i a centrar-se en l'individu i la família, en detriment de la prevenció i la intervenció comunitària. No obstant, cal recordar que la Llei de serveis socials estableix com a un dels seus principis rectors, que "les polítiques de serveis socials han d'actuar sobre les causes dels problemes socials i han de prioritzar les accions preventives i l'enfocament comunitari de les intervencions socials" (art 5.h, LSS).

Des de fa temps els SBAS fan un gran esforç per treballar en xarxa entre professionals de diferents serveis públics i altres entitats del territori. Tanmateix, el treball comunitari segueix essent un repte que s'està treballant per passar a ser una realitat en els equips de SBAS i donar a les iniciatives de coordinació i treball en xarxa una orientació comunitària de generació de noves respostes creatives a les necessitats del territori; treballar de forma col·laborativa amb els diferents membres de la comunitat (veïns, entitats, moviments socials i serveis); promoure la participació dels ciutadans en les intervencions públiques al territori i fer de catalitzadors perquè els veïns i veïnes s'autoorganitzin i col·laborin per a la millora de la qualitat de l'entorn.

L'acció comunitària es basa tant en la capacitat de millorar la qualitat de vida de les persones com en les formes de treball i relació humana que s'activen en aquest procés.

3.

Municipi pilot per la integració de PLIS i PDC.

Des de la Direcció General d'Acció Cívica i Ciutadana (DGACC) s'ha escollit Banyoles com a municipi pilot per a la integració del PLIS i PDC. Respon a la voluntat de maximitzar el potencial inclusiu i comunitari dels plans locals d'inclusió social (PLIS) i els plans de desenvolupament comunitari (PDC) per tal de millorar-ne els resultats (impacte) i alhora racionalitzar i fer més eficients els recursos, sobretot pel que fa a l'atenció a les persones i les comunitats en la lluita contra l'exclusió social. El repte consisteix en articular les polítiques d'inclusió social des de la perspectiva de l'Acció Comunitària per tal de millorar i potenciar-ne l'eficàcia i l'eficiència.

Aquesta unió es planteja com una oportunitat per ordenar i potenciar l'estratègia d'inclusió social del territori, al mateix temps que augmenta l'impacte del treball comunitari sobre les persones i les col·lectivitats i es reforça el paper d'aquesta metodologia de treball en tot l'ens local i les entitats que operen en el territori.

4.

Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals.

Aquesta llei és un pas endavant en la millora de les polítiques públiques ja que reconeix la diversitat sexual i de gènere com un element més a tenir en compte per millorar la inclusió social. Per garantir el dret a la igualtat i a la no-discriminació per motius d'orientació sexual i identitat o expressió de gènere es desplega aquesta llei que:

- Estableix les condicions per garantir els drets de les persones lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (LGBTI).
- En facilita la participació i representació en tots els àmbits de la vida social.
- Promou la supressió d'estereotips que afecten la imatge de les persones LGBTI.

El Consell Comarcal del Pla de l'Estany ha creat el nou Servei d'Atenció Integral (SAI) per a persones LGBTI del Pla de l'Estany.

SAI

Servei d'Atenció Integral
per a les persones LGBTI
del Pla de l'Estany

El SAI és un punt d'informació i atenció personalitzada i de proximitat a les persones LGTBI i a les que s'hi adrecin per qüestions de diversitat sexual, orientació sexual i identitat o expressió de gènere. Algunes de les prestacions que ofereix el SAI són informar de qualsevol tema relacionat amb el col·lectiu i atendre incidències i possibles casos de discriminació. D'altra banda, s'ha creat la Comissió LGBTI del Pla de l'Estany, formada per membres del col·lectiu, el Consell Comarcal del Pla de l'Estany, l'Ajuntament de Banyoles i els Mossos d'Esquadra i té l'objectiu de decidir les línies de treball que s'han de dur a terme a la comarca per vetllar pels drets d'aquest col·lectiu.

5.

Pla pilot d'atenció a les persones amb problemes de salut mental i addiccions (PCC).

Els problemes de salut mental tenen una alta prevalença. Des de l'Organització Mundial de la Salut s'indica que una de cada quatre persones patirà algun tipus de problema de salut mental al llarg de la vida, la qual cosa equival a dir que el 25% de la nostra població està en situació d'especial vulnerabilitat.

L'atenció a les persones amb necessitats complexes -socials i sanitàries- i malaltia mental representa un repte creixent en els sistemes sanitaris del nostre entorn. En aquest sentit, es planteja l'atenció a la salut mental com un repte global i transversal que

no només busca produir millores en les condicions de vida de les persones amb trastorn mental, sinó també en el conjunt de la societat.

La Unió Europea ha declarat la salut mental com una prioritat de les polítiques públiques i promou accions dirigides a la prevenció d'aquestes malalties i de la possible discapacitat associada, així com la lluita contra l'estigma i exclusió social.

Dins aquest marc, el Pla de l'Estany desenvolupa aquest pla pilot juntament amb l'Àrea Bàsica de Salut i l'Institut d'Assistència Sanitària amb una mirada que incorpora la confluència de molts punts de vista, la sinergia de diversos àmbits i disciplines i planteja la integració de l'atenció entre els diferents serveis de la xarxa sanitària i entre els sistemes sanitari i social com a objectiu de millora permanent. Cal, doncs, desenvolupar un procediment de decisions compartides i multidisciplinar basat en la proposta d'atenció centrada en la persona del PIAISS i adaptada a les singularitats de la malaltia mental.

6. Implementació del model de Serveis d'Intervenció Socioeducativa al Pla de l'Estany.

En el marc de la implementació del model de Serveis d'Intervenció Socioeducativa no residencial per a infants i adolescents en situació de risc social i les seves famílies (en endavant, SIS), l'Àrea de Benestar Social del Consell Comarcal del Pla de l'Estany ha realitzat una reestructuració en l'organigrama que permet la creació d'una subàrea que aglutina els serveis i programes dirigits a la Infància i les Famílies de la nostra comarca. L'objectiu és la creació de nous serveis, la reestructuració d'altres i la incorporació de nous professionals per tal d'elaborar el propi model SIS i donar resposta a les necessitats detectades en el territori. Aquesta resposta es presenta de manera integral i, alhora, integrada dins la xarxa que formen la resta de serveis que es dirigeixen a la infància, l'adolescència, la família i la comunitat al Pla de l'Estany.

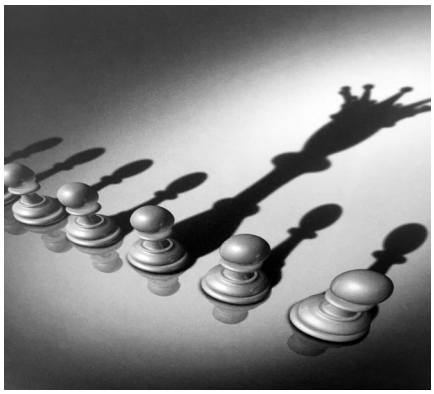
El model SIS al Pla de l'Estany inclou i articula cinc línies d'intervenció diferenciades però que es presten de manera integral:

- L1: Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys.
- L2: Servei d'atenció diürna per a infants i adolescents de 4 a 15 anys.
- L3: Servei d'intervenció amb famílies amb infants i adolescents de 0 a 17 anys.
- L4: Servei d'acompanyament socioeducatiu per a adolescents de 16 i 17 anys.
- L5: servei d'intervenció socioeducativa itinerant per a infants i adolescents de 0 a 17 anys.

Cal destacar que dins aquest model es desenvoluparà el Pla pilot per la implementació del Servei d'orientació i acompanyament a les famílies del Pla de l'Estany (SOAF).

El SOAF té com a finalitat ser un servei de prevenció universal, on els professionals experts en intervenció familiar orienten i acompanyen les famílies amb la intenció de potenciar les capacitats parentals, i així afavorir entorns familiars saludables, minimitzar els possibles factors de risc i prevenir eventuals situacions de violència o màxima vulnerabilitat.

3. Atenció social bàsica



El Servei Bàsic d'Atenció Social consisteix en un conjunt d'accions professionals que tenen l'objectiu d'atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups.

Aquestes actuacions també contribueixen a la prevenció de les problemàtiques socials i a la reinserció i integració de les persones en situació de risc social o exclusió.

Les funcions principals dels equips tècnics que ofereixen aquest servei són les següents:

- Oferir informació, orientació, assessorament, treball social comunitari, detecció, prevenció i tractament social i educatiu.
- Fer propostes d'atenció a les persones i d'interès per a la comunitat, dissenyar programes d'actuacions socials i cooperar amb els altres serveis de la xarxa de benestar.
- Conèixer els recursos i les prestacions socials existents i informar i ajudar en la gestió dels tràmits.

Les actuacions del servei han continuat marcades per la complexa situació d'un nombre important de famílies del Pla de l'Estany. Aquesta situació estructural afecta amb major profunditat les capes més vulnerables de la comunitat i converteix una part de les persones que han perdut la feina i que no tenen expectatives d'aconseguir-ne, en un sector molt vulnerable.

Els equips bàsics d'atenció social han atès 2.466 persones, un 3,48% més que l'any 2016 (86 persones).

2.466
persones ateses

55,2% *dones*

44,8% *homes*

4.078
persones beneficiàries

Persones ateses per cicles de vida:

10,1% *infància*

8,7% *adolescència*

14,6% *joventut*

35,6% *adultesa*

31,1% *gent gran*

Persones ateses i beneficiàries per municipis:

	Ateses	Beneficiàries
Banyoles	1.804	3.023
Camós	39	57
Cornellà del Terri	142	235
Crespià	19	33
Esponellà	24	33
Fontcoberta	87	129
Palol de Revardit	20	29
Porqueres	202	360
Sant Miquel de Campmajor	9	13
Serinyà	69	97
Vilademuls	51	69

Font. Observatori Social del Pla de l'Estany

Evolució del nombre de persones beneficiàries dels SBAS

Pla de l'Estany	2014	2015	2016	2017
Persones beneficiàries	3.028	3.170	3.637	**4.078**
Grau de cobertura	9,60%	10,10%	11,50%	**12,80%**

Font. Observatori Social del Pla de l'Estany

Bona part de la intervenció que es porta a terme des dels Serveis Bàsics d'Atenció Social es realitza a través de les entrevistes individuals o familiars. El 2017 s'han efectuat un total de 3.940 entrevistes concertades, 463 visites a domicili i 63 acompanyaments. Una dada que volem remarcar és que s'han donat 392 situacions d'absentisme en entrevistes concertades (un descens del 18,9% respecte l'any anterior).

El tipus de problemàtiques ateses pels Serveis Bàsics d'Atenció Social són molt diverses, però les podem agrupar en les categories de la taula següent. Destaquen les problemàtiques de salut, molt relacionades amb l'envelliment de la població del Pla de l'Estany. També les de tipus econòmic i laboral que han baixat respecte l'any anterior i que estan relacionades amb el context socioeconòmic actual. Cal tenir en compte també les mancances socials, famílies que presenten moltes dificultats de relació entre membres de la família i que posen en evidència conflictes importants.

Taula. Problemàtiques ateses pels SBAS. 2017

Tipus	Nombre	%	Descripció
Habitatge	**201**	**4,7%**	Amuntegament, desnonament, habitatge en condicions deficients, etc.
Econòmiques	**766**	**18,0%**	Persones sense ingressos, ingressos insuficients, deutes, administració deficient, etc.
Laborals	**569**	**13,3%**	Persones a l'atur, persones sense formació, treballs esporàdics, activitats marginals, etc.
Salut	**1198**	**28,1%**	Alcoholisme, consum de drogues, demències, trastorn mental, ludopatia, malaltia crònica, malaltia mental, etc.
Discapacitats	**201**	**4,7%**	Discapacitat física, psíquica o sensorial, mobilitat reduïda, etc.
Aprenentatge	**392**	**9,2%**	Dificultats d'aprenentatge escolar, absentisme escolar, etc.
Sospita de maltractament	**145**	**3,4%**	Maltractaments físics o psíquics, violència, abusos sexuals a menors, etc.
Mancances socials	**734**	**17,2%**	Dificultats, en les relacions familiars, d'integració social, manca d'autonomia personal, etc.
Altres	**57**	**1,3%**	Problemes legals d'estrangeria, desatenció institucional, etc.
Total	**4.263**	**100,0%**	

Font. Elaboració pròpia a partir de dades de l'Àrea de Benestar Social

Els Serveis Socials Bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiar i social. Tenen un caràcter polivalent, comunitari i preventiu per fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament i atenen les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar.

