

Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DE MAÓ

10751***Aprovació definitiva del Reglament de funcionament del servei de la Casa d'Acollida de l'Ajuntament de Maó***

El Ple de l'Ajuntament de Maó-Mahón, en sessió ordinària de data 22 de juliol de 2021, va aprovar inicialment, entre d'altres, el Reglament de funcionament del servei de la Casa d'Acollida de l'Ajuntament de Maó.

Finalitzat el període d'informació pública de trenta dies hàbils, a partir de l'endemà de la publicació de l'avís d'exposició pública al BOIB núm. 108 de 14 d'agost de 2021, i segons consta al certificat de Secretaria de data 13 d'octubre de 2021, durant el termini d'exposició pública no s'han presentat al·legacions, ni documents, ni justificacions respecte a l'edictat esmentat; per tant, ha quedat definitivament aprovat en data 28 de setembre de 2021.

En conseqüència, l'aprovació del Reglament de funcionament del servei de la Casa d'Acollida de l'Ajuntament de Maó s'eleva a la categoria de definitiva i, d'acord amb els articles 49 i 70.2 de la Llei 7/85, de 2 d'abril, de les bases reguladores de règim local, és procedent publicar el text complet aprovat del Reglament, la redacció del qual és la següent:

REGLAMENT DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI DE LA CASA D'ACOLLIDA DE L'AJUNTAMENT DE MAÓ

TÍTOL I CONDICIONS GENERALS

Art. 1. Objecte

El Servei de Casa d'Acollida és un recurs propi de l'Ajuntament de Maó gestionat per l'Àrea de Serveis Socials. Dona compliment a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, que, al seu art. 25, diu que la cartera de serveis garantirà la 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: 1) L'allotjament i el vestit; i, al punt 2), l'accessibilitat a la informació i als recursos del sistema de serveis socials, sense que la manca de recursos econòmiques ni les limitacions físiques ni intel·lectuals de la persona ho puguin impedir.

L'Ajuntament de Maó, 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 aconseguir la integració social, laboral i comunitària de les persones usuàries.

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, prestarà el suport a la seva inserció, des d'una perspectiva global, treballant amb itineraris individualitzats.

El Servei de Casa d'Acollida està inclòs en 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, funcionament i dotació econòmica són potestat municipal.

Art. 2. Accés al Servei

L'accés al Servei de Casa d'acollida 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 Maó.

Vies d'accés al Servei:

1. Serveis Socials

L'accés de les persones usuàries es produirà a través del treballador/a social del Servei d'Atenció Social Bàsica.

En tots els casos serà necessària la complementació del contracte d'admissió per part de la persona professional de referència, on s'informi



sobre les característiques personals i socials del cas, així com el lliurament de les normes del servei i els drets i els deures.

2. Policia Local de l'Ajuntament de Maó

La Policia Local de Maó, en situacions d'urgència i/o en casos en què 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, sempre d'acord amb el monitor/a de la Casa d'Acollida 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.

En casos excepcionals, quan hi hagi qualche dubte en relació a l'entrada de la persona usuària, es telefonarà d'urgència a la directora de l'Àrea de Serveis Socials o a la cap d'Atenció Social Bàsica, indistintament.

3. Entrada directa

De dilluns a divendres, a partir de les 20.30 h, i durant els caps de setmana, en horaris en què els Serveis Socials estan fora de servei, les persones que ho requereixin podran accedir a la Casa d'Acollida directament, sempre d'acord amb el monitor/a de la Casa. L'endemà o el primer dia laboral s'hauran de dirigir als Serveis Socials municipals i ser atesos per la persona professional de referència.

Art. 3. Acollida

Una vegada es faci efectiva l'entrada a la Casa, se'ls lliurarà el material d'higiene bàsica i se'ls assignarà una plaça. Posteriorment, els/les professionals de la Casa d'Acollida 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.

En cas que la persona no disposi dels estris necessaris per a la seva higiene personal, els/les professionals de la Casa d'Acollida li facilitaran allò que necessiti i procuraran que la persona en faci un bon ús, per al bé de la seva salut i de la resta de persones de la Casa.

També se l'informarà de la normativa i del funcionament de la Casa d'Acollida.

