

Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE CIUTADELLA

8 *Aprovació definitiva de la primera modificació del Reglament de funcionament del Servei Residencial d'Inserció Social-Casa d'Acollida de Ciutadella de Menorca (exp. 2012/006044 i exp. 2013/010503)*

Havent transcorregut el termini d'exposició pública de la primera modificació del Reglament de funcionament del Servei Residencial d'Inserció Social-Casa d'Acollida de Ciutadella de Menorca, aprovat inicialment pel Ple en sessió extraordinària de dia 15 de gener de 2014, en el punt núm. 2 de l'ordre del dia (BOIB núm. 15 de 30 de gener de 2014), i no havent-se presentat cap reclamació en contra, aquest reglament va quedar elevat a definitiu i de forma automàtica, 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	
PLE		12/07/2012		Automàtica		15/01/2014 EXT		Automàtica	
BOIB núm.	Data	117	14/08/2012	169	07/12/2013	15	30/01/2014		

A continuació, es transcriu íntegrament l'esmentat reglament tal com ha quedat, amb les modificacions ja introduïdes i les recomanacions de l'Institut Balear de la Dona del Govern de les Illes Balears pel que fa al llenguatge emprat, segons l'informe d'impacte de gènere:

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

TÍTOL I CONDICIONS GENERALS

Art. 1 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 és 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 dóna 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 prestarà atenció i suport a les necessitats bàsiques, i cobrirà l'alimentació i la higiene. El servei d'aliments ha d'incloure berenar, dinar (fora del centre) 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 com el d'aliments no són d'ús exclusiu per a les persones sense sostre. També en poden fer ús persones amb domicili però que tanmateix tenen dificultats per a la cobertura d'aquestes necessitats bàsiques. D'altra banda, i per a les persones residents a la Casa, el suport a la seva inserció des d'una perspectiva global treballant amb itineraris individualitzats.

El Servei Residencial-Casa d'Acol·lida 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. 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 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 treballador o la treballadora social del Servei d'Atenció Social Bàsica. Excepcionalment, l'accés es podrà valorar per altres perfils professionals del servei.

En tots els casos serà necessària la complementació de l'autorització i l'acord de convivència per part del professional de referència, on s'informi sobre les característiques personals i socials del cas.

2. 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 imprescindible que l'endemà o el primer dia laboral es dirigeixi als serveis socials municipals. En cas de no assistir l'endemà a la cita amb els serveis socials causarà baixa del servei.

2.2. 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 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.

Art. 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/da 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 o les menors només podran ser admesos/es si es troben acompanyats/des 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 Centre 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 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 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 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 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, 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.

Art. 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, professionals i usuàries, en relació amb l'accés, l'admissió, l'estada i la sortida del Centre, així com amb el procés personal d'inclusió seguit.

4.1. Atenció bàsica

Es fa demanda d'estada a la Casa o demanda del Servei d'higiene personal o d'alimentació a partir de la valoració del treballador o la treballadora social i en funció de les característiques, necessitats bàsiques i el grau de vulnerabilitat social de la situació. 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, mitjançant l'acceptació i la signatura per part de la persona usuària del Contracte-acord per a la convivència (annex 5). Es lliuraran també els annexos 2, Normativa general del centre, 3, Autorització d'estada al Centre Residencial d'Inserció-Casa d'Acollida, i 13, Quadre de règim sancionador. En les situacions d'ús del servei d'higiene personal o d'aliments es lliuraran l'annex 2 i l'annex 4, Autorització i compromís d'ús del Servei d'higiene personal i/o d'aliments al Centre Residencial d'Inserció Social-Casa d'acollida.

En aquesta primera fase, el psicòleg o la psicòloga podrà realitzar una primera acollida per tal de valorar les capacitats i les necessitats de la persona, i fer-ne un diagnòstic inicial.

4.2. Diagnòstic psicosocial i educatiu

Els tècnics o les tècniques, a través de les diferents entrevistes, emeten un diagnòstic de la persona, a partir del qual es generarà l'itinerari personalitzat, que s'intervindrà de manera interdisciplinària amb la resta del Servei d'Atenció Social Bàsica.

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 del 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 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 participació, i pel rol dinàmic que s'atorga a la 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 o usuàries 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 6).
- **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 9 i 11).
- **Per finalització del temps d'estada establert** i per no haver estat concedit un període de pròrroga que permetés la continuació de l'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 re-formular per escrit el pla de treball i explicitar la data fixada per a la finalització de l'estada.