Així, l'acció dels Serveis Bàsics d'Atenció Social com a eix vertebrador de l'atenció social al Pla de l'Estany, desplega tot un seguit de mesures en base a la detecció de les necessitats de les persones. Pel que fa a l'organització, aquestes mesures es desenvolupen des dels diferents serveis i programes de l'Àrea de Benestar Social:

Els Equips Bàsics d'Atenció Social han desplegat 5.730 recursos al Pla de l'Estany per tal de fer front a les necessitats socials del territori.

Categories de necessitat social:

- Les situacions de necessitat social derivades de la manca d'autonomia com poden ser les situacions de dependència o discapacitat. Sobre aquestes es despleguen serveis d'atenció precoç, atenció a domicili, teleassistència, àpats a domicili, prestacions vinculades a la Llei de dependència, etc.
- Les situacions de necessitat social davant les necessitats relacionals que s'originen en les relacions familiars i socials i que s'estructuren a l'entorn de dues xarxes: la de protecció de la infància i l'adolescència i la d'atenció i recuperació de dones en situació de violència masclista.
- Les necessitats de caràcter material i instrumental són les relacionades directament amb la subsistència de les persones i la capacitat d'obtenir-la de manera autònoma. Davant aquestes necessitats es despleguen diferents serveis i prestacions econòmiques de suport i ajuda: Centre de Distribució d'Aliments, ajudes d'urgència social, tallers formatius, programes d'inserció laboral, habitatge social, etc.

Els serveis socials sempre han basat els seus principis i la seva actuació en tres nivells: individual, grupal i comunitari. En els darrers anys, la dimensió comunitària ha repès la seva importància, i la Llei 12/2007 de serveis socials planteja amb més èmfasi que abans la importància del treball social comunitari i la dimensió participativa dels serveis socials.

El treball comunitari no és exclusiu dels serveis socials ni ha de precisar sempre l'impuls i presència de professionals, però quan s'aborda des dels serveis socials bàsics, permet que el professional s'involucri en la vida social de la comunitat per facilitar l'apoderament i acompanyar les persones, que són, en definitiva, els principals actors de canvi.

Els projectes de treball comunitari acostumen a basar-se en una o diferents combinacions dels tipus d'accions comunitàries següents:

- Informatives i/o de sensibilització
- De suport a grups socials i col·lectius
- De suport a iniciatives veïnals i col·lectives d'un territori
- De cohesió i transformació social

Al Pla de l'Estany aquest any s'ha promogut un major impuls de la dimensió comunitària del Servei Bàsic d'Atenció Social. Aquest impuls respon a la voluntat d'aconseguir algun tipus de canvi, de transformació social, que tingui una incidència positiva sobre les condicions de vida i de convivència de la gent.

Les noves formes de desigualtat social requereixen d'estratègies d'intervenció orientades a un desenvolupament social inclusiu, enfocaments que prioritzin l'apoderament de la ciutadania, el treball en xarxa, la solidaritat, l'autonomia, la prevenció o la participació de les persones o dels col·lectius en les mesures d'inclusió que els afectin, etc.

Accions a destacar:

- *Col·laboració amb el projecte Cercles* amb la participació de 21 adolescents del barri de la Farga de Banyoles que podrien estar interessats a conèixer aquest nou recurs i realitzar activitats educatives i de lleure.
- *Col·laboració amb el Centre Cívic Banyoles en les activitats d'estiu. L'objectiu d'aquesta actuació era el foment de la lectura. Les sessions estaven codirigides per educadores socials de Serveis Bàsics d'Atenció Social del barri de la Farga i un monitor del Centre Cívic Banyoles. L'activitat va comptar amb la col·laboració de la biblioteca de Banyoles, a través de la sessió setmanal de contes infantils i juvenils.*
- *Projecte Dimbayà. Acció destinada a mares d'origen sud-saharià que tenen necessitats i mancances en les seves habilitats parentals, i que estan motivades per rebre suport en temes educatius. Els continguts i la metodologia emprada a les sessions versaven sobre temes relacionats amb les pautes educatives i relacions maternofilials, emprant el català com a llengua vehicular de les sessions.*
- *Exposició "Omple'm de Flors". Les tècniques de Serveis Bàsics d'Atenció Social del barri de la Farga han col·laborat durant l'any 2017 en el disseny, l'organització, la difusió i l'execució de l'exposició de flors a través de diferents trobades amb les entitats, veïns i tècnics de diferents institucions.*

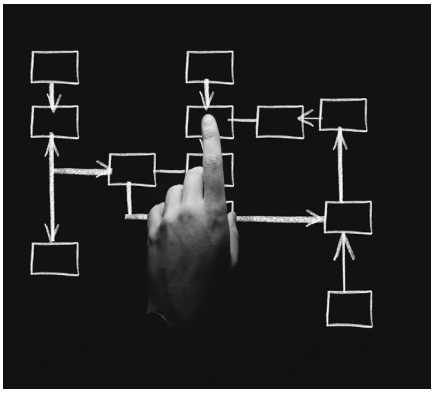
Foto. "Omple'm de Flors".

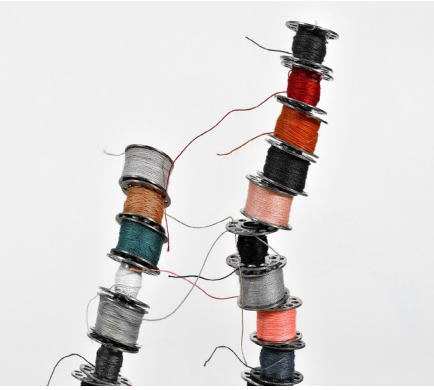
- *Comissió de Menors Infractors. Comissió de treball sorgida de la Taula de Convivència creada a finals del 2016. L'objectiu d'aquesta comissió és treballar de manera col·laborativa i en xarxa amb adolescents que presenten conductes de risc importants, tinguin o no mesures de justícia.*
- *Grup de relacions sanes. Grup de treball adreçat a nenes de cinquè i sisè de primària de l'escola Baldiri Reixach que presenten dificultats de relació tant amb els iguals com amb els adults. Es realitzen dinàmiques de relacions de lideratge vs influenciabilitat i es detecten també mancances personals i manca d'habitats a l'hora d'establir relacions sanes i positives.*
- *Suport a l'organització del torneig de futbol La Farga. El torneig de futbol anual s'organitza des de l'any 2011, que és obert a tots els infants i joves del Pla de l'Estany. Hi van participar 70 infants i adolescents.*

Foto. Torneig de futbol La Farga

- *Trobades comunitàries al barri de la Farga. Adreçades als veïns i veïnes del barri de la Farga amb l'objectiu de detectar necessitats del barri entre les quals es prioritzen, conjuntament amb els veïns i veïnes, dos temes que preocupen especialment. Actualment s'està treballant a través de dues comissions que es reuneixen de manera mensual. Aquestes comissions són: la comissió de treball per minimitzar el consum i el tràfic de drogues en el barri i la comissió de treball per al manteniment del barri.*
- *Suport a la sol·licitud de les beques del projecte "Lleure per a tothom". Les educadores dels Serveis Bàsics d'Atenció Social van realitzar dues sessions de suport en la tramitació de la sol·licitud de les beques de Lleure per tothom, destinades a facilitar l'accés a les activitats de lleure d'estiu (casals, colònies i campaments) als infants de famílies amb dificultats econòmiques. Les dues sessions han estat conduïdes per les educadores i per la tècnica de Joventut de l'Ajuntament de Banyoles. L'atenció a les famílies s'ha realitzat de forma individual per tal de resoldre els dubtes i necessitats existents.*

4. Prevenció i atenció a l'exclusió social i a la pobresa





L'àmbit de la prevenció i atenció a l'exclusió social i a la pobresa incorpora diversos serveis, recursos i prestacions impulsades o gestionades per l'Àrea de Benestar Social per garantir les necessitats bàsiques de les persones en situació de pobresa o exclusió social. Al mateix temps, incorpora mesures i programes per actuar sobre les causes generadores d'aquests processos i prevenir-les.

Pla local per a la inclusió social (PLIS)

El Pla local per a la inclusió social de Banyoles (PLIS) és una eina de planificació estratègica adaptada a les necessitats i a la realitat del territori amb la missió de planificar, dissenyar i coordinar iniciatives, mesures i accions d'intervenció social i de prevenció amb l'objectiu d'afeblir els factors que generen exclusió social i aconseguir una major cohesió social al mateix temps que atén aquells sectors de la població que ja es troben en situació d'especial vulnerabilitat.

Accions a destacar:

- *Observatori Social del Pla de l'Estany.* Es tracta d'una eina de coneixement i seguiment de la realitat social de la comarca mitjançant la creació i recollida d'informació i l'anàlisi d'aquesta en relació amb els col·lectius de població vulnerables i els factors de risc d'exclusió social. L'objectiu és facilitar la planificació i avaluació de les accions inclusives que es duen a terme al territori
- *Coordinació programa Salut i Crisi de DIPSALUT (Diputació de Girona). Durant el 2017 s'ha seguit treballant a través de la Taula d'Inclusió Social del Pla de l'Estany per tal de seguir avaluant les accions que es desenvolupen a través del programa Salut i Crisi per tal de donar respostes innovadores a les necessitats socials de la comarca del Pla de l'Estany.*
- *Consolidació del treball en xarxa a través de taules de treball. Cal destacar el treball que s'ha realitzat a la Taula de Discapacitat del Pla de l'Estany, a la Taula d'Infància del Pla de l'Estany, a la Taula d'Inclusió Social, anteriorment comentada, a l'ETR de l'ICI i a la Taula de Coordinació del Gran Recapte del Pla de l'Estany. Aquests espais han esdevingut espais reals de contacte i elaboració de propostes conjuntes entre administració pública i entitats del tercer sector, i han esdevingut una eina eficaç d'intervenció social. També l'assessorament que s'ha realitzatpel que fa a la metodologia a l'ICI, Consell Esportiu del Pla de l'Estany, Càritas al Pla de l'Estany i altres entitats i recursos tècnics que han consolidat la relació i el clima de confiança i treball cooperatiu entre les diferents entitats i recursos tècnics.*
- *Procés d'integració dels PLIS-PDC: Pla local d'acció comunitària inclusiva (PLACI).* El repte és articular les polítiques d'inclusió social des de la perspectiva de l'acció comunitària, amb la voluntat de maximitzar el potencial inclusiu i comunitari del Pla local d'inclusió social de Banyoles (PLIS) i el Pla de desenvolupament comunitari de Banyoles (PDC) per tal de millorar-ne els resultats (impacte) i alhora racionalitzar i fer més eficients els recursos. Així s'ha participat activament en les diferents sessions de treball i durant el 2018 Banyoles serà municipi pilot en el desenvolupament d'aquest nou pla. L'objectiu últim és vertebrar tota l'acció comunitària i inclusiva en una estratègia que faci de paraigua a l'equip de serveis i programes comunitaris de l'ABS.
- *Altres accions a destacar:* Accions de sensibilització com el VI Cicle de cinema per a la inclusió social, l'organització de la VI Mostra d'entitats socials del Pla de l'Estany, el desplegament de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals, etc.

Foto. VI Mostra d'entitats socials del Pla de l'Estany

Programa Salut i Crisi al Pla de l'Estany

El programa Salut i Crisi de Dipsalut neix com a resposta a l'impacte de la crisi econòmica en la salut de les persones. És un programa que pretén ser temporal i que neix amb la voluntat de desaparèixer quan comencin els indicis de recuperació de la crisi.