Art. 4. Criteris d'admissió i atenció

4.1. Criteris d'admissió

Als efectes del present reglament, es consideren persones usuàries de la Casa d'Acollida les següents:

- Persones transeïnts: aquelles persones que estiguin en situació de desarreglament i mancades de recursos personals i econòmics per afrontar la seva situació, i que no estiguin empadronades al municipi.
- Persones sense llar: aquelles persones empadronades a Maó que no tinguin un domicili estable adaptat a la seva situació personal que els proporcioni un marc de convivència adequat; a més, que no desponguin de recursos personals i econòmics per afrontar la seva situació i que, per tot això, es trobin en situació de vulnerabilitat social.

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

- Tenir 18 anys o més.
- Acceptar voluntàriament la seva condició de persona usuària del Servei, 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 servei i l'itinerari que li correspongui, després que siguin analitzades les seves necessitats.
- La persona que percebi una pensió o altre tipus de prestació no es podrà allotjar a la Casa d'Acollida Municipal. Excepcionalment, s'hi podrà allotjar previ informe del treballador/a social.

4.2. Criteris d'atenció

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





S'acolliran les persones sempre que la seva 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 deshabituació, quedaran fora del Servei, per la impossibilitat de garantir-ne 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. 5. Itinerari d'intervenció

Entenem l'itinerari d'intervenció del Servei de la 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.

5.1. 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/a social i en funció de les característiques, necessitats bàsiques i 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. Es lliuraran, també, les normes de funcionament i l'autorització d'estada a la Casa d'Acollida.

En les situacions d'ús del servei d'higiene personal o d'aliments, es lliuraran l'autorització d'estada i l'autorització i compromís d'ús del servei d'higiene personal i/o d'aliments, al Servei de Casa d'Acollida.

5.2. Diagnòstic psicosocial i educatiu

El personal tècnic, el treballador/a social, l'educador/a social, a través de les diferents entrevistes, emetrà un diagnòstic de la persona, a partir del qual es generarà l'itinerari personalitzat, que s'intervindrà, de manera interdisciplinària, amb la resta de l'Àrea Social i en coordinació amb altres serveis.

Art. 6. Programació del pla de treball

6.1. Programació del Pla de treball i acompanyament

Valorada la situació personal i social de la persona usuària, 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, els compromisos adquirits i la valoració dels compliment assolits, per tal d'ajustar-ho.

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.

El pla de treball proposat i les estratègies d'intervenció es remetran a la resta del personal de la Casa d'Acollida.

6.2. Seguiment de les mesures

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

Art. 7. Estada

El temps d'estada a la Casa s'entén com un recurs temporal, amb l'objecte d'afavorir l'allotjament a totes les persones del municipi de Maó.

Amb l'objecte d'afavorir l'allotjament a totes les persones que es trobin al municipi de Maó i que no disposin d'un domicili, ni de mitjans per accedir a un recurs residencial, el règim d'estada a la Casa serà:

- **Curta estada:** el temps d'estada serà de 15 dies, com a màxim.
- **Llarga estada:** de 15 dies fins a tres mesos, prorrogables segons el pla de treball individualitzat.
- **D'emergència:** per atendre, en circumstàncies excepcionals --i a causa de rigors climàtics o en situacions excepcionals d'emergència social-- les necessitats bàsiques de la ciutadania en matèria d'allotjament i suport socials, a més de les de manutenció, higiene, vestuari i bugaderia.



La pròrroga de l'estada no superarà, en cap cas, l'any de duració.

Art. 8. Drets de la persona usuària dels serveis de la Casa d'acollida

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 ser respectada en les seves condicions cíviques, polítiques, morals i religioses
6. Dret d'ús de les dependències i serveis de la Casa, durant les hores i en les condicions que s'estableixin
7. Dret a la no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients
8. Dret a fer servir i gaudir dels espais destinats a la seva atenció
9. Dret a unes garanties mínimes d'higiene i de neteja
10. Dret a participar en la presa de decisions sobre el seu pla de treball individualitzat i a ser informada sobre el compromís d'estada
11. Dret a expressar les queixes i suggeriments relatius a la seva atenció, mitjançant els canals establerts per fer-ho
12. Dret a rebre, com a mínim, dos àpats diaris; si cal, fora del centre

