

9

Guia d'organització de centres d'acollida de població en emergències

Guies Municipals

Protecció Civil

© Generalitat de Catalunya

Creació de textos: Direcció General de Protecció Civil

Dissenyadora: Aída Iniesta

Editora: Nuria Martínez Fajertag

2n Edició: Octubre 2024

Índex de continguts

Introducció	4
1. Evacuació i acollida	5
2. Principis de l'organització dels centres d'acollida	6
3. Criteris per a la selecció d'emplaçaments	7
4. Condicions i organització dels centres.....	9
5. Distribució d'espais i recursos necessaris	11
6. Guia ràpida per a la preparació de l'acollida de la població.....	14
7. Formularis de registre.....	16
Individual	16
Unitats Familiars.....	17
Familiars d'afectats en accidents amb múltiples víctimes (AMV)	18
Altres guies de protecció civil per a ens locals	19

Introducció

Les situacions d'emergència requereixen una resposta organitzada i eficient per a l'acollida de la població afectada que hagi d'abandonar o no pugui retornar a la seva residència de manera temporal. Aquesta guia té com a objectiu donar unes indicacions bàsiques per preparar l'acollida d'aquesta població afectada per situacions d'emergència i gestionar els centres d'acollida temporals. És important que els serveis de protecció civil i les diferents administracions estiguin preparats amb antelació per disposar dels recursos i serveis necessaris.

Qualsevol iniciativa local per establir un centre d'acollida per la població afectada en una situació d'emergència s'ha de dur a terme dins el marc d'activació d'un pla de protecció civil municipal. S'ha de tenir en compte que, en cas que també hi hagi activat un pla de protecció civil autonòmic, cal que l'autoritat local o la persona delegada coordini aquesta acció o iniciativa amb el Centre de Coordinació Operativa de Catalunya, CECAT, que és el centre de coordinació estratègica de l'emergència en l'àmbit de Catalunya.

Evacuació i acollida

L'evacuació és una mesura crítica per a la protecció de la població davant d'una emergència, ja que implica abandonar els habitatges amb rapidesa. És una mesura que pot comportar riscos durant la seva execució i que s'ha de planificar degudament sempre de forma coordinada amb el CECAT.

L'evacuació ha de durar el mínim temps possible, ja que és una situació de gran impacte per als ciutadans que deixen enrere les seves residències i pertinences, amb la incertesa de quan podran tornar i en quin estat ho trobaran després de l'emergència. L'evacuació fa necessari habilitar allotjaments o centres d'acollida temporals que requereixen una gran quantitat de recursos i serveis per assistir la població.

Cal tenir en compte que, si es poden utilitzar establiments residencials com hotels, hostals, albergs, cases de colònies, etc., aquests ja disposen de bona part dels serveis necessaris per a l'allotjament. Els serveis municipals de protecció civil han d'identificar aquests establiments, contactar-hi per conèixer la seva capacitat i disponibilitat i establir un sistema de contacte per a situacions d'emergència.

Quan els establiments residencials públics no siguin suficients o no siguin viables per allotjar la població evacuada o afectada, caldrà identificar i preparar altres infraestructures que puguin permetre un allotjament comunitari temporal, com pavellons esportius, espais firals, sales polivalents, escoles, etc.

2 Principis de l'organització dels centres d'acollida

Com a guia bàsica per a l'organització dels centres d'acollida es recomana considerar les línies d'actuació marcades pel Manual Esfera: Carta Humanitària i normes mínimes per a la resposta humanitària. Aquest manual és el resultat del Projecte Esfera que va iniciar l'any 1997 un grup d'organitzacions no governamentals i el Moviment Internacional de la Creu Roja i la Mitja Lluna Roja per disposar d'un conjunt de normes mínimes universals en l'àmbit de la resposta humanitària.