El programa Salut i Crisi té la voluntat d'identificar totes aquelles iniciatives del territori que donen una resposta coordinada a les necessitats detectades i donar-hi suport. Es promou la creació o reforçament d'estratègies de coordinació que permetin treballar d'una manera diferent, més cooperativa, més coordinada, amb les famílies, amb el treball en xarxa, la qual cosa, en definitiva, permet reorientar les actuacions i les fa més efectives i més eficients.

Accions que s'han desenvolupat l'any 2017:

- *Suport a famílies vulnerables al Pla de l'Estany* amb una dotació econòmica de 43.898,21€ que s'han destinat a:
  1- Projecte pobresa energètica
  2- Nutrició i alimentació fresca
  3- Ajudes d'urgència i habitatge
  4- Formació sobre mesures per a l'estalvi
  5- Projecte Ubuntu. Grups d'atenció psicosocial
  6- Projecte inclusió, salut i esport ("Tarda Jove")

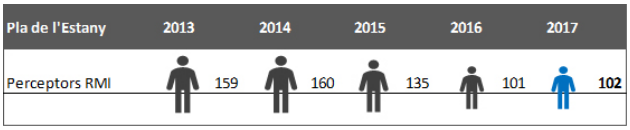
- *Suport a l'ocupació de famílies vulnerables al Pla de l'Estany* amb una dotació econòmica de 20.965,20€ que s'han destinat a l'ocupació de:
  - 1 lloc de treball al Centre Ocupacional i Especial de Treball.
  - 1 lloc de treball al Servei de Transport Adaptat.
  - 1 lloc de treball al Servei de Reparacions Domèstiques:

Recursos per a la prevenció i atenció a l'exclusió social i a la pobresa:

Programa integral de la renda mínima d'inserció (PIRMI)

La renda mínima d'inserció (RMI) és una acció de solidaritat de caràcter universal envers els ciutadans i ciutadanes amb greus dificultats econòmiques i socials amb el propòsit d'atendre les necessitats bàsiques per viure en societat, amb els recursos convenients per mantenir-se i per afavorir-ne la inserció o la reinserció social i laboral. 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 de la Generalitat i fan un seguiment dels acords presos.

Evolució del nombre de beneficiaris del PIRMI



Font. Elaboració pròpia a partir de dades de l'Àrea de Benestar Social

Durant el 2017, 102 persones del Pla de l'Estany han rebut aquest tipus de prestació econòmica (una persona més que l'any 2016).

Aquest 2017 s'ha començat a desenvolupar la Renda garantida de ciutadania, una prestació social a través de la qual s'asseguren els mínims d'una vida digna a les persones i unitats familiars que es troben en situació de pobresa, per tal de promoure'n l'autonomia i participació activa en la societat. Tots els perceptors de la RMI, de manera automàtica i sense fer cap tràmit, han passat a rebre aquesta nova prestació.

Ajudes d'urgència social

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

Un dels fets que volem destacar aquest any és que hi ha un petit descens del nombre de famílies que han rebut ajudes d'urgència social, fet que ens mostra que les necessitats de les famílies ateses pels Serveis Socials encara segueixen essent molt importants. L'any 2017 es van gestionar 905 ajudes econòmiques directes mentre que el 2016 se n'havien gestionat 751. Aquesta dada ens mostra que la intensitat d'aquest tipus d'ajuda segueix essent molt important i necessària. Les famílies beneficiàries de les ajudes d'urgència social han estat 204 (685 persones de les quals 346 eren menors de 18 anys).

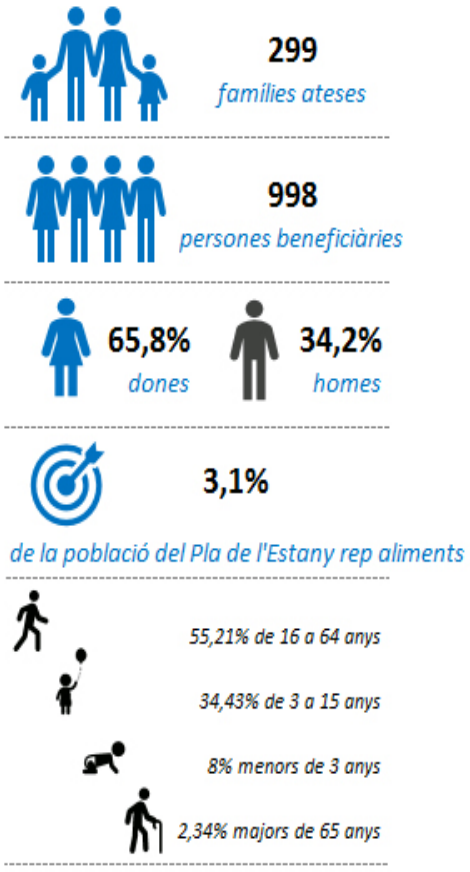
Taula. Despeses econòmiques destinades a urgències socials. Cost anual i percentatge. Pla de l'Estany. 2017

Tipologia de la prestació	Import	%
Manutenció (en espècie)	31.518,50 €	**23,08%**
Menjador escolar - aliments	961,74 €	**0,70%**
Allotjament (urgència)	3.165,54 €	**2,32%**
Habitatge (lloguer)	44.616,66 €	**32,67%**
Lleure	8.048,12 €	**5,89%**
Transport	10.221,32 €	**7,48%**
Sanitat/farmàcia	1.697,85 €	**1,24%**
Subministres	33.757,30 €	**24,72%**
Formació	2.243,00 €	**1,64%**
Altres	328,83 €	**0,24%**
Total	**136.558,86 €**	**100,00%**

Font. Elaboració pròpia a partir de dades de l'Àrea de Benestar Social

Aliments

Les ajudes per aliments són ajudes socials bàsiques que gestiona directament Càritas Pla de l'Estany a través del CDA (Centre de Distribució d'Aliments) amb la valoració prèvia i derivació dels usuaris dels Serveis Socials Bàsics. El CDA és un servei que proporciona aliments, gratuïtament i de forma temporal, a persones i famílies en situació de pobresa o en risc d'exclusió social amb l'objectiu de pal·liar situacions d'urgència social i promoure l'autonomia personal i social. Paral·lelament, s'organitzen cursos de formació per a les persones beneficiàries: cursos d'alimentació saludable, cursos d'economia domèstica, cursos de cuina, etc.



Al Pla de l'Estany 299 famílies han necessitat el programa d'ajudes per aliments, dues famílies menys que el 2016. S'han beneficiat del recurs 998 persones (51 persones menys que l'any 2016).

Servei d'allotjament per urgències socials

El pis d'emergència social de l'Àrea de Benestar Social ha estat ocupat per una família que necessitava estabilitzar-se i estalviar per poder accedir de manera autònoma a un habitatge.

L'Àrea de Benestar Social del Consell Comarcal ha gestionat directament els vuit pisos de lloguer social de Banyoles i s'han beneficiat del recurs 11 famílies, la majoria de les quals monoparentals femenines (23 persones en risc d'exclusió social).

A part, hem treballat coordinadament amb l'Oficina Local d'Habitatge de Banyoles, que disposa d'una borsa de pisos.

Atenció a les persones transeünts

Els serveis adreçats a les persones transeünts, ateses per la Policia Municipal i pels Serveis Bàsics d'Atenció Social, han atès set persones, quatre més que l'any anterior.

Observatori Social del Pla de l'Estany

L'Observatori Social del Pla de l'Estany és una eina de coneixement i seguiment de la realitat social de la comarca mitjançant la creació i recollida d'informació en relació amb els col·lectius de població vulnerables i els factors de risc d'exclusió social. Per tant, és una eina que ha de permetre la planificació d'accions destinades a pal·liar situacions d'exclusió social i promoure accions de promoció social.

Es tracta d'un projecte impulsat i desenvolupat per l'Oficina Tècnica del Pla local d'inclusió social de Banyoles en el marc del mateix pla.

L'Observatori Social té la voluntat de facilitar el treball de professionals i gestors de serveis públics, associacions i empreses d'atenció i serveis. També vol ser un instrument de transparència entre l'Administració pública i la ciutadania.

Es tracta d'un sistema d'informació que ha de permetre:

- Visibilitzar els col·lectius que es troben en situació de vulnerabilitat.
- Visibilitzar els àmbits d'exclusió i/o les problemàtiques d'aquests col·lectius.
- Analitzar l'atenció social que estan rebent aquests col·lectius, així com els recursos disponibles a la ciutat i a la comarca.
- Avaluar, adaptar i dissenyar els programes i serveis de la ciutat i la comarca que treballen per lluitar contra l'exclusió social.
- Analitzar els escenaris actuals i futurs a través de diagnosis territorials i/o sectorials.
- Proposar línies estratègiques i accions operatives d'actuació.
- Comunicar i compartir la informació i el coneixement.

http://observatori.plaestany.cat

5. Atenció a la infància i a famílies

Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS)

Des de l'Àrea de Benestar Social, al llarg d'aquest 2017, s'ha començat a implementar el model SIS (serveis d'intervenció socioeducativa), que s'adreça a infants i adolescents en situació de risc i a les seves famílies. L'objectiu principal d'aquest és garantir a tots els infants i adolescents un nivell bàsic de benestar. Alhora, aquest model s'alinea amb un plantejament integral d'atenció als infants i adolescents i a les seves famílies i posa èmfasi en la prevenció de les situacions de risc i la intervenció davant d'indicis de risc.

El model SIS inclou diferents serveis amb la intenció d'atendre diferents necessitats:

L1. Servei de suport a les famílies amb infants de 0-3 anys en situació de risc.
L2. Servei d'atenció diürna (4-15 anys).
L3. Servei d'intervenció familiar amb infants i adolescents en situació de risc (0-17 anys).
L4. Servei d'acompanyament socioeducatiu per a adolescents en situació de risc (16-17 anys).
L5. Servei d'intervenció socioeducativa itinerant (0-17 anys).

De cara al 2018, s'implementarà el Servei d'Acompanyament Socioeducatiu per adolescents en situació de risc (16-17 anys) i així s'acabarà de completar el SIS.

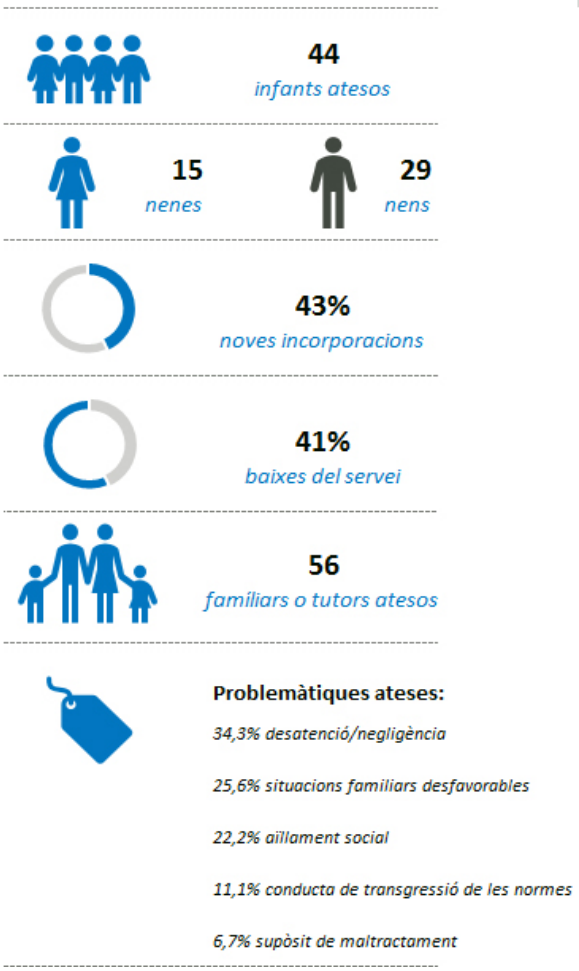
Cal destacar també que des de l'últim trimestre de 2017, i en expansió durant el 2018 com a prova pilot, s'ubica en El Portal el SOAF (Servei d'Orientació i Acompanyament a les Famílies). Aquest servei està desvinculat del SIS, però es preveu que la coexistència en un mateix espai pugui facilitar la integració de serveis per a la infància, l'adolescència i les famílies.

