



## Secció I. Disposicions generals

### CONSELL INSULAR DE MENORCA

**5359*****Ple - Aprovació definitiva de la creació del Servei integral per a la inclusió social de les persones sense llar a Menorca i el seu reglament de funcionament***

El Ple del Consell Insular de Menorca en sessió de caràcter ordinari de 20 de maig de 2019, aprovà definitivament la creació del Servei integral per a la inclusió social de les persones sense llar a Menorca i el seu reglament de funcionament.

Es fa públic a continuació el text íntegre del Reglament de funcionament del Servei integral d'inclusió social per a les persones sense llar a Menorca, per a general coneixement i als efectes que correspongui.

#### **Reglament de funcionament del Servei integral d'inclusió social per a les persones sense llar a Menorca**

##### **Preàmbul**

L'article 47 de la Constitució reconeix el dret de la ciutadania a gaudir d'un habitatge digne i adequat i conté un manament cap als poders públics perquè promoguin les condicions necessàries i estableixin les normes pertinents per fer efectiu aquest dret, regulant la utilització del sòl d'acord amb l'interès general per impedir l'especulació.

Aquest dret a l'accés a un habitatge digne també es reconeix en l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears. Així, l'article 22 de la norma estatutària preveu que les administracions públiques de les Illes Balears garantiran el dret d'accés a un habitatge digne de la ciutadania de les Illes Balears i que per llei es regularan les ajudes per promoure aquest dret, especialment en favor del les persones joves, de les persones sense mitjans, de les dones maltractades, de les persones dependents i d'aquelles altres en el qual cas estiguin justificades les ajudes.

La comunitat autònoma de les Illes Balears té la competència exclusiva en matèria d'habitatge, i així ho estableix l'article 30 de l'Estatut d'autonomia, sens perjudici del què disposa l'article 149.1.13a de la Constitució Espanyola.

Mentre que l'article 70 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears estableix que els consells insulars tenen competències pròpies en matèria serveis socials i assistència social. Desenvolupament comunitari i integració. Política de protecció i atenció a persones dependents. Complements de la Seguretat Social no contributiva. Voluntariat social. Polítiques d'atenció a les persones i als col·lectius en situació de pobresa o necessitat social.

L'article 10 de la llei 5/2018, de 19 de juny, de l'habitatge de les Illes Balears, sobre les competències dels Consells Insulars en matèria d'habitatge, estableix en el seu punt 1 que d'acord amb les seves competències en matèria social, poden actuar en matèria d'exclusió residencial i vulnerabilitat habitacional. Així mateix, en el seu punt 3 estableix que els consells insulars poden adquirir sòl i edificacions per a la seva destinació a les finalitats previstes en aquesta llei i que aquest patrimoni podrà ser cedit a altres administracions públiques per a la seva gestió.

Les polítiques d'atenció a les persones i als col·lectius en situació de pobresa o necessitat social, d'acord amb la llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, s'han de dirigir a atendre de forma prioritària a les persones que estiguin en una necessitat social com la relacionada amb la manca d'habitatge i/o l'allotjament que, juntament amb l'alimentació i el vestit, es consideren necessitats bàsiques d'atenció prioritària objecte de cobertura mitjançant unes prestacions bàsiques garantides (art. 25). Així mateix, preveu dintre de la regulació de les prestacions bàsiques garantides, que s'aprovarà una cartera de serveis socials que haurà de garantir una resposta immediata a les situacions d'emergència social i les prestacions que donin cobertura a les necessitats bàsiques de les persones beneficiàries d'aquesta llei, entre les quals es troben l'allotjament, l'alimentació i el vestit.

Correspon al Consell Insular de Menorca facilitar assistència tècnica i assessorament als ajuntaments i a altres entitats públiques o privades sense ànim de lucre que formin part de la xarxa pública de serveis socials, així com crear, organitzar i gestionar els centres o serveis que per la seva naturalesa i característiques tenguin caràcter insular o supramunicipal.

L'article 43 de la llei 4/2009 en relació a la coordinació i col·laboració interadministrativa que aquestes mesures de coordinació s'han d'adreçar especialment als àmbits de salut, educació, ocupació, justícia, habitatge i cultura.

El «Pla d'Atenció Integral a Persones Sense Llar i en Risc d'Exclusió Residencial 2017-2021», aprovat pel Consell Executiu el dia 30 de gener de 2017 apunta la necessitat d'ampliar alguns dels recursos existents i de crear-ne de nous.



L'esmentat Pla es basa amb l'estudi «Diagnosi Inicial de l'Exclusió Residencial a Menorca», realitzat per l'OBSAM l'octubre de 2016 (Annex I), així com del recull dels recursos actuals existents a Menorca en aquest àmbit i el que marca «L'Estratègia Nacional Integral per a Persones Sense Llar 2015-2020» (Annex III).

