



Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE CIUTADELLA

22554 *Aprovació definitiva del Reglament de funcionament del Servei Residencial d'Inserció Social-Casa d'Acollida de Ciutadella (exp. 2012/006044)*

Havent transcorregut el termini d'exposició pública del Reglament de funcionament del Servei Residencial d'Inserció Social-Casa d'Acollida de Ciutadella, aprovat inicialment pel Ple en sessió ordinària de dia 12 de juliol de 2012, en el punt núm. 6 de l'ordre del dia (BOIB núm. 117 de 14 d'agost de 2012), i no havent-se presentat cap reclamació en contra, aquest reglament va quedar elevat a definitiu; i de forma automàtica, el dia 20 de setembre de 2012, d'acord amb el que estableix la vigent Llei reguladora de bases de règim local.

A continuació, es transcriu íntegrament l'esmentat reglament:

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

TÍTOL I

CONDICIONS GENERALS

Art. 1r Objecte

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

Partim del principi que cada persona es un ésser propi 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 compleix 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 en itineraris personalitzats per tal d'aconseguir la integració social, laboral i comunitària.

El servei Residencial-Casa d'Acollida està inclòs dins el Servei d'Atenció Social Bàsica de l'Àrea de Serveis Socials, i 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.

Art. 2n Accés al Servei

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

Les vies d'accés al Centre Residencial d'Inserció són les següents:

- Serveis Socials:

L'accés de les persones usuàries es produirà a través del treballador social del Servei d'Acollida.

En tots els casos serà necessària la complementació d'un informe-proposta, per part del professional de referència, on s'avalui i s'informi sobre les característiques personals i socials del cas, i on s'expliciti la demanda perquè la persona ingressi al Servei com a usuària.



**- Policia Local de l'Ajuntament de Ciutadella:**

La Policia Local de Ciutadella, en situacions d'urgència i/o en casos que els Serveis Socials es trobin fora del seu horari d'atenció, podrà sol·licitar l'ingrés d'una persona al Servei amb caràcter d'urgència i amb la condició que a l'endemà o el primer dia laboral es dirigeixi als Serveis Socials Municipals.

Art. 3r 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 una persona no estigui empadronada en el municipi, ho haurà de sol·licitar mitjançant el full corresponent (annex 1).
- Ser major d'edat (18 anys). Els menors només podran ser admesos si es troben acompanyats per una persona adulta amb capacitat reconeguda per exercir les funcions de tutor legal.
- Acceptar voluntàriament la seva condició d'usuari del Centre Residencial mitjançant la signatura del contracte-acord per a la convivència. La persona ha d'estar disposada a acceptar i a respectar la normativa general del Centre (annex 2) i l'itinerari que li correspongui després d'analitzar les seves necessitats.
- Absència d'ingressos econòmics provinents del treball o de prestacions públiques.

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 seran de dos tipus:

- De caràcter social. Es donarà prioritat a aquelles persones que es trobin en una situació social més vulnerable, amb diagnòstic social previ. Es valorarà l'estat de vulnerabilitat social en un sentit ampli: manca d'habitatge, emergència social, trajectòria general, inexistència de la xarxa de suport social i familiar, víctimes de violència de gènere i el temps establert 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 a 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. Les persones amb trastorns mentals no compensats, persones amb malalties mentals severes o amb malalties infectocontagioses no tractades quedaran fora del Servei Residencial per la impossibilitat de garantir 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.

Art. 4t Circuit del Servei

Entenem com a circuit del Servei Residencial d'Inserció-Casa d'Acollida el conjunt de fases i operacions que, amb caràcter general, hauran de seguir les persones professionals i usuàries en relació amb l'accés, l'admissió, l'estada i la sortida del Centre.

