



PAPERS D'ACCIÓ SOCIAL

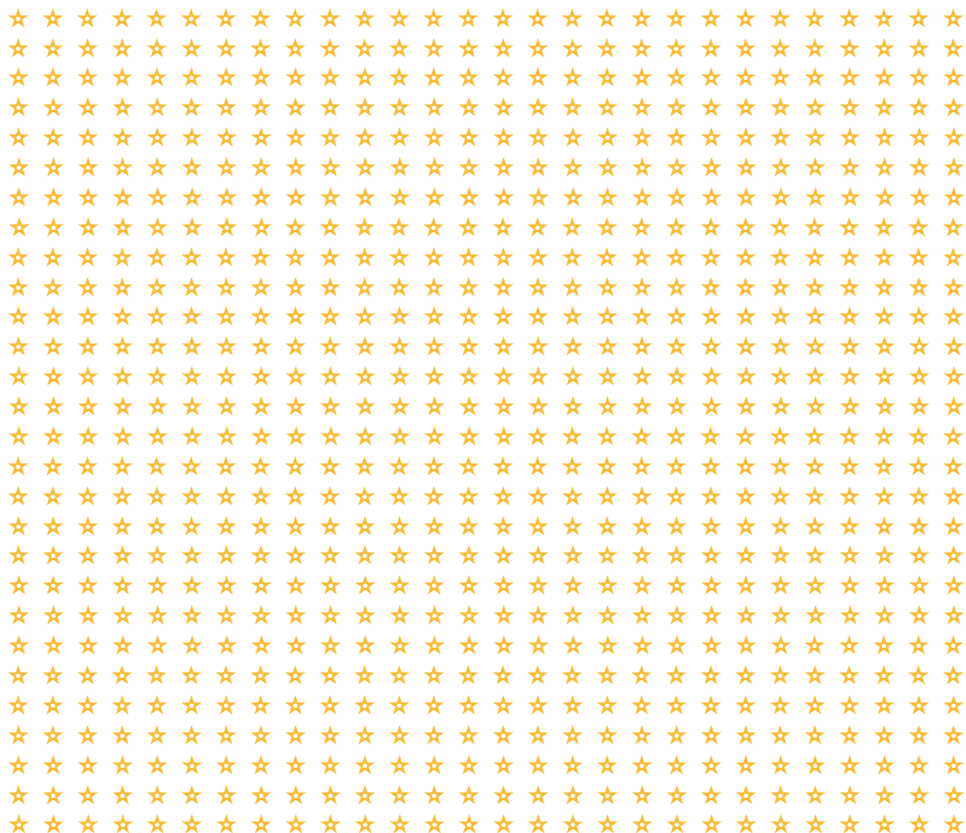
13

PROJECTE DE FINAL DE CURS: «JO DIRIGEIXO SERVEIS SOCIALS»

PROPOSTA DE SERVEI D'ACOLLIMENT

RESIDENCIAL D'URGÈNCIA DEL CONSELL

COMARCAL DEL VALLÈS OCCIDENTAL



PAPERS D'ACCIÓ SOCIAL

BIBLIOTECA DE CATALUNYA - DADES CIP

Proposta de servei d'acolliment residencial d'urgència del Consell Comarcal del Vallès Occidental : projecte de final de curs «Jo dirigeixo serveis socials». – (Papers d'acció social ; 13)
I. Arévalo, Albert II. Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania III. Col·lecció: Papers d'acció social ; 13
1. Centres d'acolliment – Vallès Occidental 2. Serveis socials – Vallès Occidental
364.442(467.1 VaOc)



Permesa la reproducció, sempre que se n'esmenti la procedència i no es faci amb finalitats comercials.

© Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
Plaça Pau Vila, 1
08039 Barcelona

Autors dels textos: Albert Arévalo, Núria Carrés, Marta Recio,
Conxita Luna i Laura Iborra
Suport metodològic: Pia Ferrer
Supervisió: Gabinet Tècnic del Departament d'Acció Social i Ciutadania

Direcció de la col·lecció: Nicolau Rubio
Coordinació: Sandra Chillón

1a edició: gener 2010

Publicació gratuïta impresa en paper reciclat,
disponible també a la pàgina web:
www.gencat.cat/benestar/actualitat/papers/index.htm
Dipòsit legal: B.3861-2010
Disseny de la col·lecció: Txell Gràcia
Maquetació: Addenda
Impressió: Winihard Gràfics

PRESENTACIÓ

L'aprovació de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials va comportar que el Sistema català de serveis socials es configurés com un dels pilars de l'estat del benestar a Catalunya. La mateixa Llei destina un títol del seu articulat a la formació dels professionals i les professionals i la recerca en serveis socials. En aquesta línia, el Departament d'Acció Social i Ciutadania va dissenyar el Pla director de formació 2008-2010, amb la finalitat de facilitar eines al col·lectiu professional dels serveis socials.

Una de les activitats remarcables del desplegament d'aquest Pla director ha estat la col·laboració del Departament amb la Fundació ESADE (Executive Education Business School) per desenvolupar el programa «Jo dirigeixo serveis socials!», adreçat a les persones que dirigeixen serveis socials de l'Administració local, amb l'objectiu de facilitar-los eines per aprofundir, millorar, actualitzar i ampliar les tècniques de gestió i direcció d'organitzacions, serveis i persones. També era objectiu d'aquest programa contribuir a impulsar una cultura compartida en l'àmbit de la direcció dels serveis socials dels ens locals dins del Sistema català de serveis socials.

Amb la voluntat de donar a conèixer als professionals i les professionals dels serveis socials els treballs finals fruit d'aquesta iniciativa, el Departament d'Acció Social i Ciutadania els publica dins la col·lecció «Papers d'Acció Social». Cadascun dels treballs ofereix una proposta de millora pel que fa a la gestió i el desenvolupament de la pràctica professional dels directius i les directives de serveis socials, de les seves organitzacions, equips...

Em plau presentar-vos aquest nou número de «Papers d'Acció Social», *Jo dirigeixo serveis socials! Proposta sobre el servei d'acolliment residencial d'urgència al Consell Comarcal del Vallès Occidental*. El document fa referència al servei que cobreix temporalment les necessitats bàsiques d'allotjament en cas d'urgència social. Aquest servei s'adreça a les famílies o persones de fins a 65 anys que resideixen a la comarca del Vallès Occidental i que, tot i valer-se per elles mateixes per fer les activitats de la vida diària, tenen la necessitat de caràcter conjuntural i urgent de ser allotjades.

És una proposta de les autores i l'autor que, des del Departament d'Acció Social i Ciutadania, volem difondre per tal que altres professionals i organitzacions la puguin aprofitar.

Jordi Rustullet i Tallada
Secretari General d'Acció Social i Ciutadania

INTRODUCCIÓ: BREU PRESENTACIÓ DE LA COMARCA DEL VALLÈS OCCIDENTAL

LA COMARCA: ON SOM?

El Vallès és la denominació històrica del territori situat, d'oest a est, entre el riu Llobregat i el massís del Montseny, i de nord a sud entre les serralades Prelitoral i Litoral.

La comarca es troba a la part central de la regió metropolitana de Barcelona i limita amb el Vallès Oriental, al nord-est; el Barcelonès, al sud-est; el Baix Llobregat, al sud-oest, i el Bages, al nord-oest.



SUPERFÍCIE I POBLACIÓ

Administrativament, la comarca està formada per 23 municipis, dos dels quals n'exerceixen la capitalitat: Sabadell i Terrassa.

La superfície comarcal és de 583,2 km², la qual cosa representa un 1,8% de la superfície total de Catalunya. Això no obstant, en aquest territori relativament petit es concentren més de 836.000 habitants.