Tenint en compte els objectius que pretén assolir l'esmentat Pla, quant als destinataris directes i en relació amb les persones/famílies en situació de carrer i sense llar, el Pla posa de manifest tant la inexistència a Menorca de recursos necessaris com la insuficiència d'altres que estan en funcionament, assenyalant en concret la inexistència del recursos tals com: la Unitat Mòbil d'Emergència Social (UMES), el Centre de Baixa Exigència (CBE) i els pisos Housing First (HF), per aquest motiu es considera necessària la creació i posada en marxa d'un servei d'inclusió social per a persones sense llar que inclogui les prestacions mencionades.

Aquest servei neix de la necessitat d'oferir una alternativa de fàcil accés i de baixa exigència a aquelles persones que estan en situació de carrer o en infrahabitatges i que no estan dins la xarxa del sistema públic de serveis socials per desconeixement o per desig personal de fer-ho.

La seva finalitat és la de protegir i millorar la qualitat de vida de les persones que estan en una situació de precarietat, sense els recursos mínims per tenir una vida normalitzada que els fa estar en el límit o al marge de la societat.

Finalment, l'entrada en vigor de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP), ha suposat la incorporació del procediment per a l'elaboració de disposicions generals mitjançant diversos preceptes de caràcter bàsic destinats a millorar la qualitat normativa de l'ordenament jurídic mitjançant l'aplicació dels principis comuns de bona regulació i l'establiment d'unes fases comuns que assegurin la participació de la ciutadania en l'elaboració de qualsevol norma.

Així, en la memòria sobre l'anàlisi d'impacte normatiu del projecte d'aquest reglament pel qual es regula el funcionament del Servei d'Inclusió Social de les persones sense llar de Menorca, ha quedat suficientment justificada l'adequació als principis que marca l'article 129 LPACAP principi de necessitat i eficàcia; de proporcionalitat; de seguretat jurídica; de transparència; d'eficiència i finalment el principi d'estabilitat pressupostària i financera.

## **Capítol I**

### **Disposicions generals**

#### **Article 1. Objecte i titularitat del servei.**

1. Es crea el servei d'inclusió social per a persones sense llar que té per objecte i finalitat oferir, al col·lectiu de persones sense llar o en infrahabitatges que actualment no arriben als serveis socials, ni bàsics ni especialitzats, una alternativa d'accés al sistema públic dels serveis socials àgil que permeti la reducció de danys mitjançant la cobertura de les seves necessitats bàsiques com la higiene, la roba neta, poder prendre algun refrigeri o tenir un lloc on passar el temps o dormir, donant al mateix temps l'oportunitat de rompre l'aïllament i arribant a persones que ara per ara són inaccessibles per la resta de recursos socials i per a la societat en general.

2. El servei s'articula a través de tres recursos diferents i complementaris: la Unitat Mòbil d'Emergència Social (UMES), el Centre de Baixa Exigència (CBE) i dos pisos amb metodologia Housing First (HF), tots ells dissenyats amb l'objectiu de disminuir els danys i els riscos i donar-los a aquestes persones una oportunitat d'establir i/o re-establir una relació amb el sistema sense exigències.

3. El servei és titularitat del Consell Insular de Menorca i es configura com un servei especialitzat en l'atenció a les persones sense llar, on es dona cobertura a la prestació bàsica de recurs alternatiu d'allotjament i altres serveis que es detallen en aquest reglament. El Consell Insular de Menorca es reserva la potestat d'acordar la forma de gestió, modificació o extinció del servei.

Forma part del sistema públic de serveis socials i, una vegada aprovat, constarà en el Registre Insular de Serveis Socials.

#### **Article 2. Descripció del servei i objectius dels diferents dispositius**

##### **1. Unitat mòbil d'Emergència Social (UMES)**

És un servei d'atenció diürn els 365 dies de l'any. Té com objectiu general l'atenció de les necessitats bàsiques i/o d'emergència de les persones sense llar que romanen al carrer o a infrahabitatges i es troben en situació d'exclusió social, motivant-los perquè vulguin accedir als recursos de la xarxa del servei i oferir-los el suport necessari per facilitar el procés d'inserció dins la xarxa soci-sanitària normalitzada.

No són objecte del servei atendre les situacions d'emergència com desnonaments, incendis o similars de persones en risc d'exclusió o normalitzades, sent aquests darrers casos, responsabilitat dels distints ajuntaments.

- OBJECTIUS GENERALS:

- Oferir serveis d'ajuda bàsica tal com informació i assessorament i accés a la xarxa de prestacions i recursos socials.



- Cobrir les necessitats bàsiques (salut, manutenció), mitjançant l'entrega de menjar i estris per suportar les mancances urgents i de primera necessitat i minimització del risc derivat de la situació en què es troba la persona.
- Realitzar una tasca preventiva que eviti en el possible, el deteriorament de la persona que es troba al carrer.
- Realitzar la primera valoració i la derivació al mitjà d'atenció que es consideri més adient al cas concret.
- SERVEIS QUE OFEREIX:
  - Detecció d'emergències.
  - Cobriment de necessitats bàsiques (lliurament de roba d'abrigar, menjar i begudes calentes a l'hivern; lliurament d'aigua, refresc i evitació de temperatures extremes de calor a l'estiu).
  - Actuacions sociosanitàries i d'emergència (repartiment de preservatius i xeringues, ingressos hospitalaris i a albergs...)
  - Acompanyaments al recurs o mitjà d'atenció immediat que es consideri necessari per al cas concret.
  - Detecció i mediació, si escau, en els conflictes generats per les persones usuàries.

