

Identificació de l'expedient

GESAD 104/2019

Modificació de la Memòria tècnica del Servei d'acolliment temporal
i del Reglament de Règim intern del Centre d'acolliment temporal L'Andana

A L'AJUNTAMENT PLE

Fets

1. En data 30 de maig de 2013 l'Ajuntament Ple va acordar prendre en consideració la Memòria tècnica del Servei d'acolliment temporal per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència i, conseqüentment, aprovar la revisió de la prestació del servei així com el Reglament de Règim Intern del Centre d'acolliment temporal per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència. El text íntegre del Reglament es va publicar al BOPB el dia 13 de novembre de 2013.
2. La Memòria tècnica integrava com Annex una Memòria econòmica, el contingut de la qual ha quedat desfasat donada l'evolució del servei i el caràcter canviant de les necessitats socials.
3. En data 28 de març de 2019 es va acordar prendre en consideració la modificació de la Memòria tècnica del servei d'acolliment temporal per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència, que modificava la Memòria de 30 de maig de 2013 i l'aprovació inicial del Reglament intern del Centre d'acolliment temporal per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència, que modificava el reglament aprovat pel Ple en sessió del 30 de maig de 2013 . Les modificacions feien referència a horaris d'atenció i a la prestació bàsica d'alimentació, així com a la legislació aplicable a la protecció de dades de caràcter personal.
4. En la proposta de modificacions no es feia cap referència a la memòria econòmica document annex integrant de la Memòria tècnica.
5. Es considera adient deixar sense efecte l'annex "Memòria econòmica" ja que el seu contingut es susceptible de formar part dels Plecs de Prescripcions tècniques en la licitació de la prestació del servei en cada moment.
6. I es considera necessari efectuar alguns canvis de redactat tant en la memòria tècnica com el reglament i aprofitar per incorporar la perspectiva de gènere en aquesta redacció.

Fonaments de dret

1. Decret Legislatiu 2/2003. pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya.
2. Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

Vistos aquests antecedents i els informes dels serveis municipals que acompanyen la proposta, la Comissió Informativa de Drets Socials, proposa a la consideració del Ple de l'Ajuntament l'adopció del següents:

ACORDS

PRIMER.- Prendre en consideració la Memòria tècnica del Servei d'acolliment temporal per a persones sense sostre per a situacions d'emergència, que modifica la Memòria de 28 de març de 2019. Deixant sense efecte l'annex de la Memòria econòmica, document integrant de la Memòria tècnica i introduir els canvis següents:

Punt 3. TITULARITAT I GESTIÓ

Es modifica quedant ara, amb aquest text:

L'Ajuntament de Terrassa és el titular del servei públic que es presta en el Centre objecte del present document. La gestió del servei es farà de forma indirecta mitjançant contracte, en els termes previstos en el corresponent encàrrec.

Punt 7. CRITERIS GENERALS D'ACCÉS

La frase «Justificació arrelament a la ciutat per part de serveis socials municipals» es substitueix per:

-Justificació d'arrelament a la ciutat.

Punt 8. VIES D'ACCÉS AL CENTRE

Es modifica parcialment, quedant amb el següent redactat:

L'accés al Centre es pot produir de manera ordinària per derivació dels serveis socials bàsics i davant situacions d'urgència per part dels cossos de seguretat o a sol·licitud de la persona al propi centre si es troba fora de l'horari d'atenció dels equips bàsics d'atenció social.

Els tècnics de serveis socials valoraran la idoneïtat de l'accés en base als indicadors de desestructuració i els criteris generals d'accés, tenint en compte els factors d'exclusió que determinen la no idoneïtat del Centre per fer front a determinades situacions d'extrema complexitat i que requereixen d'atencions especialitzades.

Les derivacions es faran a través d'un informe que recollirà: història, salut, àmbits de treball, mesures i proposta d'accions a desenvolupar des del Centre, així com temps d'estada, mecanismes i temporalitat de la coordinació.

Es preveu que el Centre pugui donar resposta a situacions de desatenció social detectades a través d'altres canals. En aquests casos cal considerar la derivació com a una derivació d'urgència:

Detecció per part dels cossos de seguretat

En aquest cas l'ingrés s'efectuarà, un cop comprovada la idoneïtat de la derivació i les places disponibles. Seran els agents dels cossos de seguretat els encarregats d'efectuar l'acompanyament i la identificació de la persona usuària al Centre.

Accés directe per part de la persona usuària

Directament per part de la persona usuària quan es trobi fora de l'horari d'atenció dels equips bàsics d'atenció social, i no hagi estat detectada pels cossos de seguretat. Aquest supòsit té caràcter excepcional i requerirà sempre identificació del sol·licitant per part dels cossos de seguretat.

Un cop efectuat l'ingrés, tant si la detecció l'han fet els cossos de seguretat com si l'accés ha estat directe per part de la persona usuària, el primer dia hàbil següent, els tècnics del centre informaran als serveis socials de l'entrada de les noves persones usuàries. L'equip tècnic de referència dels serveis socials programarà una entrevista per decidir si procedeix o no la continuïtat de l'estada.

Punt 9. HORARIS I ATENCIÓ A LES PERSONES

Es modifica parcialment, quedant amb el següent redactat:

En l'actualitat l'horari d'atenció s'inicia a les 13.30 hores i finalitza a les 9.00 hores de l'endemà del dia d'ingrés. Atès que és un servei en constant evolució i que les necessitats socials són canviants, l'horari del servei es concretarà quan s'hagi de realitzar la contractació corresponent.

Un cop finalitzat el procés d'ingrés es procedirà a la realització de l'entrevista d'acollida en el cas de persones usuàries que accedeixen per primera vegada al Centre, i no vinguin derivades pels serveis socials municipals. Aquesta entrevista té com a finalitat un primer recull d'informació sobre necessitats i expectatives de la nova persona resident, així com assegurar la idoneïtat de la derivació:

- 1. Entrevista exploratòria de la persona professional corresponent, on es complementa i s'amplia la informació lliurada a la persona resident en la recepció i primera acollida.*
- 2. Estudi de la idoneïtat del recurs. En cas que el recurs no es consideri idòni s'informarà als serveis socials municipals.*
- 3. Valoració de la idoneïtat del Centre en cas que hi hagin problemes de salut de l'usuari.*
- 4. Anàlisi de les demandes i de la problemàtica general de la persona resident.*
- 5. Primera proposta de pla de treball i planificació dels objectius a curt termini, conjuntament amb els serveis socials municipals.*
- 6. Redacció i signatura del document d'acords i estada conjuntament amb els serveis socials municipals.*
- 7. Obertura de l'expedient i registre documental.*

Punt 11. TIPOLOGIA DE LA INTERVENCIÓ

Es modifica el segon paràgraf, quedant de la següent manera:

S'entén el Centre com a recurs d'allotjament temporal i, per això, els processos de rehabilitació iniciats en el seu context han de tenir continuïtat en el marc d'altres serveis i equipaments. Per això, les estratègies d'intervenció i els abordatges de les problemàtiques dels residents s'inclouen en un pla d'actuació més ampli, que contempla la resta de recursos i serveis que conformen la xarxa d'atenció social i d'altres que s'emmarquen en diferents sistemes públics de serveis (salut, salut mental, ocupació, etc.). El treball transversal ha de permetre un entorn facilitador als processos d'inclusió que no es troba en altres modalitats d'atenció. Caldrà el concurs d'altres serveis per garantir l'èxit dels processos d'inclusió. Així, el Centre ha d'actuar com a mecanisme d'ancoratge de les persones al sistema de serveis de la xarxa d'atenció.

En l'apartat «**Econòmic**» en el segon paràgraf es substitueix el text "Renda Mínima d'Inserció (RMI)" per *Renda Garantida de Ciutadania* i el text **del resident** per *de la persona resident*.

En l'apartat «**Sanitari**» es modifica el segon paràgraf quedant redactat de la següent manera:

En casos on s'evidenciï l'existència de trastorns mentals, es connectarà la persona resident amb els Centres de Salut Mental (CSM) corresponents per inici i seguiment de la patologia. El Centre serà l'encarregat del seguiment i coordinació amb el CSM. En casos de trastorn mental sever, sense reconeixement de la malaltia i impossibilitat de tractament, la intervenció s'encaminarà a la derivació de la persona resident a unitats psiquiàtriques adequades pel tractament de la patologia.

En l'apartat «**Atenció individualitzada**» es modifica el primer paràgraf que queda amb el següent redactat:

Des del Centre es treballarà de manera personalitzada per facilitar la reinserció de les persones, controlant els processos i desplegant els recursos necessaris en funció dels objectius plantejats als Plans de Treball. El lideratge en aquesta parcel·la de l'atenció recau en l'equip de professionals de referència, que en col·laboració amb la resta de l'equip tècnic del centre dissenyaran el Pla de Treball. Els Plans de Treball personalitzats estan subjectes a un contracte negociat entre la persona usuària, les professionals de referència i el Centre, on es contempen el compromís d'atenció per part del Centre i els objectius, accions i terminis acordats en el pla de treball; amb la llibertat de proposar, acceptar o rebutjar el contracte.

En l'apartat «**Atenció grupal**» es modifica el darrer paràgraf que queda amb el següent redactat:

La planificació d'activitats requereix prèviament considerar individualment les potencialitats del conjunt de residents, tenint en compte la rotació de la població resident, fet que torna la programació canviant. D'aquí que també es tingui en compte l'adequació a persones que no tenen un grau suficient d'autonomia funcional i a persones amb dèficits importants de relació. Cada activitat comptarà amb una fitxa de programació i un registre d'assistència que custodiarà i analitzarà la persona professional referent per assegurar-se de la participació de les persones proposades per cada activitat concreta.

PUNT 12. PERFIL DELS PROFESSIONALS

Es modifiquen els paràgrafs segon i tercer quedant redactats de la següent manera:

Per a dur a terme la prestació del servei, i a banda del responsable, es preveuen tres perfils professionals (Educador/a, Treballador/a social, Auxiliars/integradors socials. Caldrà però tenir en compte aquells perfils que la normativa estableixi en cada moment

Les persones que prestin aquests serveis, hauran de tenir les titulacions adequades per a la realització d'aquests, segons es determini en la normativa aplicable vigent en cada moment, així com la seva adequació en els períodes establerts.

PUNT 14. DESCRIPCIÓ I FUNCIONS DELS ESPAIS

En l'espai «**Menjador**» es modifica el segon paràgraf, que queda així:

El Centre cobrirà les necessitats d'alimentació de les persones residents diàriament durant la seva estada.

En l'espai «**Dutxes i lavabos**» es modifica el segon paràgraf, que queda així:

El Centre oferirà un servei d'higiene que contemplarà rober i productes d'higiene personals bàsics.

En l'espai «**Dormitoris**» es modifica el tercer paràgraf, que queda redactat de la següent manera:

L'allotjament comportarà la vigilància del descans de persones acollides per part del personal auxiliar i l'obligat registre de les incidències produïdes durant la nit, donant resposta a les demandes que plantegin els residents durant el període de descans.

Es modifica el redactat de l'espai «**Rebost**» que queda de la següent manera:

Cal preveure un espai per a la conservació i emmagatzematge d'aliments.

En l'espai «**Rober**» es modifica el tercer paràgraf, que queda redactat de la següent manera:

El servei de rober proporcionarà roba neta i en bon estat, complementant els aspectes relacionats amb la higiene i la cura de la pròpia imatge.

Es modifica el redactat de l'espai «**Consigna**» que queda de la següent manera:

Entès com a servei complementari, el Centre disposarà d'un Servei de Consigna. En aquest servei es custodiaran les pertinences de les persones residents, que seran etiquetades, i registrades en un full de consigna personalitzat. Cada full serà signat per la persona resident, expressant així la seva conformitat amb la custòdia de les seves pertinences. En finalitzar l'estada es comprovarà el full de consigna i es lliuraran les pertinences. Igualment, podran lliurar o enretirar les pertinences que creguin oportunes durant la seva estada.

L'accés a la consigna per part de les persones usuàries sempre serà acompanyat per una persona professional del Centre i hi haurà un horari establert d'accés.