- **L1. Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys en situació de risc**

El servei va destinat a famílies amb infants de 0 a 3 anys on es dona l'existència d'una situació de risc valorada tècnicament com a tal pels serveis bàsics d'atenció social i/o els serveis especialitzats en infància. El servei ha atès un total de sis famílies.

- **L2. Servei d'atenció diürna: Centre Obert**

El Centre Obert, des de fa temps, ofereix dos dels serveis que ara es contemplen des del model SIS (servei d'atenció diürna i servei d'intervenció amb famílies) d'una manera integrada i com a marc d'intervenció definitori. Aquest fet ha caracteritzat sempre el Centre Obert com a innovador, ja que la majoria dels Centres Oberts no feien una tasca tan específica de treball amb les famílies. És per aquest motiu que s'ha apostat per continuar en la línia d'atenció especialitzada en infants i adolescents en situació de risc i les seves famílies.



Accions a destacar:

- *Grup d'adolescents. Els grups d'adolescents es desenvolupen per treballar temes del seu interès i que tenen relació amb les seves necessitats i problemàtiques. De gener a febrer (el grup es va iniciar a l'octubre de 2016) hi van participar 11 noies. De novembre a desembre de 2017 van participar a una nova edició del grup 13 noies. Aquest últim grup encara està actiu i es preveu que al llarg del curs escolar 17-18 pugui realitzar diferents projectes i activitats.*
- *Espai familiar Suku Luvata. El total d'infants inscrits a l'espai familiar Suku Luvata ha estat de 22 infants (11 nens i 11 nenes). El total de famílies participants han estat 9 (3 homes i 9 dones) que han estat acompanyants del menor en alguna o diverses ocasions.*
- *Avaluació qualitativa del servei en format de cafè crític. La devolutiva mostra un alt nivell de satisfacció per part de les famílies participants, sobretot pel què fa a l'atenció rebuda i al treball individualitzat amb els/les seus/ves fills/es. En general consideren que el servei els acompanya en el procés de millora de la seva situació i aprofundeix en aquells aspectes que presenten més mancances, perceben canvis i evolució en els infants. De cara al 2018 es pretén dur a terme dues avaluacions d'aquest tipus.*

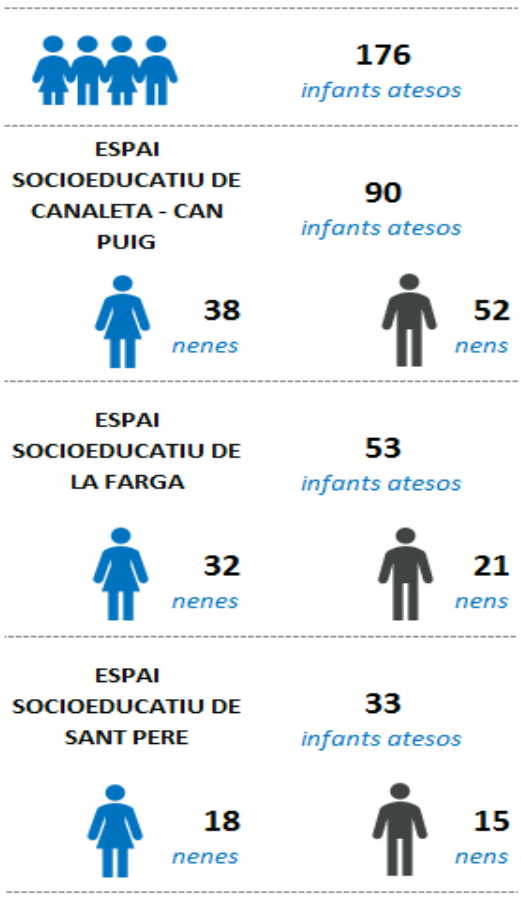
Fotos. Activitats del Centre Obert

Foto. Grup d'adolescents i grup de projectes

- **L2: Serveis d'atenció diürna als barris de Canaleta - Can Puig, la Farga i Sant Pere de Banyoles**

Els serveis d'atenció diürna responen a la línia 2 del model SIS. La finalitat general és proporcionar atenció a tots els infants i adolescents en situació de risc i afavorir la cobertura de les seves necessitats que els garanteixi un nivell de benestar adequat, el seu desenvolupament personal i la seva integració social i l'adquisició d'aprenentatges i disminuir les situacions de risc i prevenir situacions més greus de desprotecció.

En aquests moments la ciutat de Banyoles disposa de tres serveis d'intervenció socioeducativa:



- **L3: Servei d'Intervenció Familiar amb Infants i Adolescents en Situació de Risc de 0 a 17 anys (SIF)**

El Servei d'Intervenció amb Famílies amb Infants i Adolescents en Situació de Risc de 0 a 17 anys (SIF) endega la seva activitat a finals del mes de juliol de 2017 i desplega la tercera línia d'actuació del model de Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS). Neix amb la finalitat de complir una funció preventiva, normalitzadora i socioeducativa per afavorir una millora en el desenvolupament dels infants/adolescents, les competències parentals i per afrontar i reduir les situacions de risc social.

La intervenció del SIF es realitza fonamentalment en el context de referència més proper al nucli familiar: la seva pròpia llar. L'educadora (tècnica d'intervenció amb famílies) es desplaça al domicili familiar i a altres recursos o serveis on hi participin per observar i detectar des de la primera línia les necessitats, mancances i potencialitats del nucli familiar i acompanyar els seus membres des de la proximitat en el seu procés de canvi.

Així, el servei ofereix una atenció intensiva i personalitzada que es basa en l'elaboració (prèvia observació de les dinàmiques familiars) d'un pla de treball específic que abordi les necessitats particulars de cada família i ofereixi una resposta adequada a les seves singularitats.

Durant el 2017 s'han atès 18 persones: nou adults i nou infants/adolescents pertanyents a cinc nuclis familiars (capacitat màxima establerta pel servei).

EAIA

L'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) és un equip especialitzat d'atenció a famílies amb infants i/o adolescents en situació d'alt risc o de desemparament. És un equip multidisciplinar format per psicòlegs, pedagogs, treballadors socials i educadors socials distribuïts territorialment que tenen com a objectiu la prevenció, el diagnòstic, el tractament i el seguiment dels infants en risc de desemparament o que es troben en situació de desemparament i de les seves famílies. L'EAIA de la Garrotxa va iniciar l'activitat el 1991. És un EAIA supracomarcal que dona atenció a les comarques de la Cerdanya, la Garrotxa, el Pla de l'Estany i el Ripollès.

Al Pla de l'Estany s'han treballat 71 expedients, 7 dels quals són de nova obertura. L'EAIA ha realitzat assessorament a professionals de la comarca sobre 45 famílies que corresponen a 64 menors, set dels quals per obertura per estudi.

Durant el transcurs del 2017 a la comarca del Pla de l'Estany es destaca que es té molt en compte l'assessorament de l'EAIA en els casos treballats. Aquests assessoraments són molt continuats i permeten conèixer bé les realitats dels infants i les famílies que es troben en una possible situació de risc, fet que permet aprofundir en el suport de les situacions. Cal destacar un model de treball conjunt EAIA - SBAS que es basa en realitzar plans de treball conjunts, amb entrevistes de suport continuades per tal de reforçar els objectius amb les famílies. Tot aquest model permet fer un treball preventiu amb els casos treballats i evitar situacions de desemparament.

Quant al tipus de mesura de protecció per atendre els infants i adolescents desemparats d'aquest 2017, 32 menors tenen mesura:

- 53,1% es troben en estudi
- 18,7% en acolliment residencial CRAE
- 12,5% en ASJTET (Àrea de Suport als Joves Tutelats i Extutelats)
- 6,2% en AFA (acolliment en família aliena) i en AFE (acolliment en familia extensa)
- 3,1% en expedient de risc amb COSE (compromís socioeducatiu).

Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP)

El Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP) del Pla de l'Estany es configura com un servei d'atenció als infants amb algun trastorn del seu desenvolupament, o amb risc de patir-lo, i també a les famílies i a l'entorn d'aquests.

Accions a destacar:

- *El CDIAP segueix col·laborant en la realització i revisió de l'estudi: "Detecció i atenció dels infants en situació de risc de trastorns en el desenvolupament i amb discapacitat".* Es tracta d'un estudi dut a terme entre diferents serveis de la província: Hospital Josep Trueta, Departament de Benestar Social i Família, CREDAG (Centre de Recursos Educatius per a Persones amb Deficiències Auditives de Girona), CREDV-ONCE (Centre de Recursos Educatius per a Persones amb Deficiències Visuals), EAP (Equip d'Assessorament Psicopedagògic), CSMIJ (Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil) i els diferents CDIAP de la província de Girona.
- *Organització de les jornades-taller "M'he de preocupar?",* juntament amb l'Equip d'Assessorament i Orientació Psicopedagògica (EAP) i amb l'objectiu de millorar la prevenció i l'atenció dels trastorns de desenvolupament i sensibilitzar els/les professionals sobre la necessitat d'actuar amb la major celeritat possible per a la millora de la qualitat de vida dels infants i les famílies que els pateixen.
- *Xerrada sobre el trastorn de l'espectre autista* al servei de pediatria del CAP Banyoles amb l'objectiu d'avançar la detecció d'aquest trastorn ja que molt infants eren detectats molt tard.
- *Vuit xerrades a les llars d'infants i escoles d'educació infantil,* adreçades a les famílies en relació amb el desenvolupament dels infants. L'objectiu és l'aportació d'informació, estimular la reflexió i donar eines als participants.

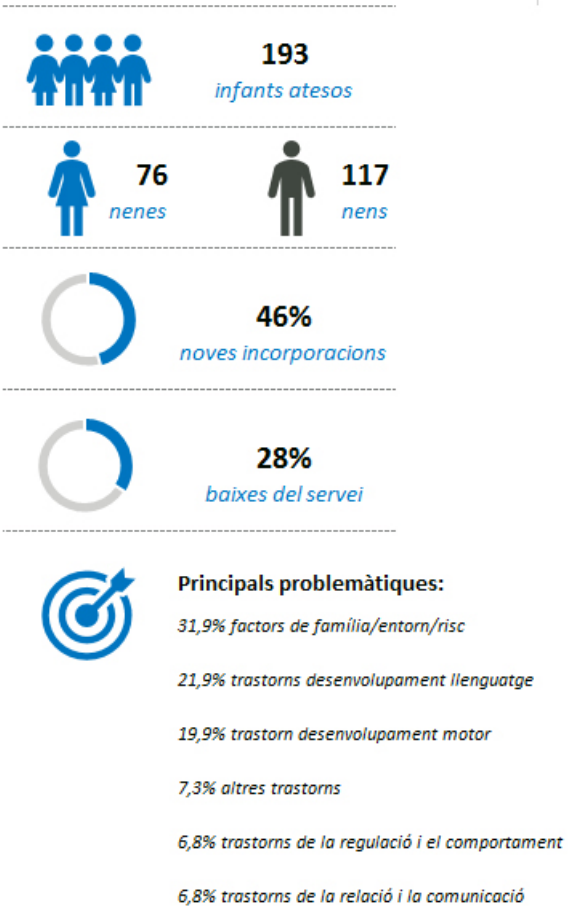


Foto. jornades-taller "M'he de preocupar?"

Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)

El SIAD és un servei d'informació, assessorament i orientació sobre tots aquells temes que puguin ser d'interès per a les dones en diferents àmbits: ocupació, cultura, formació, participació, habitatge, salut, família, justícia, esports, lleure, etc. Ofereix una atenció integral a les dones i els facilita l'accés a diferents recursos i serveis.

El SIAD ha atès, el 2017, 108 dones i un home a nivell individual i personalitzat des dels diferents recursos que ofereix el SIAD (informació, suport psicològic a nivell general i a les violències i assessorament jurídic). A nivell grupal, les actuacions de 2017 han estat:

- Els tallers d'apoderament que s'han portat a terme durant tot l'any i en els quals han participat un total de 57 dones diferents.
- El taller de CNV (Comunicació no violenta), en el qual hi van participar 11 persones (dos homes i nou dones).