## 2. Centre de Baixa Exigència (CBE)

És un servei d'acollida temporal en règim residencial que es desenvolupa a l'immoble proporcionat pel Consell Insular i durant tots els dies de l'any. Està dirigit a persones en situació d'exclusió social o d'emergència social que viuen al carrer o a infrahabitatges aportant-lis un primer recurs per tal d'impulsar l'entrada al sistema públic de Serveis Socials.

### - OBJECTIUS GENERALS:

- Cobrir les necessitats bàsiques d'allotjament, higiene personal i neteja de la roba de vestir i petit refrigeri de matí i vesprada, de forma temporal i d'acord amb les necessitats avaluades prèviament al PII.
- Recepció de demandes de l'usuari.
- Assessorament individualitzat (social, sanitari i laboral)
- Acompanyament als recursos socials i sanitaris existents.
- Informació, derivació i/o acompanyament sobre recursos de Serveis Socials de la xarxa sociosanitària normalitzada.
- Informació i/o derivació sobre programes de desintoxicació (metadona i alcoholisme).
- Ajuda en tràmits i gestions burocràtiques (tramitació DNI, PNC, denúncies, acompanyaments als diferents recursos).
- Atenció directe als centres de baixa exigència a les persones que hi arriben per iniciativa pròpia sol·licitant informació del servei.
- Seguiment de les persones usuàries dels centres.

### - SERVEIS QUE OFEREIX:

- Allotjament per dormir.
- Proporcionar petit refrigeri (llet, suc de fruita, galetes...) a les persones amb necessitats de manutenció.
- Servei de dutxes i facilitació de kit d'higiene personal.
- Servei de bugaderia per rentar la roba personal.
- Proporcionar roba necessària en coordinació amb altres entitats.
- Servei de taquilles per custòdia de documents i estris personals de l'usuari.
- Servei de guardarropia temporal
- Sala de lectura i reunió per estada durant el dia.

## 3. Servei de Housing First (HF)

És un servei consistent en l'oferta d'un habitatge provisional de característiques normalitzades per afavorir la transició a la vida autònoma de persones en situació d'exclusió social.

Es tracta d'oferir a persones sense llar l'accés a un habitatge digne, amb les necessitats bàsiques correctament cobertes per tal de què el mateix usuari decideixi quan i en quina adreça desitja avançar per assolir la integració.

Una vegada en l'habitatge, la persona usuària comptarà amb l'ajuda del personal professional integrant del servei, que podran oferir-li assessorament i, en cas de necessitat suport i acompanyament.

El servei es basa en un model d'intervenció que, a diferència del model "en escala" on l'usuari ha d'anar responant a determinades exigències cada vegada majors per poder accedir a determinats Serveis i recursos (entre ells l'habitatge), en el model Housing First el punt de partida és l'accés a l'habitatge.

### - SERVEIS QUE OFEREIX:

- Motivar a la persona usuària perquè iniciï procés.
- Seguiment del cas.





- Assessorament/informació dels recursos socials.
- Fomentar l'autonomia de la persona usuària.
- Establir conjuntament amb la persona usuària un projecte individual d'intervenció amb els objectius concrets a assolir.
- Acordar els seguiments i acompanyaments necessaris per aconseguir els objectius determinats al PII.
- Assessorament/informació dels recursos socials.
- Potenciar el pas cap a una vida autònoma.

### **Article 3. Objectiu del servei**

#### **1. Objectiu general**

L'objectiu de treball va dirigit a millorar la qualitat de vida de les persones que acudeixin al Servei, oferint un lloc d'acollida, serveis d'higiene, descans i relació, així com oferir informació, i assessorament sobre els recursos que els hi poden interessar, a més d'intervenir per reintroduir a les persones dins el sistema públic, principalment de serveis socials i sanitari.

#### **2. Objectius específics**

- Oferir a les persones en situació de precarietat un espai de referència amb un ampli horari i tots els dies de l'any, d'accés directe i amb un mínim llindar d'exigència.
- Cobrir necessitat bàsiques d'acolliment, descans i higiene, proporcionar un petit refrigeri el matí i al vespre que contribueixi a la millora de l'estat de benestar de la persona.
- Informar i orientar sobre els diferents serveis socials existents, així com valoració de la demanda i derivació cap als recursos existents, tant de caràcter bàsic com específic i/o especialitzat.
- Millorar les seves condicions de vida, tant en l'àmbit sanitari com social i personal.
- Atendre situacions d'emergència.