Les primeres estimacions de població daten de l'edat mitjana, concretament del segle XIV, quan es calcula que la població de la comarca era d'uns 6.000 habitants.

Avui dia el Vallès Occidental és una comarca essencialment urbana, amb una elevada densitat de població (1.398 hab./km² enfront dels 218 hab./km² del

conjunt de Catalunya), si bé hi podem trobar municipis que tenen algunes de les densitats més elevades de Catalunya, com ara Badia del Vallès amb 15.811 hab./km² i, a l'altre extrem, municipis rurals de la serralada Prelitoral, com ara Gallifa, amb tan sols 12,8 hab./km².

L'ECONOMIA VALLESANA

Paral·lelament a la seva importància demogràfica, el Vallès Occidental també té una gran importància econòmica: la comarca representa l'11% del PIB català i el 3% del PIB espanyol.

L'economia vallesana recent mostra dues tendències per destacar. D'una banda,

un intens i ràpid procés de transvasament d'activitat econòmica i d'efectius des de la indústria cap als serveis, fent que la comarca passi de ser eminentment industrial a estar orientada cap als serveis. Es tracta d'una ràpida terciarització de l'economia que segueix l'evolució pròpia de les societats i dels territoris més avançats. Malgrat tot, el pes de la indústria encara és molt important a la comarca.

Tradicionalment, la indústria tèxtil, especialment la llanera, havia estat la més estesa a la comarca, fins que es van donar processos de diversificació industrial a partir de la dècada dels seixanta, als quals cal afegir darrerament la presència d'àrees industrials dedicades a la implantació de factories de noves tecnologies.

El Vallès Occidental és la primera comarca tèxtil de Catalunya, i Sabadell el primer centre llaner i d'acabats de cotó de la península Ibèrica, seguit a poca distància per Terrassa (llana, gènere de punt, cotó i confecció). Aquest sector, tot i que havia estat el dominant, ara només representa el 9,1% del PIB industrial de la comarca. A la comarca també hi tenen una presència notable les grans empreses metal·lúrgiques.

UN GRAN POTENCIAL NATURAL, PATRIMONIAL I CULTURAL

El potencial turístic i de lleure de la comarca és gran, atès que ofereix un gran ventall de possibilitats gràcies als importants recursos naturals i culturals de què disposa, així com a la seva estructura econòmica, amb un alt nivell d'implantació industrial i empresarial que permet que hi hagi un turisme de negocis en expansió.

L'excel·lent situació geogràfica de la comarca, al bell mig de la regió metropolitana de Barcelona, fa que sigui un lloc de parada per a moltes persones en el seu pas per Catalunya o en les seves visites a Barcelona.

El Vallès Occidental, malgrat que és una comarca amb un destacat caràcter industrial i fortament poblada, ha sabut conservar una sèrie d'espais naturals que conjuguen un paisatge únic amb un destacat patrimoni arquitectònic i cultural.

En aquests espais naturals esperen al visitant un munt de racons amagats i noves sensacions per descobrir, molt a prop de casa i molt lluny de la vida de la ciutat. El Parc Natural de Sant Llorenç del Munt i la Serra de l'Obac i el Parc de Collserola es configuren com els dos espais naturals més importants de la comarca. Però a banda dels parcs naturals, cal destacar l'existència d'altres racons on la natura i el paisatge es conserven com un recurs més.

Paral·lelament, també cal destacar el ric patrimoni cultural, format per vestigis de la història que ha deixat petjades en tots els municipis. Hi trobem des de restes del neolític fins a importants testimonis de la industrialització, passant per elements de l'època visigoda, del romànic i de l'època preindustrial.

La comarca destaca per la seva rica vida associativa i cultural: més de 3.800 associacions registrades, moltes de les quals són de caràcter cultural. Disposa d'una cultura popular rica en manifestacions folklòriques. Una gran quantitat de grups de cultura d'arrel tradicional i popular tenen una activa presència en la majoria de poblacions vallesanes, on actuen cors, cobles, entitats sardanistes, colles de bastoners i grallers, colles geganteres, etc.