4.1. Primera acollida i proposta d'estada

Es fa demanda d'estada a la Casa, sota valoració del/de la treballador/a social; i, en funció de les característiques, de les necessitats bàsiques i del grau de vulnerabilitat social de la seva situació, es realitza l'autorització d'estada al Centre d'Inserció-Casa d'Acollida (annex 3). És durant aquesta entrevista que es recolliran les dades bàsiques de la persona usuària, que seran incloses en els registres d'entrada del servei residencial, i es treballaran les normes bàsiques de funcionament del servei, a través de l'acceptació i la signatura per part de la persona usuària dels acords per a la convivència (annex 4).

Durant aquesta primera entrevista també es lliura a la persona la carta de drets i deures.

4.2. Diagnòstic social

Els treballadors socials, a través de les diferents entrevistes, emeten un diagnòstic social de la persona, a partir del qual es generarà l'itinerari personalitzat en el qual s'intervindrà de manera interdisciplinària amb la resta de tècnics del Servei d'Acollida.



4.3. Acol·lida

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

Art. 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 residents, el respecte a la normativa bàsica del funcionament del Servei i 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 baixa en el Servei.

Art. 6. Programació del pla de treball

Superat el període d'adaptació, 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, el tipus d'actuacions concretes a realitzar, els ritmes de treball i els compromisos adquirits.

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

Art. 7. Seguiment de mesures

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

Art. 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 5).
- **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 (annex 6 i 7).
- **Per finalització del temps d'estada establert** i per no haver estat concedit un període de pròrroga que permetés la continuació de la seva estada.

Art. 9. Règim de permanència

Amb caràcter general, el temps màxim d'estada al Servei serà de 6 mesos, període de temps considerat com a mínim i necessari per a la complementació del circuit exposat més amunt.

Açò no obstant, en els casos de concessió de períodes de pròrroga, s'haurà de reformalitzar per escrit el pla de treball, amb l'explicitació de la data fixada per a la finalització de l'estada.

Art. 10. Drets de les persones usuàries

- Dret a rebre voluntàriament el servei.
- Dret a rebre informació respecte a l'ús de les instal·lacions.
- Dret a rebre un servei i un tracte professionals 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 els espais destinats a la seva atenció, i a gaudir-ne.
- Dret a unes garanties mínimes d'higiene i de neteja.
- Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, i a ser tractats amb el respecte i la consideració degudes a la seva persona.
- 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.



Art. 11. Deures de les persones usuàries

- Contribuir al correcte funcionament del Centre i complir la normativa general de règim intern.
- Ser respectuosos en el tracte amb els altres, les persones residents i el personal del Centre, respectar i facilitar la convivència.
- Mantenir un nivell d'higiene adequat per a la convivència durant la seva estada; i fer ús diari del servei de dutxa, obligatori per poder accedir a qualsevol servei de la casa.
- Informar sobre l'estat de salut.
- Fer un bon ús de totes les instal·lacions i col·laborar-hi en el manteniment.
- Respectar els horaris establerts d'entrada, d'higiene, d'esmorzar, de dinar, berenar, sopar, descans i sortida.
- Avisar el personal del Centre en cas que es prevegi no assistir-hi a sopar o a dormir.
- Comunicar immediatament al personal del Centre d'Acollida qualsevol incident.
- Complir el compromís d'estada i informar del seu abandó en cas que es produeixi.

TÍTOL II

ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Art. 12 Organització general del servei

- Les persones usuàries que facin ús dels diferents serveis i de les prestacions oferts des de la Casa d'Acollida 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 treballador 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 sempre estarà informada de la data de finalització de la seva estada al Servei.
- El Centre Residencial restarà obert a partir de les 19 h de dilluns a diumenge, horari establert per a l'entrada a la casa. A les 22.30 h del vespre es tanca el Centre i no s'hi permet l'entrada fora d'aquest horari, tret de situacions convenientment justificades 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.
- Amb caràcter general no es podrà entrar i/o sortir del Centre Residencial fora dels horaris establerts; és a dir, abans de les 8.30 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.).
- 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 d'animals a les instal·lacions del Centre.
- No es permetrà el consum i/o comerç de drogues (substàncies tòxiques provinents o no del mercat il·legal) i/o begudes alcohòliques, ni el consum de tabac o fàrmacs sense prescripció mèdica.
- No s'admetrà l'entrada d'armes blanques i/o armes de foc o qualsevol altre objecte potencialment perillós per a les persones.
- No es permetran les actituds violentes físiques i/o verbals entre persones usuàries, ni cap a professionals o voluntaris.
- No s'utilitzarà un to alt de veu que pugui molestar els veïns o els altres residents mentre descansen.
- No s'usaran espelmes, ràdios, escalfadors, estufes, i d'altres dispositius elèctrics dins les habitacions ni a les dutxes.
- No està permès el canvi de lloc del mobiliari, ni ser utilitzat per cap altra funció que no sigui la pròpia per a la qual va ser dissenyat.

