

Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE CIUTADELLA

2963

Aprovació definitiva de la modificació del Reglament de funcionament del Servei Residencial d'Inserció Social-Casa d'Acollida de Ciutadella de Menorca (exp. 2017/006696)

Una vegada transcorregut el termini d'exposició pública de la modificació del Reglament de funcionament del Servei Residencial d'Inserció Social-Casa d'Acollida de Ciutadella de Menorca, aprovat inicialment pel Ple, en sessió ordinària de dia 19 d'octubre de 2017, en el punt número 6 de l'ordre del dia (BOIB número 144 del 25 de novembre de 2017), i en no haver-se presentat cap reclamació en contra, aquest reglament queda elevat a definitiu, d'acord amb el que estableix la vigent Llei reguladora de bases de règim local.

HISTÒRIC DEL REGLAMENT DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI RESIDENCIAL D'INSERCIÓ SOCIAL-CASA D'ACOLLIDA DE CIUTADELLA DE MENORCA

		APROVACIÓ INICIAL		APROVACIÓ DEFINITIVA		APROVACIÓ INICIAL 1a MODIFICACIÓ		APROVACIÓ DEFINITIVA 1a MODIFICACIÓ		APROVACIÓ INICIAL 2a MODIFICACIÓ		APROVACIÓ DEFINITIVA 2a MODIFICACIÓ	
PLE		12-07-2012		Automàtica		15-01-2014 EXT		Automàtica		19-10-2017		Automàtica	
BOIB núm.	Data	117	14-08-2012	169	07-12-2013	15	30-01-2014	4	6-01-2015	144	25-11-2017		

A continuació, es transcriu íntegrament el reglament esmentat tal com ha quedat:

Reglament de funcionament del Servei Residencial d'Inserció Social-Casa d'Acollida de Ciutadella

– TÍTOL I CONDICIONS GENERALS

Article 1 Objecte

El Servei Residencial d'Inserció Social-Casa d'Acollida és un recurs propi de l'Ajuntament de Ciutadella i gestionat pel Servei d'Atenció Social: Serveis Socials.

Partim del principi que cada persona és un ésser únic i diferent; la complexitat dels seus comportaments i l'adequació de les seves respostes està mediatitzada per la manera com integra l'herència biològica, el medi familiar, el context social immediat i les fluctuacions que es van produint en el seu cicle vital. Així idò, individu i col·lectiu són els dos pols oposats d'una mateixa realitat social que existeixen d'una manera dinàmica.

El Servei Residencial-Casa d'Acollida de Ciutadella dona compliment a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, la qual a l'article 25, Prestacions bàsiques garantides, fixa que es consideren necessitats bàsiques l'allotjament, l'alimentació i el vestit. L'Ajuntament de Ciutadella, amb l'objectiu no només de cobrir les necessitats més bàsiques de les persones amb manca d'habitatge, pretén treballar de forma integral i integradora amb criteris d'inclusió i amb itineraris personalitzats per tal d'aconseguir la integració social, laboral i comunitària.

D'aquesta forma, el Servei haurà de prestar atenció i suport a les necessitats bàsiques, i haurà de cobrir l'alimentació i la higiene. El servei de menjador ha d'incloure berenar, dinar i sopar, i ha de facilitar els aprenentatges i els hàbits relacionats amb aquestes necessitats. El servei d'higiene ha de cobrir la dutxa, el canvi de roba i el servei de bugaderia. Tant el servei d'higiene i de bugaderia com el de menjador no són d'ús exclusiu per a les persones sense sostre. També en poden fer ús persones amb domicili però que tenen dificultats per a la cobertura d'aquestes necessitats bàsiques. D'altra banda, i per a les persones residents a la Casa, es dona suport a la seva inserció des d'una perspectiva global, des del treball amb itineraris individualitzats.

El Servei Residencial-Casa d'Acollida es conforma com una prestació més d'atenció a la ciutadania. Per tant, té un caràcter estrictament municipal i la seva organització, el funcionament i la dotació econòmica són potestat municipal.

**Article 2 Accés al Servei**

L'accés al Servei Residencial d'Inserció Social serà de forma indirecta, i no s'hi podrà admetre cap persona usuària que prèviament no hi hagi estat derivada pels Serveis Socials Comunitaris Bàsics del municipi de Ciutadella.

2.1. Vies d'accés al Centre Residencial d'Inserció:**1. Serveis Socials:**

L'accés de les persones usuàries es produirà a través del personal de treball social del Servei d'Atenció Social Bàsica. Excepcionalment, l'accés es podrà valorar per altres perfils professionals del servei.

En tots els casos la persona haurà de signar el mateix dia d'entrada a la Casa l'autorització i l'acord de convivència i, si escau, haurà de signar l'autorització d'empadronament, que sempre serà a la Casa d'Acollida.

2. Policia Local de l'Ajuntament de Ciutadella:

La Policia Local de Ciutadella, en situacions d'urgència i/o en casos en què els serveis socials es trobin fora de l'horari d'atenció, podrà sol·licitar l'ingrés d'una persona al Servei amb caràcter d'urgència i amb la condició imprescindible que l'endemà o el primer dia laboral es dirigeixi als serveis socials municipals. En cas que no assisteixi l'endemà a la cita amb els serveis socials causarà baixa del servei.

2.2. Acollida

Una vegada es fa efectiva l'entrada a la Casa, se'ls lliurarà el material d'higiene bàsica i se'ls assignarà una plaça. Posteriorment, els o les professionals del Servei Residencial acompanyaran la nova persona usuària per les dependències del Centre perquè les conegui i, a la vegada, perquè pugui ser presentada a la resta de persones usuàries.

Article 3 Criteris d'admissió i atenció**3.1. Criteris d'admissió**

Amb **caràcter general**, seran admeses aquelles persones que compleixin els requisits següents:

- Estar empadronat a Ciutadella. En cas que la persona no estigui empadronada en el municipi ho haurà de sol·licitar el mateix dia d'entrada a la Casa i ho haurà de fer mitjançant l'autorització d'empadronament al servei residencial (annex 1).
- Ser major d'edat (18 anys). Les persones menors només podran ser admeses si es troben acompanyades per una persona adulta amb capacitat reconeguda per exercir les funcions de tutor o tutora legal
- Acceptar voluntàriament la seva condició de persona usuària del Servei Residencial mitjançant la signatura del contracte acord per a la convivència (annex 5). La persona ha d'estar disposada a acceptar i a respectar la normativa general del servei residencial (annex 6), així com el compromís de responsabilitat amb les pertinences personals (annex 7) i l'itinerari que li correspongui, després d'analitzar les seves necessitats.
- Absència d'ingressos econòmics provinents del treball o de prestacions públiques.