MAPA DEL TERRITORI: SITUACIÓ ACTUAL DELS RECURSOS D'URGÈNCIA SOCIAL QUE ELS MUNICIPIS DE LA COMARCA FAN SERVIR

Aspectes rellevants que porten a iniciar un estudi i una proposta de creació i utilització de recursos per donar resposta a necessitats d'allotjament d'urgència a la comarca del Vallès Occidental.

- Els municipis que tenen recursos d'urgències propis destinats a la població en general, per a períodes d'entre 3 dies i un mes, són municipis de més de 150.000 habitants.
- Els municipis que tenen recursos d'urgències propis destinats a les víctimes de violència de gènere també són els de més de 150.000 habitants, tot i que cal afegir-hi un municipi de més de 70.000 habitants.
- Els municipis que tenen convenis amb altres ajuntaments estan dins la mateixa zona d'influència, xarxa de transport i zona sanitària.
- Els municipis que tenen convenis amb entitats del tercer sector els subscriuen amb entitats del mateix municipi, excepte en un cas en què es fa amb una entitat de Barcelona.
- Tots els municipis resolen les urgències de la gent gran per mitjà del pagament de places en establiments residencials, per a períodes que van des d'un dia fins a molts mesos, fet molt costós per als ajuntaments.
- Alguns dels municipis petits comencen a tenir problemes de persones sense sostre que no són del municipi, fenomen que fins ara no existia.
- El principal problema que manifesten els ajuntaments es la manca de places i la no-adequació del recurs a les necessitats, per exemple casos de pernотacions en pensions i de dificultats de conciliació del temps quan hi ha menors.
- El ajuntaments manifesten que no poden fer front a un recurs d'urgència creant un establiment, atès el cost del manteniment i les opcions reals d'ocupació.

Municipis del Vallès Occidental	Estada màxima 3 dies		Estada 14 dies/1 mes		Estada 6 mesos
	Població general	Violència de gènere	Població general	Violència de gènere	Població general
Rubí	Pernoctació pensions	Casa d'acollida	Conveni Casa d'Acollida Ca n'Oriol: 1 plaça	Casa d'acollida	Conveni Casa d'Acollida Ca n'Oriol: 1 plaça
Castellbisbal	Pernoctació pensions	Conveni Aj.Rubí. Casa d'acollida		Conveni Aj.Rubí. Casa d'acollida	
Sant Cugat	Pernoctació pensions	Conveni Aj.Rubí. Casa d'acollida		Conveni Aj.Rubí. Casa d'acollida	Pis pont 6-8 places
Sabadell	Establiment d'urgències ubicat en dependències Policia Local	Pis, places Només estada nocturna	Pis, places Només estada nocturna		Pis, places Només estada nocturna
Terrassa	Casa d'acollida: 14 places		Pis acolliment d'urgències: gestió Creu Roja		
Ripollet	Pernoctació pensions	Conveni per a estades amb entitat de BCN		Conveni per a estades amb entitat de BCN	
Montcada i Reixac	Pernoctació pensions				
Cedanyola	Pernoctació pensions				
Santa Perpètua de Mogoda	Conveni amb Casa d'Acollida Mollet. Estada nocturna				Pis pendent d'entrar en funcionament
Barberà	Pernoctació pensions	Pernoctació pensions	Pernoctació pensions	Pernoctació pensions	
Castellar	Pernoctació pensions				Pis pendent d'entrar en funcionament
Vacarisses, Matadepera, resta de municipis					

 Establiments propis

 Ús de l'establiment regulat a través de conveni amb entitats o altres ajuntaments.

L'allotjament temporal d'urgències superior a tres dies es du a terme en pernoctacions en pensions.