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

Art. 13 Espais de dormitoris

- Cada persona utilitzarà exclusivament la plaça que li ha estat adjudicada. Qualsevol intenció de canvi haurà de ser prèviament sol·licitada i aprovada per la treballadora social de referència.
- Les persones usuàries hauran d'encarregar-se del manteniment i de la neteja dels seus respectius dormitoris.
- Els canvis i la bugada de la roba de llit, així com la bugada de mudes, es realitzarà setmanalment d'acord amb les indicacions i rotacions establertes pel treballador familiar, en els horaris assignats a cadascuna de les habitacions.
- L'accés, la utilització i la sortida del dormitori es farà respectant l'horari establert.
- No es permet guardar ni consumir aliments ni begudes al dormitori.
- Els telèfons mòbils es mantindran amb mode vibrador.
- El/la treballador/a familiar del Servei i el personal de neteja seran els encarregats de revisar les tasques en aquesta zona.





Art. 14 Espais de dutxes i lavabos

- Les dutxes s'utilitzaran exclusivament per a la higiene personal.
- En els lavabos situats a les zones comunes es respectaran les zones separades que corresponen a homes i a dones.
- Per al servei de dutxa dirigit a persones no residents a la Casa s'atendran, en tot moment, a les instruccions donades pel treballador familiar.
- L'espai s'ha de mantenir net, i es farà un bon ús dels materials i dels productes d'higiene subministrats.
- Les persones usuàries hauran de col·laborar en el manteniment i la neteja de les dutxes instal·lades dins les seves habitacions.

Art 15. Espais de menjador

- El menjador és l'únic espai on es pot menjar. S'ha de mantenir net i i s'hi ha de fer un bon ús dels productes subministrats.
- En cas que hi hagi residència de menors amb tutor/mare i/o pare, els menors hauran d'estar acompanyats en tot moment pels tutors.
- Només es poden menjar els aliments facilitats des del Servei Residencial, tant pel que fa al seu 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.
- Es respectaran les rotacions establertes en els horaris assignats, tant per a la dispensació dels aliments i estris a taula, la neteja dels estris de cuina emprats, com per la cura de l'espai de menjador.
- Cada persona és responsable d'eliminar els residus que genera durant la utilització del servei de menjador, llevar-ho de la taula i prepara-ho per a la neteja que durà a terme la persona assignada.

Art 16. Espais comuns

- No es permet estar en roba interior, pijama, bata, etc. per les instal·lacions del Centre Residencial, excepte al dormitori assignat.
- No es pot fumar a les dependències de la casa, excepte a l'espai de terrassa.
- No es permet circular descalç pels espais comuns del Centre.
- L'espai de televisió, jocs de taula, descans i lectura restarà obert fins a les 23 h; a excepció dels divendres i dissabtes, quan estarà obert fins a les 00 h.

Art. 17 Espai exterior

- Cal respectar l'espai exterior en les entrades i sortides de la casa per a afavorir la convivència amb el veïnat.

TÍTOL III

Tipificació dels incompliments

Art. 18 Els incompliments de la normativa estaran tipificats com a faltes. Les diferents faltes estaran relacionades amb una escala que modularà la seva 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.

Art. 19 Faltes lleus

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

- Fumar en els espais on està prohibit fer-ho.
- Incompliment dels horaris sense avís previ.
- Incompliment dels torns rotatoris assignats per a les tasques domèstiques.
- Emmagatzemar aliments a les habitacions.
- Absència durant el sopar sense avís previ.
- Permanència a l'espai de TV i descans fora de l'horari assignat.

