



4.5 CIUTADANIA. ACTIVA'T

4.5.1 Descripció

L'any 2020 ha estat l'any de la COVID-19, però també l'any d'oportunitats socials. La COVID ha fet ressorgir el millor de la societat, i el voluntariat ha estat un dels factors determinants per poder donar cobertura a necessitats desbordades: solitud de la gent gran, manca de material de protecció, mobilitat limitada, confinaments de famílies senceres,...

Amb la crisi sanitària provocada per la COVID-19, l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, com moltes altres administracions, fem un gran exercici de resiliència per poder donar resposta a les situacions que van sorgint. Al ser l'Ajuntament l'administració més propera tot el que succeeix i les preocupacions i el sentir de la ciutadania són viscudes des de la proximitat. La intensitat del moment junt a la necessitat provoca que "ens reinventem" com administració.

La tancada dels centres educatius i dels diferents serveis i espais municipals col·lectius dona pas a un nombrós allau d'ofertaments de la ciutadania per col·laborar amb l'Ajuntament en allò que fes falta, per diversos canals, no sempre oficials ni tradicionals, ni tampoc de manera directa a l'Ajuntament. Les xarxes socials s'omplen de missatges, de neguit, d'incertesa, d'esperança, de necessitat d'actuació individual i col·lectiva.

L'Ajuntament d'Olesa sabedor i seguidor del moviment des d'un bon principi de la crisi, planteja en la Comissió d'Emergència, liderada políticament per l'Alcalde i tècnicament per la Gerent, que a través del Departament de Participació Ciutadana, s'estudiïn les possibilitats i els mecanismes que serien necessaris per orientar els ofertaments de voluntariat de la ciutadania, que a mesura que van passant els dies s'intensifica i es diversifica.

És en aquest punt que, després de valorar diverses opcions i en previsió de que podria ser necessari articular un nombre important de voluntariat per arribar a donar cobertura a necessitats bàsiques, es presenten davant la Comissió d'Emergència tres accions que han tingut una àmplia repercussió, a banda d'un excel·lent resultat:

- Veure les potencialitats d'un voluntariat dirigit des de l'Administració.

- L'elecció de la plataforma DECIDIM Olesa com a eina per a canalitzar els oferiments de voluntariat.
- L'acord amb la Creu Roja del Baix Llobregat Nord per a la cobertura del voluntariat.

Els reptes amb que ens hem trobat en aquesta línia de treball han estat:

- Com donem cobertura al voluntariat des d'una administració?
- Com preservem la identitat del voluntariat?
- Una plataforma amb llavors 1.556 participants, arribarà al conjunt de la ciutadania?
- La ciutadania es veurà suficientment motivada per agafar un compromís ferm?
- Serem capaços d'adequar la plataforma per donar cabuda i sortida a tots els oferiments de voluntariat?
- Arribarem a comptar amb el volum necessari de voluntariat?
- Com casarem el voluntariat amb les necessitats que es vagin detectant, en una situació en la que poden sorgir necessitats imprevistes?
- L'Ajuntament serà suficientment àgil per gestionar de manera ràpida i efectiva el moviment de voluntariat?
- Com empoderem el voluntariat?
- Quines tasques es deriven al voluntariat?
- Com visibilitzem el voluntariat?

El primer pas va ser recórrer a aquella riquesa que tant integrada tenim: les nostres entitats. El Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat es reuneix amb diverses entitats socials de la nostra vila per valorar la situació, detectar necessitats i plantejar com podríem abordar la canalització del voluntariat. El resultat d'aquesta reunió va ser molt positiu, s'articulava el treball transversal de l'Ajuntament i també de les entitats socials, per fer front a les situacions que ja estaven identificades en el nostre municipi i, també, per fer front a allò que pogués esdevenir. Entre d'altres accions concretes Creu Roja Baix Llobregat Nord s'ofereix per a estudiar la manera com donar cobertura al voluntariat si l'Ajuntament s'ocupa d'articular els oferiments.