Població general Violència gènere	Recurs propi	Conveni amb un altre ajuntament	Conveni amb entitat tercer sector
Allotjament fins a 3 dies	2 3	1 2	0 1
Allotjament 14 dies/1 mes	2 3	1 2	0 1
Allotjament temporal 6 mesos	1 + 2* 0	0 0	1 0

– **Allotjament d'urgència població general fins a 3 dies:**

- 2 municipis tenen serveis propis
- 1 municipi amb un altre ajuntament

– **Allotjament d'urgència per a situacions derivades de la violència de gènere fins a 3 dies:**

- 3 municipis tenen serveis propis
- 3 municipis tenen conveni amb entitats del tercer sector o altres ajuntaments

– **Allotjament d'urgència població general 14 dies/1 mes:**

- 2 municipis tenen recursos propis
- 1 municipi té conveni amb una entitat del tercer sector

– **Allotjament d'urgència per a situacions derivades de la violència de gènere 14 dies/1 mes:**

- 3 municipis tenen serveis propis
- 3 municipis tenen conveni amb entitats del tercer sector o altres ajuntaments

– **Allotjament temporal per a persones en situació de marginació, 6 mesos:**

- 1 municipi té recurs propi
- 1 municipi té conveni amb entitat del tercer sector
- 2 municipis recurs en creació

PRESENTACIÓ DEL PROJECTE

DEFINICIÓ

Servei d'acolliment residencial d'urgència i d'assistència que supleix temporalment la llar familiar en casos puntuals d'urgència (agressió, violència, expulsió, esfondrament...), i quan les persones, en aquell moment, no disposen de suport familiar ni de recursos econòmics propis per resoldre el seu problema.

OBJECTIUS

Cobriments temporal de les necessitats bàsiques d'allotjament en cas d'urgències socials.

FUNCIONS

Allotjament i esmorzar

DESTINATARIS

Persones o famílies de fins a 65 anys que, tot i valent-se per elles mateixes per a les activitats de la vida diària, tenen la necessitat de caràcter conjuntural i urgent d'ésser allotjades.

Per tant, les persones usuàries d'aquest servei hauran de reunir les característiques següents:

Persones i/o famílies residents a la comarca del Vallès Occidental per raons

de catàstrofe del seu habitatge, sempre que no tinguin altres alternatives d'habitatge.

Persones i/o famílies residents a la comarca del Vallès Occidental per raons de expulsió del seu habitatge, sempre que no tinguin cap altra alternativa d'allotjament, i només mentre no s'activi un recurs més adient o altres alternatives.

Dones soles o amb nens o nenes residents a la comarca del Vallès Occidental amb problemes de maltractaments o víctimes de violència familiar, mentre no s'activi un recurs més definitiu.

Persones i/o famílies residents a la comarca del Vallès Occidental que per greus conflictes familiars no poden romandre al domicili familiar, sense possibilitats econòmiques ni d'altra mena.

El Consell Comarcal autoritzarà la utilització del servei de la manera que s'estableixi i s'acordi amb tots els municipis de la comarca del Vallès Occidental, d'acord amb la disponibilitat de places.

Exclusions:

No podran beneficiar-se del servei els membres de les famílies que incorrin en algun dels supòsits següents:

–No complir els requisits d'accés recollits en el Reglament

- Ser consumidors habituals de drogues, patir trastorns mentals severos o qualsevol altre tipus d'addicció
- Haver estat expulsats del servei

TEMPORALITAT

Les persones i/o famílies víctimes d'una catàstrofe al seu habitatge, hi podran pernoctar com a màxim catorze nits. És el temps necessari per dotar la família d'una alternativa.

Les persones i/o famílies provinents d'un llançament, és a dir, que s'ha fet efectiu el desnonament de l'habitatge on vivien, la situació de les quals és coneguda pels serveis socials bàsics, hi podran pernoctar un màxim de trenta nits. És el temps que es preveu necessari perquè els serveis socials bàsics puguin orientar i ajudar en la recerca d'una alternativa d'habitatge.