A més dels criteris de caràcter general, amb caràcter més específic:

- Persones en situació d'exclusió social, derivada de l'exclusió residencial.
- Persones en situació d'exclusió social, derivada de toxicomanies, altres addiccions, i/o amb problemàtica de salut amb tractament i seguiment dels serveis de salut.
- Persones en risc d'exclusió, persones novingudes amb possibilitats d'itinerari sociolaboral.
- Persones amb perfil temporal que arriben sense un projecte laboral clar i sol·liciten casa d'acollida com a recurs únicament residencial.

3.2. Criteris d'atenció

A continuació, s'estableixen els criteris que orientaran l'establiment de prioritats en l'atenció dels casos, davant la previsible aparició de situacions en les quals es produeixi un nombre de propostes d'ingrés superior al nombre de places disponibles al Servei.

Els criteris d'atenció podran ser de dos tipus:

- De caràcter social. Es donarà prioritat a aquelles persones que es trobin en una situació social més vulnerable, amb un diagnòstic



social previ. Es valorarà l'estat de vulnerabilitat social en un sentit ampli: manca d'habitatge, emergència social, trajectòria general, inexistència de xarxa de suport social i familiar, víctimes de violència de gènere i el temps residint a la ciutat, etc.

– De caràcter sanitari. Es valora l'estat de salut de la persona i, si escau, l'estadi actual de la malaltia i/o del trastorn que pateix; i es duren a terme les coordinacions pertinents amb l'Ib-Salut i altres serveis implicats per poder fer-ne el seguiment adequat.

S'acolliran les persones amb majors limitacions derivades del seu estat de salut, sempre que aquesta situació sigui compatible amb el manteniment de la convivència amb la resta de persones residents/usuàries i compatible amb els horaris d'obertura i de tancament de la Casa. Les persones amb problemes de salut mental no compensats, les persones amb malalties mentals severes, malalties infeccioses i contagioses no tractades i amb trastorns de dependència a substàncies tòxiques i a l'alcohol sense processos de deshabitació quedaran fora del Servei Residencial, per la impossibilitat de garantir una adequada convivència i una bona intervenció per part del Servei. Es té en compte la voluntat de la persona usuària de deixar-se ajudar en l'àmbit sanitari i de sotmetre's a controls mèdics.

Article 4 Itinerari d'intervenció

Entenem l'itinerari d'intervenció del Servei Residencial d'Inserció-Casa d'Acollida com el conjunt de fases i actuacions que, amb caràcter general, hauran de seguir les persones, el personal professional i les persones usuàries amb relació a l'accés, l'admissió, l'estada i la sortida del Centre, així com amb el procés personal d'inclusió seguit.

4.1. Atenció bàsica

La persona fa demanda d'estada a la Casa o demanda del servei d'higiene personal i/o de la bugaderia i del servei de menjador; i és a partir de la recollida d'informació que el personal treballador social, en funció de les característiques, les necessitats bàsiques i el grau de vulnerabilitat social de la situació, emet proposta favorable o no d'entrada a la Casa. És durant aquesta entrevista que es recolliran les dades bàsiques de la persona usuària, que seran incloses en els registres d'informació d'usuaris de serveis socials i registres d'entrada del servei residencial, i es treballaran les normes bàsiques de funcionament del Servei, mitjançant l'acceptació i la signatura per part de la persona usuària dels documents següents:

- Contracte acord per a la convivència (annex 5)
- Normativa general del servei residencial (annex 6)
- Compromís de responsabilitat amb les pertinenances personals (annex 7)

La persona serà informada del període de prova i del temps d'estada a la casa.

A més d'aquests documents, el personal treballador social haurà de lliurar a la persona:

- Autorització d'estada al servei residencial (annex 2)
- Quadre de règim sancionador (annex 8)

En les situacions d'ús exclusiu del servei d'higiene personal i/o la bugaderia i el servei de menjador es lliuraran els documents següents:

- Autorització i compromís d'ús del servei d'higiene personal i/o de bugaderia (annex 3)
- Autorització i compromís d'assistència al servei de menjador (annex 4)
- Normativa general del servei residencial (annex 6)

4.2. Diagnòstic psicosocial i educatiu

El personal tècnic, a través de les diferents entrevistes, emet un diagnòstic de la persona, a partir del qual es generarà l'itinerari personalitzat, que intervindrà de manera interdisciplinària, si escau, amb la resta del Servei d'Atenció Social Bàsica.

Article 5. Període de prova

S'establirà, amb caràcter general, un període d'adaptació de 15 dies, durant els quals les persones professionals del Servei observaran i avaluaran el comportament de la nova persona usuària pel que fa a la convivència amb la resta de persones residents, al respecte a la normativa bàsica del funcionament del Servei i a la seva disposició a participar en la realització d'un pla de treball personalitzat. La valoració que es desprengui d'aquest període podrà determinar la continuïtat o la baixa immediata del Servei.

Article 6. Programació del pla de treball

Superat el període d'adaptació i, si es determina la continuïtat al servei, s'iniciarà de manera interdisciplinària el seu itinerari d'inclusió, en el qual s'acordaran els objectius específics d'actuació del seu pla de treball, els tipus d'actuacions concretes a realitzar, els ritmes de treball i els



compromisos adquirits.

L'elaboració del pla de treball es caracteritzarà per la flexibilitat i l'adaptació a les característiques personals de la persona usuària, pel caràcter psicoeducatiu i social de les mesures proposades, per la integració i la participació, i pel rol dinàmic que s'atorga a la persona usuària durant tot el procés d'inserció.

Article 7. Seguiment de les mesures

Comprèn totes aquelles accions que es desenvolupen durant el període d'estada de les persones usuàries al Servei i que es troben relacionades amb l'avaluació del grau de compliment dels compromisos adoptats per la persona amb relació al pla de treball personalitzat.