El Departament de Participació Ciutadana posa fil a l'agulla, obre un espai a la plataforma DECIDIM Olesa, amb el disseny d'un òrgan de participació i dissenya una enquesta que havia de funcionar com a "inscripció del voluntariat", demanant a la ciutadania que s'identifiqués i facilités totes les dades necessàries per poder contactar des de l'Ajuntament (la plataforma està pensada per a la participació anònima, per tant si s'ha de conèixer qui participa, ha de ser de manera expressa que les dades les faciliti el participant) i contestés preguntes relacionades amb la



disponibilitat horària i el tipus de tasca que podria desenvolupant, donant opcions concretes d'acord a les necessitats ja detectades i/o previstes i deixant espai per formular altres tipus d'ofertiments.

El Departament de Salut Pública centralitza les necessitats dels serveis essencials, de manera especialment emfàtica en residències i CAP d'Olesa. El paper d'aquest departament com a conductor i guia durant tot el procés a la resta de departaments ha estat fonamental. El Departament de Serveis Socials centralitza les necessitats particulars, canalitzades a través de l'atenció individual, segons el moment presencial i segons el moment i perfil telemàtica. En ambdós casos han estat els altaveus, còmplices necessaris de la tasca del voluntariat i per extensió del Departament de Participació Ciutadana.

En aquesta dansa orquestrada a partir dels diferents instruments que el voluntariat ha fet sonar amb harmonia, hi ha més dansaires, la Policia Local i la Brigada Municipal, han estat peticionaris de voluntariat per poder arribar a la ciutadania, especialment derivant accions d'informació i preventives i han fet el suport necessari al voluntariat, quan aquest ho ha necessitat per desenvolupar la seva missió. Mitjans de comunicació ha estat clau en la difusió de la plataforma com a canalitzador del voluntariat i ha explicat amb detall cada una de les accions, fent arribar al conjunt de la ciutadania, per tots els canals disponibles, la cara amable de tota la situació.

I, d'altra banda, altres departaments i serveis de l'Ajuntament, des de l'OAC a Promoció Econòmica, passant per Secretaria, Contractació, Intervenció, Serveis Tècnics, Recursos Humans, els uns han fet d'altaveus del que els anava arribant de necessitats de la ciutadania i els altres han estat els facilitadors per canalitzar l'ofertiment des de les empreses de material i maquinària i fins i tot donatius, i per tant tots ells també facilitadors de l'encàrrec al i del voluntariat.

Forma de prestació: prestat de forma directa.

Objectius generals i específics

Objectius Generals	Objectius Específics
Articular canals d'atenció a la ciutadania i a les entitats davant l'impacte del COVID-19	<ul style="list-style-type: none">• Canalitzar els ofertiments de voluntariat• Vincular els ofertiments amb les necessitats que es van detectant al municipi• Fer suport a aquells departaments essencials en la seva missió davant la COVID