Una de les reflexions més importants de l'equip de professionals relacionat amb el SIAD es troba en l'augment de persones ateses per violència sexual. Tant el suport psicològic per a dones com per a menors en destaquen una major presència aquest 2017.

SIAD
SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES DONES
DE BANYOLES I EL PLA DE L'ESTANY

109 *atenció individual*

108 *dones* — **1** *homes*

68 *atenció grupal*

Perfil persones ateses:

67% dones de 35 a 64 anys

71% dones de la ciutat de Banyoles

67% dones d'origen autòcton

32,1% derivades dels SBAS i 21,1% de salut

A destacar:

54% situacions de violència (psicològica, física, sexual o econòmica)

Tipus de servei:

Suport psicològic general a dones: 37

Suport psicològic violència dones: 51

Suport psicològic violència menors: 65

Assessorament legal: 36

Informació/altres: 7

- **Servei d'Atenció Psicològica a Dones i Menors que Pateixen Violència Masclista (SdAPV-menors)**

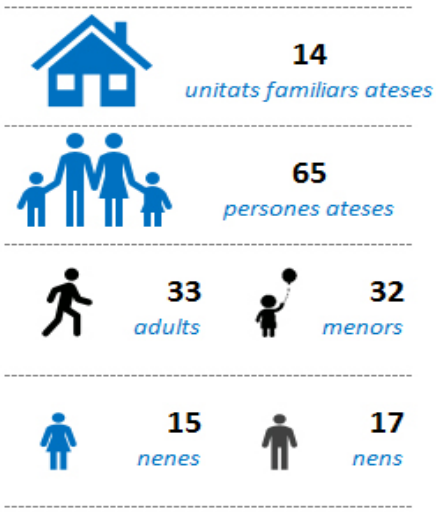
El servei, que forma part del SIAD, dona suport psicològic a dones i infants que pateixen o han patit situacions de violència masclista en l'àmbit familiar.

De les dades presentades en l'apartat del SIAD, ara ens centrarem en les dades específiques de violència, tant pel que fa a dones com a menors. El 2017 s'han atès 51 dones. El perfil de la persona víctima és una dona autòctona (64%), d'entre 30 i 45 anys, casada (25%) o monoparental (27%) i amb fills/es (94%). El 43% d'elles tenen estudis primaris, seguit del 36% amb estudis a nivell de batxillerat o formació professional. El 45% són treballadores no qualificades, amb contracte de treball a jornada completa o parcial (40%).

Idees a destacar:

- *El 47% de les dones ateses pel servei presenta un quadre de violència psicològica. En aquest sentit, presenta molta coherència que la majoria de subproblemàtiques d'aquestes dones estiguin relacionades amb necessitats diverses de suport psicològic.*
- *Enguany és destacable el 12% de violències sexuals, de les quals el 33% l'agressor serien els progenitors i en un 50%, alguna persona de l'entorn proper.*
- *El 57% de les dones han patit entre un i set anys de situació de maltractament. També és destacable que el 13% han estat en aquesta situació més de 25 anys (generalment relacionat amb la durada del matrimoni).*
- *En el 45% dels casos, l'agressor és l'exparella i en el 27%, la parella actual. Destaca també el 10% en què els agressors són els progenitors de la persona atesa.*
- *Només el 9% dels casos es denuncien i el 6% tenen ordre d'allunyament.*

El SdAPV-Menors té com a objectiu principal atendre aquells menors que han conviscut i/o conviuen amb situacions de violència familiar. D'acord amb la realitat que ens envolta i per proximitat entre les situacions, també pot atendre situacions de separacions conflictives entre els progenitors i situacions relacionades amb el fet de ser part víctima o agressora d'assetjament escolar. Aquest any 2017 el servei ha augmentat en un 14% les persones ateses respecte l'any anterior.



L'atenció ha estat de caire individual, familiar i grupal. Si bé es van proposar activitats grupals adreçades als menors i als adults, només s'han dut a terme les activitats grupals per als menors ja que les persones adultes no han mostrat prou disponibilitat motivacional o pel que fa a horaris per a realitzar les sessions grupals. Els grups de suport psicològic a menors han atès 45 participants (entre ells nois i noies que havien estat en tractament anys anteriors) en 12 sessions on s'han treballat temàtiques concretes com ara l'autoestima, els rols de gènere, les relacions afectives, la identitat i la gestió de situacions quotidianes.

6. Promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència

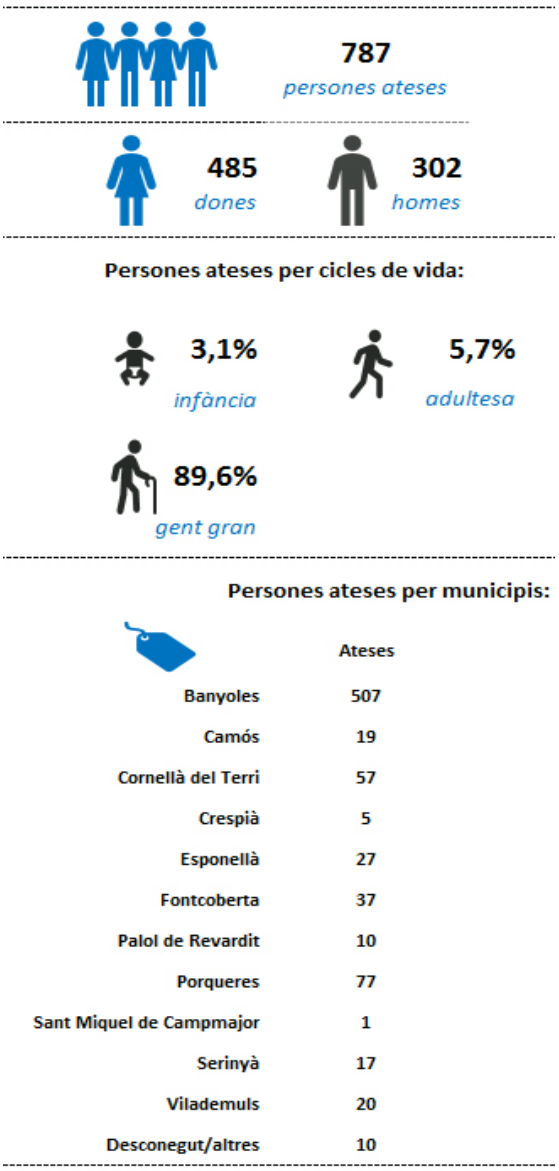
Servei de Promoció de l'Autonomia Personal

Aquest servei té com a principal objectiu promoure l'autonomia personal de tota persona que, independentment de la seva edat, per motius físics, psíquics o socials, es troba en una situació de manca d'autonomia o de dificultats per desenvolupar les activitats quotidianes de la vida diària o amb unes problemàtiques familiars especials que requereixen suport extern.

El servei gestiona tot el procés per accedir a les ajudes establertes per la Llei de dependència, i informa sobre els requisits d'accés a la valoració de grau, terminis i seguiment dels expedients, ajudes i prestacions que es poden sol licitar i l'elaboració del Pla individual d'atenció a la persona dependent (PIA).

A destacar:

- *S'han tramitat un total de 196 sol·licituds de reconeixement de la situació de dependència i del dret a les prestacions.*
- *S'han realitzat 154 sol·licituds de revisió del grau de dependència (107 corresponen a la primera sol·licitud de revisió, 38 a la segona revisió i nou a tercera revisió).*
- *En relació al Programa Individual d'Atenció (PIA), s'han elaborat un total de 176 acords PIA, que vol dir que era la primera vegada que a la persona en situació de dependència se li feia el Programa Individual d'Atenció.*
- *Quant a les modificacions que es permeten fer en els PIA, s'han dut a terme 236 modificacions (158 corresponen a una primera modificació, 51 a una segona modificació, 16 a una tercera modificació, set a una quarta modificació, tres a una cinquena modificació i una a una sisena modificació de PIA).*
- *S'han donat casos en què no s'ha pogut establir un acord o modificació del PIA i s'ha hagut de tancar el procediment amb algun dels documents complementaris: extincions (9): són els casos on la persona estava rebent una prestació i no compleix els requisits o incompleix les condicions per la seva continuïtat, desistiments (33): són els casos on la persona beneficiaria expressa que no vol cap de les prestacions del sistema de la dependència, finalitzacions de procediment PIA (6): són els casos en els que la persona està ingressada en residència i no té dret a prestació econòmica.*
- *Hi ha hagut 341 comunicats: 211 de defunció i, quant a la resta, 130 corresponen a diversos tràmits (canvi de dades personals, de domicili, dades bancàries, incorporació en llistes d'espera de serveis, etc.).*



Programa "Fem companyia"

La intervenció del Servei de Prevenció de la Dependència "Fem companyia" actua a la comarca del Pla de l'Estany. És una comarca on més de la meitat dels municipis es troben en zones rurals, caracteritzades per una densitat de població baixa, un sobreenvelliment dels habitants i una manca de transport públic que comporta una necessitat real d'ajuda per als desplaçaments. Tot això representa un risc evident d'aïllament i una pèrdua d'oportunitats que restringeixen les possibilitats de participació i relació de les persones grans.

El Servei de Prevenció de la Dependència "Fem companyia" treballa per evitar l'aïllament social de persones grans, i atenen les particularitats de cada persona a l'entorn de dues àrees bàsiques de treball:

- Atenció individual de la persona major de 70 anys que viu sola: es fa un diagnòstic, seguiment, acompanyament a la llar i suport en els desplaçaments i en diverses gestions fora del domicili.
- Atenció comunitària, que es porta a terme a partir del disseny i desenvolupament d'un pla de dinamització comunitari que consta d'un seguit d'activitats de promoció de l'envelliment actiu i saludable, dirigit a la població major de 65 anys de la comarca.

A partir d'aquest pla, que és un recurs fonamental del servei per assolir l'objectiu d'evitar l'aïllament social, es facilita la participació i interacció social de les persones que viuen als diferents municipis, es fomenten les relacions veïnals i de voluntariat, es generen projectes de reconeixement i visualització del col·lectiu i es promou la participació de les persones grans a la vida sociocultural dels municipis. El servei ha realitzat 236 visites a domicili, 271 acompanyaments i 3.579 sessions grupals a 405 persones grans.

422
persones ateses

354 *dones*

68 *homes*

Edat:

de 35 a 64 anys: 27

de 65 a 74 anys: 139

de 75 a 84 anys: 137

més de 85 anys: 119

Persones ateses per municipis:

	Ateses
Banyoles	144
Camós	29
Cornellà del Terri	47
Crespià	9
Esponellà	24
Fontcoberta	41
Palol de Revardit	12
Porqueres	72
Sant Miquel de Campmajor	7
Serinyà	24
Vilademuls	13

Atendre les persones majors de 70 anys que viuen soles, evitar la soledat no volguda i contribuir a trobar estratègies que la combatin per evitar-ne l'aïllament social.

Foto. Sortida al cinema

Foto. Fem Aiguagim a Cornellà del Terri

Centre de Serveis d'Àmbit Rural per a la gent gran de Porqueres (SAIAR)

El Centre de Serveis per a la gent gran de Porqueres és un plataforma estructural proveïdora de serveis especialitzats enfocada a la necessitat d'afavorir l'envelliment rural i actiu. Ofereix la màxima flexibilitat en la prestació de serveis per tal que esdevingui un espai proveïdor de recursos per a la població de gent gran del municipi i rodalies.

A destacar:

- *Es defineix com un centre situat en zones rurals, que disposa d'un espai d'estada durant el dia (Centre de Dia) per a persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària i complementen l'atenció pròpia de l'entorn familiar.*
- *Proporciona un programa d'activitats adaptades a les necessitats de cada persona, manté i/o millora les activitats bàsiques de la vida diària, instrumentals i avançades i, ofereix al mateix temps una descàrrega familiar.*
- *D'aquesta manera s'evita i/o demora la institucionalització prematura i s'afavoreix que la persona romangui a la pròpia llar, independentment que existeixi un deteriorament físic i/o cognitiu.*
- *Com a resultat permet obtenir una adaptació dels serveis a les necessitats de les persones majors de 65 anys i una rendibilitat social més efectiva.*

29
persones ateses

20 *dones* — **9** *homes*

85 anys
mitjana d'edat

Persones ateses per municipis:

	Ateses
Banyoles	18
Borgonyà	1
Cornellà del Terri	1
Palol de Revardit	2
Porqueres	6

Recursos per a la promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència:

Servei d'Ajuda a Domicili

El SAD és un equip de professionals que ofereix atenció i ajuda al domicili per millorar la qualitat de vida, l'autonomia personal o les relacions de convivència. L'any 2017 s'han atès 193 persones a les quals s'han dedicat 32.418 hores d'atenció.