Article 8. Sortida del Servei

Es consideren diversos supòsits de sortida del Servei:

- **Baixa voluntària**, per part de la persona usuària, que, per voluntat pròpia, decideix abandonar el Servei (annex 9).
- **Derivació**, per criteri professional, cap a altres recursos o serveis més adients.
- **Expulsió**, per incompliment greu de la normativa interna. Podrà ser temporal o definitiva (annexos 11 i 13).
- **Per finalització del temps d'estada establert** en el contracte acord per a la convivència (annex 5) i per no haver estat concedit un període de pròrroga que en permetés la continuació de l'estada.

Article 9. Règim de permanència

Amb caràcter general, el temps d'estada al Servei serà d'un mes, que es podrà prorrogar fins a un màxim de 6 mesos, període de temps considerat suficient per a la complementació del circuit exposat més amunt.

Açò no obstant, en els casos de concessió de períodes de pròrroga s'haurà de reformular per escrit el pla de treball i explicitar la data fixada per a la finalització de l'estada, així com els motius de pròrroga.

Art. 10. Drets de les persones usuàries

1. Dret a rebre voluntàriament el servei.
2. Dret a rebre informació respecte a l'ús de les instal·lacions.
3. Dret a rebre un servei i un tracte professional i de qualitat.
4. Dret a la intimitat i al respecte personal.
5. Dret a la no-divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients.
6. Dret a fer servir i a gaudir dels espais destinats a la seva atenció.
7. Dret a unes garanties mínimes d'higiene i de neteja.
8. Dret a participar en la presa de decisions sobre el seu pla de treball individualitzat i a ser informades del compromís d'estada.
9. Dret a expressar les queixes mitjançant els canals establerts per fer-ho.
10. Dret a rebre les prestacions bàsiques d'alimentació, allotjament i higiene.

Art. 11. Obligacions de les persones usuàries

1. Obligació de contribuir al correcte funcionament del Centre i complir la normativa general de règim intern.
2. Obligació de ser respectuoses en el tracte amb els altres, amb les persones residents i amb el personal del Centre; respectar i facilitar la convivència.
3. Obligació de mantenir una higiene adequada per a la convivència durant la seva estada; i fer ús, de manera preferible diàriament, del servei de dutxa, obligatori per poder accedir a qualsevol servei de la casa.
4. Obligació de fer un bon ús de totes les instal·lacions i de col·laborar en el seu manteniment.



5. Obligació de respectar els horaris establerts d'entrada, d'higiene, de berenar, dinar, sopar, descans i sortida.
6. Obligació d'avisar sempre en els casos d'absència durant algun dels àpats diaris establerts.
7. Obligació de comunicar immediatament al personal del Centre d'Acollida qualsevol incident.
8. Obligació de complir el compromís d'estada i d'informar-ne que es deixa en cas que açò es produeixi.
9. Obligació de facilitar la informació sobre la situació personal, entesa aquesta com l'estat de salut, econòmic, sociofamiliar, etc.
10. Obligació d'endur-se les pertinences personals en el moment de la sortida de la Casa, tant si aquesta és produïda per una expulsió temporal o definitiva o per baixa voluntària.

- TÍTOL II ORGANITZACIÓ I NORMATIVA DEL SERVEI

Article 12 Organització general del servei

1. Les persones usuàries dels diferents serveis i de les prestacions ofertes des de la Casa d'Acollida hauran de conèixer i respectar la normativa general establerta.
2. El temps d'estada vindrà marcat pel pla de treball acordat per la persona usuària i pel personal treballador social de referència, durant el mes d'estada i amb un màxim de 6 mesos. Es poden preveure pròrroques d'estada en funció de la situació i l'evolució personal de la persona usuària, que sempre haurà d'estar informada de la data de finalització de la seva estada al Servei.
3. L'horari de berenar queda fixat de 7.30 a 8.30 h, el dinar de 14 a 16 hores i el sopar de 20.30 a 21.30 h. Qualsevol variació d'aquests horaris ha de ser en situacions convenientment justificades.
4. El Centre Residencial quedarà obert a partir de les 20.30 h, de dilluns a diumenge, horari establert per a l'entrada a la casa. A les 22.30 h es tanca el Centre i no s'hi permetrà l'entrada fora d'aquest horari, tret de situacions convenientment justificades o autoritzades, o amb l'acompanyament de la Policia en situacions d'urgència i no previstes amb antelació. Al matí es podrà sortir a partir de les 8 h i fins a les 9 h, tret de situacions justificades convenientment.
5. Amb caràcter general, no es podrà entrar i/o sortir del Centre Residencial fora dels horaris establerts; és a dir, abans de les 8 h i després de les 22.30 h. Les sortides i entrades fora d'aquest horari han d'estar convenientment justificades mitjançant proves documentals (contracte de treball, cartilla/volant de visites mèdiques, etc.).
6. Excepcionalment, en èpoques de l'any i dates assenyalades, queda modificat l'horari d'entrada a la Casa. Així, els dies 23 i 24 de juny (festa de Sant Joan) i el 24 i 31 de desembre (Dissabte de Nadal i Cap d'Any) el Centre s'obrirà en l'horari habitual i romandrà obert fins a la 1 h.
7. Les persones que es beneficiïn del servei d'higiene personal i/o de bugaderia ho hauran de fer durant els dies i els horaris assenyalats i acordats amb el Servei.

Article 13 Normativa general del servei

1. Les pertinences de les persones usuàries només poden quedar als espais adaptats a aquest efecte.
2. En cas que hi hagi residència de menors amb mare o pare, tutor o tutora, hauran d'estar acompanyats en tot moment per les persones que en són tutores.
3. Es prohibeix l'entrada d'animals a les instal·lacions del Centre.
4. No s'hi permetrà el consum, ni el tràfic i/o la possessió de drogues i/o begudes alcohòliques; ni el consum de tabac, excepte a les zones autoritzades per fer-ho; ni de fàrmacs sense prescripció mèdica.
5. No s'hi admetrà l'entrada d'armes blanques i/o armes de foc ni qualsevol altre objecte potencialment perillós per a les persones.
6. No s'hi permetran les actituds violentes físiques i/o verbals entre persones usuàries, ni cap a professionals ni persones voluntàries.
7. No s'hi permet el canvi de lloc del mobiliari, ni que sigui utilitzat per cap altra funció que no sigui la pròpia per a la qual va ser dissenyat.
8. No s'hi permet l'entrada amb els efectes de l'alcohol ni d'altres substàncies.
9. La persona resident que, amb el seu comportament, dificulti la convivència a la Casa, ja sigui amb les normes de comportament, la higiene,



o qualsevol altra actitud que, tot i no estar establerta en el present reglament, afecti directament la convivència i el bon funcionament de la Casa, es podrà proposar l'aplicació d'una falta greu i, per tant, pot ser expulsat de la casa.