Es modifica el redactat de l'espai «**Despatxos**» que queda de la següent manera:

Les persones professionals comptaran amb un, o més, despatxos per poder realitzar les entrevistes d'acolliment i seguiment. Ha d'estar proveït de l'equipament informàtic necessari pel registre de les entrevistes efectuades.

L'espai ha de garantir la confidencialitat de l'entrevista, tanmateix ha de ser visible a l'exterior per garantir la seguretat al personal tècnic. Per això és útil que també es disposi d'un sistema sonor d'alarma per alertar de conflictes, actituds agressives i d'intimidació que es puguin produir en el transcurs de l'entrevista.

Es modifica el redactat de l'espai «**Direcció**» que queda de la següent manera:

La persona responsable del Centre tindrà un espai de treball diferenciat per dur a terme la gestió integral del Servei. Aquest espai també estarà equipat amb els elements informàtics i de comunicacions necessaris per a la gestió: ordinador, fotocopiadora, telèfon.

El centre custodiarà la documentació considerada crítica per a la gestió del servei, tant de l'àrea tècnica (informes de resultats, memòries, inspeccions, selecció de personal, correu oficial, etc.), com de l'àrea econòmica (comptabilitat, control de proveïdors, etc.).

Es modifica el redactat de l'espai «**Sala de reunions**» que queda de la següent manera:

Per la coordinació de l'equip tècnic s'haurà de comptar amb una sala prou àmplia per efectuar reunions entre tots els membres de l'equip.

PUNT 15. INSTRUMENTS D'INFORMACIÓ I SEGUIMENT

Es modifica parcialment, quedant amb el següent redactat:

Les persones residents hauran d'acceptar voluntàriament i per escrit informar de les seves dades d'aquelles informacions necessàries pel desenvolupament del Pla de Treball i del coneixement del Reglament Intern del Centre.

Pel que fa al tractament i cessió de les dades necessàries, serà d'aplicació la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades i garantia dels drets digitals. El Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el reglament del desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre de Protecció de dades de caràcter personal, en tot allò que no contradigui la LO 3/18 ni el Reglament europeu de protecció de dades. I la Llei 32/2010, d'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

Totes aquelles informacions referides als aspectes personals seran arxivades en suport paper i informàticament, respectant el secret professional, i limitant l'accés al personal tècnic directament relacionat amb la intervenció, en virtut del dret a la intimitat de les persones. Igualment, s'arxivarà i classificarà tota la documentació (correspondència, oficis, etc.) rebuda per les persones usuàries residents i no residents que continuïn rebent correspondència en el Centre. Tota la informació confidencial que s'inclogui en els arxius informàtics pel posterior tractament de dades serà custodiat per la persona responsable de la direcció del centre. Els arxius es protegiran restringint la seva consulta a les professionals referents del cas.

Els instruments de treball pel seguiment de l'evolució abasta 4 grans àmbits, cadascun amb un sistema de registre documental. Cada persona usuària disposarà d'un número d'expedient que haurà de constar a tots els registres individuals per facilitar-ne la consulta.

La resta del punt 15, no es modifica.

PUNT 16. DOCUMENTS D'ACORDS I ESTADA

S'elimina el tercer paràgraf. La resta no es modifica.

PUNT 17. PRESSUPOST

Es modifica el redactat que queda de la següent manera:

Anualment, s'haurà de consignar en el pressupost municipal una dotació econòmica que permeti atendre l'activitat del centre en consonància amb l'atenció a les necessitats socials de cada moment.

SEGON.- Aprovar inicialment el Reglament de Règim intern del Centre d'acolliment temporal per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència, que modifica el reglament aprovat pel Ple en sessió del 28 de març de 2019, amb les següents modificacions incorporades:

Article 3. Titularitat i gestió: es modifiquen els punts f.2 i f.3 la redacció dels quals queda de la següent manera:

f.2.- Civisme/Via Pública:

- 1. Promocionar el civisme de les persones residents en l'ús de l'espai públic, les relacions personals i les conductes.*
- 2. Evitar les activitats irregulars a la via pública.*
- 3. Prevenció de l'ocupació de l'espai públic quan aquesta malmeti el propi espai o els interessos del conjunt de la comunitat.*

f.3.- Participació:

- 4. Promoure l'ús correcte i cívic per part de les persones usuàries del Centre dels equipaments i serveis del barri.*

5. *Promoure la participació les persones usuàries del Centre en el manteniment i cura de l'entorn on s'inscriu el Centre.*
6. *Afavorir dinàmiques d'integració de les persones residents al territori.*

Article 4. Funcions de l'entitat gestora: s'elimina el punt 1. El punt 2 passa a ser l'1 i el punt 3 passa a ser el 2.

Article 6. Drets de les persones usuàries: es modifiquen els punts b i c la redacció dels quals queda de la següent manera:

- b. Rebre alimentació durant l'estada.*
- c. Rebre un tracte respectuós.*

Article 7. Deures de les persones usuàries: s'elimina la primera frase.

Article 9. Deures del personal del Centre: es modifica el punt a, quedant el seu redactat de la següent manera:

- a. Oferir un tracte respectuós amb totes les persones amb qui entrin en contacte durant l'exercici de les seves funcions.*

Article 10. Protecció de dades de caràcter personal: es modifica el redactat quedant de la següent manera:

Pel que fa al tractament i cessió de les dades necessàries, serà d'aplicació la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades i garantia dels drets digitals. El Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el reglament del desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre de Protecció de dades de caràcter personal, en tot allò que no contradigui la LO 3/18 ni el Reglament europeu de protecció de dades. I la Llei 32/2010, d'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

Article 11. Requisits d'accés: es modifica el redactat del apartat a) del punt 2 que queda de la següent manera:

- a) Derivació per part dels serveis socials bàsics municipals: Les persones en seguiment des dels EBAS (Equips Bàsics d'Atenció Social) i que presentin els suficients indicadors de desestructuració, i compleixin els criteris generals d'accés, podran ser derivades al Centre.*

I també el redactat del darrer paràgraf, que serà el següent:

En els supòsits b) i c) , un cop efectuat l'ingrés, tant si la detecció l'han fet els cossos de seguretat com si l'accés ha estat directe per part de la persona usuària, el primer dia hàbil següent, els tècnic del centre informaran als serveis socials de l'entrada de les noves persones usuàries. Els serveis socials programaran una entrevista per decidir si procedeix o no la continuïtat de l'estada.

Article 14. Prohibicions específiques: s'elimina l'apartat g.

Article 18. Règim horari:

Es modifica el punt 1 que queda amb el text següent:

1. El Centre tindrà un horari general de funcionament de 13.30 a 09h, excepte quan es presti l'atenció en situació d'emergència, que caldrà que resti obert segons necessitats del moment i quan degut a les necessitats socials sigui necessari ampliar o modificar l'horari inicial.

TERCER.- Sotmetre l'acord d'aprovació inicial de la modificació del Reglament de règim intern del Centre d'acolliment temporal per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència a informació pública i audiència als interessats mitjançant un anunci en el Butlletí Oficial de la Província, en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, i en el tauler d'anuncis de la corporació; durant el termini de trenta dies establert per l'article 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, per a la formulació de reclamacions, alegacions i suggeriments. En cas de que no se'n produeixi cap, l'acord esdevindrà definitiu.

No obstant això, l'Excm. Ajuntament en Ple acordarà segons consideri més adient.

Terrassa, d'octubre de 2019

El president delegat de la Comissió Informativa
de Drets Socials

Noel Duque Alarcón

MEMÒRIA TÈCNICA DEL SERVEI D'ACOLLIMENT TEMPORAL PER A PERSONES SENSE SOSTRE I PER A SITUACIONS D'EMERGÈNCIA

INDEX

- 1. ÀMBIT NORMATIU D'APLICACIÓ**
- 2. DEFINICIÓ DEL SERVEI**
- 3. TITULARITAT I GESTIÓ**
- 4. OBJETIUS I FUNCIONS**
- 5. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI**
- 6. PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI**
- 7. CRITERIS GENERALS D'ACCÉS**
- 8. VIES D'ACCÉS AL CENTRE**
- 9. HORARIS I ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES**
- 10. TEMPORALITAT**
- 11. TIPOLOGIA D'INTERVENCIÓ**
- 12. PERFILS DELS PROFESSIONALS**
- 13. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR**
- 14. DESCRIPCIÓ I FUNCIONS DELS ESPAIS**
- 15. INSTRUMENTS D'INFORMACIÓ I SEGUIMENT**
- 16. DOCUMENTS D'ACORDS I ESTADA**
- 17. PRESSUPOST**

1. ÀMBIT NORMATIU D'APLICACIÓ

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, (DOGC número 4990, de 18 d'octubre de 2007) configura un sistema de serveis socials que parteix del principi d'universalitat en l'accés al Sistema de serveis socials.

La Llei determina que el mitjà per assegurar l'accés a les prestacions garantides del Sistema de serveis socials de la població que les necessiti és la Cartera de serveis socials, establerta com un instrument dinàmic a partir de l'estudi de la realitat social i territorial, i finançada públicament amb criteris de sostenibilitat que, en alguns casos, poden requerir la participació de les persones usuàries en el pagament dels serveis

En el seu annex dins de les seves prestacions i com atenció continguda en els serveis socials bàsics els serveis residencials d'estada limitada contemplen dues modalitats : Servei d'acolliment residencial d'urgència i Servei de residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social. La Cartera de Serveis Socials vigent reconeix aquestes dues prestacions com a prestacions dels serveis bàsics i amb modalitat garantida.

El Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya (DOGC núm.3887 de 20/05/2003) estableix a l'article 247, apartat primer, que els ens locals han d'acordar de manera expressa la creació del servei públic local i procedir, si s'escau, a regular-lo per reglament abans de començar a prestar-lo. Així mateix, han de determinar les modalitats de prestació i el règim estatutari de les persones usuàries.

Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010, que és l'instrument i expressió de la nova configuració del sistema de serveis socials establert per la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, i inclou les prestacions de serveis, que ofereix el sistema públic de serveis socials que són responsabilitat de la Generalitat de Catalunya i dels ens locals i on consten els serveis residencials d'estada limitada com a prestació garantida.

Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària que regula l'atenció social primària, dins el marc establert pel Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de lleis en matèria d'assistència i serveis socials, i la seva normativa de desplegament, tot i establint les condicions mínimes exigibles a tots els serveis socials d'atenció primària del Sistema Català de Serveis Socials, per tal de garantir la qualitat dels serveis, l'equitat quant a l'accés i l'equilibri territorial

El Reglament Municipal per a la prestació dels serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa, aprovat el 29 de novembre de 2011.

2. DEFINICIÓ DEL SERVEI

El Servei d'acolliment temporal per a persones sense sostre i per situacions d'emergència, considerades com aquelles situacions provocades per riscos naturals o tecnològics(nevades, onades de fred/calor, inundacions, fugites de gas o similars és un centre de caràcter assistencial i socioeducatiu per a persones en situació d'exclusió social i sense llar, acull temporalment a persones en aquesta situació, així com a aquelles persones que per situacions d'emergència es troben forçades a sortir del seu domicili sinó hi ha altres recursos més adequats i disponibles a la ciutat.

El Centre d'Accollida ofereix com a prestacions bàsiques:

- a) Acolliment i allotjament per a persones sense sostre.
- b) Acolliment i allotjament per a persones i grups afectats per una situació d'emergència.

Altres prestacions bàsiques derivades de l'acolliment

- a) Atenció socioeducativa: individual i grupal
- b) Alimentació
- c) Higiene
- d) Rober
- e) Bugaderia
- f) Consigna.

3. TITULARITAT I GESTIÓ

L'Ajuntament de Terrassa és el titular del servei públic que es presta en el Centre objecte del present document. La gestió del servei es farà de forma indirecta mitjançant contracte, en els termes previstos en el corresponent encàrrec.