L'Àrea de Benestar Social té un sistema de control de qualitat del SAD de les empreses externes que presten aquest servei. Atès que es tracta d'un servei d'atenció directa a la persona és necessari fer-ne el control com a garantia de qualitat.

193
persones ateses

111 *dones* — **82** *homes*

Edat:

de 0 a 17 anys: 4

de 18 a 64 anys: 29

de 65 a 84 anys: 70

més de 85 anys: 90

Persones ateses per municipis, hores i cost:

	Ateses	Hores	Cost
Banyoles	93	13.518	219.659,38 €
Camós	4	868	14.105,00 €
Cornellà del Terri	24	4.542	73.799,38 €
Crespià	3	375	6.085,63 €
Esponellà	6	1.358	22.067,50 €
Fontcoberta	8	1.779	28.908,75 €
Palol de Revardit	4	1.476	23.985,00 €
Porqueres	34	5.543	90.073,75 €
Serinyà	11	2.364	38.406,88 €
Vilademuls	6	597	9.701,25 €
Total	193	32.418	526.792,50 €

Teleassistència

És un servei de suport personal i social que permet mantenir la persona en el domicili amb la millor qualitat de vida possible gràcies a un aparell que manté una connexió permanent entre la persona i una central d'alarmes les 24 hores del dia i durant els 365 dies de l'any.

Al Pla de l'Estany, 430 persones han gaudit del Servei Local de Teleassistència que situa el grau de cobertura en un 6,73% respecte la població de més de 65 anys. El 2017 s'han gestionat 76 altes i 70 baixes del servei (365 actives a 31 de desembre). El perfil de la persona usuària és el d'una dona que té més de 65 anys i que viu sola.

El servei ha gestionat 16.570 trucades. D'aquestes, 3.192 han estat trucades realitzades per les persones usuàries (sobretot per tenir una conversa, per soledat, o per demanar informació). També s'han gestionat 335 emergències que han mobilitzat, sobretot, el SEM-061 i familiars. És important destacar que el servei ha fet 643 visites a domicilis de persones usuàries del Pla de l'Estany. El cost del Servei de Teleassistència ha estat de 40.871,54€ .

Àpats a domicili

Proporciona el dinar a domicili i cobreix les necessitats bàsiques d'alimentació i nutrició a persones que han perdut la capacitat d'autonomia, però que amb determinats suports poden romandre al domicili. El 2017 s'han beneficiat d'aquest servei 52 persones de la comarca.

52
persones ateses

20 *dones*

32 *homes*

Edat:

de 18 a 64 anys: 8

de 65 a 84 anys: 22

més de 85 anys: 22

Persones ateses per municipis, nombre àpats i cost:

	Ateses	Número àpats	Cost
Banyoles	32	3.856	27.146,24 €
Camós	1	728	5.125,12 €
Cornellà del Terri	8	593	4.174,72 €
Crespià	1	120	844,80 €
Esponellà	3	353	2.485,12 €
Serinyà	2	602	4.238,08 €
Vilademuls	5	1.419	9.989,76 €
Total	52	7.671	54.003,84 €

Transport adaptat

És un servei que respon a necessitats específiques de desplaçament de persones que tenen problemes de mobilitat per accedir als diversos serveis (socials i sanitaris) i que afavoreix la integració social i el dret a l'accés a serveis i recursos.

Al llarg de l'any, s'han realitzat 2.772 serveis de transport adaptat per a 17 persones als següents serveis: SAIAR Porqueres, COIET, CAP Banyoles, CAP Güell, Hospital Josep Trueta i Consorci St. Gregori. Cinc d'aquestes persones tenen entre 20 i 23 anys i 12, més de 85 anys, cosa que ens indica que hi ha una necessitat de transport adaptat relacionat directament amb l'envelliment de la població.

Foto. Nou vehícle del Servei de Transport adaptat

Servei d'ajudes tècniques

Les demandes en l'assistència de persones amb dependència i/o discapacitats han augmentat en els últims anys. I, tot i disposar de recursos, es detecten dificultats per millorar l'autonomia i per la correcta cura per part dels cuidadors i cuidadores.

És per això que des de tres territoris (Gironès-Salt, Pla de l'Estany i Alt Empordà) s'ha apostat per donar una atenció global a les noves demandes socials derivades per l'envelliment de la població, l'augment de les discapacitats i sobretot a la cura de les persones cuidadores a través del Programa Suport a l'Autonomia Personal que inclou el dispositiu de teràpia ocupacional i el Banc d'Ajudes Tècniques.

A través del Dispositiu de Teràpia Ocupacional s'orienta i s'entrena en tècniques compensatòries, tècniques d'ergonomia, activitats de la vida diària, s'educa en nous hàbits i rutines, activitats psicoestimulatives, etc.

A través del Banc d'Ajudes Tècniques es valora la necessitat de material de suport. Davant la demanda, la terapeuta ocupacional realitza una valoració real de les necessitats i del domicili per assessorar i deixar en préstec temporal les ajudes tècniques que realment necessita la persona o el cuidador.

Aquest 2017 s'han realitzat 51 ajudes tècniques.

Gent gran activa

És un programa d'activitats orientades a evitar les situacions de soledat i aïllament, la immobilitat i l'agreujament de problemes específics de salut. L'objectiu és desenvolupar actuacions positives de promoció de la salut, i es posa èmfasi en les potencialitats de la persona.

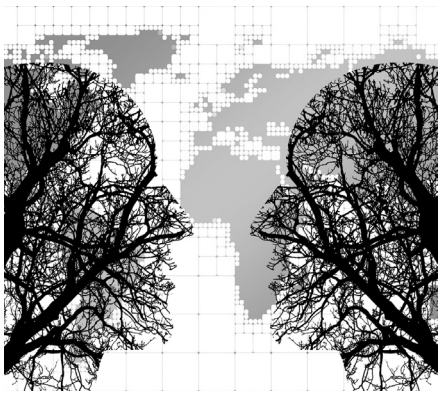
Han participat del programa 233 persones (221 dones i 12 homes). S'han realitzat 34 cursos específics pel programa Gent gran activa:

- vuit al trimestre de gimnàstica de manteniment, amb una mitjana de 66 persones usuàries.
- dos al trimestre de ioga (ioga amb mobilitat reduïda i relaxació) amb una mitjana de participació de set persones.

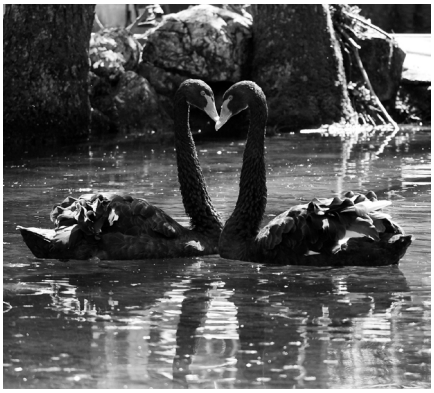
La festa de cloenda del programa es va realitzar el dia 26 de maig al pavelló de Fontcoberta. L'acte es va centrar en una mostra d'exercicis gimnàstics i balls realitzats pels diferents grups dels municipis de la comarca. Els exercicis, monitoritzats pels diferents professionals de cada grup, van ser un petit recull del que s'ha anat treballant al llarg del curs: equilibri, coordinació, respiració, ritme, etc.

Foto. Cloenda Gent gran activa

Foto. Cloenda Gent gran activa



7. Foment de la convivència i la cohesió social



Pla de ciutadania i immigració (PCI)

Programa que té com a objectiu principal promoure una política global d'integració de les persones immigrants estrangeres establertes a la comarca, en el marc general d'un procés de construcció i manteniment de la cohesió social.

El Pla de ciutadania i immigració gestiona el desplegament del Servei de Primera Acollida, el Servei d'Agents d'Acollida, realitza les entrevistes d'informes d'estrangeria, coordina la borsa de traductores i desenvolupa projectes i actuacions comunitàries dirigides a aconseguir una major igualtat social com a condició *sine qua non* per a l'exercici efectiu de la ciutadania.

Accions a destacar:

- *Conveni de col·laboració amb l'entitat Legki Yakaru.* A través d'aquest conveni s'han coordinat les actuacions comunitàries d'aquesta entitat i les traduccions que es duen a terme.
- *Curs de suport als exàmens per a la nacionalitat espanyola. En col·laboració amb Càritas Girona i Creu Roja del Pla de l'Estany per primer cop es va organitzar un curs de suport als exàmens per a la nacionalitat espanyola amb una voluntària de Càritas Diocesana de Girona.*
- *Preparació de dues xerrades formatives per a professionals que fan el treball comunitari als barris de la Farga i Canaleta.*
- *Coordinació dels projectes de l'Associació de Suport al Batxillerat, que ofereix suport a noies d'origen sudsaharià que cursen estudis de batxillerat o o un cicle formatiu superior.*
- *Coordinació de la comissió MGF (mutilació genital femenina). Banyoles ha estat, des de fa molts anys, un dels primers municipis on es va formar una comissió de MGF (any 2003), formada per professionals de diferents àmbits, impulsora en l'elaboració de protocols, formacions, projectes comunitaris i sensibilitzacions per tal d'articular estratègies d'intervenció global.*
- *Projecte Inter 12/90 (projecte intergeneracional) que arriba a la seva novena edició.*

Foto: Inter 12/90

- ### Servei de primera acollida

El Servei de Primera Acollida és un conjunt d'accions i recursos que respon a les necessitats inicials de formació i informació dels usuaris potencials. Inclou l'acompanyament, la formació i la certificació d'uns coneixements mínims per facilitar el viure i treballar a Catalunya.

Els continguts que cal acreditar es divideixen en tres mòduls: un mòdul per aprendre català i castellà amb un mínim de 90 hores de formació en cadascuna de les dues llengües oficials, un mòdul sobre coneixements laborals amb una durada mínima de 15 hores i un tercer mòdul sobre coneixement de la societat catalana amb un mínim de 15 hores. El servei s'inicia amb una entrevista i l'acompanyament a l'usuari, que inclou una sessió de benvinguda al municipi i la formació en els tres mòduls esmentats.

Aquest any s'han realitzat 49 entrevistes de primera acollida. Sobretot s'han entrevistat persones de 18 a 35 anys (59,18%). Cal destacar també que el 55% són persones d'origen llatinoamericà.

• Informes d'estrangeria

Des del 30 de juny de 2011, la Generalitat de Catalunya va assumir noves competències en estrangeria. En concret, des de l'entrada en vigor del nou reglament de la Llei sobre drets i llibertats dels estrangers i la seva integració social, el Departament pot emetre informes per acreditar:

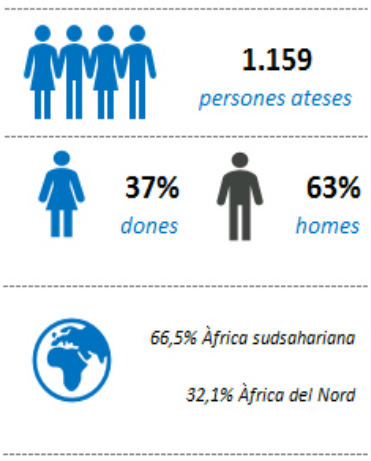
- el grau d'integració per accedir a l'arrelament social.
- l'adequació de l'habitatge per sol·licitar el reagrupament familiar o per renovar la residència en cas de canvi de domicili.
- l'esforç d'integració per renovar o modificar la residència temporal.

S'han realitzat 62 entrevistes a 47 persones, a les quals s'ha elaborat 28 informes d'estrangeria (27 d'arrelament social i un d'integració social).