- Aquest manual es pot consultar íntegrament en el següent enllaç:
[The Handbook editions and languages | Sphere \(spherestandards.org\)](https://www.spherestandards.org/)

Les accions clau recomanades per a l'acollida de la població afectada són les següents:

- Avaluar i analitzar les necessitats d'allotjament de la població afectada basant-se en la informació proporcionada per les autoritats de gestió de l'emergència i en coordinació amb aquestes.
L'establiment d'un centre d'acollida en l'àmbit municipal ha d'estar vinculat a l'activació d'un pla de protecció civil municipal i s'ha de coordinar amb el CECAT, especialment en cas d'activació d'un pla de protecció civil autonòmic.
- Realitzar la resposta en matèria d'allotjament comptant amb la informació i participació dels mateixos afectats.
- Prioritzar el retorn de les famílies afectades als seus habitatges originals, sempre que sigui possible. En cas contrari, optar per emplaçaments alternatius definitius en lloc de solucions provisionals de llarg termini.

- Establir els assentaments d'acollida en llocs lliures de riscos que puguin amenaçar l'espai d'acollida.
- Planificar la disponibilitat de recursos i serveis bàsics en aquests assentaments temporals.
- Vetllar per a una ràpida recuperació de la zona afectada per l'emergència amb l'objectiu de permetre el retorn a la normalitat el més aviat possible i reduir al mínim l'impacte sobre els afectats.



3

Criteris per a la selecció d'emplaçaments

En l'elecció de l'emplaçament adequat per a l'acollida de la població s'han de tenir en compte els següents criteris:

Durada

- Cal estimar la durada màxima de l'allotjament en funció de l'escenari màxim previst de l'emergència.

Nombre de persones

- Cal fer una estimació de la quantitat de persones que s'hauran d'acollir en funció de l'escenari màxim previst de l'emergència.

Impacte emocional

- Cal tenir en compte l'impacte emocional de les persones a acollir, per exemple per la pèrdua de familiars, per danys en les seves residències habituals, etc.

Distància de desplaçament

- Cal buscar un emplaçament segur amb el mínim allunyament possible respecte a l'àrea de residència habitual de les persones afectades.

Accessos i aparcament

- Cal assegurar l'accés adequat i la disponibilitat d'aparcament a l'espai d'acollida.

Seguretat

- Cal seleccionar emplaçaments segurs, tant en termes de riscos inherents al territori com en termes de riscos del mateix espai d'acollida. (Donar preferència a estructures fixes i més robustes com edificis per davant d'estructures provisionals com bungalows o tendes de campanya.)

Serveis bàsics

- Cal garantir que l'emplaçament disposi dels serveis bàsics mínims com aigua potable, lavabos i dutxes, electricitat i calefacció/refrigeració. Cal prioritzar espais equipats amb generadors o grups electrògens.

Altres serveis no essencials

- Es pot valorar la proximitat d'altres serveis com supermercats, gasolineres o centres sanitaris com un avantatge addicional.

Costos d'ocupació de l'espai

- Cal tenir en compte les despeses derivades de l'ocupació de l'espai d'acollida. En alguns casos, pot ser preferible seleccionar espais que no suposin un cost de lloguer, ocupació o estada.

Interferències amb altres activitats

- Cal tenir en compte les activitats que es veuran interrompudes o afectades per l'acollida, tant de l'espai mateix com de l'entorn. L'afectació pot incloure talls de carrers, zones d'aparcament col·lapsades, supressió d'activitats en poliesportius o supressió d'activitats escolars, etc. Es recomana no compartir els espais d'acollida de les persones afectades amb els espais d'allotjament o de treball dels serveis d'emergència.

Conflictes socials

- Cal considerar que l'establiment d'una zona d'acollida pot generar impacte social i veïnal, i en cas de durada prolongada, pot donar lloc a conflictes.