Art. 9. Deures de la persona usuària dels serveis de la Casa d'acollida

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

Art. 10. Sortida i baixa**10.1. Seran causes de baixa a la Casa d'Acollida municipal:**

1. La pèrdua o la separació d'algun dels requisits que van permetre l'admissió
2. La falsedat en l'acreditació de les dades, des que se'n tengui coneixement o quan se'n valorin les circumstàncies
3. Per sanció deguda al reiterat incompliment de les normes de convivència de la Casa i l'incompliment dels deures de les persones usuàries





4. Per abandonament voluntari
5. Per absència del centre sense causa justificada i sense previ avís, durant més de 24 hores, que s'equiparà a l'abandonament
6. Assoliment dels objectius del projecte personal d'intervenció individualitzat i la disposició de la persona usuària d'accedir a la vida autònoma o a un altre servei que doni continuïtat al procés d'inserció social
7. Resolució de la situació d'emergència social que va generar l'accés a la Casa
8. Per finalització del temps d'estada establert i per no haver estat concedit un període de pròrroga que permetés la continuació de l'estada
9. Per decés

10.2. La persona usuària es compromet a sol·licitar personalment el canvi de domicili en el Padró municipal una vegada disposi d'una direcció pròpia on poder empadronar-se.

TÍTOL II ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Article. 11. Organització general del servei

El funcionament de la Casa d'Acollida es regirà pels següents criteris:

1. Equip d'Intervenció Social del centre

L'Equip d'Intervenció Social de la Casa, de caràcter interdisciplinari, estarà integrat pel director/a de l'Àrea de Serveis Socials, el/la cap del Servei d'Atenció Social Bàsica, un treballador/a social, un educador/a social, un monitor/a, que realitzaran totes les actuacions per al desenvolupament dels serveis i prestacions bàsiques dels serveis socials i generals del centre.

A més, es podrà comptar amb la col·laboració d'un psicòleg/òloga i de qualsevol altre perfil professional que es consideri adient.

Aquest equip es reunirà, com mínim, una vegada al mes, per tractar els temes específics de la Casa d'Acollida. A l'Equip, s'hi exposaran els casos nous, les renovacions i el seguiment dels casos. També temes més concrets de la Casa, per tal de assegurar-ne el bon funcionament i manteniment.

Tindran les següents funcions:

a) Director/a

Correspon la Direcció de la Casa d'Acollida a la directora de l'Àrea dels Serveis Socials, amb les següents funcions específiques:

1. Gestió econòmica i pressupostària
2. Gestió del personal laboral
3. Equipament i manteniment de la Casa
4. Supervisió i coordinació del treball de les persones professionals de l'equip a la Casa d'Acollida
5. Elaborar la memòria anual del centre
6. Atendre qualsevol situació sobrevinguda
7. Qualsevol altra funció vinculada al seu càrrec

b) Coordinador/a

Correspon la coordinació de la Casa d'acollida a la cap d'Atenció Primària dels Serveis Socials municipals, amb les següents funcions:

1. Gestió de les sol·licituds i els ingressos
2. Coordinació amb el personal tècnic de la Casa i amb altres professionals, per al seguiment i la supervisió de la situació de les persones admeses
3. Visites periòdiques al centre
4. Revisió dels plans de treball de les persones usuàries amb el personal tècnic de referència
5. Seguiment del compliment del reglament de la Casa d'Acollida
6. Qualsevol altra funció vinculada al seu càrrec



c) Treballador/a social

1. Informar, valorar, orientar i assessorar les persones usuàries del centre, amb l'objectiu de facilitar-los l'accés als recursos socials municipals i altres del sistema de protecció social. També sobre la participació activa en la vida del centre, així com de les activitats externes; tot això dins els plans d'intervenció individualitzats
2. Realitzar, en coordinació amb altre personal tècnics dels Serveis Socials municipals, el pla de feina individual de la persona usuària
3. Emetre els informes pertinents i valorar la renovació de l'estada al servei

d) Educador/a social

1. Coordinar-se amb el personal treballador social del Serveis Socials municipals i amb l'Equip d'Intervenció Interdisciplinari, per desenvolupar els itineraris d'inserció d'inclusió personalitzats i la seva avaluació
2. Treballar, dins el pla individual de feina, el treball d'intervenció socioeducativa
3. Establir pautes per a la millora de la situació personal i social de les persones del centre
4. Coordinar-se amb entitats externes, per promoure l'articulació d'activitats socials i formatives que afavoreixin la recuperació dels vincles socials i comunitaris de les persones del servei.
5. Fer el seguiment de les activitats programades, tot valorant els nivells d'assoliment i d'adaptació a aquestes de les persones usuàries del centre servei.