4. OBJECTIUS I FUNCIONS

La promoció social i la millora de les condicions de vida és el principi vector que guia un servei residencial temporal adreçat a persones sense sostre. Per això, qualsevol tipus de servei en aquest àmbit ha de ser concebut com a un conjunt de prestacions complementàries i facilitadores de la inserció de les persones a la comunitat, connectant expectatives i realitats personals, i disminuint el grau de distorsió que crea el procés de marginació en que viuen immerses les persones susceptibles d'atenció.

Aquest servei respon a dues necessitats bàsiques:

- a) Satisfer les demandes que realitza una part de la ciutadania afectada pels problemes derivats d'una situació d'extrema pobresa i desarelament social.
- b) Millorar, com a administració pública que té per objecte l'atenció i la promoció dels ciutadans, la qualitat de la intervenció i dels serveis que s'ofereixen a un grup específic de població.

Son funcions generals del Centre :

- a) Impulsar serveis de promoció, assistència i tractament dirigits a les persones en situació de risc i sense llar de la ciutat de Terrassa.
- b) S'acompanyarà a les persones usuàries que necessiten realitzar el tràmit d'empadronament, altres tràmits administratius, o tramitació de prestacions socials.
- c) Desenvolupar itineraris d'inserció i processos educatius que afavoreixin les condicions per una vida personal i familiar autònoma.

d) Facilitar l'allotjament immediat en situacions d'emergència que es produeixen a la ciutat.

Son funcions específiques del Centre:

a) Garantir la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones sense llar.

b) Proporcionar allotjament immediat i temporal en situacions d'emergència social i cobrir les necessitats bàsiques, sinó hi ha altres recursos més adequats i disponibles a la ciutat

c) Facilitar un espai d'acollida i atenció a persones en situació de risc i sense sostre, per poder desenvolupar i incrementar les seves habilitats socials per l'adquisició de normes i hàbits de convivència.

d) Atendre i intervenir de forma individualitzada en els processos educatius i d'inclusió mitjançant l'elaboració d'itineraris personalitzats.

e) Dissenyar i oferir activitats adreçades a la recuperació i l'adquisició d'habilitats socials que permetin millorar l'autonomia personal.

f) Fomentar la participació de les persones en activitats de la comunitat .

5. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Les persones que accedeixin al servei hauran de fer-ho voluntàriament i hauran de ser acollits conforme als drets fonamentals reconeguts en la Constitució i segons el Sistema Català de Serveis Socials i les diferents reglamentacions que els regulen i als drets, deures i principis rectors de l'Estatut de Catalunya.

El servei ha de tenir un caràcter temporal i transitori en l'acolliment que ofereix a les persones que per llurs característiques psicosocials han trencat amb els referents socials i no poden fer front a la seva situació de precarietat de manera immediata. El servei es concebut com a un conjunt de prestacions que s'inclouen en un sistema general d'atenció i respon a una idea de procés de treball esglaonat. La circulació pel sistema d'atenció ha de seguir aquesta idea de procés, lligat aquest a l'esforç personal de les persones que se'n beneficien i als moments canviants del pla de treball, associant aquest als diferents serveis i assegurant l'optimització dels recursos.

El servei es defineix com un recurs complementari destinat a respondre als estats bàsics de necessitat i a l'hora com a mecanisme per promoure processos d'inclusió en coordinació amb altres equipaments i sistemes d'atenció.

En la base del model d'intervenció es troba una voluntat real d'intervenir vers la realitat particular de certs col·lectius. Són quatre les línies estratègiques que el model proposa com a base d'aquesta intervenció global:

1. Modificar i re-orientar hàbits personals i comportaments socials.
2. Oferir marcs idonis de protecció i promoció social.
3. Vincular les persones als recursos del sistema de serveis socials i altres sistemes d'atenció per garantir la continuïtat de la intervenció.
4. Eficàcia dels recursos: evitar la cronificació i la dependència

6. PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

1.- Persones sense llar que requereixen acolliment i suport per iniciar processos de millora de la seva autonomia personal.

Aquestes persones ens les podem trobar en una fase inicial, avançada o consolidada de desestructuració personal. Atenen a aquesta classificació podem dissenyar el tipus de recurs més idoni per cobrir les diferents necessitats i àmbits d'intervenció. D'aquesta manera, totes les persones són classificades de manera individual i no per sectors, tot i que també s'inclouen aquests atributs com a elements condicionadors de la intervenció posterior, ja que poden resultar claus a l'hora del desplegament dels recursos.

2.- Persones que precisin ser ateses davant de situacions d'emergència social i que es troben amb la necessitat de sortir del seu domicili de forma temporal, sinó hi ha altres recursos més adequats i disponibles a la ciutat

7. CRITERIS GENERALS D'ACCÉS

Cal reunir els següents requisits i ajustar-se als criteris generals d'accés recollits al reglament de règim intern del Centre, inclosos també en aquests criteris generals:

- Ser major d'edat o de 16 anys emancipat.

En el supòsit de persones estrangeres, s'aplicarà allò establert en el reglament municipal de Serveis Socials i la Cartera de Serveis, i es tindrà en compte la normativa vigent d'estrangeria.

- Manca d'habitatge o habitatge inapropiat.
- Manca de recursos econòmics o recursos econòmics insuficients per fer front a les necessitats bàsiques. Es prendrà com a referència estar per sota, de l'indicador de renda de suficiència de Catalunya, o varem que ho substitueixi.
- Justificació d'arrelament a la ciutat.
- Ser autònom per les activitats de la vida diària.
- Acceptar voluntàriament el recurs.
- Acceptar el reglament de règim intern.
- Estar d'acord amb el Pla de Treball (en endavant PT), les accions a desenvolupar per dur-lo a terme i assumir el grau de compromís requerit en el seu procés d'inclusió mitjançant la signatura d'un contracte d'estada.

Es preveuen també un seguit de criteris excloents, ateses les característiques del Centre i la seva capacitat d'atenció:

- No tenir discriminant sanitari
- Persones amb problemes greus de motricitat, que necessiten assistència permanent per dur a terme les activitats de la Vida Diària (en endavant AVD)
- Persones convalescents no vàlides per les AVD.
- Persones amb malalties que requereixen cures i atencions continuades i especialitzades.
- Persones amb malalties infecto contagioses no controlades mèdicament (amb risc de contagi).
- Persones amb alguna addició associada sense tractament.

- Persones amb trastorns mentals severos (TMS) sense compensar, sense seguiment ni vinculació a un recurs específic de salut mental.
- Persones que manifestin conductes agressives o alterades.
- Persones amb sancions administratives per de desordre públic, incivisme o agressivitat vers professionals dels serveis socials o altres serveis públics .

8. VIES D'ACCÉS AL CENTRE

L'accés al Centre es pot produir de manera ordinària per derivació dels serveis socials bàsics i davant situacions d'urgència per part dels cossos de seguretat o a sol·licitud de la persona al propi centre si es troba fora de l'horari d'atenció dels equips bàsics d'atenció social.

Els tècnics de serveis socials valoraran la idoneïtat de l'accés en base als indicadors de desestructuració i els criteris generals d'accés, tenint en compte els factors d'exclusió que determinen la no idoneïtat del Centre per fer front a determinades situacions d'extrema complexitat i que requereixen d'atencions especialitzades.

Les derivacions es faran a través d'un informe que recollirà: història, salut, àmbits de treball, mesures i proposta d'accions a desenvolupar des del Centre, així com temps d'estada, mecanismes i temporalitat de la coordinació.

Es preveu que el Centre pugui donar resposta a situacions de desatenció social detectades a través d'altres canals. En aquests casos cal considerar la derivació com a una derivació d'urgència:

Detecció per part dels cossos de seguretat

En aquest cas l'ingrés s'efectuarà, un cop comprovada la idoneïtat de la derivació i les places disponibles. Seran els agents dels cossos de seguretat els encarregats d'efectuar l'acompanyament i la identificació de la persona usuària al Centre.

Accés directe per part de la persona usuària

Directament per part de la persona usuària quan es trobi fora de l'horari d'atenció dels equips bàsics d'atenció social, i no hagi estat detectada pels cossos de seguretat. Aquest supòsit té caràcter excepcional i requerirà sempre identificació del sol·licitant per part dels cossos de seguretat.

Un cop efectuat l'ingrés, tant si la detecció l'han fet els cossos de seguretat com si l'accés ha estat directe per part de la persona usuària, el primer dia hàbil següent, els tècnics del centre informaran als serveis socials de l'entrada de les noves persones usuàries. L'equip tècnic de referència dels serveis socials programarà una entrevista per decidir si procedeix o no la continuïtat de l'estada.

9. HORARIS I ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES

En l'actualitat l'horari d'atenció s'inicia a les 13.30 hores i finalitza a les 9.00 hores de l'endemà del dia d'ingrés. Atès que és un servei en constant evolució i que les necessitats socials son canviants, l'horari del servei es concretarà quan s'hagi de realitzar la contractació corresponent.

Un cop finalitzat el procés d'ingrés es procedirà a la realització de l'entrevista d'acollida en el cas de persones usuàries que accedeixen per primera vegada al Centre, i no vinguin derivades pels serveis socials municipals. Aquesta entrevista té com a finalitat un primer recull d'informació sobre necessitats i expectatives de la nova persona resident, així com assegurar la idoneïtat de la derivació:

1. Entrevista exploratòria de la persona professional corresponent, on es complementa i s'amplia la informació lliurada a la persona resident en la recepció i primera acollida.
2. Estudi de la idoneïtat del recurs. En cas que el recurs no es consideri idòni s'informarà als serveis socials municipals.
3. Valoració de la idoneïtat del Centre en cas que hi hagin problemes de salut de l'usuari.
4. Anàlisi de les demandes i de la problemàtica general de la persona resident.
5. Primera proposta de pla de treball i planificació dels objectius a curt termini, conjuntament amb els serveis socials municipals.
6. Redacció i signatura del document d'acords i estada conjuntament amb els serveis socials municipals.
7. Obertura de l'expedient i registre documental.

10. TEMPORALITAT DEL SERVEI

El procediment d'ingrés contempla una estada inicial de 3 mesos (fase d'observació i disseny), renovable en funció del pronòstic d'intervenció, l'estat de necessitat de la persona i l'evolució del Pla de Treball. El període màxim ininterromput d'estada al centre serà de 12 mesos prorrogable fins a un màxim de 24 mesos.

A banda de les finalitzacions previstes pel desenvolupament del Pla de Treball pactat amb la persona usuària es finalitzarà l'estada al centre quan:

- S'hagin acomplert la totalitat dels objectius previstos en el Pla de Treball.
- Quan es tracti de derivacions instrumentals acordades per satisfer un aspecte concret del Pla d'Inclusió, sempre que s'hagin acomplert els objectius segons el que s'hagi acordat en l'informe de derivació o s'hagi acomplert el període d'estada acordat.
- Quan la persona posi en perill la seva seguretat, la d'altres residents o la dels treballadors del Centre, a causa de comportaments inadequats i no d'acord amb la normativa interna i/o el Pla de Treball dissenyat.
- Per incompliment del reglament intern.
- Per incompliment del Pla de Treball o quan es mantinguin actituds obstructionistes vers el procés d'inclusió (no seguiment de les accions contingudes en el PT, falsejar dades o informacions crítiques per l'execució del PT).

- Quan es detectin accions constitutives de delictes
- Quan recaigui sanció administrativa d'acord amb el règim sancionador recollit en el Reglament Municipal per a la prestació dels serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa, que és d'aplicació en cas d'infracció d'aquest reglament.

Quan la persona abandoni voluntàriament el Centre haurà de signar un document de baixa voluntària. Passades les 24h perdrà la plaça assignada.