4

Condicions i organització dels centres

Els espais d'acollida temporal per emergències han de reunir certes condicions bàsiques per garantir l'allotjament adequat de la població:

- Oferir protecció davant les inclemències meteorològiques i davant dels riscos exteriors en general.
- Proporcionar seguretat davant dels riscos en cas d'una emergència interna al mateix centre.
- Protegir la dignitat i la privacitat de les persones acollides.
- Disposar de serveis bàsics i d'higiene personal, com lavabos i dutxes.
- Comptar amb espais per al descans i l'avituellament.

A més dels aspectes esmentats anteriorment, s'han de tenir en compte altres factors en l'organització dels centres d'acollida com:

- Incentivar la participació de la població acollida en les tasques auxiliars d'organització del centre.
- Triar emplaçaments segurs que minimitzin els conflictes amb els residents de la zona on s'estableix l'acollida.
- Incloure espais comunitaris on es puguin oferir serveis d'assistència psicològica i activitats socials, culturals, educatives o religioses, i on es pugui difondre i intercanviar informació amb les persones allotjades.
- Preveure la integració de persones amb animals de companyia o l'acollida d'animals en espais i centres específics.
- Utilitzar un sistema eficaç de registre i inscripció als centres.
- Maximitzar la privacitat, la llibertat de moviments i el suport social, mantenint els agrupaments familiars i respectant la seva privacitat.
- Tenir en compte que la durada de l'allotjament serà variable i que moltes persones prefereixen allotjar-se amb familiars, amics o traslladar-se a segones residències, com a mínim en una primera fase de l'emergència.
- Crear canals de comunicació per traslladar informació actualitzada a les persones del centre d'acollida i altres persones afectades per l'emergència que no s'allotgen al mateix centre.
- Evitar la creació d'una cultura de dependència per part de les persones desplaçades. Establir allotjaments a gran escala i semi-permanents només quan sigui estrictament necessari. El temps d'estada en un centre d'acollida temporal ha de ser el mínim possible.



Distribució d'espais i recursos necessaris

En l'organització dels diferents espais del centre es recomana tenir en compte els criteris següents:

Distribució de serveis

- En funció dels serveis disponibles, cal distribuir equitativament els lavabos, vestuaris i dutxes per a homes, dones, persones amb discapacitat i nadons. El Manual Esfera recomana com a mínim un lavabo per cada 20 persones amb una ràtio de 3:1 entre lavabos de dones i d'homes (i la mateixa proporció per a les dutxes). Si a l'allotjament hi ha persones amb necessitats especials, s'ha de valorar que també es disposi de lavabos i dutxes adaptats per a aquestes persones.

Distribució d'espais segons activitats

- Els diferents espais del centre s'han de distribuir separant en la mesura del possible els usos següents: recepció, informació i registre; menjador, dormitori, espai d'esbarjo o lleure, espai per a l'atenció sanitària, espai per a l'atenció psicosocial, magatzem i espais per a animals de companyia. Es recomana disposar d'un espai habitable mínim de 4,5 m² per persona sense comptar l'espai de cuina, lavabos, magatzems i espais d'instal·lacions (Manual Esfera 2018).

Registre i seguretat

- Cal organitzar un registre de les persones acollides. Aquest registre i control de l'accés al centre ha de comptar amb el suport de la policia o vigilància privada. En cas de llarga durada, cal establir mecanismes de control per evitar un ús indegut de l'espai i els serveis. Aquests mecanismes poden incloure identificacions com polseres identificatives, targetes o DNI, control mitjançant el padró d'habitants, etc.