Activitats desenvolupades

Calendari	Activitat	Metodologia
Març -juny 2020	Disseny i posta en marxa del Voluntariat per situacions d'emergències a la plataforma DECIDIM Olesa	<ul style="list-style-type: none"> • Repensar la plataforma DECIDIM Olesa com a eina per canalitzar el voluntariat • Disseny de l'òrgan de participació Voluntariat per situacions extraordinàries, per recollir el contacte i oferiment de voluntariat i difusió mediàtica de la inscripció a través de butlletins, xarxes, correus i whatsapp al conjunt de la ciutadania i, de manera específica a les entitats d'Olesa de Montserrat i els membres dels Consells Sectorials. • Seguiment diari des del 17/3/2020 de les inscripcions i dels perfils i oferiments.
Març- juny 2020	Disseny i posta en marxa de l'òrgan de participació Ens ajudes a cosir? A la plataforma DECIDIM Olesa	<ul style="list-style-type: none"> • Disseny de l'òrgan de participació Ens ajudes a cosir? Per recollir el contacte i oferiment de la ciutadania com a voluntaris i voluntàries i difusió mediàtica de la inscripció a través de butlletins, xarxes, correus i WhatsApp al conjunt de la ciutadania i, de manera específica a les entitats d'Olesa de Montserrat i els membres dels Consells Sectorials. • Seguiment diari des del 27/3/2020 de les inscripcions i dels perfils i oferiments..
Març- juny 2020	Disseny i posta en marxa de l'espai Avui des de casa podem fer	<ul style="list-style-type: none"> • Disseny a la plataforma DECIDIM Olesa d'un procés participatiu repensat per recollir les activitats que les entitats i ciutadania en general fan en confinament. El format permet quedi publicat directament per la persona que inclou l'acció. El procés rep el nom de Avui des de casa podem fer... • Difusió mediàtica de la inscripció a través de butlletins, xarxes, correus i WhatsApp al conjunt de la ciutadania i, de manera específica a les entitats d'Olesa de Montserrat i els membres dels Consells Sectorials i als departaments de Cultura i Lleure. • Seguiment diari de les propostes des de 23/3/2020.
Març – desembre 2020	Vinculació de l'oferta i la demanda	<ul style="list-style-type: none"> • Contacte constant amb el conjunt del voluntariat, des de la inscripció amb un pla d'acollida específic i seguiment dels voluntariat en cada una de les accions. • Enviament diari a la Creu Roja del Baix Llobregat del nou voluntariat junt a les peticions derivades de Serveis Socials i altres actuacions a realitzar i seguiment junt a Serveis Socials amb reunions virtuals i per correu electrònic i WhatsApp. • Suport i acompanyament a totes les persones que, per qualsevol motiu, no poden accedir correctament a la plataforma i/o no es podien inscriure
Abril 2020	Disseny i posta en marxa de l'espai El teu fill o filla fa anys aquests dies?	<ul style="list-style-type: none"> • Disseny a la plataforma DECIDIM Olesa de l'òrgan de participació El teu fill o filla fa anys aquests dies? per tal que la Policia Local pugui felicitar als nens i nenes de fins a 8 anys el dia del seu aniversari. Difusió mediàtica de la inscripció a través de butlletins, xarxes, correus i WhatsApp al conjunt de la ciutadania i, de manera específica a les entitats d'Olesa de Montserrat i els membres dels Consells Sectorials. • Seguiment diari de les peticions, comprovació i enviament a la Policia Local des del 2/4/2020.



Juny 2020	Premis Alfons Ortuño	<ul style="list-style-type: none"> • Presentació del projecte Decidim amb el voluntariat del COVID-19 als Premis de l'Escola d'Administració Pública Premis Alfons Ortuño • Elaboració de la memòria d'acord als models • Decret d'aprovació i presentació de la candidatura
Juny-desembre	Participació del voluntariat actes municipi	<p>Hi ha hagut tres actes culturals especials en els que ha participat el voluntariat: L'acte de dol a les víctimes de la COVID celebrat al juny, la foguera confinada i la Benvinguda als Reis (que tot i ser ja 2021 ha requerit de la seva preparació al 2020).</p> <p>La crida s'ha fet via WhatsApp, com en altres ocasions, i la clau de la seva participació ha estat definir exactament el seu paper i demanar la seva col·laboració.</p>

Destinataris

Ciutadania i entitats i administracions presents a Olesa de Montserrat

4.5.2 Resultats

Participants

Participants directes	
Altes a la plataforma DECIDIM Olesa relacionades amb COVID	698 (vam passar de 1556 a 2254 persones registrades)
Inscripcions al voluntariat	299
Inscripcions per cosir mascaretes	112
Inscripcions per fer trucades col·lectius vulnerables	119
Inscripcions per portar menjar, medicaments...	160
Inscripcions per suport logístic	122

Accions realitzades pel voluntariat	Nombre d'accions
Cosir	350
Compres i farmàcia setmanal diverses famílies	285
Gestió de cues	56
Repartir i recollir material mascaretes	96
Preparar material	41
Porta a porta +75	35
Porta a porta 65-74	35
Trucades Ajuntament	17
Targetes moneder	10
Transport aliments	26
Entrega aliments Creu Roja	8
Trucades des de casa	44
Viseres de protecció	6