11. TIPOLOGIA D'INTERVENCIÓ

El centre ofereix dos tipus d'intervenció:

1.- Atenció bàsica

Allotjament
Alimentació
Higiene i rober

2.- Atenció social

Atenció individualitzada: disseny i seguiment de Pla de Treball
Atenció grupal: programació i seguiment d'activitats

S'entén el Centre com a recurs d'allotjament temporal i, per això, els processos de rehabilitació iniciats en el seu context han de tenir continuïtat en el marc d'altres serveis i equipaments. Per això, les estratègies d'intervenció i els abordatges de les problemàtiques dels residents s'inclouen en un pla d'actuació més ampli, que contempla la resta de recursos i serveis que conformen la xarxa d'atenció social i d'altres que s'emmarquen en diferents sistemes públics de serveis (salut, salut mental, ocupació, etc.). El treball transversal ha de permetre un entorn facilitador als processos d'inclusió que no es troba en altres modalitats d'atenció. Caldrà el concurs d'altres serveis per garantir l'èxit dels processos d'inclusió. Així, el Centre ha d'actuar com a mecanisme d'ancoratge de les persones al sistema de serveis de la xarxa d'atenció.

Les persones sense sostre presenten un seguit de problemàtiques que abasten diferents àmbits. No és tracta únicament de problemes econòmics, d'aquí que sigui ineludible el treball coordinat amb una multiplicitat d'agents i operadors públics i privats. Són 7 els àmbits crítics d'atenció que s'hauran de treballar seguint els criteris de transversalitat apuntats anteriorment:

FACTORS D'EXCLUSIÓ I PROBLEMÀTIQUES

Àmbits	Problemàtiques	Eixos de desigualtat		
Econòmic	Pobresa econòmica	Gènere	Edat	Ètnia / procedència o lloc de naixement /
	Dependència de prestacions socials			
Laboral	Desocupació			
	Subocupació			

	No qualificació laboral	
	Inocupabilitat	
Formatiu	Analfabetisme	
	Baix nivell formatiu	
Sanitari	Addiccions i malalties relacionades	situació administrativa
	Trastorn mental	
	Discapacitats	
	Dependència	
	Malalties cròniques	
Residencial	Sense habitatge	
	Infrahabitatge	

A cadascun dels àmbits descrits correspon un conjunt d'estratègies d'abordatge i tractament. Es treballarà per àmbits, tenint en compte que cada persona presentarà una munió de problemes en un o més dels àmbits mencionats. Un cop detectades les problemàtiques a abordar s'elaborarà un pla de treball personalitzat per enfrontar-les. Entenent que per cada persona caldrà dissenyar una bateria personalitzada d'objectius d'acord a les seves carències i necessitats, les estratègies d'intervenció que es descriuen a continuació tenen un caràcter general.

Econòmic

Serà clau a l'hora d'intervenir en l'àmbit econòmic el reconeixement dels drets passius del resident. S'entén com a dret passiu les prestacions socials a les que té dret la persona: Prestació no Contributiva (PNC), Jubilació, Pensions d'invalidesa, Pensions de viduïtat i orfanat i d'altres reconegudes pels governs autonòmic i central.

En altres casos la tramitació i percepció de la Renda Garantida de Ciutadania, subjecte a contraprestacions, serà el factor clau per a la intervenció. La contraprestació esdevé l'estratègia per promoure actituds de canvi i es basa en la participació de la persona resident en les activitats que contempla el seu Pla de Treball personalitzat.

Fomentar i estimular l'estalvi dels residents serà una estratègia bàsica del Centre. Per això, les persones beneficiàries de prestacions econòmiques estaran subjectes a un control econòmic i de despesa per part de les persones professionals, amb l'objectiu de garantir a la seva sortida una reserva de diner suficient per fer front a l'allotjament de manera autònoma.

Laboral

Davant de situacions de desocupació i subocupació es dissenyaran tallers específics de recerca activa de feina i d'orientació laboral, sempre valorant prèviament el grau d'ocupabilitat i competència professional del resident.

En casos d'escassa o nul·la capacitació laboral, es desplegaran els recursos específics en l'àmbit laboral: tallers formatius i d'inserció en el mercat de treball que ofereix la xarxa comunitària, o d'altres serveis especialitzats en la inserció de col·lectius amb especials dificultats.

En els casos d'inocupabilitat es promourà la participació en tallers amb marcat caràcter terapèutic, per reforçar la participació en la producció i la creació de valor, sent el mecanisme d'integració la percepció per part de la persona usuària d'un grau satisfactori d'utilitat social.

Formatiu

Si es detecten situacions d'analfabetisme o de baix nivell formatiu, derivades de l'abandonament prematur del sistema educatiu o fracàs escolar, es facilitarà l'accés a escoles d'adults per aconseguir un grau idoni de capacitació.

En casos on la barrera lingüística, per qüestions de procedència, suposi un fre a la integració, es facilitarà igualment l'aprenentatge de l'idioma en el marc de serveis específics.

Sanitari

En el cas de persones amb addiccions es reforçaran els processos de deshabituació amb el disseny de tallers i activitats diàries. L'ingrés al Centre haurà de contemplar el reconeixement del problema, el tractament i les pautes mèdiques que aquest inclogui. Per tant, es tracta de persones que segueixen un tractament pautat i estable.

En casos on s'evidenciï l'existència de trastorns mentals, es connectarà la persona resident amb els Centres de Salut Mental (CSM) corresponents per inici i seguiment de la patologia. El Centre serà l'encarregat del seguiment i coordinació amb el CSM. En casos de trastorn mental sever, sense reconeixement de la malaltia i impossibilitat de tractament, la intervenció s'encaminarà a la derivació de la persona resident a unitats psiquiàtriques adequades pel tractament de la patologia.

En el cas de persones amb discapacitat, dependència per les activitats de la vida diària (AVD) i malalties cròniques, es valorarà la idoneïtat de l'ingrés i permanència al Centre atenent a dos factors:

1. Persones amb problemes de motricitat lleu, que no impedeixin la participació en activitats i tampoc desenvolupar les AVD.
2. Persones que requereixin descans i seguiment mèdic a causa d'una malaltia lleu. Sempre que la patologia no aconselli ingrés hospitalari i la persona tingui un grau suficient d'autonomia funcional que no requereixi suport extraordinari per part del personal del Centre, atenció mèdica freqüent i no impedeixi realitzar les AVD.

Els problemes han de ser conjunturals i possibilitar, un cop recuperats, l'inici d'un procés d'inclusió mitjançant un Pla de Treball, la participació en activitats i tallers i la col·laboració en les tasques derivades de l'estada al Centre.

Residencial

Es promourà l'adquisició d'hàbits bàsics i d'organització domèstica mitjançant tallers i activitats específiques, en aquells casos on es valori que la finalització de l'estada es pot traduir en poder disposar d'allotjament de manera autònoma (pensió, habitació o pis de lloguer).

Relacional

En els casos de feblesa o deteriorament de les xarxes familiars, es promourà la seva activació a

través del contacte amb els familiars de la persona resident, amb la intenció de facilitar de nou les relacions familiars. Sempre que per raons de distància o voluntat manifesta de la persona resident, o els seus familiars, això sigui possible.

En el cas d'inexistència de xarxa familiar i/o social, des del Centre es facilitarà l'intercanvi d'experiències de les persones residents, per promoure i estimular la creació de noves xarxes que actuïn de manera positiva, per crear i estimular llaços de col·laboració, suport i ajuda mútua. Mitjançant tallers i activitats compartides fora del Centre es fomentarà la formació d'aquestes xarxes.

Ciutadania i participació

Des del Centre es desenvoluparan i impulsaran les relacions amb l'entorn veïnal, de manera que les persones residents puguin col·laborar en activitats adreçades al conjunt de la comunitat. Igualment, es potenciaran activitats amb caràcter obert a la població en general, fent participis a les persones residents del seu disseny i organització.

Es promouran, mitjançant tallers fora del Centre, el coneixement de l'entorn (districte i barris) i es promouran valors de respecte i civisme vers la comunitat i els agents que la representen.

Es proporcionaran eines perquè les persones residents participin activament de les dinàmiques del Centre: bústia de suggeriments, fulls de reclamacions, assemblees, etc. La persona responsable de la direcció del centre serà accessible en tot moment pe les persones residents que vulguin manifestar el desig d'exposar queixes i/o suggeriments i tindran dret a rebre la resposta per escrit.

Els àmbits de treball s'abordaran des d'una doble dimensió individual i grupal.

➤ Dimensió individual

Aquesta dimensió de treball es descriu mitjançant un procés de 4 fases:

- 1. La prospecció i coneixement de les necessitats i carències de l'entorn en el que l'individu es desenvolupa.** Tot això mitjançant l'entrevista individualitzada i la coordinació amb altres professionals i amb el contacte amb familiars i altres persones rellevants de la xarxa relacional de l'individu. Amb tot això es pretén recollir els aspectes referits a la història de vida i experiències institucionals de l'individu, que permetin una aproximació diagnòstica acurada.
- 2. El disseny d'un pla de treball personalitzat,** dinàmic i actiu, concretat en la definició dels objectius operatius i les estratègies tendents a aconseguir-los, tenint en compte tot allò recollit en la fase anterior d'anàlisi de necessitats i les capacitats i expectatives de l'usuari, sense oblidar els recursos disponibles per assolir els objectius previstos.
- 3. L'execució de les estratègies adequades** a cada objectiu fixat en el Pla de Treball, implicant activament a l'individu en el seu desenvolupament. Assignació del Programa d'Activitats.
- 4. L'avaluació del procés seguit per l'individu,** enregistrant les evolucions del procés individual en els diferents àmbits d'intervenció i la seva temporalització, mitjançant un suport documental.

➤ Dimensió grupal

Igual que en la dimensió individual, aquí també es poden distingir 4 fases:

1. Identificació dels centres d'interès de la població usuària i les seves potencialitats i capacitats, mitjançant l'observació i la recollida d'informació entre les persones residents.
2. Un disseny d'activitats que, gràcies a la fase anterior, permetrà una consonància entre les propostes professionals i les persones usuàries a qui van dirigides.
3. La implementació i desenvolupament de les activitats dissenyades entre la població usuària, mitjançant tècniques específiques i adequades a cada grup: tallers, xerrades, activitats amb intencions lúdiques a la par que educatives, permetent una adquisició gradual de responsabilitats en el seu desenvolupament.
4. L'avaluació de la participació, implicació i desenvolupament global de l'activitat i els seus participants, mitjançant una observació periòdica transcrita en un suport documental.

Atenció individualitzada i atenció grupal

Per dur a terme la promoció personal de les persones residents en els seus diferents àmbits s'actuarà des d'una vessant individual, que permeti l'ajust de l'individu a la seva realitat quotidiana i el reconeixement de les seves pròpies capacitats i potencialitats. També, i des d'una dimensió grupal, s'actuarà per reforçar els processos individuals i per millorar les habilitats socials i dirigir-les vers patrons de conducta positius. Entenem per patrons positius els que permeten una integració en la comunitat en termes d'igualtat i participació. Es vertebraran aquestes intervencions d'acord amb una metodologia d'actuació que descansarà sobre el principi de participació. Entenent que les persones residents es responsabilitzaran de determinades àrees relacionades amb la quotidianitat del Centre i els espais que utilitza: cura de l'entorn i col·laboració en les tasques diàries .

El disseny que guia l'atenció individualitzada i l'atenció grupal s'adapta a les diferents necessitats de les persones residents. Per això, i tenint en compte les especificitats de cada cas, la seqüència presenta unes mínimes variacions segons cada situació particular.

Atenció Individualitzada

Des del Centre es treballarà de manera personalitzada per facilitar la reinserció de les persones, controlant els processos i desplegant els recursos necessaris en funció dels objectius plantejats als Plans de Treball. El lideratge en aquesta parcel·la de l'atenció recau en l'equip de professionals de referència, que en col·laboració amb la resta de l'equip tècnic del centre dissenyaran el Pla de Treball. Els Plans de Treball personalitzats estan subjectes a un contracte negociat entre la persona usuària, les professionals de referència i el Centre, on es contempen el compromís d'atenció per part del Centre i els objectius, accions i terminis acordats en el pla de treball; amb la llibertat de proposar, acceptar o rebutjar el contracte.

El Pla de Treball (PT) hauria de contemplar dos moments: l'observació i anàlisi i el tractament.