Identificació de persones vulnerables

- S'ha de prestar una atenció especial en identificar i proporcionar assistència a les persones en situació d'especial vulnerabilitat, com aquelles amb discapacitat, persones grans amb dependència, persones amb problemes de salut mental, persones en situació d'exclusió social, infants no acompanyats, etc.
- Cal valorar si aquestes persones i els seus familiars necessiten una acollida específica i diferenciada de la que s'ofereix a la població en general.
- En aquest sentit, s'han de seguir les recomanacions de la Guia de recomanacions per a l'adaptació de la resposta a les emergències a la diversitat de la nostra societat, que es pot consultar a l'enllaç següent:
[Guia de recomanacions per a l'adaptació de la resposta a les emergències a la diversitat de la nostra societat](#)

Animals de companyia

- S'ha de preveure l'acollida de persones amb animals de companyia (gossos, gats i fures). Es poden habilitar zones específiques dins de cada centre o espai i a ser possible una zona específica de dormitori per aquestes persones amb els seus animals. Es recomana disposar d'acords amb entitats de protecció animal i residències d'animals per tenir prevista l'acollida en aquestes situacions.

Portaveus

- És recomanable designar o identificar responsables o portaveus de les persones acollides que puguin actuar com a interlocutors amb l'administració i amb els responsables del centre i planificar reunions periòdiques. També, valorar i organitzar, si cal, reunions generals informatives per a totes les persones acollides.

Per a l'organització adequada dels emplaçaments d'acollida, cal disposar dels recursos i serveis següents:

Alimentació

- És preferible disposar d'una cuina o servei de càtering per als àpats, en lloc de recórrer a aliments precuinats o freds. Cal tenir en compte les restriccions i preferències alimentàries més comunes i assegurar-se que hi hagi opcions vegetarianes i sense gluten, així com menjar per a nadons. Cal disposar de neveres, microones o altres elements que permetin la refrigeració dels aliments o escalfar el menjar i també plats, gots, coberts i tovallons. Cal preveure també aliments i abeuradors pels animals de companyia.

Aigua potable

- És imprescindible garantir la disponibilitat d'aigua potable per a les persones allotjades. Se n'ha de calcular la quantitat necessària, que s'estima entre 2,5 i 3 litres per persona al dia d'aigua per beure; de 2 a 6 litres d'aigua per a la higiene bàsica, i entre 3 i 6 litres per persona al dia per cuinar (Manual Esfera 2018).

Higiene personal

- S'han de proporcionar productes d'higiene personal. Els més bàsics són: gel de dutxa, paper higiènic, pasta dentífrica i raspall de dents, bolquers, compreses, pintes, maquinetes d'afaitar, tallaungles, tovalloles i mocadors de paper.

Neteja de l'espai

- Cal disposar de material de neteja bàsic com bosses d'escombraries, lleixiu, sabó de roba, sabó de plats, rentavaixelles, fregalls, galledes, pals de fregar, escombres i pales. L'espai ha de disposar d'un servei de neteja i cal organitzar la recollida selectiva de residus generats pel centre.

Descans i mobiliari

- Cal disposar de llits, lliteres o matalassos i llits per a nadons, així com de mobiliari com taules, cadires i elements d'emmagatzematge com armaris i lleixes. També es poden utilitzar envans per separar els espais o les unitats familiars.

Atenció sanitària i psicosocial

- També cal valorar si és necessari disposar d'un servei d'atenció psicosocial o d'un servei d'atenció sanitària de forma regular en el propi centre. Com a mínim caldrà disposar d'una farmaciola de primers auxilis.