La utilització dels espais destinats al desenvolupament dels diferents serveis oferts es regirà per la normativa que a continuació s'estableix, amb el propòsit d'evitar possibles conflictes.

Article 13.1. Espais dels dormitoris

1. Cada persona utilitzarà exclusivament la plaça que li ha estat adjudicada. Qualsevol intenció de canvi haurà de ser prèviament sol·licitada i aprovada pel personal del Servei.

Les pertinences personals de la persona restaran exclusivament en l'espai de dormitori.

2. Les persones usuàries hauran d'encarregar-se del manteniment de l'ordre i de la neteja dels seus respectius dormitoris i hauran de realitzar la tasca diària de fer-se el llit i ordenar el seu espai.

3. Els canvis i la bugada de la roba de llit, així com la bugada de mudes, es realitzaran setmanalment d'acord amb les indicacions i rotacions establertes pel personal del Servei, en els horaris assignats a cadascuna de les habitacions.

4. L'accés, la utilització i la sortida del dormitori es farà respectant l'horari establert.

5. No es permet guardar ni consumir aliments ni begudes al dormitori.

6. Els telèfons mòbils s'hauran de mantenir en mode vibrador.

7. El personal del Servei i el personal de neteja seran els encarregats de revisar les tasques en aquesta zona.

8. No es podran usar espelmes, escalfadors ni estufes dins les habitacions.

9. No es podran usar ràdios ni telèfons mòbils quan aquests puguin causar molèsties a la resta de les persones residents.

Article 13.2. Espais de dutxes i lavabos

1. Les dutxes es podran utilitzar exclusivament per a la higiene personal.

2. S'hauran de respectar les zones separades que corresponen a homes i a dones.

3. Per al servei de dutxa adreçat a persones no residents a la Casa s'hauran d'atendre, en tot moment, a les instruccions donades pel personal del Servei.

4. L'espai s'ha de mantenir net, i s'haurà de fer un bon ús dels materials i dels productes d'higiene subministrats.

5. No es podran usar espelmes, escalfadors ni estufes a les dutxes.

Article 13.3. Espais de menjador

1. El menjador és l'únic espai on es pot menjar, s'ha de mantenir net i s'hi ha de fer un bon ús dels productes subministrats.

2. Només s'hi poden menjar els aliments facilitats des del Servei Residencial, tant pel que fa al contingut, a la quantitat com als horaris dels menús. No hi ha possibilitat de variacions sobre el menjar i les begudes oferides des del servei de menjador, tret que es presenti prescripció mèdica que ho recomani.

3. Les persones usuàries del servei són les responsables d'agafar i de netejar els estris emprats durant els diferents àpats, així com de tenir cura de l'espai de menjador. La dispensació dels aliments la realitzarà el personal del servei.

Article 13.4. Espais comuns

1. No es permet estar en roba interior ni despullat en el Centre Residencial.

2. No es permet circular descalç pels espais comuns del Centre.

3. L'espai de televisió, jocs de taula, descans i lectura restarà obert fins a les 00 h; a excepció del divendres i del dissabte, quan estarà obert fins a les 1 h.



**Article 13.5. Espai exterior**

1. Cal respectar l'espai exterior en les entrades i sortides de la casa per afavorir la convivència amb el veïnat.
2. No es podrà utilitzar un to alt de veu que pugui molestar el veïnat mentre descansen, tant al carrer com a la zona del pati.

– TÍTOL III TIPIFICACIÓ DELS INCOMPLIMENTS

Article 14 Els incompliments de la normativa estaran tipificats com a faltes. Les diferents faltes estaran relacionades amb una escala que en modularà la importància i el grau d'afectació respecte a la bona convivència i a l'organització de la Casa:

- Lleu
- Greu
- Molt greu

En el marc d'aquesta escala es tipificaran faltes de naturalesa similar i s'aplicarà un règim de sancions que respecti el criteri de la proporcionalitat entre l'acció i les conseqüències.

Article 14.1. Faltes lleus

Es consideraran faltes lleus i, per tant, **causa d'amonestació i advertiment:**

Tres amonestacions o advertiments suposaran la interposició d'una falta greu i, per tant, serà motiu d'expulsió de 2 a 7 dies.

1. Consumir tabac en els espais prohibits; excepte en les habitacions, on es considerarà una falta greu.
2. Incomplir els horaris sense avis previ.
3. Incomplir els torns rotatoris assignats per a les tasques domèstiques.
4. Emmagatzemar aliments i/o begudes a les habitacions i menjar fora de l'espai assignat a aquest efecte.
5. Absència durant algun dels menjars diaris establerts, sense la convenient justificació prèvia.
6. Permanència a l'espai de TV i descans fora de l'horari assignat.
7. Dur animals a les instal·lacions del Centre.
8. No encarregar-se del manteniment, de l'ordre i de la neteja dels respectius dormitoris, sense realitzar la tasca diària de fer-se el llit ni ordenar l'espai.
9. No seguir les indicacions del personal del Servei quant als canvis i a la bugada de la roba de llit; així com la bugada de mudes, que es realitzarà setmanalment, en els horaris assignats a cadascuna de les habitacions.
10. L'accés, la utilització i la sortida del dormitori sense respectar l'horari establert.
11. No mantenir en mode vibrador els telèfons mòbils.
12. No respectar les zones separades que corresponen a homes i a dones.
13. No mantenir l'espai de dormitori net, ni fer un bon ús dels materials i dels productes d'higiene subministrats.
14. No respectar les rotacions establertes en els horaris assignats, tant per a la dispensació dels aliments i els estris a taula, i per a la neteja dels estris de cuina emprats, com per a la cura de l'espai de menjador.
15. Anar en roba interior pel Centre Residencial.
16. Circular descalç pels espais comuns del Centre.
17. Ocupar una plaça diferent de l'assignada.
18. No mantenir un nivell d'higiene adequat per a la bona convivència durant l'estada a la Casa.