El PT contemplarà també les solucions adients a cada persona. Aquestes solucions dependran del procés que hagi realitzat cada persona, podent-ne diferenciar tres tipus:

1. Solucions autònomes

Aquelles que no han requerit de continuïtat del PT, on només ha estat necessari desplegar recursos puntualment per cobrir una necessitat concreta. Són els casos de persones que requereixen d'un suport de curta durada. Un exemple d'aquestes solucions són el retorn al lloc d'origen, el retorn amb la família assumint aquesta les funcions assistencials, o la inclusió en el mercat de treball.

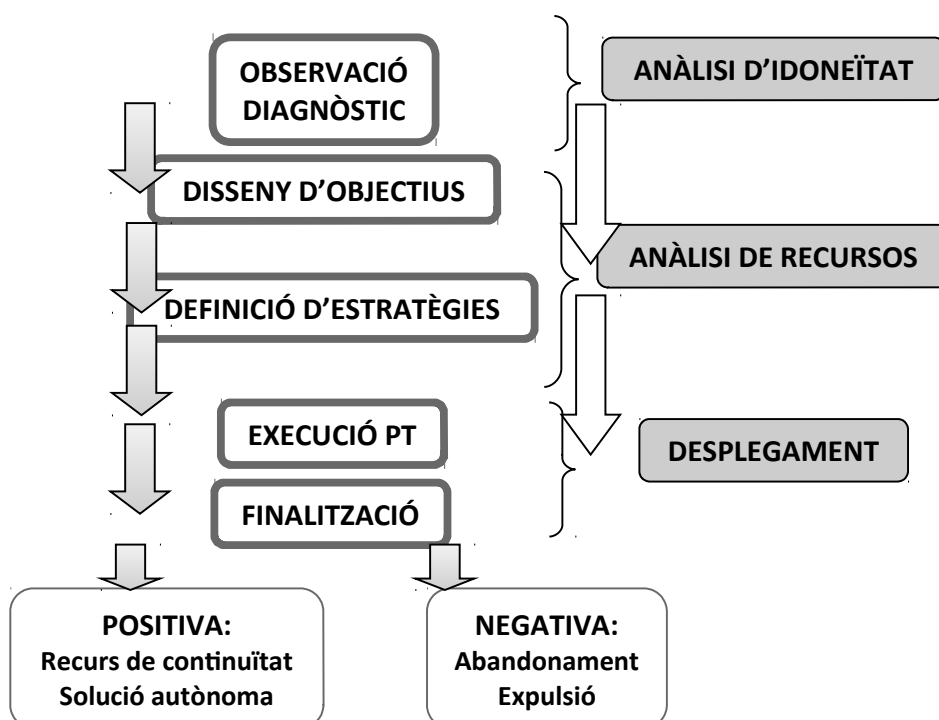
2. Derivacions

Les que suposen la tramitació i derivació de la persona a un recurs residencial de més llarga estada (residencials de gent gran, salut mental, etc.) o altres que donen continuïtat a l'atenció (Serveis Socials Bàsics, Serveis Especialitzats).

3. Abandonament i finalització de l'estada

Les que suposen la interrupció de l'estada i del PT per pròpia voluntat del resident o per impossibilitat de mantenir actiu el PT a causa de l'actitud de la persona.

Així, guiats per les línies estratègiques abans exposades la seqüència de la intervenció és la següent:



S'entén com a recurs de continuïtat aquell que seguirà el procés endegat des del Centre, un cop aquest ha detectat la situació i previst quin és el recurs, després d'una intervenció pal·liativa, més apropiat a les necessitats de la persona usuària. És doncs aquell on puguin desenvolupar-se amb eficàcia les accions educatives més idònies al cas.

L'atenció individualitzada és connectarà a un programa d'activitats. Aquest programa complementarà l'atenció individual, ja que les activitats que inclou hauran de respondre a les necessitats observades pels tècnics, connectant-les, en la mesura del possible, a les demandes del resident. Treballador social i educador consultaran diàriament les observacions de l'equip auxiliar reflectides en el llibre d'incidències per valorar periòdicament les evolucions del resident al Centre, documentaran aquestes i observacions pròpies. Mantindran entrevistes regularment, amb més o menys intensitat segons la fase en què es trobi el procés de treball i documentaran els aspectes més rellevants d'aquestes entrevistes. Totes les observacions i la documentació generada durant el desenvolupament del PT s'arxivaran en l'expedient del resident.

Atenció grupal

L'atenció grupal basada en una programació d'activitats i tallers té un triple objectiu:

- 1.- Reforçar el procés individual.
- 2.- Potenciar les relacions socials com estratègia per pal·liar problemes individuals.
- 3.- Assegurar una reinserció sense dèficits relacionals.

Des del Centre es programaran un conjunt d'activitats centrades a estimular la sociabilitat de l'individu i l'aprenentatge i adquisició d'aptituds i habilitats

La planificació d'activitats requereix prèviament considerar individualment les potencialitats del conjunt de residents, tenint en compte la rotació de la població resident, fet que torna la programació canviant. D'aquí que també es tingui en compte l'adequació a persones que no tenen un grau suficient d'autonomia funcional i a persones amb dèficits importants de relació. Cada activitat comptarà amb una fitxa de programació i un registre d'assistència que custodiarà i analitzarà la persona professional referent per assegurar-se de la participació de les persones proposades per cada activitat concreta.

Programació d'activitats

La programació d'activitats ha de complir tres requisits:

- 1.- Reforçar el pla de treball personalitzat.
- 2.- Promoure l'adquisició d'hàbits personals i d'organització.

3.- Potenciar les relacions socials com a estratègia per pal·liar problemes individuals, alhora que s'assegura una reinserció sense dèficits relacionals.

Des del Centre es programaran un conjunt d'activitats centrades a estimular la sociabilitat de l'individu i l'aprenentatge i readquisició d'aptituds i habilitats.

Espais de Coordinació

Les relacions de coordinació entre l'Ajuntament i l'entitat gestora contemplarà els següents nivells de coordinació:

- a. Una coordinació institucional del servei, que es realitza com a mínim dos cops a l'any, i sempre que sigui necessari .
- b. Una coordinació tècnica del servei, que es realitzarà com a mínim un cop cada dos mesos.

L'entitat gestora ha d'elaborar i presentar a l'Ajuntament un informe mensual, amb les incidències, intervencions i altres aspectes de seguiment general del servei i un informe anual de tancament de l'exercici, que incorpori indicadors de qualitat i altres indicadors de gestió dels servei d'acord amb els criteris d'anàlisi i avaluació emprats per l'Ajuntament . L'entitat gestora elaborarà informes sempre que sigui requerida per l'Ajuntament .

12. PERFIL DELS PROFESSIONALS

El centre disposarà de personal especialitzat per portar a terme la gestió i atenció a les persones usuàries en nombre suficient per atendre la ratio de persones que puguin utilitzar el servei. La ràtio serà de 1 integrador social por cada 10 persones usuàries o aquella que especifiqui la normativa corresponent

Per a dur a terme la prestació del servei, i a banda del responsable, es preveuen tres perfils professionals (Educador/a, Treballador/a social, Auxiliars/integradors socials. Caldrà però tenir en compte aquells perfils que la normativa estableixi en cada moment.

Les persones que prestin aquests serveis, hauran de tenir les titulacions adequades per a la realització d'aquests, segons es determini en la normativa aplicable vigent en cada moment, així com la seva adequació en els períodes establerts.

Director/a

Perfil:

Diplomatura/llicenciatura/grau en qualsevol de les disciplines socials, especialment educació/treball social i afins.

Funcions:

- Procurar pel funcionament quotidià del Centre a tots els nivells.
- Gestió del personal per garantir la cobertura necessària els 365 dies de l'any.
- Supervisar les atencions prestades.

- Unificar l'acció.
- Rebre i corregir les incidències del Centre.
- Assegurar una correcta coordinació amb el titular del Centre i altres serveis aliens.
- Tractament de la informació.
- Redacció de memòries i informes sol·licitats pel titular del Centre, sobre la bona marxa de la gestió i incidències.
- La mediació en els conflictes quan aquests rebassin les possibilitats de la resta de l'equip.
- Detecció i recull de propostes formatives dels membres de l'equip.
- Implementar un pla de formació i reciclatge.
- Gestió econòmica.
- Atendre els residents que manifestin el desig d'exposar queixes i/o suggeriments

Treballador/a social

Perfil:

Diplomat/da en treball social.

Funcions bàsiques:

- Anàlisi i diagnòstic individualitzat.
- Disseny del Pla de Treball.
- Desenvolupament i seguiment de l'evolució del Pla de Treball.
- Gestió de recursos d'acord amb el Pla de Treball.
- Assignació dels temps d'estada dels residents.
- Coordinació quotidiana amb recursos i serveis aliens i coordinació interna.
- Registre de les activitats dutes a terme en els documents i protocols previstos.
- Redacció d'informes i altra documentació relativa a l'atenció dels residents.

Educador/a Social

Perfil:

Diplomat/da en educació social o habilitat

Funcions bàsiques:

- Treball individual i grupal d'hàbits bàsics quotidians.
- Suport al disseny i desenvolupament del Pla de Treball al Centre.
- Establir accions educatives oportunes per promoure estratègies de la vinculació de la persona usuària al Centre i altres recursos de suport.
- Disseny i execució del programa d'activitats i tallers.
- Correcció d'actituds i comportaments al Centre.
- Coordinació quotidiana amb recursos i serveis aliens i coordinació interna.
- Registre de les activitats dutes a terme en els documents i protocols previstos.
- Redacció d'informes i altra documentació relativa a l'atenció dels residents.

Auxiliars

Perfil:

Treballadors/es familiars, integradors/es/res socials, i altres formacions afins relacionades amb l'atenció i cura de les persones.

Funcions bàsiques:

- Cura i atenció individual de les persones residents en aspectes bàsics d'higiene, rober, menjador i descans.
- Atenció personalitzada a les demandes relacionades amb les seves necessitats quotidianes.
- Comunicació de les incidències que puguin afectar tant la persona usuària com el funcionament del Centre. Preveure i aplicar les accions preventives que es considerin.
- Observació dels comportaments i actituds de les persones usuàries i traspàs d'informació a l'equip tècnic.
- Manteniment i ordre de la consigna, dels espais de cuina i rebost, dutxes, rober, WC, dormitoris, magatzem i sales d'activitats i tallers.
- Gestió dels conflictes que es puguin derivar de l'ús dels diferents serveis.
- Control de les necessitats de l'aprovisionament diari i de manteniment quotidià.
- Dinamització de les activitats
- Registre de les activitats dutes a terme en els documents i protocols previstos, així com comunicació de les incidències que puguin afectar a les persones usuàries i el funcionament del centre
- Manteniment de la bugaderia vinculada al material general del Centre: tovalloles, llençols, etc. i dels controls bàsics de manteniment.

A banda dels perfils previstos caldrà garantir el serveis de neteja, cuina i infermeria.

13. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

Per garantir una correcta atenció en ambdós àmbits d'atenció el Centre haurà d'acomplir uns requeriments bàsics:

1. Oferir temporalment un lloc per dormir a un màxim de 40 persones sense sostre de la ciutat de Terrassa.
2. Disposar d'unes instal·lacions que garanteixin un ambient de tranquil·litat, respecte i silenci que faciliti el descans.
3. El Centre cobrirà les necessitats d'alimentació dels residents diàriament durant la seva estada.
4. Garantir que tota persona acollida s'hagi de dutxar per tal de poder mantenir unes condicions d'higiene i cura personal suficients.
5. Oferir tots els estris necessaris per a una correcta higiene.
6. Mantenir un estoc de roba que permeti el canvi de roba de les persones usuàries.
7. Consolidar les bases d'un Pla de Treball individual per a cada persona acollida al centre.
8. Assegurar la informació, l'accés i utilització dels recursos socials que puguin ajudar a aconseguir la inserció social (formació, treball, habitatge, xarxa social...) o la consecució d'un recurs no temporal més definitiu (residència gent gran, pisos tutelats ...).
9. Oferir una programació diària d'activitats adreçades a millorar i potenciar les habilitats i possibilitats d'inserció social de les persones acollides.

10. Permetre, a través d'una metodologia participativa, el canvi en les actituds i aptituds per contribuir a l'autonomia i integració dels residents a la comunitat.