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 professionals 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 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 informat del compromís d'estada.
9. Dret a expressar les queixes mitjançant els canals establerts per fer-ho.
10. Dret a rebre, com a mínim, dos àpats diaris.

Art. 11. Deures de les persones usuàries

1. Contribuir al correcte funcionament del Centre i complir amb la normativa general de règim intern.
2. Ser respectuoses en el tracte amb els altres, les persones residents i el personal del Centre; respectar i facilitar la convivència.
3. Mantenir una higiene adequada per a la convivència durant la seva estada; i fer ús, preferiblement diàriament, del servei de dutxa, obligatori per poder accedir a qualsevol servei de la casa.
4. Fer un bon ús de totes les instal·lacions i col·laborar en el seu manteniment.
5. Respectar els horaris establerts d'entrada, higiene, berenar, dinar, sopar, descans i sortida.
6. Avisar sempre en els casos d'absència en algun dels menjars diaris establerts.
7. Comunicar immediatament al personal del Centre d'Acollida qualsevol incident.
8. Complir el compromís d'estada i informar del seu abandó en cas que es produeixi.
9. Facilitar la informació sobre la situació personal, entesa aquesta com l'estat de salut, econòmic, sociofamiliar, etc.

TÍTOL II ORGANITZACIÓ I NORMATIVA DEL SERVEI

Art. 12 Organització general del servei

1. Les persones usuàries dels diferents serveis i de les prestacions oferts 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 i el treballador o treballadora 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, 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, i els sopars 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 19 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 a les 20.30 hores i romandrà obert fins a la 1 h.
7. Les persones que es beneficiaran del Servei d'higiene personal ho faran els dilluns, dimecres i divendres de 9 a 9.30 h.

Art. 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/des en tot moment pels tutors/es.





3. Es prohibeix l'entrada d'animals a les instal·lacions del Centre.
4. No s'hi permetrà el consum, 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, o fàrmacs sense prescripció mèdica.
5. No s'hi admetrà l'entrada d'armes blanques i/o armes de foc o 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 o 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 sota els efectes de l'alcohol o d'altres substàncies.

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.

Art. 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 treballador o la treballadora social de referència.
2. Les persones usuàries hauran d'encarregar-se del manteniment de l'ordre i de la neteja dels seus respectius dormitoris realitzant la tasca diària de fer-se el llit i ordenant el seu respectiu espai.
3. Els canvis i la bugada de la roba de llit, així com la bugada de muges, es realitzaran setmanalment d'acord amb les indicacions i rotacions establertes pel treballador o la treballadora familiar, 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 es mantindran amb mode vibrador.
7. El treballador o la treballadora familiar del servei així com 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 i telèfons mòbils quan aquests puguin causar molèsties a la resta dels residents.

Art. 13.2. Espais de dutxes i lavabos

1. Les dutxes s'utilitzaran exclusivament per a la higiene personal.
2. Es respectaran 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'atendran, en tot moment, les instruccions donades pel treballador o la treballadora familiar.
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.

Art. 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. 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.
4. Cada persona és responsable d'eliminar els residus que genera durant la utilització del servei de menjador, llevar-los de la taula i prepara-ho tot per a la neteja que durà a terme la persona assignada.

Art. 13.4. Espais comuns

1. No està permès estar en roba interior ni despullat/da en el Centre Residencial.
2. No està permès 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.

Art. 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 els veïns o veïnes mentre descansen.



**TÍTOL III TIPIFICACIÓ DELS INCOMPLIMENTS**

Art. 14 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 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. 14.1. Faltes lleus

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

1. Consumir tabac en els espais prohibits; excepte en les habitacions, on es considerarà una falta greu.
2. Incomplir els horaris sense avís previ.
3. Incomplir els torns rotatoris assignats per a les tasques domèstiques.
4. Emmagatzemar aliments a les habitacions i menjar fora de l'espai assignat a aquest efecte.
5. Absència durant algun dels menjars 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 realitzant la tasca diària de fer-se el llit i ordenant el seu respectiu espai.
9. No seguir amb les indicacions del treballador o la treballadora familiar quant als canvis i a la bugada de la roba de llit, així com la bugada de muges que es realitzarà setmanalment, en els horaris assignats a cadascuna de les habitacions.
10. L'accés, la utilització i la sortida del dormitori no respectant l'horari establert.
11. Guardar i/o consumir aliments i/o begudes al dormitori.
12. No mantenir en mode vibrador els telèfons mòbils.
13. No respectar les zones separades que corresponen a homes i a dones.
14. No mantenir l'espai de 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 estris a taula, la neteja dels estris de cuina emprats, com per a 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.