Participació Ciutadana. Memòria 2020

Repartir aliments Voluntariat vicencià	6
Repartir mascaretes a comerços	6
Activitats xarxa	50
Audiovisuals i fotografies	6
Accions de suport a Serveis Socials relacionades amb les escoles	9
Farmàcies gestió de cues	
PLH	2
Recapte aliments mercat 1	2
Repartiment mascaretes transport públic	6
Sant Jordi trucades a l'Ajuntament	30
Sortida dels nens i nenes primers dos caps de setmana	40
Participació acte del dol	20
Participació revetlla Sant Joan	12
Reis	15
Altres suport logístic	10

Altres accions realitzades	Nombre d'accions
Gravació i distribució de vídeos tutorials per cosir mascaretes	4
Mascaretes cosides pel voluntariat	8.069
WhatsApp enviats al voluntariat	16.000
Sol·licituds gestionades per la felicitació d'aniversari a nens i nenes fins a 8 anys	94
Avui des de casa poden fer ...Propostes recollides en diferents categories i disciplines, adquirint també valor de memòria del COVID-19.	1.151

Avaluació

1. Elements més destacables

- La ràpida resposta de l'Ajuntament a l'hora de fer una proposta a la ciutadania per a canalitzar la seva voluntat.
- La transformació d'una plataforma pensada per processos de votació en una plataforma de canalització del voluntariat.
- La selecció acurada d'accions que s'han traslladat al voluntariat.
- El sentiment de pertinença creat i vehiculitzat a través de les accions del voluntariat.
- L'acompanyament al voluntariat des de l'administració, sent facilitadors de les feines que abordaven en tot moment.
- La coordinació constant al la Creu Roja Baix Llobregat Nord, amb derivacions diàries de necessitats, especialment d'aquelles relacionades amb l'entrega d'aliments i suport emocional.
- La capacitat aglutinadora de l'Ajuntament més enllà de les preferències polítiques de la ciutadania i de la composició de l'Ajuntament.
- L'adaptació dels diferents departaments a la realitat del dia a dia, més enllà de l'encàrrec que cada departament té de manera habitual.



- La transversalitat interna de l'Ajuntament i la corresponsabilitat amb el voluntariat i la seva tasca.
- La magnífica resposta de la ciutadania i el tracte que ha sabut donar a totes les accions i al voluntariat.

2.Sostenibilitat (perdurabilitat més enllà de les conjuntures polítiques, econòmiques, tècniques o d'entorn)

La via oberta per canalitzar el voluntariat perdurarà més enllà de l'estat d'alarma de la COVID-19. En el seu disseny es va preveure que l'espai al DECIDIM Olesa fos el canalitzador del voluntariat per situacions d'emergència que es poguessin donar.

Per tant en aquests moments disposem com Ajuntament d'una base de dades consentida de persones del nostre entorn més immediat que tenen interès en col·laborar amb l'Ajuntament davant qualsevol emergència, ciutadans i ciutadanes de diverses edats que ens han fet saber quin tasca voluntària podrien fer i amb les que disposem d'autorització per contactar i seguir aprofundint i que a mesura que hem anat avançant ens han anat concretant altres disponibilitats i habilitats.

A més, el fet que s'hagi popularitzat la plataforma DECIDIM com a canalitzadora del voluntariat fa que el degoteig de noves inscripcions sigui continuat. Davant qualsevol situació ja no partim de 0, la ciutadania sap on apuntar-se i segurament molts dels potencials voluntaris per altres situacions ja estan inscrits, amb la qual cosa amb un sol butlletí informatiu arribarem a tots i totes en pocs segons.

3.Transferibilitat (possibilitats d'adaptació a un context diferent de l'entorn per al qual ha estat creada l'actuació)

Aquest projecte és totalment transferible a tots els ajuntaments que partint d'una plataforma necessitin canalitzar el voluntariat davant qualsevol situació.