11. Promoure el civisme, les actituds positives i la participació i dels residents en la vida comunitària del barri.

12. Sancionar aquelles actituds que distorsionin i alterin la convivència ciutadana; així com aquelles que malmetin béns públics o privats.

14. DESCRIPCIÓ I FUNCIONS DELS ESPAIS

El Centre ha de comptar amb l'espai necessari per poder oferir els serveis ja descrits amb unes mínimes condicions de qualitat.

Així es preveuen els següents espais:

- Àrea comuna
 - Recepció
 - Menjador
 - Dutxes
 - Lavabos
 - Dormitoris
 - Sales d'activitats/tallers

- Àrea logística
 - Cuina
 - Rebost
 - Rober i bugaderia
 - Consigna
 - Magatzem

- Àrea Tècnica
 - Despatx d'entrevistes
 - Despatx de treball i custòdia de documentació
 - Direcció
 - Sala de reunions.

Pel que fa a l'organització dels diferents espais caldrà tenir en compte un seguit d'aspectes

Recepció

Ha de ser àmplia i permetre encabir les persones sol·licitants de manera que aquestes no hagin d'esperar-se al carrer, amb les molèsties que aquesta espera pot ocasionar.

Menjador

L'espai de menjador ha de ser suficient per poder encabir en un únic torn un màxim de 40

persones. L'espai ha de permetre certa polivalència: possibilitat de realització de tallers i activitats.

El Centre cobrirà les necessitats d'alimentació de les persones residents diàriament durant la seva estada.-

Dutxes i lavabos

L'espai destinat a la higiene personal ha de garantir la intimitat personal i la separació entre homes i dones. Així mateix cal preveure espais per persones amb mobilitat reduïda.

El Centre oferirà un servei d'higiene que contemplarà rober i productes d'higiene personals bàsics.

Dormitoris

Els dormitoris hauran de permetre la separació entre homes i dones, alhora que s'ha de preveure que aquest espai tingui la flexibilitat suficient per intercanviar les places disponibles d'homes i dones per procurar la màxima ocupació.

Les habitacions i espais destinats al descans hauran de comptar amb taquilles personalitzades perquè els residents puguin guardar els seus objectes personals d'ús quotidià (roba de diari, mudes, complements, rellotges, documentació, etc.).

L'allotjament comportarà la vigilància del descans de persones acollides per part del personal auxiliar i l'obligat registre de les incidències produïdes durant la nit, donant resposta a les demandes que plantegin els residents durant el període de descans.

Sala d'activitats i tallers

L'equipament compta amb dues sales destinades a activitats i tallers.

Cuina

Espai d'ús de les persones professionals i del personal voluntari del centre.

Rebot

Cal preveure un espai per a la conservació i emmagatzematge d'aliments.

Rober

El Centre ha de disposar d'un espai prou ampli per l'emmagatzematge de la roba. En cas que el servei de bugaderia sigui propi caldrà l'equipament necessari per a efectuar-lo: rentadores i assecadores suficients per cobrir les necessitats de 40 residents.

També es pot optar per la subcontracta del servei de bugaderia a una empresa o entitat amb finalitats socials, evitant els costos de compra i manteniment de l'equipament necessari.

El servei de rober proporcionarà roba neta i en bon estat, complementant els aspectes relacionats amb la higiene i la cura de la pròpia imatge.

Consigna

Entès com a servei complementari, el Centre disposarà d'un Servei de Consigna. En aquest servei es custodiaran les pertinences de les persones residents, que seran etiquetades, i registrades en un full de consigna personalitzat. Cada full serà signat per la persona resident, expressant així la seva conformitat amb la custòdia de les seves pertinences. En finalitzar l'estada es comprovarà el full de consigna i es lliuraran les pertinences. Igualment, podran lliurar o enretirar les pertinences que creguin oportunes durant la seva estada.

L'accés a la consigna per part de les persones usuàries sempre serà acompanyat per una persona professional del Centre i hi haurà un horari establert d'accés.

Magatzem

El Centre disposarà d'un magatzem per mantenir un estoc de productes de neteja, higiene, materials per a activitats, roba de llit, mantes, etc.

Despatxos

Les persones professionals comptaran amb un, o més, despatxos per poder realitzar les entrevistes d'acolliment i seguiment. Ha d'estar proveït de l'equipament informàtic necessari pel registre de les entrevistes efectuades.

L'espai ha de garantir la confidencialitat de l'entrevista, tanmateix ha de ser visible a l'exterior per garantir la seguretat al personal tècnic. Per això és útil que també es disposi d'un sistema sonor d'alarma per alertar de conflictes, actituds agressives i d'intimidació que es puguin produir en el transcurs de l'entrevista.

Direcció

La persona responsable del Centre tindrà un espai de treball diferenciat per dur a terme la gestió integral del Servei. Aquest espai també estarà equipat amb els elements informàtics i de comunicacions necessaris per a la gestió: ordinador, fotocopiadora, telèfon.

El centre custodiarà la documentació considerada crítica per a la gestió del servei, tant de l'àrea tècnica (informes de resultats, memòries, inspeccions, selecció de personal, correu oficial, etc.), com de l'àrea econòmica (comptabilitat, control de proveïdors, etc.).

Sala de reunions

Per la coordinació de l'equip tècnic s'haurà de comptar amb una sala prou àmplia per efectuar reunions entre tots els membres de l'equip.

15. INSTRUMENTS D'INFORMACIÓ I SEGUIMENT

Les persones residents hauran d'acceptar voluntàriament i per escrit informar de les seves dades d'aquelles informacions necessàries pel desenvolupament del Pla de Treball i del coneixement del Reglament Intern del Centre.

Pel que fa al tractament i cessió de les dades necessàries, serà d'aplicació la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades i garantia dels drets digitals. El Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el reglament del desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre de Protecció de dades de caràcter personal, en tot allò que no contradigui la LO 3/18 ni el Reglament europeu de protecció de dades. I la Llei 32/2010, d'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

Totes aquelles informacions referides als aspectes personals seran arxivades en suport paper i informàticament, respectant el secret professional, i limitant l'accés al personal tècnic directament relacionat amb la intervenció, en virtut del dret a la intimitat de les persones. Igualment, s'arxivarà i classificarà tota la documentació (correspondència, oficis, etc.) rebuda per les persones usuàries residents i no residents que continuïn rebent correspondència en el Centre. Tota la informació confidencial que s'inclouï en els arxius informàtics pel posterior tractament de dades serà custodiat per la persona responsable de la direcció del centre. Els arxius es protegiran restringint la seva consulta a les professionals referents del cas.

Els instruments de treball pel seguiment de l'evolució abasta 4 grans àmbits, cadascun amb un sistema de registre documental. Cada persona usuària disposarà d'un número d'expedient que haurà de constar a tots els registres individuals per facilitar-ne la consulta.

A) Mobilitat de persones

Fitxa d'ingrés	Número d'expedient. Nom i cognoms. Data i canal d'ingrés. Temps d'estada. Data i motiu de baixa. Dies totals d'estada. Llit assignat.
Registre de residents	Número d'expedient. Filiació: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nom i cognoms. ○ Data i lloc de naixement. ○ Nacionalitat. ○ Situació administrativa. ○ Estat Civil. Núm. de DNI/NIE/Passaport. Núm. de CSS. Familiars o persones de contactes. <ul style="list-style-type: none"> ○ Nom i cognoms. ○ Relació amb el resident. ○ Telèfons/adreces.
Registre d'incidències	Llibre on es recull el nom, cognoms i DNI de les persones que visitin a la persona resident, la relació que hi mantenen, així com la data, hora d'entrada i de sortida de la visita.

B) Serveis d'atenció bàsica

Menjador	<u>Fitxa diària</u> Recull nominal de l'assistència. <u>Fitxa setmanal individualitzada</u> Associada al núm. d'expedient. Nom i cognoms. Recull de l'ús del servei pel resident <u>Fitxa de control de comandes i subministraments</u> Previsió de les comandes i dietes especials.
Higiene	<u>Fitxa diària</u> Recull nominal dels serveis efectuats de dutxa i de roba subministrada. <u>Fitxa de control de comandes i subministraments</u> Previsió de les comandes de roba i de l'estoc de roba disponible.
Consigna	<u>Registre de pertinences</u> Associada al núm. d'expedient. Nom i cognoms. Registre de les pertinences consignades i de la consigna i retirada de les pertinences.

C) Treball Individual

Expedient	Associat al Registre Personal. Dades de perfil de la persona resident: <ul style="list-style-type: none"> ○ Diagnòstic. ○ Problemàtica expressada. ○ Problemàtiques detectades. ○ Història personal ○ Experiència institucional. Contractes d'estada, renovacions i motius. Pla de Treball: <ul style="list-style-type: none"> ○ Objectius, estratègies i accions previstes. ○ Recursos destinats i serveis implicats. Registre d'entrevistes. Avaluació. Documentació generada: <ul style="list-style-type: none"> ○ Informes. ○ Documentació oficial. Incidències. Dades que siguin necessàries saber sobre la salut de la persona
------------------	--

D) Treball grupal

Fitxa d'usuari	Associada a l'expedient. Registre d'activitats programades per l'usuari. Registre d'assistència. Avaluació de les actituds davant les activitats. Avaluació de les pautes de relació.
Fitxa descriptiva	Descripció de l'activitat. Justificació. Criteris organitzatius. Recursos materials i humans necessaris. Cost.
Fitxa d'avaluació	Associada a la fitxa descriptiva. Volum de participants. Assiduitat dels participants. Avaluació. Incidències.

A banda de la documentació referida a les atencions i al procés de la persona usuària es comptarà amb un instrument que fixarà els termes de l'estada.

16. DOCUMENTS D'ACORDS I ESTADA

Les persones residents signaran un document d'acords que contindrà els acords del Pla de Treball, les accions a desenvolupar, la programació d'aquestes accions i el temps d'estada, així com l'acceptació de les normes del Centre. Els acords i el temps d'estada seran revisats periòdicament per les professionals referents. El document serà signat per la persona resident, la professional de referència i la Direcció del centre. El document podrà ser revisat sempre que ho sol·liciti la persona resident o sempre que el personal tècnic ho estimin oportú, en canviar alguna de les circumstàncies inicials del moment en què es va signar per primera vegada i ser necessari un canvi en els acords. Igualment, pot ser modificat o rescindit per voluntat de les persones residents, per incompliment dels acords continguts en el document o de les accions previstes en el pla de treball. La no signatura del document o el seu incompliment pot significar la suspensió cautelar de l'estada.

Des del Centre es custodiarà tota aquella documentació que es derivi del Pla de Treball (informes socials, de derivació, correspondència oficial, etc.). Igualment hi haurà un arxiu de recursos i de documentació oficial tramesa.

Per garantir la correcta gestió de la informació es disposarà d'un programa de gestió que contindrà dades referides als residents i al funcionament del Centre, segons el que s'ha descrit en aquest apartat.

L'informe que en resulti de la recollida de dades haurà de tenir en compte indicadors de qualitat i altres indicadors de gestió dels servei d'acord amb els criteris d'anàlisi i avaluació proposats pels

serveis socials municipals.

La proposta d'estructura bàsica d'indicadors és la següent

1. Oferta
 - Places disponibles
 - Estadets disponibles
 - Àpats disponibles
2. Altes
 - Per recurrència
 - Per perfil
3. Baixes
 - Per abandonament
 - Per expulsió
 - Per finalització del compliment dels objectius
4. Atenció socioeducativa: estat del plans de treball
5. Activitat dels serveis
 - Menjador: àpats servits
 - Higiene: dutxes realitzades
 - Consigna: nivell d'utilització
6. Impacte poblacional:
 - Incidències detectades pel servei
 - Queixes del veïnat
 - Coordinacions amb els recursos
7. Satisfacció de les persones usuàries
 - Valoracions sobre els serveis
 - Valoracions sobre del tracte rebut pel personal tècnic
 - Valoracions general del centre

17. PRESSUPOST

Anualment, s'haurà de consignar en el pressupost municipal una dotació econòmica que permeti atendre l'activitat del centre en consonància amb l'atenció a les necessitats socials de cada moment.