Art. 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.
4. Arribar sota 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 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 o veïnes mentre descansen.

Art. 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. Agressió física a qualsevol persona resident, treballador o treballadora i 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 armes de foc o qualsevol altre objecte potencialment perillós per a les persones.

Art. 15 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 6).
- 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 7), atès que és emplenat en el mateix moment en què es comet una falta.

Art. 16 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 o educadora social, treballador o treballadora social, psicòleg o psicòloga, treballador o treballadora familiar, policies tutors).

Art. 17 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 13) sistematitza aquesta relació, tenint en compte el criteri de la proporcionalitat. Aquest document serà lliurat a les persones usuàries en el moment del seu ingrés al Centre, amb l'objecte de garantir el seu coneixement sobre la relació entre l'acció i les conseqüències que s'hi puguin derivar.

Art. 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.

Art. 19 Comunicació de l'aplicació del règim sancionador

El tècnic o la tècnica de referència del cas comunicarà, mitjançant entrevista personal, la notificació de la falta.

El director o la directora de l'Àrea de Serveis Socials comunicarà, mitjançant entrevista personal a la persona usuària, les circumstàncies que motiven l'aplicació de la notificació de l'expulsió temporal o definitiva. En cas que la notificació no la pugui comunicar la directora d'àrea, serà el regidor o la regidora de l'Àrea de Serveis Socials qui assumirà aquest extrem.

Art. 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.

Art. 21 Readmissió a la Casa d'Acollida

Les persones usuàries que hagin estat expulsades de forma provisional 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 tècnic o la tècnica 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.

Ciutadella de Menorca, 23 de desembre de 2014

L'alcalde

Ramón Sampol Antich





AUTORITZACIÓ D'EMPADRONAMENT

Annex 1

Núm. expedient municipal:

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

Data:

- DADES DEL SERVEI DERIVANT
Servei:
Tècnic/a 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, des del Servei d'Atenció Social Bàsica de l'Àrea de Serveis Socials d'aquest ajuntament informam que el Sr./la Sra. amb DNI/NIE....., ateses les seves especials circumstàncies, requereix empadronament al carrer Oristano número 20-baixos, per motius Es compromet a donar-se de baixa en el moment de la sortida de la Casa.

Signatura de la persona empadronada

Vist-i-plau
Director/a de l'àrea de serveis socials

Ciutadella, ____ d ____ - de 20



**NORMATIVA GENERAL DEL CENTRE****Annex 2**

- 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 treballador o treballadora 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 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 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 de visites així com d'animals a les instal·lacions del Centre.
- No es permetrà el consum i/o el 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 les persones usuàries, ni cap a professionals o voluntàries.
- No es podrà utilitzar un to alt de veu que pugui molestar els veïns o veïnes o els altres residents mentre descansen.
- No es podran usar espelmes, ràdios, escalfadors, estufes i 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 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 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 i gaudir els 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/da 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 respectuoses en el tracte amb els altres, residents i 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 del seu abandó en cas que es produeixi.
- Facilitar la informació sobre la situació personal, entesa aquesta com l'estat de salut, econòmic, sociofamiliar, etc.





AUTORITZACIÓ D'ESTADA AL CENTRE RESIDENCIAL D'INSERCIÓ-CASA D'ACOLLIDA Annex 3

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

AUTORITZA 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.

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

Treballador/a 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 D'ALIMENTS AL CENTRE RESIDENCIAL D'INSERCIÓ-CASA D'ACOLLIDA

Annex 4

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

AUTORITZ el Sr./la Sra. amb núm. de DNI/NIE per a l'ús del servei d'higiene personal al Centre Residencial d'Inserció-Casa d'Acollida a partir del dia d de 20... de forma temporal.

El Sr/la Sra. es compromet a fer un bon ús de les instal·lacions i a complir la normativa establerta del centre.

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

Treballador/a social
Servei d'Atenció Social Bàsica
Ajuntament de Ciutadella

El Sr./la Sra.