Altres

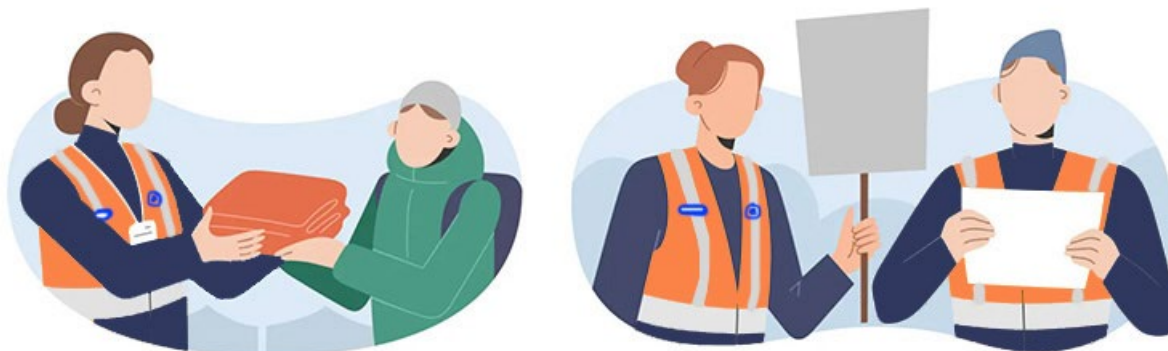
- És important disposar de carregadors de telefonia mòbil, lladres i cables per a la connexió i càrrega de dispositius electrònics i disposar de serveis d'internet. També material de senyalització, megafonia, elements de climatització, piles, llanternes i transistors de ràdio o televisors. Es pot valorar si és necessari poder disposar també de serveis de traducció i interpretació o bé identificar d'entre les persones acollides aquelles que puguin col·laborar en aquesta funció.

6 Guia ràpida per a la preparació de l'acollida de la població

A continuació, es descriuen els passos que s'han de seguir per preparar el sistema d'acollida de la població afectada per emergències:

1. Identificar els establiments residencials públics del municipi o de les proximitats que puguin allotjar persones en situació d'emergència, contactar-hi i acordar la forma de contacte en cas d'emergència.
2. Identificar les infraestructures que es poden habilitar com a centres d'acollida temporals i avaluar-ne les característiques, capacitat i serveis disponibles. Identificar pros i contres en cada cas d'acord amb els criteris d'aquesta guia.

3. Planificar els diferents espais del centre d'acollida i avaluar-ne la capacitat i les necessitats de recursos.
4. Identificar i preparar els recursos necessaris per a l'adequació i el funcionament del centre en cas que s'habiliti. És important conèixer de quins recursos es disposa i quins caldrà sol·licitar a altres organismes o demanar suport al CECAT.
5. Establir contacte amb empreses de restauració o alimentació que puguin gestionar l'avituallament del centre d'acollida. Valorar, per exemple, si es disposa d'establiments de restauració propers que permetin gestionar els àpats principals fora del centre.
6. Identificar, organitzar i formar els responsables i el personal encarregat del funcionament del centre en les diferents tasques i serveis.
7. Crear i identificar si cal una xarxa de col·laboradors amb entitats, associacions, empreses i professionals que puguin participar en l'organització i prestació de serveis en el centre d'acollida, proveir els recursos necessaris i que puguin cobrir la diversitat de situacions que es poden presentar en una emergència.



Individual

Dades personals Dades personals	Data de registre (DD/MM/YY):	
	Hora (HH:mm):	
Nom		
Cognoms		
DNI o Passaport		
Sexe / Gènere	<input type="checkbox"/> Femení <input type="checkbox"/> Masculí <input type="checkbox"/> No binari	
Idiomes		
Nacionalitat		
Data de naixement		
Adreça		
Telèfon		
Correu electrònic (e-mail)		

Informació d'atenció	
Avituallament al centre	No Sí
Pernoctació al centre	No Sí
Medicació, al·lèrgies i restriccions alimentàries	
Necessitats especials / Vulnerabilitats / Altres	

Protecció de dades
<input type="checkbox"/> Accepto que d'acord amb la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades Personals, les meves dades personals incloses en aquest formulari siguin incorporades a un fitxer amb la finalitat de "Gestionar l'atenció a les persones afectades per l'emergència" i que després seran eliminades completament.

Registrat per:

Nom complet:

Data i lloc:

Signatura:

Unitats Familiars

Dades personals	Data de registre (DD/MM/YY):	
	Hora (HH:mm):	
Nom		
Cognoms		
Número total de persones que formen la unitat familiar		
Número de menors de la unitat familiar		
Telèfon		
Correu electrònic (e-mail)		

Informació d'atenció	
Avituallament al centre	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí
Pernoctació al centre	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí
Medicació, al·lèrgies i restriccions alimentàries	
Necessitats especials / Vulnerabilitats / Altres	

Protecció de dades
<input type="checkbox"/> Accepto que d'acord amb la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades Personals, les meves dades personals incloses en aquest formulari siguin incorporades a un fitxer amb la finalitat de "Gestionar l'atenció a les persones afectades per l'emergència" i que després seran eliminades completament.