## **Capítol II** **Persones usuàries del Servei**

### **Article 4. Persones destinatàries del servei**

1. El perfil de les persones usuàries d'aquest servei és bastant heterogènia, tenint en comú que han de ser majors d'edat, tenir la necessitat d'un lloc on estar i estar en situació de precarietat econòmica i social:

- Persones que precisin informació i orientació sobre qualsevol problemàtica o recurs relacionat amb el col·lectiu sense llar.
- Persones en situació de precarietat econòmica, social i en exclusió que estan en situació de carrer o vivint en infrahabitatges.
- Persones que han de sortir d'altres recursos perquè no compleixen els requisits.
- Persones que han iniciat un procés d'inclusió social i que mentre no pot accedir a un recurs més adient i estable, puguin sortir del carrer.

En qualsevol cas les persones usuàries hauran de complir els requisits específics que es requereixen per a l'accés a cada tipologia de recurs.

2. No podran accedir al servei aquelles persones que compleixen requisits per accedir a altres recursos socials i sanitaris existents a Menorca, les que no estan en situació de sense sostre de forma continuada a l'illa quan tenen una xarxa familiar i/o social que els acull, les persones que acaben d'arribar a Menorca per raons laborals o d'altres i que, tot i no tenir on romandre a l'illa, tenen on estar en el lloc d'on provenen, així com aquelles persones i/o famílies que es queden sense llar per una situació d'emergència no previsible, com pot ser a causa d'un incendi, inundació, o altre situació similar.

3. Les persones que vulguin fer ús del servei han de presentar la documentació d'identificació que disposin: document d'identitat, targeta de resident, passaport, NIE, o qualsevol altra document legal d'identificació.

4. En aquells casos on la persona és derivada d'un altra recurs de la xarxa social i/o sanitària, s'exigirà el corresponent informe tècnic o protocol de derivació que s'estableixi a l'efecte.

5. Per fer ús del servei, la persona ha de signar un consentiment informat amb el compromís de fer un ús adequat de les instal·lacions i serveis, així com de respectar les normes i horaris que regeixen el seu funcionament.





6. En aquells ingressos que es facin per urgència fora de l'horari habitual d'obertura, es requerirà per escrit la sol·licitud d'ingrés signada per la persona que ho sol·licita on hi constarà les seves dades de contacte.

### **Capítol III** **Funcionament dels diferents dispositius**

#### **Article 5. Unitat mòbil d'emergència social (UMES)**

La detecció i localització de les persones que, de forma permanent o temporal viuen al carrer o a infrahabitatges es realitza mitjançant la recerca a través de la unitat mòbil, mitjançant la derivació per part de la línia d'emergència 112, els centres d'acollida existents, la policia local, els Serveis sanitaris d'urgència o qualsevol administració, entitat i/o persona que hagi detectat una situació que indiqui que una persona o família viu al carrer.

Realitzada la detecció, la Unitat d'Emergència Social és el recurs adient per desenvolupar les funcions de primera atenció i fer un primer diagnòstic inicial per decidir, en funció de la valoració que es faci en cada cas, quin és el recurs més adient per a cada usuari/a i donar una resposta el més immediata possible.

L'activitat de l'UMES s'ajustarà a dues possibles situacions de l'usuari/a:

##### 5.1. Situació d'emergència:

- Emergència individual: comprèn aquelles activitats diàries dirigides a localitzar les persones que viuen al carrer o en infrahabitatges i que es trobin en una situació individual que faci aconsellable el seu ingrés en algun centre (problemes de salut, intoxicacions etíliques, etc).
- Emergència especial: comprèn aquelles activitats extraordinàries quan és activada una situació d'emergència per fets o canvis climàtic extrems que poden afectar a les persones sense llar, com onades de fred o de calor i/o altres similars.

Les actuacions estaran dirigides a evitar i/o reduir els factors de vulnerabilitat de les persones sense llar

- Cobertura de necessitats bàsiques.
- Ingressos d'emergència en dispositius d'acollida.
- Acompanyaments a recursos sanitaris d'urgència.
- Entrega de mantes.
- Entrega de preservatius.

5.2. Situació normalitzada: comprèn les activitats dirigides a facilitar els processos d'inclusió a la xarxa sociosanitària normalitzada: assessorament sobre recursos, acompanyaments, ingressos voluntaris a centres d'allotjament, seguiments dels PII etc. En el moment de detecció i localització s'ofereix a la persona usuària el servei adient, segons el tipus de perfil:

- Atenció de les seves necessitats bàsiques (lliurament de mantes, menjar i begudes calentes).
- La realització d'ingressos d'emergència a centres d'acollida.
- La derivació als centres sanitaris d'urgència d'aquelles persones que per la seva situació de salut ho requereixen.
- Proporcionar informació sobre els recursos socials i sanitaris existents.
- Subministrament de preservatius i intercanvi de xeringues.
- Recollida d'informació previsible.
- Gestionar i coordinar les alertes especials per causes climatològiques.
- Establiment d'una coordinació amb els centres que formen el circuit d'acollida així com altres serveis d'emergència i de la xarxa sociosanitària.
- Relació amb l'equip de valoració de la xarxa d'inserció.
- Manteniment del vincle amb la persona usuària.
- Seguiment de les persones que, de forma permanent, romanen al carrer.
- Seguiment de les persones que romanen a algun centre d'allotjament però que passen temporades al carrer.