Art. 20 Faltes greus

Es consideraran faltes greus i, per tant, causa d'expulsió durant una setmana del Servei Residencial:

- La reiteració de conductes tipificades com a faltes lleus (acumulació de 3 faltes lleus).
- Sortir del Centre Residencial durant la nit.
- La falta d'assistència no justificada.
- Arribar sota els efectes de l'alcohol i/o d'altres substàncies.
- Trobar begudes alcohòliques a l'habitació.
- Fumar a l'habitació.
- Agredir verbalment qualsevol persona treballadora del Centre.
- Incompliment manifest de les accions establertes al pla de treball, itinerari d'inclusió.
- L'ocupació d'una plaça diferent de l'assignada

Art. 21 Faltes molt greus

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

- La reiteració de conductes tipificades com a faltes greus (acumulació de 3 faltes greus).
- Trobar a l'habitació qualsevol tipus de substància prohibida.
- Agressió verbal o física a qualsevol persona resident del Centre.
- Baralles entre les persones usuàries.
- Robatoris.
- Agressió física a qualsevol persona treballadora del Centre
- Ometre la situació real sobre l'estat de salut.

Art. 22 Enregistrament dels incompliments

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

- Full de coordinació interna: registre diari, per torn, seguiment de la quotidianitat (annex 8).
- Notificació de faltes: registre puntual de la sanció (annex 9).
- Registre general de règim intern: permet obtenir informació de forma ràpida i en clau de procés sobre la conducta de la persona usuària (annex 10).

Art. 23 Vigilància en l'aplicació de la normativa general del Centre

La vigilància per al compliment de **la normativa general del Centre** correspon a totes les persones treballadores que presten els seus serveis al Centre Residencial d'Inserció, amb independència de la seva categoria professional (educador/a Social, treballador/a social, psicòleg/òloga, treballador/a familiar, policies tutors).

Art. 24 Règim sancionador

El règim sancionador guardarà una relació entre les diferents tipologies de faltes i les sancions a aplicar. El quadre de règim sancionador del Centre Residencial (annex 11) sistematitza aquesta relació tenint en compte el criteri de la proporcionalitat. Aquest document serà lliurat a les persones usuàries en el moment de l'ingrés al Centre, amb l'objecte de garantir-los el coneixement sobre la relació entre l'acció i les conseqüències que se'n puguin derivar.

Art. 25 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.

Art. 26 Comunicació de l'aplicació del règim sancionador

La directora de l'Àrea de Serveis Socials comunicarà a la persona usuària les circumstàncies que motiven l'aplicació del règim sancionador. Les vies de comunicació seran de dos tipus, i una no serà exclouent de l'altra:

- **Verbal:** mitjançant entrevista personal (quan sigui possible); però, en tot cas, respectant la privacitat de la persona usuària.
- **Escrita:** mitjançant els diferents formularis de notificació que hauran de ser emplenats per la Direcció dels Serveis Socials i signats per la persona usuària.
 - Notificació de faltes.



- Notificació d'expulsió temporal.
- Notificació d'expulsió definitiva.

Art. 27 Retroactivitat de les sancions

Com a regla general, quan una persona usuària compleix la sanció imposada, aquesta exhaureix la seva eficàcia i no tindrà efectes retroactius. Açò no obstant, es podrà aplicar el règim sancionador tenint en compte el principi de retroactivitat i 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.

Art. 28 Readmissió a la Casa d'Acollida

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

- El compliment efectiu de la sanció.
- La realització d'una entrevista amb el/la treballador/a social de referència, on la persona usuària reiteri el seu compromís de respectar la normativa de règim intern mitjançant una revalidació de la signatura del document d'acords per a la convivència.

La readmissió de la persona usuària es condicionarà al fet que les condicions exposades més amunt es produeixin de forma simultània.