Article. 14.2. Faltes greus

Es consideraran faltes greus i, per tant, causa d'expulsió d'entre dos a set dies del Servei Residencial:

1. La reiteració de conductes tipificades com a faltes lleus (acumulació de 3 faltes lleus).
2. Sortir del Centre Residencial durant la nit.
3. La falta d'assistència a la Casa, excepte en casos d'extrema urgència i gravetat, degudament justificats.
4. Arribar amb els efectes de l'alcohol i/o d'altres substàncies.
5. Tenir begudes alcohòliques a l'habitació.
6. Fumar a l'habitació.
7. Agredir verbalment qualsevol persona treballadora, resident o veïna.
8. Anar despullat en el Centre Residencial.
9. No respectar l'espai exterior en les entrades i sortides de la Casa per afavorir la convivència amb el veïnat.
10. Utilitzar un to alt de veu que pugui molestar els residents a la Casa, així com el veïnat mentre descansen.

Article 14.3. Faltes molt greus

Es consideraran faltes molt greus i, per tant, causa d'expulsió i/o de rescissió de l'estada al Centre Residencial:

1. La reiteració de conductes tipificades com a faltes greus (acumulació de 3 faltes greus).
2. Trobar a l'habitació qualsevol tipus de substància prohibida.
3. Agredir físicament qualsevol persona resident, treballadora o veïna.
4. Els robatoris.
5. Ometre la situació real sobre la situació personal.
6. El consum, el tràfic i/o la possessió de drogues.
7. El consum de begudes alcohòliques a la Casa.
8. L'entrada a la Casa d'armes blanques i/o d'armes de foc o qualsevol altre objecte potencialment perillós per a les persones.

Quan una persona ha estat expulsada de la Casa per la interposició d'una falta molt greu, no hi podrà tornar a entrar en els següents sis mesos des de la data en què causi baixa del servei.

Article 15 Enregistrament dels incompliments

L'enregistrament de les incidències és condició necessària per tal de poder actuar de forma coordinada i d'oferir respostes coherents com a equip.

Existeixen tres instruments d'enregistrament:

- Full de coordinació interna: registre diari, per torn, per tal de fer el seguiment de la quotidianitat (annex 14).
- Notificació d'una amonestació: notificar a la persona l'amonestació que se li ha interposat i les conseqüències que aquesta pot tenir (annex 10).
- Full intern de comunicació d'una falta (annex 15): permet obtenir informació de forma ràpida i en clau de procés sobre la conducta de la persona usuària (annex 14), atès que és emplenat en el mateix moment en què es comet una falta.

Article 16 Vigilància en l'aplicació de la normativa general

La vigilància per al compliment de la normativa general correspon a totes les persones treballadores que presten els seus serveis al Servei





Residencial d'Inserció, amb independència de la seva categoria professional.

Article 17 Règim sancionador

El règim sancionador haurà de tenir una relació entre les diferents tipologies de faltes i les sancions a aplicar. El quadre de règim sancionador del Servei Residencial (annex 8) sistematitza aquesta relació, tenint en compte el criteri de la proporcionalitat. Aquest document s'haurà de lliurar a les persones usuàries en el moment del seu ingrés, amb l'objecte de garantir-los el coneixement sobre la relació entre l'acció i les conseqüències que se'n puguin derivar.

Article 18 Aplicació del règim sancionador

L'aplicació d'aquest règim correspondrà a diferents professionals en funció de la franja horària en què s'hagi d'aplicar.

Article 19 Comunicació de l'aplicació del règim sancionador

El personal tècnic de referència del cas haurà de comunicar, mitjançant entrevista personal o, si no és possible, per via telefònica, la notificació de la falta i li haurà de lliurar el full d'amonestació o d'expulsió corresponent.

Haurà de ser el mateix tècnic de referència o, quan es consideri oportú, el director o la directora de Serveis Socials qui comunicarà mitjançant entrevista personal a la persona usuària les circumstàncies que motiven l'aplicació de la notificació de l'expulsió temporal o definitiva.

Les amonestacions (faltes lleus) seran abordades sempre pel personal professional de referència, les quals seran treballades dins el pla de treball.

Article 20 Retroactivitat de les sancions

Com a norma general, quan una persona usuària compleix la sanció imposada, aquesta exhaureix la seva eficàcia i no té efectes retroactius. Açò no obstant, es podrà aplicar el règim sancionador tenint en compte el principi de retroactivitat, amb el propòsit de poder actuar davant persones usuàries que mantinguin, de forma reiterada, actituds i/o conductes perjudicials per a la convivència al Centre Residencial.

Amb l'objecte d'evitar una interpretació arbitrària del principi de retroactivitat en l'aplicació del règim sancionador, adoptarem els criteris següents:

- Acumulació de 3 faltes lleus en els últims 3 mesos: la tercera falta serà considerada com a falta greu.
- Acumulació de 3 faltes greus en els últims 3 mesos: la tercera falta serà considerada com a falta molt greu.

Article 21 Readmissió a la Casa d'Acollida

Les persones usuàries que hagin estat expulsades de forma temporal per l'incompliment del règim intern del Centre podran reingressar-hi amb posterioritat a la conjunció de les circumstàncies següents:

- El compliment efectiu de la sanció.
- La realització d'una entrevista amb el personal tècnic de referència on la persona usuària reiteri el seu compromís a respectar la normativa de règim intern i el pla de treball establert mitjançant una revalidació de la signatura del document contracte-acord per a la convivència (annex 5).

La readmissió de la persona usuària es condicionarà al fet que les condicions exposades més amunt es produeixin de forma simultània i sempre que hi hagi disponibilitat de places lliures en el moment de la seva nova entrada.

En cas que no existeixi disponibilitat en el moment de la readmissió, aquesta serà inclosa en la llista d'espera amb prioritat d'accés davant de noves persones usuàries.

Quan una persona ha estat expulsada de forma definitiva, entendrem que no pot reingressar a la Casa d'Acollida en un termini no inferior als 6 mesos des de la comunicació de la falta.