e) Monitor/a - treballador/a familiar

1. Ocupar-se directament del funcionament del centre
2. Acollir les persones usuàries, a les quals informará sobre les condicions d'estada a la Casa i, si escau, lliurarà un full amb les normes del centre
3. Organitzar les feines domèstiques, en coordinació amb els educadors/ores socials, en què han de cooperar les persones acollides: neteja, posar i llevar taula, fer el llit.
4. Informar el personal treballador social i el personal educador social sobre qualsevol incidència
5. Preparar i repartir els esmorzars i els àpats diaris
6. Fer el seguiment de les entrades i sortides del centre, i dels menjars dels caps de setmana

Art. 12 Horari

Les persones usuàries dels diferents serveis i de les prestacions ofertes per la Casa d'Acollida hauran de conèixer i respectar la normativa general establerta.

El temps d'estada vindrà marcat pel pla de treball acordat entre la persona usuària i el personal tècnic de referència, segons el que s'estableix en l'article 7 d'aquest Reglament.

L'horari de berenar queda fixat de 7.00 a 8.00 hores i els sopars, de 20.30 a 21.30 hores. Qualsevol variació en aquests horaris ha d'estar motivada per situacions convenientment justificades.

El servei de Casa d'acollida quedarà obert a partir de les 20.30 hores, de dilluns a diumenge, en horari establert per a l'entrada a la Casa. A les 22.30 hores es tanca el centre; i no s'hi permetrà l'entrada fora d'aquest horari, llevat de situacions convenientment justificades o autoritzades, o amb l'acompanyament de la Policia, en situacions d'urgència i no previstes amb antelació. El matí, es podrà sortir a partir de les 8.00 i fins a les 9.00 hores, llevat de situacions justificades convenientment.

Amb caràcter general, no es podrà entrar/sortir de la Casa d'Acollida fora dels horaris establerts, és a dir, fins a les 11.00 hores, de dilluns a divendres, i fins a les 12.00 hores, els caps de setmana. Les sortides i entrades fora d'aquest horari han d'estar convenientment justificades mitjançant proves documentals (contractes de treball, cartilla/volant de visites mèdiques, etc.)

Excepcionalment, en certes èpoques de l'any i en dates assenyalades, queda modificat l'horari d'entrada a la Casa. Així, els dies 8 i 9 de setembre (festes de la Mare de Déu de Gràcia) i els dies 24 i 31 de desembre (Dissabte de Nadal i dia de Cap d'Any), el servei s'obrirà a les 20.30 hores i romandrà obert fins a la 1 de la matinada.

Les persones que es beneficien del servei d'higiene personal ho faran de dilluns a diumenge, segons acord amb el monitor/a de la Casa.

Art. 13. Procediment de suggeriments i reclamacions

Les persones usuàries tenen la possibilitat de participar directament en el funcionament del servei, de forma continuada o en ocasions puntuals, mitjançant la presentació de suggeriments i reclamacions.

S'entén per suggeriment qualsevol proposta de modificar qualche aspecte de la dotació, organització, funcionament i pràctiques de professionals del servei, amb la finalitat de millorar la qualitat de l'atenció a la persona usuària.

S'entén per reclamació o queixa tota aquella sol·licitud tendent a modificar qualche aspecte de la dotació, organització, funcionament o pràctiques professionals del servei, per considerar que l'aspecte que es pretén modificar perjudica, directament o indirectament, l'exercici dels dret de les persones usuàries.