Una vegada l'UMES ha donat una resposta inicial amb un dels recursos del servei, s'inicia una primera fase que consisteix en la recollida d'informació de la persona usuària del servei feta a partir de la pròpia informació que pugui aportar l'usuari/a, la que hagin obtingut els i les professionals de l'UMES durant la seva fase d'aproximació i, si és el cas, la que ens pugui aportar altres serveis de la Xarxa de serveis socials i de salut.



En aquesta primera fase s'estableix un/a professional de referència en funció del recurs que se li adjudiqui (el/la treballador/a social del CBE o l'educador/a social de HF), o el/la professional que ja tenguim com a referent d'altres serveis socials que ja estiguin actuant.

Sempre que la persona usuària del servei accepti i estigui disposada a col·laborar, s'inicia una segona fase d'intervenció en el que s'elaborarà un Pla Individualitzat d'Inserció (PII), on es pacten els objectius que es volen aconseguir, les activitats a realitzar per arribar al compliment d'aquests objectius, els/les professionals que intervenen i quin és el/la de referència, així com en quin termini de temps es planteja la intervenció i com s'avaluaran els resultats de la mateixa.

#### **Article 6. Centre de baixa exigència (CBE)**

Tal i com s'indica a l'article 5 d'aquest reglament, l'UMES és l'encarregada de detectar i localitzar a les persones que, de forma permanent o temporal viuen al carrer o en infrahabitatges. Si després d'una primera atenció i valoració, es considera que la persona atesa pot anar al CBE, es contactarà amb aquest i es coordinarà l'entrada de la persona, que haurà de passar per una entrevista inicial on se li explicarà el funcionament del centre, els requisits i s'acordarà amb la persona usuària les condicions d'utilització i ús del servei en funció de les característiques i necessitats de la persona sol·licitant.

En situacions d'emergència, i fora de l'horari d'atenció del personal especialitzat, l'UMES podrà determinar l'entrada immediata d'una persona al CBE. En aquests cas es coordinarà l'entrada al centre amb el/la monitor/a que estigui de guàrdia i a l'endemà es farà l'entrada formal al centre.

En funció de cada cas, la persona usuària del CBE pot fer ús de diferents serveis:

- Acolliment i estança
- Cobertura de necessitats bàsiques:
- D'higiene: dutxes, rentadores, etc.
- D'alimentació: cafè, té, infusió, sucs, galetes, brou, etc.
- De custòdia de documents i altres objectes de valor.
- De guardarropia.
- Servei de biblioteca: préstec i lectura

També poden participar en activitats comunitàries que s'ofereixen des d'altres serveis: Culturals i esportives, d'oci i temps lliure, tallers formatius en salut i/o reducció de danys i altres de caràcter similar.

A nivell metodològic, es posen una sèrie d'eines a disposició de les persones usuàries:

- Escolta, informació i orientació personalitzada
- Atenció Socioeducativa:
- informació i Orientació
- Valoració i derivació altres recursos
- Ús del telèfon
- Domici postal i recollida de correu i notificacions
- Suport i seguiment de tipus social, educatiu, psicològic, sanitari
- Coordinació i col·laboració amb la xarxa d'inclusió social i amb la resta de recursos socials i sanitaris principalment.

#### **Article 7. Housing first (HF)**

El personal especialitzat de l'UMES i del CBE, en coordinació amb els SSCB i altres entitats socials implicades, són les que determinen, en cada cas, si la persona en qüestió és susceptible d'optar a un pis de HF, tenint en compte criteris tècnics que inclouen una valoració integral de la persona i la voluntarietat d'aquesta per accedir-hi, així com la de complir amb els compromisos que s'estableixen en aquest reglament.

Aquest model d'intervenció proporciona un habitatge personal des del primer moment seguint un protocol que compromet la persona respectant el grau de resposta que pot assumir. L'experiència d'altres països ha demostrat la seva eficàcia en persones sense llar molt reticents a la intervenció social i amb característiques personals que fan molt difícil que es puguin atendre des de la metodologia d'escala.

El servei es desenvolupa als habitatges proporcionats pel Consell Insular de Menorca. Si la persona no té ingressos, se li facilita el necessari per mantenir-se en l'habitatge: Lloguer, subministraments, alimentació.

No hi ha exigència de canvi. Decideixen com i quan volen iniciar el procés (l'equip motiva).

No hi ha data de finalització i no depèn del compliment de cap objectiu.



#### PERFIL DE LES PERSONES QUE HI PODEN PARTICIPAR:

- Trobar-se "Sense Sostre" segons tipologia ETHOS 1 i 2: Aquesta tipologia estableix el nivell 1 per les persones sense sostre que viuen a d'intempèrie, sigui en un espai públic o exterior i inclou també un alberg nocturn o de baixa exigència i el nivell 2 per les persones sense habitatge que viuen en centres per a persones sense llar com poden ser albergs i centres d'allotjament.
- Cronicitat al carrer
- No és exclouent que les persones tinguin problemes de salut mental, addiccions o altres substàncies tòxiques.