Ciutadella de Menorca, 12 de març de 2018

L'alcalde,
Joana Maria Gomila Lluch



AUTORITZACIÓ D'EMPADRONAMENT AL SERVEI RESIDENCIAL

ANNEX 1

Núm. expedient municipal:

Informe adreçat a: Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC)

Data:

- DADES DEL SERVEI DERIVANT

Servei:

Personal tècnic de referència:

- DADES DE LA PERSONA

Nom i llinatges:

- DNI/NIE/PASSAPORT:

Telèfon:

Observacions i/o altres informacions d'interès: El Sr./la Sra. s'allotja de manera temporal al Servei Residencial d'Inserció-Casa d'Acollida des del dia

Per tot l'exposat, els Serveis Socials d'aquest ajuntament informam que el Sr./la Sra. amb DNI/NIE....., ateses les seves especials circumstàncies, requereix empadronament al carrer, per motius Es compromet a donar-se de baixa en el moment de la sortida de la Casa.

Signatura de la persona a empadronar

Vistiplau

Director/a de Serveis Socials

Ciutadella, ____ d ____ de 20

AUTORITZACIÓ D'ESTADA AL SERVEI RESIDENCIAL

ANNEX 2

....., treballador/a social del Servei d'Atenció Social Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Ciutadella,

AUTORITZ el Sr./la Sra.,

amb núm. de DNI/NIE, a entrar al Centre Residencial d'Inserció-Casa d'Acollida a partir del dia d de 20.... en règim d'estada temporal.

Es fixa la data de sortida el dia, data en què ha d'endur-se'n totes les seves pertinences personals que té a la Casa.

I, perquè així consti i a l'efecte de presentar aquesta autorització en el moment de l'entrada a la Casa, signo el present document.

Personal de treball social

Servei d'Atenció Social Bàsica



Ajuntament de Ciutadella

Ciutadella, d de 20

AUTORITZACIÓ I COMPROMÍS D'ÚS DEL SERVEI D'HIGIENE PERSONAL I/O BUGADERIA AL SERVEI RESIDENCIAL

ANNEX 3

....., personal de treball social del Servei d'Atenció Social Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Ciutadella,

AUTORITZ

amb núm. de DNI/NIE per a l'ús del servei d'higiene personal i/o bugaderia al Centre Residencial d'Inserció-Casa d'Acollida a partir del dia d de 20... de forma temporal.

..... es compromet a fer un bon ús de les instal·lacions i a complir la normativa establerta del Centre.

Es fixa com a data de finalització el dia, data en què ha d'endur-se'n totes les pertinences personals que té a la Casa.

I, perquè així consti i a l'efecte de presentar aquesta autorització en el moment de l'entrada a la Casa, sign el present document.

Personal de treball social El Sr./la Sra.

Servei d'Atenció Social Bàsica

Ajuntament de Ciutadella

Ciutadella, d de 20

AUTORITZACIÓ I COMPROMÍS D'ASSISTÈNCIA AL SERVEI DE MENJADOR DEL SERVEI RESIDENCIAL

ANNEX 4

....., personal de treball social del Servei d'Atenció Social Bàsica de l'Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Ciutadella,

AUTORITZ

amb núm. de DNI/NIE perquè pugui assistir al servei de menjador al Centre Residencial d'Inserció-Casa d'Acollida a partir del dia d de 20... de forma temporal.

() Berenar

() Dinar

() Sopar

..... es compromet a fer un bon ús de les instal·lacions i a complir la normativa establerta del Centre.

Es fixa com a data de finalització el dia, data en què ha d'endur-se'n totes les pertinences personals que té a la Casa.

I, perquè així consti, i a l'efecte de presentar aquesta autorització en el moment de l'entrada a la Casa, sign el present document.

Personal de treball social El Sr./la Sra.



Servei d'Atenció Social Bàsica

Ajuntament de Ciutadella

Ciutadella, _____ d _____ de 20

CONTRACTE ACORD PER A LA CONVIVÈNCIA EN EL SERVEI RESIDENCIAL**ANNEX 5**

_____ i el personal de treball social
_____ es comprometen a mantenir els següents acords per a la convivència:

- _____, manifest ser responsable de l'estat en el qual arrib al Centre, així com del comportament dins aquest. Som coneixedor que no es pot entrar a la Casa en estat d'embriaguesa ni amb els efectes de les drogues; i davant de sospites per part del personal treballador del Centre que estic sota els efectes de l'alcohol o les drogues, aquests podran prohibir-me'n l'entrada com a mesura preventiva.
- Som coneixedor que no s'hi accepta ni el consum ni l'entrada de begudes alcohòliques ni de drogues, així tampoc l'entrada amb qualsevol objecte considerat una arma o objecte perillós. Per fer efectiva aquesta mesura es reserva el dret a poder organitzar registres en col·laboració amb la Policia Local.
- Som coneixedor que no s'hi permet fumar, excepte en els espais reservats per a fer-ho (zona de pati).
- Em compromet a respectar les persones que conviuen en el Servei (companys, professionals i persones voluntàries), així com el mobiliari i resta d'objectes de la Casa.
- Em compromet a col·laborar en la neteja de les zones comunes (menjador, dutxes, lavabos, pati) i en el manteniment i la neteja del dormitori).
- Em compromet a complir el pla de feina que hem acordat amb els professionals del Servei.
- Em compromet a ocupar la plaça -habitació- que m'han assignat, i a no fer-hi canvis sense prèvia autorització del personal del Servei.
- Som coneixedor dels horaris d'entrada i de sortida del Servei i em compromet a complir-los.
- Estic informat del període de prova de 15 dies de què disposo des de la data d'entrada, així com de la data de finalització de la meua estada a la Casa, que és el dia

Qualsevol suggeriment que es vulgui fer serà ben rebut. S'haurà de fer de forma escrita i la direcció en donarà la resposta corresponent.

Personal de treball social El Sr./la Sra.