Un 50% de les persones per les quals s'ha elaborat un informe d'estrangeria són originàries d'Amèrica Llatina, la gran majoria d'Hondures. A les entrevistes s'ha evidenciat que hi ha un nombre important de persones en situació d'irregularitat sobrevinguda, és a dir, persones que alguna vegada havien obtingut el permís de residència, però desprès no van reunir les condicions per renovar i preservar aquest document. Altres tenen el permís caducat i l'única manera que tenen per regularitzar la seva situació és començar de nou el procés a través d'un informe d'arrelament.

• Agents d'acollida

És un equip de professionals que ofereix informació a les persones nouvingudes per afavorir-ne el desenvolupament personal i la integració social.

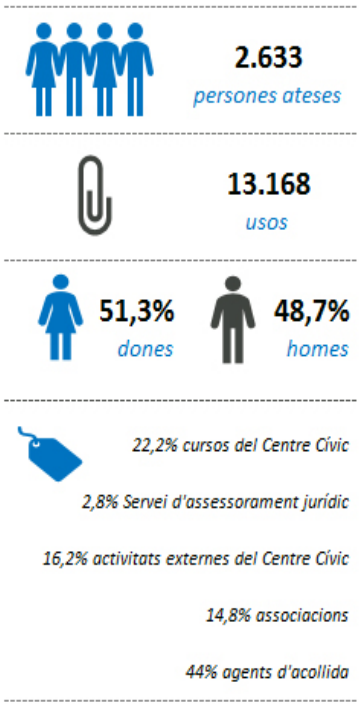


Cal destacar que la majoria d'intervencions han estat per ajudar a realitzar tràmits diversos (89,2%), seguit per la interpretació de correspondència (10,5%). Les consultes que més es van repetir van ser sobre:

• SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal), per gestions de prestacions, horaris i comprovacions.
• Registre Civil, per consultar expedients i/o documents relacionats amb el procés d'obtenció de la nacionalitat.
• Govern Civil de Girona, per consultar els expedients d'estrangeria.

Centre Cívic Banyoles

Enguany és el quinzè any de funcionament de l'equipament del Centre Cívic, de titularitat municipal. Es caracteritza per ser un espai polivalent i obert a les tendències socioculturals de Banyoles. Com a equipament municipal, té per objectiu impulsar i incrementar el teixit de relacions socials de la comunitat, potenciar la vida associativa i crear espais i situacions en les quals confluïxin interessos i iniciatives ciutadanes per a l'oci, per a la cultura i per a les relacions socials i manifestacions culturals.



Accions a destacar:

- *Exposicions del Centre Cívic.* S'han programat vuit exposicions d'entre les quals volem destacar la Mostra de Fotografia Participativa amb molt bona acceptació, la visita de l'escola Camins a l'exposició "Les flors no ens deixen veure l'Estany" de Josep Estarriola, les il·lustracions de Mis Boah i el Cor d'Etcèteres i el tapís creat per Plegats Fem Farga presentat a l'exposció "Farga viva" on es recull la finalitat de les diferents entitats que conformen l'espai.
- *Curtmetratge realitzat pel CCB i l'Associació DAUS referent a la Mostra de Fotografia Participativa.*
- *Inici de col·laboració amb el Casal de Gent Gran de Banyoles, ara Casal Cívic, i que dia a dia es va consolidant com a oferta del Centre Cívic al centre de la ciutat.*
- *Col·laboracions amb entitats, com el Molí Paperer, el Consorci de Normalització Lingüística o l'associació "Junts i Endavant", entre d'altres, per a la realització de cursos.*
- *Descentralització d'activitats en diferents espais de Banyoles, gairebé un 50% s'han dut a terme fora de l'equipament.*
- *L'acció comunitària al barri com a eix de treball amb la finalitat d'acompanyar els veïns i veïnes en les seves propostes i accions per a la millora del barri. És important destacar les accions que s'han dut a terme i que han permès enfortir els lligams entre els veïns i veïnes del barri i també enfortir els vincles entre associacions alhora que s'han fet més visibles: el canvi d'actitud en la participació al Consell de Barri, la taula d'associacions "Plegats Fem Farga", el projecte "Omple'm de flors" i Juliol al Cívic són els més destacables.*

- ## Servei d'Assessorament Jurídic

El Servei d'Assessorament Jurídic (gratuït i obert a tota la població) es va crear el novembre del 2007. L'any 2017 s'han atès 73 persones. L'origen del major nombre de ciutadans que fan ús del servei és autòcton, seguit dels de l'Àfrica sudsahariana i el sud i centre d'Amèrica.

Les demandes han estat molt variades: família (30,1%), vivenda (26%), estrangeria i laboral (15%). És un bon recurs al qual derivar casos des de Serveis Socials per rebre orientació legal.

Foto. exposició "Omple'm de flors"

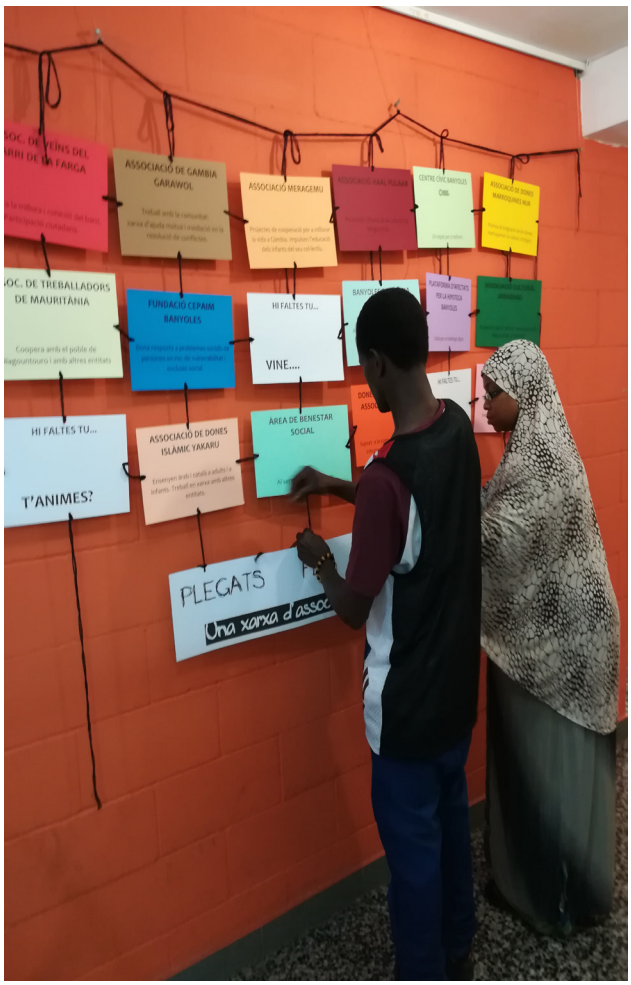


Foto. Plegats fem Farga

Foto. Tallers del Centre Cívic Banyoles

Foto. Tallers del Centre Cívic Banyoles

Pla de desenvolupament comunitari (PDC)

Els plans de desenvolupament comunitari són un programa promogut pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies a través de la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària. És una estratègia social dirigida a potenciar la participació i la implicació de la comunitat, amb la finalitat de millorar les condicions de vida de la població d'un barri o territori i fomentar el desenvolupament integral de les persones. Es basa en un treball en xarxa i cooperatiu que requereix de la participació dels diferents agents socials del territori: ciutadania, entitats, serveis tècnics i Administració i d'altres agents de l'entorn econòmic.

En definitiva, els PDC són projectes globals que pretenen la millora de la cohesió social del territori on s'intervé i requereixen de la participació activa dels diferents agents socials per impulsar projectes comunitaris, tenint en compte la població en situació de risc i pobresa així com els diferents àmbits d'actuació.

Accions a destacar:

- *Apadrina un avi,* gestionat per Càritas Pla de l'estany, és un projecte intergeneracional que promou la solidaritat i el voluntariat, que té com a finalitat facilitar la convivència i l'aprenentatge entre persones grans que pateixen soledat i joves estudiants a través d'un acompanyament periòdic i continuat, d'una formació i d'un seguiment. Durant el curs 2016–2017 han participat en el projecte 81 joves procedents de 9 municipis de la comarca i 60 persones grans de 7 centres residencials.
- *Punt Òmnia,* gestionat per l'Àrea de Benestar Social (PDC) amb el suport de l'Ajuntament de Banyoles, és un projecte comunitari, de caire preventiu, socioeducatiu i d'acció directa (*s'explica en un punt específic de la memòria, pàgina 48*).
- *Participació i voluntariat,* gestionat des de l'Àrea de Benestar Social pel PDC i el PLIS amb la col·laboració de diferents entitats del territori. És un projecte centrat en els àmbits de l'associacionisme, el voluntariat i la participació ciutadana. Aquest any 2017 s'han realitzat 3 actuacions dins aquest projecte: Repensem la Mostra d'Entitats, Potenciem el Punt de Voluntariat i Dinamització d'espais, participació en consells i sensibilització (actuacions en l'àmbit de salut comunitària, creació i dinamització de la taula de servei comunitari i participació en l'espai tècnic de relació del projecte Intervenció Comunitària Intercultural, entre d'altres).
- *Tallers formatius,* és un projecte preventiu i educatiu que es realitza amb la col·laboració d'entitats, programes i serveis del territori. Aquest any 2017 s'han gestionat 3 tallers centrats en l'àmbit relacional i formatiu: taller d'educació viària, dirigit a un col·lectiu femení d'immigrants d'origen sudsaharià que presenten dificultats de comunicació derivades de l'idioma, analfabetisme, baixos nivells formatius, dificultats en les relacions sociofamiliars i manca d'eines i habilitats socials; taller de gènere dirigit a entitats de lleure de la comarca; i taller discapacitat i lleure dirigit a tots els agents implicats en les activitats de lleure a l'estiu.
- *Accions comunitàries als barris* és un projecte de dinamització comunitària que intervé en el barri de la Farga i Canaleta. Des del PDC s'han creat espais de participació ciutadana i de coordinació tècnica amb la finalitat de corresponsabilitzar la població en l'elaboració d'accions al barri i potenciar el treball en xarxa entre professionals.

Foto. Consell de Barri de la Farga

Igualtat

Aquest eix de treball desenvolupa, per una banda, les actuacions de sensibilització i prevenció desplegades en el marc del Pla de polítiques de dones del Pla de l'Estany i, per l'altra banda, les actuacions derivades de l'impuls en la promoció dels drets de les persones gais, lesbianes, bisexuals, transexuals i intersexuals (LGBTI).

- **SAI (Servei d'Atenció Integral)**

Pel que fa a la línia de treball de promoció dels drets de les persones LGBTI, aquest any s'ha donat un impuls en la posada en marxa de les estructures bàsiques per a donar cobertura a les necessitats del col·lectiu.

Accions a destacar:

- *Creació del Servei d'Atenció Integral (SAI) a les persones LGBTI del Pla de l'Estany,* gestionat per l'Àrea de Benestar Social del Consell Comarcal del Pla de l'Estany i que té l'objectiu de vetllar per la protecció dels drets del col·lectiu de lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals i sensibilitzar la població de la seva existència. El servei es constitueix com a punt d'informació i atenció personalitzada i de proximitat a les persones LGTBI i a les que s'hi adrecin per qüestions de diversitat sexual, orientació sexual i identitat o expressió de gènere.
- *Constitució de la Comissió LGBTI del Pla de l'Estany,* formada per membres del col·lectiu, per tècnics del Consell Comarcal del Pla de l'Estany, de l'Ajuntament de Banyoles i dels Mossos d'Esquadra. El seu objectiu és decidir quines són les línies de treball que s'han de dur a terme a la comarca per vetllar pels drets d'aquest col·lectiu, a partir d'una diagnosi de la situació. La comissió aposta perquè la diagnosi s'extregui a partir d'un procés participatiu amb el col·lectiu per conèixer les seves necessitats reals.
- *Organització de la formació Polítiques per la diversitat sexual i de gènere* per a professionals de l'administració pública i amb l'objectiu de conèixer i reflexionar al voltant dels conceptes bàsics de la diversitat sexual i de gènere i el marc normatiu de les polítiques LGTBI.