Ciutadella de Menorca, 2 de desembre de 2013

L'alcalde,

José María de Sintas Zaforteza



**AUTORITZACIÓ D'EMPADRONAMENT****Annex 1**

Núm. d'expedient municipal:

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

Data:

1. DADES DEL SERVEI DERIVANT

Servei:

Tècnic de referència:

2. DADES DE LA PERSONA

Nom i llinatges:

DNI/NIE/PASSAPORT:

Telèfon:

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

Per tot l'exposat, des del Servei d'Acollida de l'Àrea de Serveis Socials d'aquest ajuntament informam que la Sra., amb DNI/NIE....., ateses les seves especials circumstàncies, requereix empadronament per motius al carrer Fivaller, 18 de Ciutadella. Es compromet a donar-se de baixa en el moment de la sortida de la Casa.

Signatura de la persona empadronada

Cristina Mercadal Salord
Directora de l'Àrea de Serveis Socials

Ciutadella,



NORMATIVA GENERAL DEL CENTRE**Annex 2**

- Les persones usuàries que facin ús dels diferents serveis i de les prestacions oferts 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 treballador social de referència, 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, en tot moment, estarà informada del moment de la data de finalització de la seva estada al Servei.
- Amb caràcter general, no es podrà entrar i/o sortir del Centre Residencial fora dels horaris establerts; és a dir, abans de les 8.30 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.).
- 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 romandre al dormitori assignat.
- Es prohibeix l'entrada de visites així com d'animals a les instal·lacions del Centre.
- No es permetrà el consum i/o comerç de drogues (substàncies tòxiques provinents o no del mercat il·legal) i/o begudes alcohòliques, ni el consum de tabac o fàrmacs sense prescripció mèdica.
- No s'admetrà l'entrada d'armes blanques i/o armes de foc o qualsevol altre objecte potencialment perillós per a les persones.
- No es permetran les actituds violentes físiques i/o verbals entre persones usuàries, ni cap a persones professionals o voluntàries.
- No s'utilitzarà un to alt de veu que pugui molestar els veïns o els altres residents mentre descansen.
- No s'usaran espelmes, ràdios, escalfadors, estufes i d'altres dispositius elèctrics dins les habitacions ni a les dutxes.
- No està permès 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.





Annex 3

AUTORITZACIÓ D'ESTADA AL CENTRE RESIDENCIAL D'INSERCIÓ-CASA D'ACOLLIDA

....., treballador/a social del Servei d'Acollida de l'Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Ciutadella,

AUTORITZA el Sr./ la Sra.
....., amb núm. de
DNI/NIE, l'entrada al Centre Residencial d'Inserció-Casa d'Acollida a
partir del dia d de 20 en règim d'estada temporal.

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

Treballadora social
Servei d'Acollida
Ajuntament de Ciutadella

Ciutadella, d de 20



**CONTRACTE-ACORD PER A LA CONVIVÈNCIA****Annex 4**

El/la Sr./a _____ i el/la treballador/a social
_____ es comprometen a mantenir els acords
següents per a la convivència:

- _____ em
responsabilitz de l'estat en el qual arrib al Centre, així com del meu comportament dins d'aquest.
No es pot arribar en estat d'embriaguesa o sota els efectes de les drogues. Davant les sospites
per part de les persones treballadores del Centre que vostè es troba sota els efectes de l'alcohol
o les drogues, aquestes podran prohibir-li l'entrada a la Casa com a mesura preventiva.
- No acceptam el consum ni l'entrada de begudes alcohòliques, ni de drogues, així com l'entrada
amb qualsevol objecte considerat arma o perillós. Per fer efectiva aquesta mesura es reserva el
dret a poder organitzar registres en col·laboració amb la Policia Local.
- No està permès fumar, excepte en els espais reservats per fer-ho (zona de terrassa).
- S'han de respectar les persones que conviuen en el Servei (persones companyes, professionals
i voluntàries).
- S'ha de respectar el mobiliari.
- 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 amb el pla de feina que hem acordat amb l'Àrea de Serveis Socials.
- Ocupar la plaça –habitació- que m'han assignat.
- Complir l'horari d'entrada i de sortida permès, així com els horaris interns de la casa (a les 22.30
h es tancarà la porta d'accés al Servei, a les 23 h es tancaran els llums dels espais comuns;
excepte els divendres i dissabtes, quan romandran oberts fins a les 00 h).