Servei d'Atenció Social Bàsica

Ajuntament de Ciutadella

Ciutadella, _____ d _____ 20

NORMATIVA GENERAL DEL SERVEI RESIDENCIAL**ANNEX 6**

- Les persones usuàries dels diferents serveis i de les prestacions oferides des de la Casa hauran de conèixer i respectar la normativa general establerta.
- El temps d'estada vindrà marcat pel pla de treball acordat per la persona i el personal de treball social de referència, amb un màxim de 6 mesos. Es poden preveure pròrrogues d'estada en funció de la situació i l'evolució personal de la persona usuària, que en tot moment haurà d'estar informada del moment de la data de finalització de la seva estada al Servei.
- Amb caràcter general, no es podrà entrar ni sortir del Centre Residencial fora dels horaris establerts; és a dir, ni abans de les 8 h ni després de les 22.30 h. Les sortides i entrades fora d'aquest horari han d'estar convenientment justificades mitjançant proves documentals (contracte de treball, volant de visites mèdiques, etc.).
- La manca d'assistència no justificada serà motiu d'expulsió i, si es produeix de forma reiterada, serà motiu de baixa.
- Les pertinences de les persones usuàries només poden restar al dormitori assignat.
- Es prohibeix l'entrada de visites així com d'animals a les instal·lacions del Centre.





- No s'hi permetrà el consum ni el comerç de drogues (substàncies tòxiques provinents o no del mercat il·legal), ni de begudes alcohòliques, ni el consum de tabac, ni de fàrmacs sense prescripció mèdica.
- No s'hi admetrà l'entrada d'armes blanques ni d'armes de foc, ni de qualsevol altre objecte potencialment perillós per a les persones.
- No s'hi permetran les actituds violentes físiques ni verbals entre les persones usuàries, ni cap a professionals o voluntàries.
- No s'hi podrà utilitzar un to alt de veu que pugui molestar el veïnat ni els altres residents mentre descansen.
- No es podran usar espelmes, ràdios, escalfadors, estufes ni altres dispositius elèctrics dins les habitacions ni a les dutxes.
- No s'hi permet el canvi de lloc del mobiliari, ni que sigui utilitzat per cap altra funció que no sigui la pròpia per a la qual va ser dissenyat.
- Té dret a rebre informació respecte a l'ús de les instal·lacions.
- Dret a rebre un servei i un tracte professional i de qualitat.
- Dret a la intimitat i al respecte personal.
- Dret a la no-divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients.
- Dret a fer servir i a gaudir dels espais destinats a la seva atenció.
- Dret a unes garanties mínimes d'higiene i de neteja.
- Dret a participar en la presa de decisions sobre el seu pla de treball individualitzat i a ser informat del compromís d'estada.
- Dret a expressar les queixes mitjançant els canals establerts per fer-ho.
- Dret a rebre, com a mínim, dos àpats diaris.
- Ser respectuosos en el tracte amb els altres, amb el personal resident i amb el personal del Centre; respectar i facilitar la convivència.
- Mantenir un nivell d'higiene adequat per a la convivència durant la seva estada, fent ús, preferiblement diàriament, del servei de dutxa, obligatori per poder accedir a qualsevol dels serveis de la Casa.
- Fer un bon ús de totes les instal·lacions i col·laborar en el seu manteniment.
- Respectar els horaris establerts d'entrada, higiene, esmorzar, dinar, berenar, sopar, descans i sortida.
- Comunicar immediatament al personal del Centre d'Acollida qualsevol incident.
- Complir el compromís d'estada i informar que es deixa, si escau.
- Facilitar la informació sobre la situació personal, entesa aquesta com l'estat de salut, econòmic, sociofamiliar, etc.
- Emportar-se en el moment de la sortida de la Casa -per finalització de l'estada, per expulsió temporal o definitiva o per baixa voluntària- totes i cadascuna de les pertinences personals.

COMPROMÍS DE RESPONSABILITAT AMB LES PERTINENCES PERSONALS EN EL SERVEI RESIDENCIAL

ANNEX 7

....., declín qualsevol responsabilitat respecte d'aquells objectes, documents o peces de vestir que es perdin durant la meua estada a la Casa d'Acollida.

D'altra banda, s'informa que en el moment de la sortida de la Casa -bé per finalització de l'estada, expulsió temporal o definitiva o per baixa voluntària- està obligat a endur-se'n totes i cadascuna de les pertinences personals. En cas que en el moment de la sortida no s'endugui les pertinences, el personal de la Casa d'Acollida municipal les mantindrà a les mateixes dependències durant un temps màxim de cinc dies, comptadors a partir de l'endemà de la sortida de la Casa. Si en aquest termini no es van a recollir, aquestes seran traslladades per a reciclar-les.

I, estant informat d'aquest extrem, em comprometo a endur-me'n les pertinences personals en el moment que sigui baixa de la Casa d'Acollida; i assumeixo la responsabilitat que si no me les enduc en el moment de la sortida o en el termini màxim de cinc dies comptadors a partir de l'endemà de la sortida de la Casa, aquestes seran trasllades per a reciclar-les.

Personal de treball social El Sr./la Sra.

Servei d'Atenció Social Bàsica

Ajuntament de Ciutadella

Ciutadella, ____ d _____ 20



**QUADRE DE RÈGIM SANCIONADOR****ANNEX 8****TIPUS DE FALTA:****1. LLEU:**

1. Consum de tabac en els espais prohibits; excepte a les habitacions, fet que es considerarà una falta greu.
2. Incompliment dels horaris sense avisar prèviament.
3. Incompliment dels torns rotatoris assignats per a les tasques domèstiques.
4. Emmagatzematge d'aliments a les habitacions i menjar fora de l'espai assignat a aquest efecte.
5. Absència durant algun dels àpats diaris establerts.
6. Permanència a l'espai de TV i descans fora de l'horari assignat.
7. Dur animals a les instal·lacions del Centre.
8. No encarregar-se del manteniment de l'ordre i de la neteja dels respectius dormitoris, i no realitzar la tasca diària de fer-se el llit i d'ordenar el seu espai.
9. No seguir les indicacions del treballador familiar quant als canvis, a la bugada de la roba de llit, així com a la bugada de mudes que es realitzarà setmanalment, en els horaris assignats a cadascuna de les habitacions.
10. L'accés al dormitori, la utilització d'aquest i la sortida del dormitori sense respectar l'horari establert.
11. Guardar i/o consumir aliments i/o begudes al dormitori.
12. No mantenir amb mode vibrador els telèfons mòbils.
13. No respectar les zones separades que corresponen a homes i a dones.
14. No mantenir l'espai del dormitori net, ni fer un bon ús dels materials i productes d'higiene subministrats.
15. No respectar les rotacions establertes en els horaris assignats, tant per a la dispensació dels aliments i els estris a taula i la neteja dels estris de cuina emprats com per la cura de l'espai de menjador.
16. Anar en roba interior pel Centre Residencial.
17. Circular descalç pels espais comuns del Centre.
18. Ocupar una plaça diferent de l'assignada.