SAI

Servei d'Atenció Integral
per a les persones LGBTI
del Pla de l'Estany

Foto. Servei d'Atenció Integral per a les persones LGBTI

- **Sensibilització**

El Pla de polítiques de dones ha realitzat algunes activitats de sensibilització, formació i informació que han implicat un gran nombre de persones, especialment dones.

Accions a destacar:

- *Difusió del documental* Teixidores Història: dones i treball entre joves, gent gran i ciutadania en general.
- *Coordinació del treball de recerca Dones pageses,* conjuntament amb el programa "Fem companyia" i l'Ajuntament de Banyoles.
- *Dinamització de la Comissió d'Igualtat del Pla de l'Estany,* formada per entitats de dones de la comarca. S'han portat a terme les actuacions pels actes de commemoració del 8 de març (Dia Internacional de les Dones) i el 25 de novembre (Dia Internacional per l'Eliminació de la Violència envers les Dones).
- *Difusió de campanyes de sensibilització,* com les exposicions "Dones i còmic" i "Dones Km 0".

Foto. Tertúlia oberta: "Dones km 0" a Fontcoberta

Foto. Cartell 8 de març

Foto. Actes 25 de novembre

Punt Òmnia

El Punt Òmnia Banyoles és un projecte comunitari, de caire preventiu, socioeducatiu i d'acció directa que posa a disposició dels ciutadans un espai d'accés a les noves tecnologies. La finalitat del servei és garantir la igualtat d'oportunitats d'accés a les TIC, afavorir la inclusió social i laboral, afavorir l'autonomia de les persones i les relacions interpersonals, promoure l'educació en un bon ús de les TIC i impulsar el treball en xarxa entre els diferents agents del territori.

Accions Òmnia:

- Cursos, tallers o jornades, dirigits i programats per la dinamitzadora, que combinen l'aprenentatge de les noves tecnologies amb diferents temàtiques: català, inserció laboral, ús de les xarxes socials, edició de fotografies i vídeos, etc. Estan adreçats a diferents col·lectius: infants, joves, persones adultes, persones amb discapacitat, gent gran, persones en situació d'atur, etc.
- Espais d'accés lliure que compta amb el suport de la dinamitzadora:
  - Aules obertes per a infants, joves i persones adultes
  - Club feina 2.0 i tràmits en línia
- Activitats "En xarxa", són cursos o tallers dirigits i programats amb la col·laboració de professionals d'altres serveis o entitats del territori. Combinen l'ús de les noves tecnologies amb diferents temàtiques i/o necessitats de cada servei o entitat.
- Cessió d'espai a entitats o serveis externs a l'aula del Punt Òmnia que requereixin l'ús dels ordinadors i els materials de la sala.

Pel que fa a la participació, durant el 2017 el servei ha acollit 414 participants, 94 en cessió d'espai i 320 en activitats Òmnia, dels quals 103 eren nous usuaris.

En relació a les activitats, el 2017 s'han realitzat un total de 27 activitats distribuïdes en programacions trimestrals. Aquestes són obertes a tota la ciutadania i destinades a tots els col·lectius (infants, joves, persones en situació d'atur i dones). D'altra banda, s'ha treballat per potenciar les activitats "En xarxa" i s'han realitzat coordinacions amb diferents serveis, programes i entitats del territori amb la voluntat de fer un treball conjunt en la planificació i desenvolupament d'activitats que permetin donar accés a les noves tecnologies a diferents col·lectius vulnerables.

Foto. Punt Òmnia icelebrant el Dia Internacional de la Dona

Foto. El Punt Òmnia Banyoles s'afegeix a les festes del Carnestoltes

Punt del Voluntariat

El Punt del Voluntariat és un servei de l'Àrea de Benestar Social del Consell Comarcal del Pla de l'Estany, que en col·laboració amb l'Ajuntament de Banyoles té l'objectiu de ser el referent comarcal en la promoció del voluntariat.

L'objectiu principal del Punt de Voluntariat és connectar aquelles entitats que necessiten la col·laboració de la ciutadania amb les persones que volen realitzar una acció desinteressada cap a la societat. Concretament, promou el voluntariat a la comarca fent de pont entre les persones que volen fer de voluntàries i les entitats de voluntariat. També realitza tasques per fer créixer i millorar la tasca solidària de les persones i de les entitats de tots els àmbits de la comarca (socials, culturals, esportives, de lleure i ambientals) que hi treballen desinteressadament.

Accions a destacar:

- *Edició de la "Guia d'entitats",* dirigida a totes aquelles persones interessades a fer voluntariat. Aquesta eina de consulta ofereix informació sobre les entitats, les seves finalitats, valors, tasques dels seus membres i dades de contacte, perquè tots els que ho desitgin s'hi puguin dirigir per col·laborar-hi.
- *Potenciem el Punt de Voluntariat.* Aquesta és una actuació que pretén fomentar les accions de voluntariat i potenciar la participació d'entitats de tots el àmbits: socials, culturals, esportives, de lleure i mediambientals. En el transcurs d'aquest any s'ha portat a terme el nou projecte amb què es pretén impulsar aquest servei fer-lo més visible a la població i el teixit associatiu de la comarca. En total s'han realitzat 37 accions de difusió per diferents canals, s'han publicat 11 crides de voluntariat i s'han atès 20 persones interessades a fer voluntariat.

- *Gran Recapte d'Aliments al Pla de l'Estany.* En la campanya d'aquest any el Punt del Voluntariat ha gestionat la participació de 140 persones voluntàries, també van participar-hi 46 alumnes de l'Institut Pla de l'Estany com a prestació de servei comunitari a Banyoles que van rebre formació sobre voluntariat i una visita al CDA per tal de conèixer aquest recurs, que és el destí final dels aliments recollits.

Al Pla de l'Estany s'ha assolit el màxim històric en la recollida d'aliments del Gran Recapte: 27.179 kg que s'han destinat al Centre de Distribució d'Aliments del Pla de l'Estany i al Banc d'Aliments de Girona.

Foto. Alumnes participants al Gran Recapte en la visita al CDA.

Foto. Guia d'entitats de voluntariat

Recursos pel foment de la convivència i la cohesió social

Tallers de gènere i de prevenció de la violència

Els tallers són espais de reflexió on es pot incidir en situacions reals i directes de violència o susceptibles que passin. Els continguts que es treballen permeten fer una intervenció en tots els àmbits. La finalitat és treballar aspectes tant sociològics com emocionals, relacionats amb les desigualtats, la violència de gènere, la construcció de la masculinitat i la feminitat, les agressions sexuals, la violència entre companys i companyes i la resolució de conflictes, partint de situacions vivencials diverses.

Al llarg del curs 2016-2017 s'han dut a terme 32 tallers de prevenció de les violències als centres de secundària del Pla de l'Estany. S'han beneficiat 864 alumnes i 35 membres dels diferents equips docents i/o educatius.

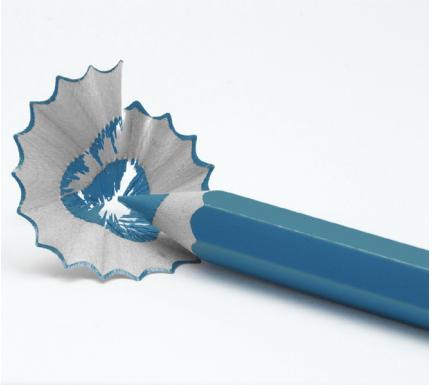
- Institut Brugualt: 12 tallers i 331 participants
- Institut Pla de l'Estany: 13 tallers i 342 particpants
- Institut Pere Alsius: 7 tallers i 170 participants
- Escola Casa Nostra: 1 taller i 21 participants

Borsa de traductores

L'any 2017 és el primer any en el que totes les demandes per traducció i/o acompanyament s'han atès des de la borsa de traductores: 74 intervencions amb el col·lectiu marroquí i xinès i 6 intervencions amb el col·lectiu sudsaharià.

Aquest servei funciona a base de peticions realitzades pels professionals de Serveis Socials, excepte en el cas del col·lectiu xinès, que s'atenen també algunes peticions dels centres educatius, sobretot aquelles on es treballa amb els nuclis familiars des de Serveis Socials.

8. Us escoltem



TALLER DE COMUNICACIÓ NO VIOLENTA

"M'he sentit molt còmoda i per mi la facilitadora del curs ho ha fet molt bé".

TALLERS D'APODERAMENT PER A DONES

"Ha estat molt enriquidor. Gràcies. És molt maco estar amb altres dones i sentir-se així".

"Surto amb moltes preguntes, són preguntes noves per mi, és una dinàmica nova per mi".

"Amb més ànims per tirar endavant! Genial saber parar!".

PLEGATS FEM FARGA

"Gràcies al Plegats Fem Farga ens hem relacionat entitats i persones que abans no ens coneixíem".

"Tenim informació del que fa la resta de la gent".

CENTRE OBERT

"Han ajudat el meu fill a estar més tranquil, a autocontrolar-se".

"M'agrada jugar a les tutories. Feliç!".

"He vist una evolució positiva del meu fill".

FEM COMPANYIA

"Espero impacient el dia que em vinguin a buscar per anar comprar al mercat".

"M'agrada molt participar perquè a més de fer coses bones, he tornat a veure les meves amigues de quan era petita i em puc relacionar amb les veïnes".

"Ets com un àngel, m'has ajudat a relacionar-me i a fer coses, abans no sortia de casa perquè no coneixía ningú, ara faig classes de pintura, manteniment de la memòria i tinc un grup d'amigues".

CDIAP

"Moltíssimes gràcies i felicitats per la feina feta".

"Bon Nadal i moltes gràcies per tota la feina que feu pel nostre fill".

SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

"Aquest any m'heu ajudat molt amb els pares. No sabia què fer i no em pensava que seria tant complicat, però finalment tot s'està solucionant. Moltes gràcies".

PUNT ÒMNIA

"Gràcies a l'Òmnia puc fer els deures a l'ordinador".

"M'ho passo bé amb els amics".

SERVEI COMUNITARI GRAN RECAPTE

"Ha estat una experiència molt agradable el fet d'estar fent una cosa per ajudar la gent, i veure que les persones donaven menjar perquè veien que hi ha altres persones que el necessiten més que ells. També era molt satisfactori veure com les banyeres s'anaven omplint i sabies que tu hi havies ajudat".

"M'he adonat de la importància d'aquest treball solidari i del mèrit que té".

TALLERS DE PREVENCIÓ DE LES VIOLÈNCIES

"Penso que els alumnes han pogut veure i reflexionar sobre l'assetjament però ho banal-itzen".

"Cal conscienciar els alumnes amb un tema tan sensible i important pels adolescents. Moltes gràcies".

SERVEI DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL

"Estic satisfeta amb el Servei de SAD, el Servei d'Àpats i el Teleassistència perquè d'aquesta manera el meu pare està més controlat i ha fet una millora important en el seu estat de salut".

FORMACIÓ DISCAPACITAT I LLEURE

"M'ha encantat com s'ha dut a terme aquesta jornada. Trobo molt interessant incloure la taula d'experts amb les famílies i entitats".

CENTRE CÍVIC BANYOLES

"El servei que dóna el Centre Cívic em sembla importantíssim, el tracte del personal és excel·lent i les instal·lacions són correctes".

CDA

"Tothom em tracta molt bé i m'ajuden una mica".

"A vegades falten alguns productes però sempre veiem que s'esforcen per donar-nos el que es pot. És una ajuda molt important per a la nostra família".

SERVEIS D'ATENCIÓ DIÜRNA ALS BARRIS

"El que m'agrada més és fer activitats i tallers".

"M'agrada venir al casal".

"Está muy bien porque me ayudan".

"Continueu així, que ho esteu fent de meravella".

ÀREA DE BENESTAR SOCIAL
CONSELL COMARCAL DEL PLA DE L'ESTANY

c/ Pere Alsius 12, 1a
t. 972580388
benestarsocial@plaestany.cat
http://benestarsocial.plaestany.cat