La maduresa demostrada per la ciutadania en la resposta davant la necessitat fa que l'Ajuntament hagi après molt respecte el voluntariat, és necessari que qualsevol iniciativa que es vulgui portar a la ciutadania per aquest canal sigui d'interès general, de necessitat compartida.

En situacions d'emergència, l'Ajuntament disposa ja d'una eina i uns protocols d'actuació amb el voluntariat i per tant estem preparats per activar en cas necessari.

4. Contribució a la racionalització de la despesa

El voluntariat ha fet una tasca que difícilment seria quantificable econòmicament. El voluntariat ha regalat el seu temps al conjunt de la ciutadania, però especialment ha donat sense esperar res a canvi la seva il·lusió i disposició. Per tant a nivell de recursos humans, la despesa és únicament la d'1 professional dedicada a la canalització i dinamització del voluntariat i les seves accions.

En capítol 2 l'acció ha requerit un mínim de despesa, la compra d'unes armilles identificatives perquè la ciutadania pogués identificar de manera ràpida al voluntariat evitant així suplantacions i possibles enganys.

Les accions en les que el voluntariat ha participat majoritàriament no han suposat cap despesa a l'Ajuntament, ja que moltes han partit de donacions d'empreses i particulars..

5. Impacte positiu per a la ciutadania

La ciutadania coneix i reconeix les accions del voluntariat, que ha estat objecte de molts comentaris a les xarxes més properes i protagonista de nombroses notícies, al llarg de tot el procés.

D'altra banda el voluntariat ha manifestat que el sentir que allò que es fa té un sentit i provoca una millora col·lectiva i individual en les persones, la implicació comporta una àmplia satisfacció com a ciutadà o ciutadana.

La varietat i nombre de participants en les accions del voluntariat són espectaculars, a mitjans de maig 293 persones de 18 a 70 anys. La plataforma ha passat de 1.556 participants a 2.040 i continua creixent durant tot l'any.

Hi ha hagut també altres accions de voluntariat des de l'empresa privada: impressions en 3D de suports per a les pantalles, donació de material divers, donació de maquinària necessària com l'autoclau per a l'esterilització de les mascaretes, donacions de comerços essencials de menjar i productes bàsics, donació econòmica de la comunitat musulmana d'Olesa, donacions de material per a la confecció de mascaretes (roba, filtres, fil, agulles, goma...) i bates de plàstic (fil, agulles, velcro, una bobina de plàstic i goma)



6. Impacte positiu per a l'Ajuntament

Aquest projecte marca un abans i un després en la relació de l'Ajuntament amb la ciutadania, un camí sense retorn i un camí a explorar conjuntament. Fins la COVID -19 el Departament de Participació Ciutadana treballava el voluntariat des de l'associacionisme i encara no havia sentit la necessitat d'obrir una línia de treball del voluntariat individual. Sense dubte s'ha obert una nova perspectiva de treball.

Amb el DECIDIM fer voluntariat, l'Ajuntament ha aconseguit trobar el punt de connexió entre la necessitat i l'oferiment, més enllà de la pròpia administració, no com a fet puntual que possiblement es podria identificar casos concrets, sinó com un "modus operandi" a implementar com a línia de treball de primer ordre.

Tot això comporta una estreta relació de treball entre departaments, en la que es desdibuixen els marcs competencials individuals per traçar línies àmplies transversals, en els que la especialització no s'utilitza per aïllar sinó per enfortir el treball i per tant treballar amb major eficàcia i eficiència i major impacte de les accions.

El Voluntariat del DECIDIM ha jugat un paper important, especialment en els dies més durs de confinament i ha estat pels diferents Departaments un recurs important, tots hem sumat, tots estem sumant.

4.5.3 Costos

Altres processos participatius	Capítol I	Capítol II	Capítol IV	Capítol VI	Capítol VII	Total
	9.923,98 €	5.974,18 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	15.898,16 €