REGLAMENT DE RÈGIM INTERN DEL CENTRE D'ACOLLIMENT TEMPORAL PER A PERSONES SENSE SOSTRE I PER A SITUACIONS D'EMERGÈNCIA

INDEX

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1.- Objecte i àmbit

Article 2. Funcions

CAPÍTOL II. TITULARITAT I GESTIÓ

Article 3.- Titularitat i Gestió

Article 4.- Funcions de l'entitat gestora

Article 5.-Mecanismes de coordinació

CAPÍTOL III. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES I DEL PERSONAL DEL CENTRE

Article 6.- Drets de les persones usuàries

Article 7.- Deures de les persones usuàries

Article 8.- Drets del personal del Centre

Article 9.- Deures del personal del Centre

Article 10.- Protecció de dades de caràcter personal

CAPÍTOL IV. NORMES GENERALS DEL CENTRE

Article 11.- Requisits d'accés

Article 12.- Criteris generals

Article 13.- Acollida de les persones usuàries

Article 14.- Prohibicions específiques

Article 15.- Temporalitat del servei

Article 16.- Registres i comunicacions

CAPÍTOL V. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA

Article 17.-Personal del Centre

CAPÍTOL VI. INFRAESTRUCTURA I INSTAL·LACIONS

Article 18.- Règim horari

Article 19.- Espais i usos

Article 20.- Mobiliari

CAPÍTOL VII. INFORMACIÓ I RECLAMACIONS

Article 21.- Fulls d'informació

Article 22.- Suggestiments i reclamacions

ANNEX I. Plànols del Centre.

ANNEX II. Normes bàsiques de conducta i funcionament del centre

PREÀMBUL

El Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya (DOGC núm.3887 de 20/05/2003) estableix a l'article 247, apartat primer, que els ens locals han d'acordar de manera expressa la creació del servei públic local, i procedir, si s'escau, a regular-lo per reglament abans de començar a prestar-lo. Així mateix, han de determinar les modalitats de prestació i el règim estatutari de les persones usuàries.

El Reglament Municipal per a la prestació dels serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa, preveu la possibilitat d'ampliar la regulació general d'aquest mitjançant la possibilitat d'annexes que permetin regular de forma específica alguns serveis que per la seva especificitat així ho requereixin. És el cas del servei d'acolliment temporal per a persones sense sostre i per situacions d'emergència.

El present Reglament es complementarà, quan calgui, amb el Decret 179/1995, de 13 de juny, pel que s'aprova el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis de les entitats locals i, en general, amb tota la normativa que sigui aplicable als efectes del servei públic i per raó de la matèria.

CAPÍTOL I

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1.- Objecte i àmbit

1. El present Reglament regula l'organització i el funcionament intern del Centre d'Acolliment Temporal per a persones sense sostre i per a situacions d'emergència de la ciutat de Terrassa (en endavant Centre)

El Centre té un caràcter assistencial i socioeducatiu per a persones sense llar que requereixen acolliment i suport, així com per a aquelles persones que, per situacions d'emergència, es troben en la necessitat d'abandonar el seu domicili de forma temporal

2. La derivació de les persones en situacions d'emergència es farà sinó hi ha altres recursos més adequats i disponibles a la ciutat.

Entenem per situació d'emergència aquella situació provocada per riscos naturals o tecnològics (nevades, onades de fred/calor, inundacions, fuites de gas o similars).

Article 2- Funcions

Són funcions del Centre:

- a. Garantir la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones sense llar.
- b. Proporcionar allotjament immediat i temporal en situacions d'emergència social i cobrir les necessitats bàsiques, sinó hi ha altres recursos més adequats i disponibles a la ciutat .
- c. Facilitar un espai d'acolliment i atenció a persones en situació de risc i sense sostre, per poder desenvolupar i incrementar les seves habilitats socials per a l'adquisició de normes i hàbits de convivència.
- d. Atendre i intervenir de forma individualitzada en els processos educatius i d'inclusió mitjançant l'elaboració d'itineraris personalitzats.
- e. Dissenyar i oferir activitats adreçades a la recuperació i l'adquisició d'habilitats socials que permetin millorar l'autonomia personal.
- f. Fomentar la participació de les persones en activitats de la comunitat.

CAPÍTOL II **TITULARITAT I GESTIÓ**

Article 3.- Titularitat i gestió

1. L'Ajuntament de Terrassa (en endavant, «l'Ajuntament»), és el titular del servei públic que es presta en el Centre objecte del present Reglament, amb independència de les formes de gestió que aquest decideixi adoptar en compliment de la normativa vigent.
2. Corresponen a l'Ajuntament les següents competències en relació al Centre, en els termes previstos en el present Reglament:
 - a. La supervisió i direcció del servei en totes les seves vessants, especialment en la gestió dels aspectes d'administració i d'operativitat inclosos en el seu àmbit de competències, i d'acord amb la normativa aplicable.

- b. Exercir per mitjà dels serveis municipals competents, les funcions d'inspecció adreçades a garantir el normal funcionament del Centre.
- c. Exercir la vigilància de totes les activitats que constitueixen el contingut del servei.
- d. Exercir la potestat sancionadora i qualsevol altra que impliqui l'exercici d'autoritat.
- e. La resta de funcions que resultin de la normativa vigent en matèria de règim local.
- f. L'Ajuntament desenvoluparà un Pla d'Entorn que és basarà en tres línies estratègiques:

f.1.- Informació:

- Promoure els canals de comunicació i informació amb les entitats i Serveis de l'entorn.
- Impulsar xarxes de coordinació amb serveis i entitats de Benestar Social, sota la Supervisió municipal.
- Impulsar mecanismes de col·laboració amb les entitats veïnals de la ciutat.

f.2.- Civisme/Via Pública:

- Promocionar el civisme de les persones residents en l'ús de l'espai públic, les relacions personals i les conductes.
- Evitar les activitats irregulars a la via pública.
- Previsió de l'ocupació de l'espai públic quan aquesta malmeti el propi espai o els interessos del conjunt de la comunitat.

f.3.- Participació:

- Promoure l'ús correcte i cívic per part de les persones usuàries del Centre dels equipaments i serveis del barri.
- Promoure la participació de les persones usuàries del Centre en el manteniment i cura de l'entorn on s'inscriu el Centre.
- Afavorir dinàmiques d'integració de les persones residents al territori.

Article 4.- Funcions de l'entitat gestora

1. L'Ajuntament prestarà a l'entitat gestora l'ajut i col·laboració necessaris per tal que aquesta pugui realitzar les seves funcions de forma adequada.
2. Sens perjudici de les encomanades expressament per l'Ajuntament, seran funcions de l'entitat gestora:

- a. Vigilar que l'atenció que es presti al Centre discorri dins de la legalitat i de la forma més adequada per a la seva millor prestació.
- b. Vetllar pel bon ordre, funcionament, manteniment, neteja i seguretat de les persones i de les instal·lacions, demanant la intervenció dels serveis tècnics competents quan sigui necessari. ‘
- c. Facilitar als serveis de l'Ajuntament el compliment de les seves tasques d'inspecció o d'altres, en relació amb el Centre i el seu funcionament.
- d. Col·laborar amb l'Ajuntament en la tramitació dels procediments sancionadors que es puguin incoar en relació a infraccions recollides en el present Reglament.
- e. Donar trasllat a l'Ajuntament dels informes relatius a incidències, memòries i desenvolupament ordinari del l'activitat del servei.
- f. Aquelles altres que s'especifiquin en el corresponent encàrrec de gestió.

Article 5.- Mecanismes de coordinació

1. Les relacions de coordinació entre l'Ajuntament i l'entitat gestora contemplarà els següents nivells de coordinació:
 - a. Una coordinació institucional del servei, que es realitza com a mínim dos cops a l'any, i sempre que sigui necessari .
 - b. Una coordinació tècnica del servei, que es realitzarà com a mínim un cop cada dos mesos.
2. L'entitat gestora ha d'elaborar i presentar a l'Ajuntament un informe mensual, amb les incidències, intervencions i altres aspectes de seguiment general del servei i un informe anual de tancament de l'exercici, que incorpori indicadors de qualitat i altres indicadors de gestió dels servei d'acord amb els criteris d'anàlisi i avaluació emprats per l'Ajuntament, i que com a mínim contindrà el següents tipus:

Oferta
Altes
Baixes
Atenció socioeducativa: estat del plans de treball
Activitat dels serveis
Impacte poblacional
Satisfacció dels usuaris

Els informes que incorporin indicadors de qualitat i altres indicadors de gestió seran publicats a la pàgina web de l'Ajuntament.

3. L'entitat gestora elaborarà informes sempre que sigui requerida per l'Ajuntament.

CAPÍTOL III

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES I DEL PERSONAL DEL CENTRE

Article 6.- Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries tenen dret a:

- a. Rebre atenció durant els horaris i el període d'atenció establert.
- b. Rebre alimentació durant l'estada.
- c. Rebre un tracte respectuós.
- d. Romandre en el Centre durant els horaris establerts i durant el període que el pla de treball establert contempli, i en el cas de situació d'emergència, mentre la situació ho requereixi.
- e. Disposar de fulls de suggeriments i/o reclamacions, presentar-les a la direcció del Centre en nom seu i rebre una resposta oportuna.
- f. Conservar les seves pertinences.
- g. Sortir i tornar al Centre d'acord amb els horaris fixats.
- h. Estar lliure de restricció física o reclusió.
- i. Posar fi a la seva estada de manera voluntària

Article 7.- Deures de les persones usuàries:

- a. Compartir pacíficament les instal·lacions i no destorbar l'estada de la resta de persones usuàries
- b. Respectar el règim de funcionament, especialment els horaris d'obertura i tancament.
- c. Seguir les instruccions del personal del Centre.
- d. Identificar-se a la seva arribada, mitjançant l'exhibició del DNI, NIE o passaport vigent o altres documents oficials que acreditin la seva identitat.
- e. Conservar en bon estat el mobiliari del Centre, així com els materials d'estada lliurats a l'ingrés.
- f. Vestir adequadament i no aparèixer a les zones comunes sense roba, totalment o parcialment.
- g. Conèixer i complir les disposicions del present Reglament, , així com conèixer el règim sancionador recollit en el Reglament Municipal per a la prestació dels serveis socials municipals, que és d'aplicació en cas d'infracció d'aquest reglament.

Article 8.- Drets del personal del Centre

Tenen el caràcter de drets :

- a. Fer complir aquest Reglament.
- b. Coordinar-se amb la direcció responsable de l'Ajuntament i amb els serveis socials municipals.
- c. Rebre un tracte de respecte per part de totes les persones amb les quals entren en contacte durant l'exercici de les seves funcions.
- d. Comptar amb la infraestructura necessària per l'atenció d'emergència.
- e. Rebre l'assistència complementària dels serveis municipals davant situacions d'emergència.

Article 9.- Deures del personal del Centre

El personal que presta els seus serveis professionals al Centre té els següents deures generals:

- a. Oferir un tracte respectuós amb totes les persones amb qui entrin en contacte durant l'exercici de les seves funcions.
- b. Dur a terme els deures i obligacions professionals amb integritat, objectivitat i equitat.
- c. Assegurar que les persones usuàries tinguin la informació bàsica necessària en quant al règim de funcionament del Centre.
- d. Comunicar incidències i informes a la direcció responsable de l'Ajuntament.
- e. Garantir el correcte funcionament del Centre per oferir una atenció adequada a les persones usuàries.
- f. Conservar en bon estat el mobiliari del Centre, així com els materials a lliurar a les persones usuàries
- g. Conèixer i complir les disposicions del present Reglament.
- h. Desallotjar diàriament la consigna que tenen assignada les persones usuàries.
- i. En general, tots aquells deures inclosos en la gestió ordinària del Centre, no especificats en els punt anteriors, i que siguin demanats des de la direcció de l'Ajuntament.