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

Sr/a:

El/la treballador/a social:

Ciutadella , _____ d _____ 20





Annex 5

BAIXA VOLUNTÀRIA AL SERVEI RESIDENCIAL D'INSERCIÓ SOCIAL-CASA D'ACOLLIDA

DADES PERSONALS

Nom i llinatges:

DNI/NIE/PASSAPORT:

Telèfon:

Data d'entrada:

Data de sortida:

El Sr./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'EXPULSIÓ TEMPORAL

Annex 6

Sr./a. _____

Amb la present, li notificam que el dia _____

queda sancionat/ada, segons la normativa vigent al Centre d'Inserció Social, amb _____

d'expulsió per: _____

_____, i té la possibilitat de
tornar a entrar al Centre Residencial d'inserció a partir del dia _____, i aquesta entrada
quedarà supeditada a la disponibilitat de places lliures.

La directora de l'Àrea de Serveis Socials

Signatura del la persona usuària

Ciutadella, _____ d' _____ de 20____





NOTIFICACIÓ D'EXPULSIÓ DEFINITIVA

Annex 7

Senyor/a: _____

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

Incompliment de la normativa del Servei d'Estada

Motiu: _____

Data: _____

La directora de l'Àrea de Serveis Socials

Signatura de la persona usuària

Ciutadella, _____ d' _____ de 20 ____



FULL DE COORDINACIÓ INTERNA

Torn: NIT

Data: _____

Anotacions: (hi quedaran especificats els encàrrecs, les trucades, les incidències, el manteniment general...)

Dinàmica: (hi quedarà especificat com ha anat el dia, les incidències de les persones usuàries...)

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



NOTIFICACIÓ DE FALTES

Annex 9

Sr./a: _____

La present li notifica que amb motiu d
_____ el dia _____ queda
sancionat/ada per haver incomplert la normativa de règim intern.

La falta que ha comès és de caràcter _____ i, d'acord amb el règim sancionador, la sanció que se
li aplica consisteix a _____.

Cristina Mercadal Salord
Directora de l'Àrea de Serveis Socials

Signatura de la persona usuària

Ciutadella, _____ d _____ de 20



[illegible]

Annex 11

QUADRE DE RÈGIM SANCIONADOR

TIPUS DE FALTA	ACCIÓ/ CONDUCTA	SANCIÓ
LLEU	• Arribar al Centre sota els efectes de l'alcohol o d'una altra substància. • Fumar en els espais prohibits. • Incomplir els horaris sense avís previ. • Incomplir els torns rotatoris assignats per a les tasques domèstiques. • Emmagatzemar aliments a les habitacions. • Absentar-se durant el sopar sense avís previ. • Romandre a l'espai de TV i descans fora de l'horari assignat.	Amonestació / recordatori de la normativa del centre
GREU	• Reiterar conductes tipificades com a faltes lleus (acumulació de 3 faltes lleus). • Sortir del Centre Residencial durant la nit. • No justificar la falta d'assistència. • Arribar sota els efectes de substàncies prohibides. • Trobar begudes alcohòliques a la seva habitació. • Fumar a l'habitació. • Agredir verbalment qualsevol persona treballadora del Centre. • Incomplir manifestament les accions establertes al pla de treball, itinerari d'inclusió. • Ocupar una plaça diferent de l'assignada	Expulsió durant 1 setmana
MOLT GREU	Reiterar conductes tipificades com a faltes greus (acumulació de 3 faltes greus). • Trobar a la seva habitació qualsevol tipus de substància prohibida. • Agredir físicament qualsevol persona resident o treballadora del Centre. • Tenir baralles entre les persones usuàries. • Robar. • Ometre la situació real sobre l'estat de salut.	Expulsió definitiva