#### COMPROMISOS QUE HAN DE COMPLIR:

- Acceptar mínim una visita a la setmana de l'equip tècnic (presencial o per telèfon). En la fase d'Acollida la visita és diària.
- Aportar el 30% dels ingressos, si en tenen. Si no tenen ingressos es cobreix el lloguer i les necessitats bàsiques.
- Mantenir regles bàsiques de convivència amb el veïnat.
- Mantenir entrevistes d'avaluació semestrals.

#### Article 8. Horaris de funcionament

El CBE està en funcionament les 24 hores del dia els 365 dies de l'any. No obstant això, s'estableix un horari d'entrada i sortida de les persones usuàries del centre entre les vuit del matí i les deu del vespre. Es podran determinar horaris de funcionament dels diferents serveis que ofereix el CBE en funció de la necessitat i la organització del centre: servei de dutxes, de rentadores, de consigna i de taquilla, de menjars, d'atenció socioeducativa i altres que s'estimi necessàries regular el seu horari.

Tal i com s'especifica en l'article 6 d'aquest reglament, l'accés al centre es fa a través de l'UMES, que és el servei que primer detecta els casos existents i al qual es deriven els casos detectats per altres serveis i/o per la ciutadania en general.

#### Article 9. Metodologia

1. La metodologia de treball té un enfocament integrador i la intervenció és immediata, basada en l'aportació dels serveis i cures bàsiques, per posteriorment possibilitar la realització d'altres tipus d'intervencions.

El contacte amb les persones que acudeixen al centre és obert i sense exigències, procurant que es generi una actitud de confiança que els hi permeti acceptar les informacions i orientacions que se'ls hi pugui donar, creant vincles socials i adoptar una visió de futur que els ajudi a establir projectes concrets.

Es respecta en tot moment el seu desig de rebre o no orientació i/o informació, així com la confidencialitat del que pugui transmetre al personal del centre.

La metodologia utilitzada es basa en els principis següents:

- Participació
- Voluntarietat
- Motivació
- Actitud d'escolta i acollida
- Intervenció integral
- Normalització
- Recerca d'empatia
- Reducció de danys
- Reintegració en el sistema

2. L'equip del servei ha de ser interdisciplinari, i ha de comptar com a mínim amb les figures professionals següents:

- Psicòleg o psicòloga
- Treballador/a Social
- Educador/a Social
- Monitors/res

El o la psicòloga dura a terme, a més de les pròpies de la professió, tasques de direcció del servei, en coordinació amb la persona responsable tècnica del Departament del Consell Insular de Menorca que té competències amb habitatge social.

## Article 10. Avaluació

1. En relació als objectius específics del servei, es necessari establir una sèrie d'indicadors que mesurin el seu grau de compliment, desagregats sempre per sexe:

Objectius específics	Indicadors de compliment
Oferir a les persones en situació de precarietat un espai de referència amb un ampli horari i tots els dies de l'any, d'accés directe i amb un mínim llindar d'exigència.	Núm. de persones que utilitzen el servei/dia
Cobrir necessitat bàsiques d'acolliment, descans i higiene, proporcionar un petit refrigeri el mati i al vespre que contribueixi a la millora de l'estat de benestar de la persona.	Núm. de serveis prestats
Informar i orientar sobre els diferents serveis socials existents, així com valoració de la demanda i derivació cap als recursos existents, tant de caràcter bàsic com específic i/o especialitzat.	Núm. d'atencions i gestions realitzades
Millora de les seves condicions de vida, tant en l'àmbit sanitari com social i personal.	Activitats de formació realitzades núm. de persones participants
Atendre situacions d'emergència.	Núm. d'atencions i tipologia

2. L'avaluació té un caràcter continu. Es recollirà informació diària orientada a l'obtenció dels indicadors d'avaluació. L'avaluació qualitativa, que es pot obtenir través d'informes sobre incidències, debats de reunió d'equip o aportacions externes, entre d'altres, completarà l'avaluació quantitativa. Els indicadors d'avaluació que es fan servir en cada tipus d'avaluació s'han de recollir diferenciant per raó de gènere i son els següents:

- Avaluació de cobertura:

- Persones visitants.
- Variables sociodemogràfiques.
- Avaluació del procés:
  - Utilització dels diferents programes del servei, segons el tipus de programa.
  - Gestions i tràmits realitzats per tipus d'entitats.
  - Informacions i derivacions realitzades per tipus de recurs.
  - Activitats realitzades i grau d'implicació de les persones usuàries.
- Avaluació de resultats:
  - Enquestes a les persones usuàries per conèixer la visió que tenen dels diferents programes del servei, usos que fan dels mateixos, quins canvis han fet amb l'ajuda del Servei, etc.
  - Entrevistes a professionals i a membres de la comunitat per valorar l'impacte que té el servei i recollir la imatge que del mateix es projecta.
- Avaluació econòmica:
  - Avaluació de l'eficiència del recurs, relacionant l'activitat del centre amb els recursos humans i materials.
  - Càlcul del cost per estança.