Per a la presentació de suggeriments i reclamacions, hi haurà a disposició de les persones usuàries les vies següents:

- Bústia de suggeriments i reclamacions del servei.
- Formulari/imprès per transmetre els suggeriments/reclamacions, dissenyat amb aquesta finalitat.
- Llibre de reclamacions

Art. 14. Funcionament general del servei

1. Les pertinences de les persones usuàries només poden quedar als dormitoris. Quan una persona abandoni la Casa, aquestes objectes personals es retiraran si, en el termini de cinc dies, aquesta no se'ls hagués emportat, i es lliuraran a una entitat social.
2. Es prohibeix l'entrada d'animals a les instal·lacions del centre.
3. No s'hi permetrà el consum, el tràfic i/o la possessió de drogues i/o begudes alcohòliques; ni el de fàrmacs sense prescripció mèdica. Només es podrà fumar a les zones autoritzades per fer-ho.
4. No s'hi admetrà l'entrada d'armes blanques i/o armes de foc o qualsevol altre objecte potencialment perillós per a les persones.
5. No s'hi permetran les actituds violentes físiques i/o verbals entre persones usuàries, ni cap a professionals o persones voluntàries.
6. 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.
7. 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. 15. Espais de la Casa de acollida

a) 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 per la persona responsable del funcionament de la Casa.
2. Els canvis i la bugada de la roba de llit, així com la bugada de mudes, es realitzaran setmanalment, d'acord amb les indicacions i rotacions establertes pel treballador/a familiar i l'educador/a social, en els horaris assignats a cada una de les habitacions.
3. L'accés, la utilització i la sortida del dormitori es farà respectant l'horari establert.
4. No es permet guardar ni consumir aliments ni begudes al dormitori.
5. Els telèfons mòbils es mantindran en mode vibració.
6. La persona responsable del funcionament de la Casa, així com el personal de neteja, estaran encarregats de revisar les tasques en aquesta zona.
7. No es podran emprar espelmes, escalfadors ni estufes dins les habitacions.
8. No es podran emprar ràdios i telèfons mòbils quan aquests puguin causar molèsties a la resta de persones residents.

b) Dutxes i lavabos

1. Les dutxes s'utilitzaran exclusivament per a la higiene personal.
2. Per al servei de dutxa adreçat a persones no residents a la Casa, s'atendran, en tot moment, les instruccions donades pel treballador/a familiar.
3. L'espai s'ha de mantenir net i s'haurà de fer un bon ús dels materials i dels productes d'higiene subministrats.
4. No es podran emprar espelmes, escalfadors, ni estufes, a les dutxes.

c) 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 pel servei residencial, tant pel que fa al contingut, com a la quantitat i els horaris dels menús. No hi ha possibilitat de variacions sobre el menjar i les begudes ofertes pel servei de menjador, llevat que es presenti prescripció mèdica que ho recomani per malaltia i/o per motius religiosos.
3. Es respectaran les rotacions establertes en els horaris assignats, tant per a la dispensació dels aliments i estris a taula, com per netejar els estris de cuina emprats i per tenir 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.

d) Espais comuns

1. No està permès estar en roba interior, ni despullat/ada, a la casa.
2. No està permès circular descalç/a pels espais comuns de la casa.
3. L'espai de televisió, jocs de taula, descans i lectura romandrà obert fins a les 23.00 hores, a excepció dels divendres i dissabtes, que podrà estar obert fins a les 24.00 hores.
4. No es poden consumir begudes en aquests espais durant la nit.

e) Espai exterior

1. Cal respectar l'espai exterior en les entrades i sortides de la casa, per afavorir la convivència amb el veïnat.
2. No es podrà utilitzar un to alt de veu que pugui molestar el veïnat mentre descansa.

TÍTOL III TIPIFICACIÓ DELS INCOMPLIMENTS**Art. 16. Definició i classificació**

Es considera falta disciplinària l'incompliment dels deures establerts a l'art.9 d'aquest reglament, que estaran tipificats com a faltes.

Les diferents faltes estan relacionades en una escala que modula la seva importància i el grau d'afectació respecte a la bona convivència i organització de la Casa, i es classifiquen en lleus, greus i molt greus. En el marc d'aquesta escala es tipifiquen faltes de naturalesa similar, a les quals s'aplicarà un règim de sancions.