Article 10. Protecció de dades de caràcter personal

Pel que fa al tractament i cessió de les dades necessàries, serà d'aplicació la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades i garantia dels drets digitals. El Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el reglament del desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre de Protecció de dades de caràcter personal, en tot allò que no contradigui la LO 3/18 ni el Reglament europeu de protecció de dades. I la Llei 32/2010, d'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

CAPÍTOL IV

NORMES GENERALS DEL CENTRE

Article 11.- Requisits d'accés

1. El Centre admetrà a persones majors de 18 anys, o de 16 que estiguin legalment emancipades. En el supòsit de persones estrangeres, s'aplicarà allò establert en el reglament municipal de Serveis Socials, la Cartera de Serveis, i la normativa vigent d'estrangeria. Cal que siguin autònomes per realitzar les activitats de la vida diària i que es trobin en les següents situacions:
 - a. Persones sense llar que requereixin acolliment i suport per iniciar processos de millora de la seva autonomia personal, prèvia justificació d'arrelament a la ciutat per part de serveis socials municipals.
 - b. Persones que precisin ser ateses davant de situacions d'emergència social i que es trobin en la necessitat de sortir del seu domicili de forma temporal sinó hi ha altres recursos més adequats i disponibles a la ciutat.

2. L'accés al Centre es farà mitjançant:
 - a) Derivació per part dels serveis socials bàsics municipals: Les persones en seguiment des dels EBAS (Equips Bàsics d'Atenció Social) i que presentin els suficients indicadors de desestructuració, i compleixin els criteris generals d'accés, podran ser derivades al Centre.

 - b) Derivació per part dels cossos de seguretat quan detectin situacions que requereixin d'aquest recurs assistencial: En aquest cas l'ingrés s'efectuarà, un cop comprovada la idoneïtat de la derivació i les places disponibles. Seran els agents dels cossos de seguretat els encarregats d'efectuar la identificació de l'usuari/a i l'acompanyament al Centre.

 - c) Directament per part de la persona usuària quan es trobi fora de l'horari d'atenció dels equips bàsics d'atenció social, i no hagi estat detectada pels cossos de seguretat. Aquest supòsit té caràcter excepcional i requerirà sempre identificació del sol·licitant per part dels cossos de seguretat. El personal de nit del Centre serà l'encarregat de valorar la idoneïtat de l'accés.

En els supòsits b) i c) , un cop efectuat l'ingrés, tant si la detecció l'han fet els cossos de seguretat com si l'accés ha estat directe per part de la persona usuària, el primer dia hàbil següent, els tècnic del centre informaran als serveis socials de l'entrada de les

noves persones usuàries. Els serveis socials programaran una entrevista per decidir si procedeix o no la continuïtat de l'estada.

Article 12.-Criteris generals d'accés

1. Les persones que es trobin en alguna de les situacions establertes a l'apartat primer de l'article anterior, han de reunir els següents requisits i ajustar-se a aquests criteris generals d'accés:
 - a. Manca d'habitatge o habitatge inapropiat.
 - b. Manca de recursos econòmics o recursos econòmics insuficients per fer front a les necessitats bàsiques. Es prendrà com a referència estar per sota, de l'indicador de renda de suficiència de Catalunya, o barem que ho substitueixi.
 - c. Gaudir d'autonomia personal per realitzar les activitats de la vida diària.
 - d. Acceptar voluntàriament el recurs.
 - e. Acceptar voluntàriament el reglament de règim intern.
 - f. Estar d'acord amb el Pla de Treball, les accions a desenvolupar per dur-lo a terme i assumir el grau de compromís requerit en el seu procés d'inclusió mitjançant la signatura d'un contracte d'estada.

Es preveuen també un seguit de criteris excloents, ateses les característiques del Centre i la seva capacitat d'atenció:

- No tenir discriminant sanitari:
 - Persones amb problemes greus de motricitat, que necessiten assistència permanent per dur a terme les AVD (Activitats bàsiques de la vida diària).
 - Persones convalescents que no tenen autonomia personal per a les AVD.
 - Persones amb malalties que requereixen cures i atencions continuades i especialitzades.
 - Persones amb malalties infecto contagioses no controlades mèdicament (amb risc de contagi).
- Persones amb alguna addicció associada sense tractament.
- Persones amb trastorns mentals severos (TMS) sense compensar, sense seguiment ni vinculació a un recurs específic de salut mental.
- Persones que manifestin conductes agressives o alterades.

- Persones amb sancions administratives per desordre públic, incivisme o agressivitat vers professionals dels serveis socials municipals o altres serveis públics

2. No seran admeses persones que presenten problemàtiques associades als criteris excloents expressament recollits en aquest article

Article 13.- Acollida de les persones usuàries

1. Obert el recinte es procedirà, individualment, al recompte de persones usuàries. Es lliurarà un document amb les normes bàsiques de conducta, s'informarà del funcionament i serveis que ofereix el Centre, així com del Reglament de Règim Intern, s'omplirà el document d'ingrés i s'acolliran les pertinences en consigna.
2. Cada persona rebrà l'alimentació diària i disposarà, també, de materials que facin possible la seva higiene personal i íntima.
3. L'atenció social de les persones usuàries del Centre pel que fa a l'orientació i acompanyament que puguin necessitar serà prestada pels serveis socials bàsics i el personal del Centre, col·laborant així en el desenvolupament del Pla d'atenció social individual prèviament acordat.

Article 14.- Prohibicions específiques

El Centre posarà en coneixement de les persones usuàries les següents conductes i activitats no permeses. En aquest sentit, no és permès, en cap espai:

- a. Fumar, entrar i/o consumir begudes alcohòliques, drogues o altres substàncies tòxiques.
- b. Les conductes que posin en perill la pròpia seguretat, o la de la resta de persones.
- c. Les discriminacions per raó de naixement, raça, orientació sexual, religió, opinió, o qualsevol altra condició o circumstància personal o social
- d. El soroll excessiu i la falta de respecte cap a la resta de persones.
- e. La tinença i/o comerç d'objectes de curs il·legal.
- f. Vetllar perquè no es produeixin situacions d'assetjament sexual o d'assetjament per raó de sexe entre les persones usuàries i les que treballen en el Centre

Article 15.- Registres i comunicacions

1. El recompte final de llits ocupats ha de realitzar-se, cada nit. En el recompte es tindrà en compte aquelles persones que es troben temporalment fora del seu llit, però que es troben en altres parts del Centre durant l'hora del recompte, o les que han hagut de sortir del recinte, un cop realitzat l'acolliment per causes de força major.
2. Es recolliran en els registres dissenyats a tal efecte les següents dades: el número de persones que utilitzen diàriament el Centre, el número de llits ocupats i qualsevol altra dada que es consideri adequada per al control i millora del Centre. Totes les dades es desagregaran per sexe i edat.
3. En cas de produir-se situacions que comportin un funcionament anormal del Centre, el personal posarà en marxa els protocols de protecció adients, tot derivant els informes que s'escaiguin a la Direcció responsable de l'ajuntament.

Article 16. Temporalitat del servei

1.- Finalitzarà l'estada al Centre quan:

a.- El procediment d'ingrés contempla una estada inicial de 3 mesos (fase d'observació i disseny), renovable en funció del pronòstic d'intervenció, l'estat de necessitat de la persona i l'evolució del Pla de Treball. El període màxim ininterromput d'estada al centre serà de 12 mesos prorrogable fins a un màxim de 24 mesos.

b.- S'hagin acomplert la totalitat dels objectius previstos en el Pla de Treball.

c.- Quan es tracti de derivacions instrumentals acordades per satisfer un aspecte concret del Pla d'Inclusió, sempre que s'hagin acomplert els objectius segons el que s'hagi acordat en l'informe de derivació o s'hagi acomplert el període d'estada acordat.

d.- Quan la persona posi en perill la seva seguretat, la d'altres residents o la dels treballadors del Centre, a causa de comportaments inadequats i no d'acord amb la normativa interna i/o el Pla de Treball dissenyat.

e.- Per incompliment del reglament intern.

f.- Per incompliment del Pla de Treball o quan es mantinguin actituds obstruccionistes vers el procés d'inclusió (no seguiment de les accions contingudes en el PT, falsejar dades o informacions crítiques per l'execució del PT).

g.- Quan es detectin accions constitutives de delictes

h.- Quan recaigui sanció administrativa d'acord amb el règim sancionador recollit en el Reglament Municipal per a la prestació dels serveis socials de l'Ajuntament de Terrassa, que és d'aplicació en cas d'infracció d'aquest reglament.

2.- Quan la persona abandoni voluntàriament el Centre haurà de signar un document de baixa voluntària. Passades les 24h perdrà la plaça assignada.

CAPÍTOL V ESTRUCTURA ORGANITZATIVA

Article 17.-Personal del Centre

El Centre disposarà del personal especialitzat per portar a terme la gestió i atenció a les persones usuàries en nombre suficient per atendre la ràtio de persones que puguin utilitzar el servei. La ràtio serà de 1 integrador social por cada 10 persones usuàries o aquella que especifiqui la normativa corresponent

L'estructura organitzativa comptarà amb:

- a) Una direcció, responsable de la gestió i direcció tècnica del Centre, amb Diplomatura/llicenciatura/grau en qualsevol de les disciplines socials, especialment educació/treball social i afins.
- b) Un equip tècnic responsable del desenvolupament de la intervenció socioeducativa, amb diplomatura en educació/treball social.
- c) Un equip auxiliar (treballadors/es familiars, integradors/es socials i altres formacions afins) per l'atenció i cura de les persones
- d) Altre personal que garanteixi els serveis de de neteja, manteniment, cuina, infermeria i seguretat.

El Centre podrà disposar de personal voluntari que col·labori amb el personal tècnic per al desenvolupament dels projectes socioeducatius.

CAPÍTOL VI INFRAESTRUCTURES I INSTAL·LACIONS

Article 18.- Règim horari

1. El Centre tindrà un horari general de funcionament de 13.30 a 09h, excepte quan es presti l'atenció en situació d'emergència, que caldrà que resti obert segons necessitats del moment i quan degut a les necessitats socials sigui necessari ampliar o modificar l'horari inicial.

2. Aquest règim horari, sempre que les necessitats existents ho justifiquin, podrà ser variat motivadament per la direcció responsable de l'Ajuntament.

Article 19.- Espais i usos

1. Les zones i els usos generals s'organitzaran en:

a. Àrea Comuna:

a.1.- Recepció:

a.2.- Dormitoris, lavabos i dutxes que es diferenciaran per sexe.

a.3.- Altres zones d'ús comú (menjadors, sales de treball..)

b. Àrea Logística:

b.1.-Consigna

b.2- Magatzem

b.3.- Cuina

b.4.- Altres espais: Rebost, rober i bugaderia

c. Àrea Tècnica:

c.1.- Despatx d'entrevistes.

c.2.- Despatx de treball i custòdia de documentació

c.3.- Direcció.

d.4.-Sala de reunions.

2. L'ocupació màxima del Centre és de 40 places. Així mateix, i prèvia autorització dels serveis socials municipals, es podran reservar places amb caràcter extraordinari per a casos d'emergència i/o urgència.

Article 20.-Mobiliari

El Centre disposarà com a mobiliari bàsic:

a. Llits o similars condicionats per al descans.

b. Taules i cadires per a les zones de menjador i estar.

c. Armaris per a l'emmagatzematge de pertinences i/o elements materials.

d. Qualsevol altre que es consideri indispensable.

CAPÍTOL VII INFORMACIÓ I RECLAMACIONS

Article 21.- Fulls d'informació

En el moment de l'acolliment, les persones usuàries rebran un full informatiu amb les normes bàsiques de conducta i funcionament. (Annex II s'ha d'incorporar)

Article 22.-Suggeriments i reclamacions

1. El Centre disposarà de fulls de suggeriments i reclamacions a disposició de les persones usuàries.
2. El Centre tindrà un procés intern per a la resolució de queixes i/o suggeriments, portant un registre escrit de les queixes formals entrades.

**DISPOSICIÓ FINAL.
ENTRADA EN VIGOR**

El present Reglament entrarà en vigor l'endemà de la publicació del seu text íntegre al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.

Terrassa, octubre 2019