Registrat per:

Nom complet:

Data i lloc:

Signatura:

Familiars d'afectats en accidents amb múltiples víctimes (AMV)

Dades personals	Data de registre (DD/MM/YY):	
	Hora (HH:mm):	
Nom		
Cognoms		
DNI o Passaport		
Sexe / Gènere	<input type="checkbox"/> Femení <input type="checkbox"/> Masculí	<input type="checkbox"/> No binari
Idiomes		
Nacionalitat		
Data de naixement		
Adreça postal		
Telèfon		
Correu electrònic (e-mail)		

Informació persona afectada	
Nom afectat	
Cognoms afectat	
Relació amb l'afectat	
Sexe / Gènere	<input type="checkbox"/> Femení <input type="checkbox"/> Masculí <input type="checkbox"/> No binari
Nacionalitat	
Adreça postal	
Data de naixement	
Característiques per identificació	

Informació d'atenció	
Avituallament al centre	No Sí
Pernoctació al centre	No Sí
Medicació, al·lèrgies i restriccions alimentàries	
Necessitats especials / Vulnerabilitats / Altres	

Protecció de dades
<input type="checkbox"/> Accepto que d'acord amb la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades Personals, les meves dades personals incloses en aquest formulari siguin incorporades a un fitxer amb la finalitat de "Gestionar l'atenció a les persones afectades per l'emergència" i que després seran eliminades completament.

Registret per:

Nom complet:

Data i lloc:

Signatura:

Altres guies de protecció civil per a ens locals



protecció civil Generalitat de Catalunya Departament d'Interior 112

Resposta en emergència



protecció civil Generalitat de Catalunya Departament d'Interior 112

Plans d'emergència municipals



protecció civil Generalitat de Catalunya Departament d'Interior 112

Plans d'autoprotecció



protecció civil Generalitat de Catalunya Departament d'Interior 112

Implantació de sirenes d'avís de risc químic



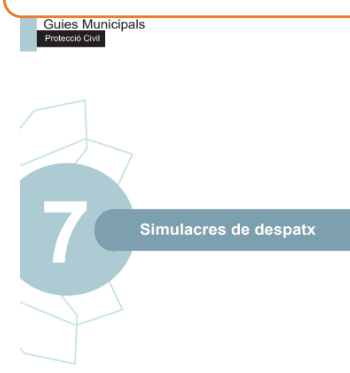
protecció civil Generalitat de Catalunya Departament d'Interior 112

Voluntariat de protecció civil



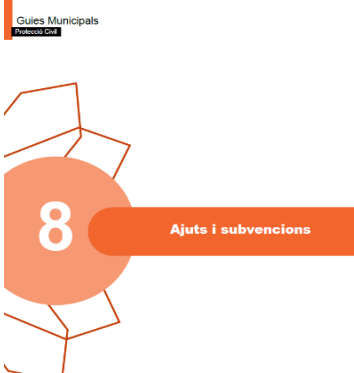
protecció civil Generalitat de Catalunya Departament d'Interior 112

Tramitació del DUPROCIM



protecció civil Generalitat de Catalunya Departament d'Interior 112

Simulacres de despatx



protecció civil Generalitat de Catalunya Departament d'Interior 112

Ajuts i subvencions

[Interior.gencat.cat/emergencies](https://interior.gencat.cat/emergencies)



@emergenciescat



@emergenciescat



emergenciescat



youtube.com/ProteccioCivilCatalunya



protecció civil
■ ■ ■ ■



**Generalitat
de Catalunya**