3. Les persones encarregades de l'avaluació continuada del servei son els i les professionals dels diferents dispositius del servei, que han d'establir els protocols a seguir per la recollida de dades i han de seguir les directrius marcades pel Consell Insular de Menorca, que comptarà amb l'assessorament tècnic dels i de les professionals en la matèria de l'OBSAM, encarregats/des de l'explotació de les dades recollides i d'extreure les conclusions de l'avaluació.

## Article 11. Normes generals

- No està permès introduir i/o consumir drogues i/o alcohol en el centre.
- Està permès fumar tabac només en les zones habilitades.
- No està permès introduir cap tipus d'arma o objecte que puguin ser utilitzats com a tal.
- No està permès comportar-se de forma violenta, tant físicament com verbalment.
- S'ha de tenir cura de les instal·lacions i el mobiliari.
- S'ha de mantenir un tracte cordial i respectuós amb la resta de persones i amb els i les professionals.





#### Article 12. Utilització dels recursos

- Les persones usuàries poden dur aquelles pertinences i documentació de valor i dipositar-les en unes taquilles individuals i personals.
- Les persones usuàries poden deixar les seves pertinences de roba i estris en la consigna habilitada per aquest ús durant un màxim de 15 dies. Si no les han recollides dins aquest termini, es llençaran.
- Els cans i altres animals de companyia no estan permesos en el servei, a no ser que l'immoble disposi d'un espai adequat a l'aire lliure i que aquest fet no provoqui molèsties a la resta d'usuaris i al veïnat de la comunitat on està el centre.
- El servei té un petit stock de roba de recanvi per situacions d'urgència, un cop fet el canvi de roba, l'antiga no es conservarà.
- Les persones usuàries no poden fer ús de la cuina i se'ls oferirà un petit refrigeri per berenar i per sopar consistent amb caldo preparat, cafè, té, infusions, galetes, sucus o similar.
- L'estança temporal és il·limitada, depenent del procés de cada persona i sempre que compleixin amb les normes del servei establertes en aquest reglament.
- Dins de la franja horària d'obertura del servei, les persones usuàries poden entrar i sortir quan vulguin, amb respecte pels veïns. En cap cas les persones usuàries tindran claus del centre.

#### Article 13. Motius de baixa

Seràn motius de baixa del servei:

- La mort de la persona usuària.
- La voluntat expressa de renúncia
- Haver assolit els objectius recollits en el PII
- L'incompliment de les normes que integren el present reglament de funcionament de conformitat amb el que s'estableix en el capítol IV.

### Capítol IV

#### Del finançament del servei

#### Article 14. Finançament

De conformitat amb la normativa vigent aplicable en matèria de règim local, el servei pot ser finançat mitjançant l'establiment i gestió d'un preu, en tant que comprèn la realització d'un servei que afecta o beneficia a les persones usuàries de manera particular. Per aquest motiu, el servei pot ser finançat:

- D'una banda, per les aportacions efectuades per les persones usuàries, si escau, mitjançant l'abonament del preu aprovat pel CIM en cada moment.
- D'altra banda, per fons propis a càrrec dels pressupostos d'aquest Consell, condicionat en qualsevol cas a l'existència de crèdit adequat i suficient.

Tot això, sense perjudici de l'establiment de convenis, acords o altres fórmules amb altres administracions en el marc de la legislació en matèria de serveis social, que puguin concretar aportacions a favor del Consell Insular per finançar el cost del servei.

### Capítol V

#### Drets i deures de les persones usuàries

#### Article 15. Drets de les persones usuàries

- A rebre atenció sense discriminació per raó de raça, sexe, orientació sexual, estat civil, discapacitat, religió, ideologia, condicions econòmiques i territorials, o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- A exercir la llibertat ideològica, religiosa o de culte.
- A no ser obligada a declarar sobre la seva ideologia, religió o creences.
- Al secret de les comunicacions i, en especial, de les postals, telegràfiques i telefòniques, llevat que es disposi el contrari en resolució judicial.
- A rebre informació en termes comprensibles, completa i continuada, verbal o escrita, així com l'obtenció d'un informe sobre la seva assistència al centre.
- A que se l'atengui amb respecte, correcció i comprensió, de forma individual i personalitzada.





- A estar en unes instal·lacions segures per a les dones garantint en tot moment que no puguin ser objectes de conductes masclistes i d'assetjament sexual per raó de sexe. A tal efecte s'han d'establir protocols d'actuació.
- A la confidencialitat de les dades de caràcter personal que afectin la seva intimitat.
- A comunicar o rebre lliurement informació.
- A participar en la presa de decisions que l'afectin, individual o col·lectivament mitjançant els canals establerts legalment.
- A què se li faciliti l'accés a l'atenció social i cultural, gestió de la sanitària, farmacèutica, educativa i, en general, a totes les necessitats personals que siguin imprescindibles per aconseguir un adequat desenvolupament psíquic, físic i social.
- A elevar a la direcció del servei aquelles propostes o reclamacions relatives al funcionament o a la millora dels serveis i a rebre resposta sobre les mateixes.
- A ser informada, en llenguatge fàcilment comprensible, del contingut d'aquests drets i dels canals per fer efectiu el seu exercici.