SANCIÓ: AMONESTACIÓ I RECORDATORI DE LA NORMATIVA GENERAL DEL SERVEI RESIDENCIAL**2. GREU:**

1. La reiteració de conductes tipificades com a faltes lleus (acumulació de 3 faltes lleus).
2. Sortir del Centre Residencial durant la nit.
3. La falta d'assistència a la Casa, excepte en casos d'extrema urgència i gravetat.
4. Arribar amb els efectes de l'alcohol i/o d'altres substàncies.
5. Possessió de begudes alcohòliques a l'habitació.
6. Fumar a l'habitació.





7. Agredir verbalment qualsevol persona treballadora, resident o veïnat.
8. Anar despullat en el Centre Residencial.
9. No respectar l'espai exterior en les entrades i sortides de la Casa per afavorir la convivència amb el veïnat.
10. Utilitzar un to alt de veu que pugui molestar els veïns mentre descansen.

SANCIÓ: EXPULSIÓ DE 2 A 7 DIES DEL SERVEI RESIDENCIAL

3. MOLT GREU:

1. La reiteració de conductes tipificades com a faltes greus (acumulació de 3 faltes greus).
2. Trobar-li a l'habitació qualsevol tipus de substància prohibida.
3. Agressió física a qualsevol persona resident, treballadora o veïnat.
4. Robatoris.
5. Ometre la situació real sobre la situació personal.
6. El consum, el tràfic i/o la possessió de drogues.
7. El consum de begudes alcohòliques.
8. L'entrada d'armes blanques i/o d'armes de foc o qualsevol altre objecte potencialment perillós per a les persones.

SANCIÓ: EXPULSIÓ DEFINITIVA DEL SERVEI RESIDENCIAL

BAIXA VOLUNTÀRIA DEL SERVEI RESIDENCIAL

ANNEX 9

DADES PERSONALS

Nom i llinatges:

DNI/NIE/PASSAPORT:

Telèfon:

Data d'entrada:

Data de sortida:

El Sr./la Sra _____ notifica, mitjançant el present escrit, la seva baixa voluntària del Servei Residencial d'Inserció Social pels motius següents:

Signat:

Ciutadella, ____ d _____ de 20

NOTIFICACIÓ D'AMONESTACIÓ

ANNEX 10

Amb la present notificam a que, amb motiu d





segons l'article del Reglament de funcionament del Servei Residencial d'Inserció Social-Casa d'Acollida de Ciutadella, queda amonestat, atès l'incompliment de la normativa de règim intern.

L'amonestació és a causa que ha comès una falta lleu, i se l'informa que l'acumulació de tres amonestacions -tres faltes lleus- són considerades una falta greu; i, per tant, seria motiu d'expulsió de 2 a 7 dies.

Personal de treball social El Sr./la Sra.

Servei d'Atenció Social Bàsica

Ajuntament de Ciutadella

Ciutadella, ____ d'____ 20

NOTIFICACIÓ D'EXPULSIÓ TEMPORAL

ANNEX 11

Amb la present, li notificam que a partir del dia ____ queda expulsat/da de forma temporal, segons la normativa vigent al Centre d'Inserció Social-Casa d'Acollida.

El motiu de l'expulsió és, que, segons l'article, és considera falta, i, per tant, causa d'expulsió durant dies del Servei Residencial. La reincorporació a la Casa d'Acollida ha d'anar condicionada al compliment del pla de treball amb aquests serveis socials municipals i es podrà fer efectiva el dia, sempre que existeixi disponibilitat de places lliures en la data prevista d'entrada.

Personal de treballador social El Sr./la Sra.

Servei d'Atenció Social Bàsica

Ajuntament de Ciutadella

Data de lliurament del document

Ciutadella, ____ d'____ 20

READMISSIÓ AL SERVEI RESIDENCIAL

ANNEX 12

Segons la notificació d'expulsió temporal de dia _____, el Sr./la Sra. _____ ha complert la sanció interposada, i per aquest motiu se'l/ se la readmet a partir del dia _____ al Servei Residencial Temporal-Casa d'Acollida.

El Sr./la Sra. _____ es compromet a complir els acords de convivència signats al dia oportú, així com el pla de treball establert.

La readmissió serà efectiva sempre que hi hagi disponibilitat de places lliures a la Casa en el moment de la readmissió.

Personal de treball social El Sr./la Sra.

Servei d'Atenció Social Bàsica

Ajuntament de Ciutadella

Data de lliurament del document

Ciutadella, ____ d'____ 20



**NOTIFICACIÓ D'EXPULSIÓ DEFINITIVA****ANNEX 13**

Senyor/a,

Amb la present, us notificam que el dia finalitzarà la seva estada en aquest servei pels motius següents:

Motiu:

L'informam que quan una persona ha estat expulsada de forma definitiva no pot reingressar a la Casa d'Acollida en un termini inferior als 6 mesos des de la comunicació de l'expulsió.

Data:

Personal treballador social El Sr./la Sra.

Servei d'Atenció Social Bàsica

Ajuntament de Ciutadella

Ciutadella, ____ d _____ 20

FULL DE COORDINACIÓ INTERNA DEL PERSONAL DEL SERVEI RESIDENCIAL**ANNEX 14**

Torn:

Data: _____

Anotacions: (hi hauran de quedar especificats els encàrrecs, les trucades, les incidències, el manteniment general, com ha anat el dia, les incidències de les persones usuàries...)

FULL INTERN DE COMUNICACIÓ D'UNA FALTA**ANNEX 15**

Nom i llinatges de la persona usuària:

Dia i hora de la interposició de la falta:

Tipus de falta:

Persona responsable que ha interposat la falta:

Motiu:

.....

Signatura de la persona responsable,