Ciutadella, d de 20





CONTRACTE-ACORD PER A LA CONVIVÈNCIA

Annex 5

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

- _____em
responsabilitz de l'estat en el qual arrib al Centre, així com del meu comportament dins aquest. No
es pot arribar en estat d'embriaguesa o sota els efectes de les drogues. Davant les sospites per
part dels treballadors o treballadores del Centre que vostè es troba sota els efectes de l'alcohol o
les drogues, aquests podran prohibir-li l'entrada 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 com a arma o que sigui perillós. Per fer efectiva aquesta mesura
es reserva el dret a poder organitzar registres en col·laboració amb la Policia Local.
- No és permès fumar-hi, excepte en els espais reservats per a fer-ho (zona de terrassa).
- Respectar les persones que conviuen en el servei (companys/es, professionals i persones
voluntàries).
- 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 comprometo a complir 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 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 00 hores es tancaran els llums dels espais comuns;
excepte els divendres i dissabtes, que romandran oberts fins a les 1 h).

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

Treballador/a social
Servei d'Atenció Social Bàsica
Ajuntament de Ciutadella

El Sr./la Sra.

Ciutadella, _____ d _____ 20





FULL DE COORDINACIÓ INTERNA

Annex 6

Torn: MATÍ

Data: _____

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

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





FULL DE COORDINACIÓ INTERNA

Torn: NIT

Data: _____

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

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





PLAÇA DES BORN, 15 – 07760 – CIUTADELLA DE MENORCA
TEL. 971 38 10 50 – FAX 971 38 55 00 – Web: www.aiciutadella.org



BAIXA VOLUNTÀRIA DEL SERVEI RESIDENCIAL D'INSERCIÓ SOCIAL-CASA D'ACOLLIDA Annex 8

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 DE FALTES

Annex 9

El Sr./la Sra. _____

Amb la present li notifica, segons l'article del Reglament de funcionament del Servei Residencial d'Inserció Social-Casa d'Acol·lida de Ciutadella, que amb motiu, queda sancionat/da 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

Tècnic/a de referència
Servei d'Atenció Social Bàsica

El Sr./la Sra.

Ciutadella, ____ d _____ de 20





NOTIFICACIÓ D'EXPULSIÓ TEMPORAL

Annex 10

El Sr./la Sra. _____

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 segons l'article són considerades faltes i, per tant, causa d'expulsió durant 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

Director/a de l'Àrea de Serveis Socials

El Sr./la Sra. _____

Data de lliurament del document

Ciutadella, _____ d _____ de 20



**READMISSIÓ AL SERVEI RESIDENCIAL****Annex 11**

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 seu dia, així com el pla de treball establert.

Tècnic/a de referència
Servei d'Atenció Social Bàsica

El Sr./la Sra.

Data de lliurament del document

Ciutadella, _____ d _____ de 20





NOTIFICACIÓ D'EXPULSIÓ DEFINITIVA

Annex 12

Senyor/a,

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

Motiu:

Data:

Director/a de l'Àrea de Serveis Socials

El Sr./la Sra.

Ciutadella, _____ d _____ de 20__





QUADRE DE RÈGIM SANCIONADOR		Annex 13
TIPUS DE FALTA	ACCIÓ/ CONDUCTA	SANCIÓ
LLEU	1. Consum de tabac en els espais prohibits; excepte a les habitacions, fet que es considerarà una falta greu. 2. Incomplir els horaris sense avisar prèviament. 3. Incomplir els torns rotatoris assignats per a les tasques domèstiques. 4. Emmagatzemar 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 realitzant la tasca diària de fer-se el llit i ordenar el seu respectiu espai. 9. No seguir les indicacions del treballador familiar quant als canvis, 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 al dormitori, la utilització d'aquest i la sortida del dormitori no respectant 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 de 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, 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.	Amonestació / recordatori de la normativa del Centre



GREU	1. La reiteració de conductes tipificades com a faltes lleus (<u>acumulació de 3 faltes lleus</u>). 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 sota 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 a afavorir la convivència amb el veïnat. 10. Utilitzar un to alt de veu que pugui molestar els veïns mentre descansen.	Expulsió de 2 a 7 dies
MOLT GREU	1. La reiteració de conductes tipificades com a faltes greus (<u>acumulació de 3 faltes greus</u>). 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 armes de foc o qualsevol altre objecte potencialment perillós per a les persones.	Expulsió definitiva