#### **Article 16. Deures de les persones usuàries**

- Conèixer i complir les normes determinades en les condicions generals d'utilització establertes en aquest reglament i els protocols d'actuació que es puguin elaborar i aprovar posteriorment.
- Observar una conducta basada en el respecte, la tolerància i la col·laboració, encaminada a facilitar una millor comunicació amb la resta d'usuaris i amb el personal del centre, fent especial menció en la relació que s'estableix amb les dones usuàries del servei pel que fa a les conductes masclistes i d'assetjament sexual per, raó de sexe.
- Respectar les instal·lacions i el mobiliari del centre.
- Respectar els horaris establerts.
- Fer efectives les sancions que per incompliment de les normes se li imposin.

#### **Article 17. Canals de participació**

Es crea una bustia de queixes i suggeriments, on es poden presentar per escrit i de forma anònima reclamacions, queixes, peticions o suggeriments. L'equip del centre estudiarà el contingut de la bustia i respondrà o «encarrilarà» les propostes. Això no impedeix plantejar per escrit aquelles qüestions que es considerin oportunes a la direcció del centre.

En cas de queixes i/o reclamacions sobre el servei prestat o sobre els i les professionals, es poden presentar per escrit davant la direcció i es donarà resposta a totes. També hi ha d'haver un cartell indicant l'existència de fulls de reclamacions.

### **Capítol VI** **Règim d'infraccions i sancions**

#### **Article 18. Tipologia d'infraccions de les persones usuàries**

18.1. Tenen la consideració d'infraccions lleus:

- Insultar o amenaçar verbalment a una altra persona.
- Cridar o elevar excessiva e injustificadament el to de veu.
- Consumir begudes alcohòliques.
- Danyar lleugerament els béns del Centre o d'altres persones.
- Intercanviar, comprar o vendre qualsevol tipus d'estupefaent.

18.2. Tenen la consideració d'infraccions greus:

- Agressió física lleu a una altra persona.
- Danyar seriosament els béns del centre o d'una altra persona.

18.3. Tindran la consideració d'infraccions molt greus

- Agressions físiques a una altra persona.
- Realitzar danys greus als béns materials del centre o d'altres persones.
- La reiteració de tres o més faltes greus en un període de tres mesos.

#### **Article 19. Sancions per infraccions de les persones usuàries**

19.1. Per les infraccions lleus: expulsió del centre entre 1 i 5 dies.

19.2. Per les infraccions greus: expulsió del centre entre 6 i 31 dies.



19.3. Per a les infraccions molt greus: expulsió del centre entre 32 i 90 dies.

19.4. En casos d'especial gravetat l'expulsió pot arribar a ser definitiva.

#### **Article 20. Procediment sancionador i òrgan competent per imposar sancions**

1. Amb caràcter previ a la imposició de sancions s'ha de donar audiència a la persona interessada i la seva imposició s'ha de comunicar per escrit. En cas que no es disposi de l'adreça de la persona sancionada s'han de fer les actuacions necessàries per a dur a terme la notificació personal a la persona interessada. En qualsevol cas, per a la tramitació del procediment sancionador s'estarà al que estableix la Llei 39/2015 d'1 d'octubre de règim jurídic de les administracions públiques.

2. L'òrgan competent per imposar sancions és el conseller o consellera executiu/va competent en la matèria.

#### **Article 21. Graduació de les sancions**

Qualificades les infraccions, les sancions es graduen tenint en compte factors com el grau d'intencionalitat, reiteració, naturalesa dels perjudicis causats, negligència, circumstàncies personals i actitud davant els mateixos.

#### **Article 22. Procediment de reclamació**

En cas de no estar d'acord amb la qualificació de la falta i la seva sanció corresponent, es pot interposar el recurs d'alçada davant la presidència del Consell Insular.

#### **Disposició final.- Entrada en vigor.**

El present reglament entrarà en vigor amb la posada en marxa del servei, un cop aprovat definitivament, publicat el seu text íntegre en el Butlletí Oficial de les Illes Balears i transcorregut el termini establert a l'article 65.2 de la Llei 5/1985 de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

Contra l'acord precedent, que posa fi a la via administrativa, podeu interposar, en el termini de dos mesos a partir de l'endemà del dia que es publiqui aquest edicte al *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears.

Tot això sens perjudici que pugueu utilitzar qualsevol altre recurs que considereu procedent en dret.

Tot l'anterior s'ajusta a la Llei 29/1998, de 13 de juliol, que regula de la jurisdicció contenciosa administrativa, i a la Llei 39/2015 d'1 d'octubre del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Finalment, escau d'indicar que la interposició dels recursos pertinents no suspèn l'eficàcia de la resolució impugnada ni interromp els terminis que se'n puguin derivar, excepte que l'autoritat competent ho acordi expressament.

Maó, 29 de maig de 2019

**La secretària interina**  
Rosa Salord Olèo