Art.17. Faltes lleus

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

1. No respectar les normes de funcionament bàsiques de la Casa, que garanteixen el normal funcionament de la convivència: l'incompliment dels horaris, l'ús inadequat de les instal·lacions, el tracte irrespectuós amb el personal de la Casa i amb les persones residents.
2. Consumir tabac als espais prohibits; excepte a les habitacions, on es considerarà una falta greu.
3. Incomplir els torns rotatoris assignats per a les tasques domèstiques.
4. Emmagatzemar i/o consumir aliments i/o begudes als dormitoris, així com fora de l'espai assignat amb aquesta finalitat.
5. Absència durant algun dels menjars diaris establerts, així com la permanència a l'espai de TV i descans fora de l'horari assignat.
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 les indicacions del treballador/a familiar quant als canvis i a la bugada de la roba de llit, així com la bugada de mudes, que es realitzarà setmanalment, en els horaris assignats a cada una de les habitacions.
10. L'accés, la utilització i la sortida del dormitori sense respectar l'horari establert.



11. No mantenir en mode vibració els telèfons mòbils.
12. No respectar les zones separades que corresponen a homes i a dones.
13. No mantenir l'espai de dormitori net, ni fer un bon ús dels materials i productes d'higiene subministrats.
14. No respectar les rotacions establertes en els horaris assignats, tant per a la dispensació dels aliments i estris a taula, com per netejar els estris de cuina emprats, com per tenir cura de l'espai de menjador.
15. Anar en roba interior pel centre residencial.
16. Circular descalç/a pels espais comuns del centre.
17. Ocupar una plaça diferent de l'assignada.

Art.18 . Faltes greus

Es consideraran faltes greus les següents:

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 veí/veïna.
8. Anar despullat/ada dins 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 el veïnat mentre descansa.

Art. 19. Faltes molt greus

Es consideraran faltes molt greus, i, per tant, causa d'expulsió i/o de rescissió de l'estada al centre residencial, les següents:

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. L'agressió física a qualsevol persona, treballador/a o veí/veïna.
4. Els robatoris.
5. Ometre la situació real sobre la situació personal.
6. El consum, el tràfic i/o la possessió de drogues.
7. El consum de begudes alcohòliques.
8. L'entrada d'armes blanques i/o armes de foc, o qualsevol altre objecte potencialment perillós per a les persones.

Art. 20. Sancions

1. Sense perjudici de la resta de responsabilitats a què haguessin donat lloc, les sancions seran proporcionals a la infracció comesa i es ponderaran segons els següents criteris:



1. Gravetat de la infracció.
 2. Gravetat de l'alteració social i perjudicis causats.
 3. Risc per a la salut.
 4. Nombre de persones afectades.
 5. Benefici obtingut.
 6. Grau d'intencionalitat i reiteració.
 7. Edat, condicions físiques i psíquiques de la persona infractora.
2. Les sancions que es podran imposar a les persones usuàries que incorrin en alguna de les infraccions mencionades seran les següents:
- a) Per infraccions lleus:
 1. Amonestació verbal o escrita.
 2. Limitació en la participació de les activitats de la Casa.
 3. Realització de tasques que contribueixin al millor desenvolupament de la Casa, dirigides a reparar els danys causats o a millorar l'entorn de la Casa durant un temps determinat.
 4. Baixa en el Servei; es podrà sol·licitar l'ingrés passat un mes des de la data de la baixa.
 - b) Per infraccions greus:
 1. Suspensió de la participació en les activitats de la Casa.
 2. Suspensió d'altres mesures positives acordades en el procés d'intervenció, de quinze dies a dos mesos.
 3. Prohibició d'accés a la Casa durant un període de quinze dies a tres mesos.
 - c) Per infraccions molt greus:
 - Expulsió de la Casa d'Acollida i baixa a la institució.

En aquests casos, les persones no podran accedir a la Casa fins que no hagi transcorregut un any, com a mínim.

Art. 21. Aplicació de la normativa general del centre i enregistrament dels incompliments

1. La vigilància per al compliment de la normativa general del centre correspon a totes les persones treballadores que prestin els seus serveis a la Casa d'Acollida, amb independència de la seva categoria professional (educador/a social, treballador/a social, psicòleg/òloga, treballador/a familiar, monitor/a).
2. Enregistrament dels incompliments

L'enregistrament de les incidències és condició necessària per 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.
- **Notificació de faltes:** registre puntual de la sanció.
- **Registre general de règim intern:** permet obtenir informació de forma ràpida i en clau de procés sobre la conducta de la persona usuària, atès que és emplenat en el mateix moment en què es comet una falta.

Art. 22. Règim sancionador

1. El règim sancionador guardarà una relació entre les diferents tipologies de faltes i les sancions a aplicar. El quadre de règim sancionador de la Casa sistematitza aquesta relació, tenint en compte el criteri de la proporcionalitat. Aquest document estarà a disposició de les persones usuàries de la Casa, amb l'objecte de garantir el seu coneixement sobre la relació entre l'acció i les conseqüències que se'n puguin derivar.



2. Procediment

Els expedients sancionadors seran iniciats per la cap del Servei d'Atenció Social Bàsica, per pròpia iniciativa o per denúncia.

Una vegada denunciat un fet que pugui ser constitutiu d'infracció, s'iniciarà la instrucció del procediment, per conèixer les circumstàncies del cas concret i la seva gravetat.

Després de valorar la concurrència dels requisits exigibles per a la imposició de la sanció, la cap del Servei d'Atenció Social Bàsica emetrà informe, amb proposta de resolució, al regidor/a de Serveis Socials.

Es donarà trasllat de l'expedient, amb tots els antecedents, a la persona que tenguí atribuïdes les competències, perquè, si és el cas, acordi l'inici d'un procediment sancionador.

La resolució d'inici de l'expedient comunicarà a la persona usuària els fets que se li imputen, les infraccions que aquests puguin constituir i les sancions que, si és el cas, es puguin imposar, així com la persona competent per imposar la sanció i la norma que li atribueix la competència, als efectes que la persona interessada, si ho considera necessari, pugui formular les al·legacions i utilitzar els mitjans de prova admesos en dret.

Es concedirà un termini de quinze dies hàbils per a la presentació de les al·legacions o l'aportació de les proves que es considerin oportunes.

La resolució de l'expedient correspon al regidor/a dels Serveis Socials municipals o a la persona que en tenguí atribuïdes les competències; aquesta resolució serà immediatament executiva una vegada es comuniqui conforme a dret.

Durant la sustentació del procediment per faltes greus o molt greus, es podrà acordar, com a mesura cautelar i de forma motivada, la suspensió immediata de l'ús del dret.

Art. 23. Readmissió a la Casa d'Acollida

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

- El compliment efectiu de la sanció
- La realització d'una entrevista amb el tècnic/a de referència, a la qual la persona usuària reiteri el seu compromís de 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
- Perquè ha transcorregut el termini d'un any des de l'expulsió

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

La Casa d'Acollida municipal es finançarà amb recursos procedents del pressupost municipal de l'Ajuntament de Maó i amb les transferències procedents d'altres administracions públiques.

DISPOSICIÓ FINAL

1. En tot allò no previst en el present protocol s'estarà al que disposi la legislació vigent en matèria de règim local i procediment administratiu comú, així com la normativa sectorial i estatal que resultin d'aplicació.
2. Aquest reglament entrarà en vigor als quinze dies de l'endemà de la seva publicació en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.
3. L'aprovació d'aquest reglament deroga el reglament vigent.

Aquest Reglament entrarà en vigor una vegada publicat completament en el Butlletí Oficial de les Illes Balears i no produirà efectes jurídics mentre no hagin transcorregut quinze dies, comptats a partir de l'endemà d'aquesta publicació, i no hi hagi hagut cap requeriment o impugnació per part de l'Administració de l'Estat o del Govern de les Illes Balears.



Contra aquest acte administratiu, que posa fi a la via administrativa, es podrà interposar directament recurs contenciós administratiu, en el termini de dos mesos, a comptar a partir de l'endemà de la publicació, davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, d'acord amb el que estableixen l'article 10.1 b), en concordança amb l'article 46.1, de la Llei 29/1988, d'1 de juny, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, i l'art. 112.3 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Maó, en la data de la signatura electrònica del document (18 d'octubre de 2021)

L'alcalde

Héctor Pons Riudavets