Les dones soles o amb fills hi podran pernoctar com a màxim catorze nits. És el temps necessari per avaluar i orientar cap a una alternativa de llarga durada que pot ser:

- Tornar al seu domicili per al compliment de mesures de caràcter molt provisional
- Anar a viure amb un familiar
- Ingressar a la casa d'acollida
- Llogar un habitatge

Persones i/o famílies que, per greus conflictes familiars, no poden romandre al domicili familiar hi podran pernoctar com a màxim catorze nits. És el temps necessari per avaluar i orientar cap a una alternativa de llarga durada, que pot ser:

- Tornar al seu domicili
- Anar a viure amb un familiar
- Llogar un habitatge
- Altres alternatives d'habitatge

ACCÉS

Sempre s'hi accedirà segons l'informe-proposta de l'equip dels serveis socials bàsics que hagi atès el cas del treball de millora de què es farà responsable. La decisió d'autoritzar l'ingrés al centre serà de la persona responsable tècnica del Consell Comarcal, que és on els derivants faran arribar la documentació corresponent.

Cada ajuntament establirà si hi ha algun altre servei de la seva organització que pugui fer aquesta derivació, entenen sempre que els serveis socials bàsics d'aquell municipi es faran responsables del pla de millora i de la seva evolució, i en última instància de complir els terminis d'estada.

En el supòsit que la urgència es produeixi en hores extraordinàries en què no hi ha responsable tècnic/a (festius i a partir de les 20 hores dels dies laborables), s'articularà un procediment o protocol d'actuació.

Quan es produeixi l'ingrés d'aquesta manera, la intervenció i l'informe social s'efectuaran el primer dia laboral, i es remetrà la documentació al Consell Comarcal.

Les persones usuàries del servei signaran, en ingressar, un contracte assistencial, en què constaran les dades personals de filiació, el nombre de membres de la família que ha ingressar-hi, el motiu de l'ingrés i la data màxima d'estada al centre. Així mateix, se li lliurarà una còpia de les normes de funcionament intern.

UBICACIÓ, DOTACIÓ

I EQUIPAMENT

Ubicació

El servei d'acolliment residencial d'urgència, ha d'estar situat a la comarca

del Vallès Occidental. Es pensa en la ubicació d'un pis situat estratègicament i tenint en compte el mapa de recursos d'aquesta índole existents a la comarca. Es tracta també de buscar una fórmula per rendibilitzar la xarxa dels recursos existents.

Places

El servei és pensat com un pis o casa independent amb un mínim de 4 habitacions i capacitat per a 8 persones.

Instal·lació

En aquest/s habitatge/s, s'haurà d'ubicar la persona responsable del centre, que ho farà al menjador, ja que l'encàrrec és d'horari nocturn, i haurà de disposar d'una base telefònica (telealarma) i un polsador d'alarma connectat directament amb la Policia Local.

GESTIÓ

La gestió del servei es farà des del Consell Comarcal del Vallès Occidental. La forma de gestió serà directa, i es podran establir convenis o contractes de serveis per al seu funcionament.

El servei d'acolliment residencial d'urgència requerirà fer les funcions següents, responsabilitat de qui té encarregada la gestió del recurs:

- Acolliment
- Neteja
- Manteniment
- Vigilància

Les claus del centre les tindrà sempre la persona responsable del servei, la qual serà l'encarregada d'obrir i tancar. Les persones usuàries del centre, en general, no es quedaran mai soles.

COMISSIÓ DE SEGUIMENT

Es crearà una comissió de seguiment del funcionament del servei. Seran membres d'aquesta comissió: el/la responsable de la gestió i dues persones de l'àmbit tècnic dels departaments de serveis socials. La periodicitat de les reunions serà trimestral, amb caràcter ordinari.

NORMES DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL D'URGÈNCIA

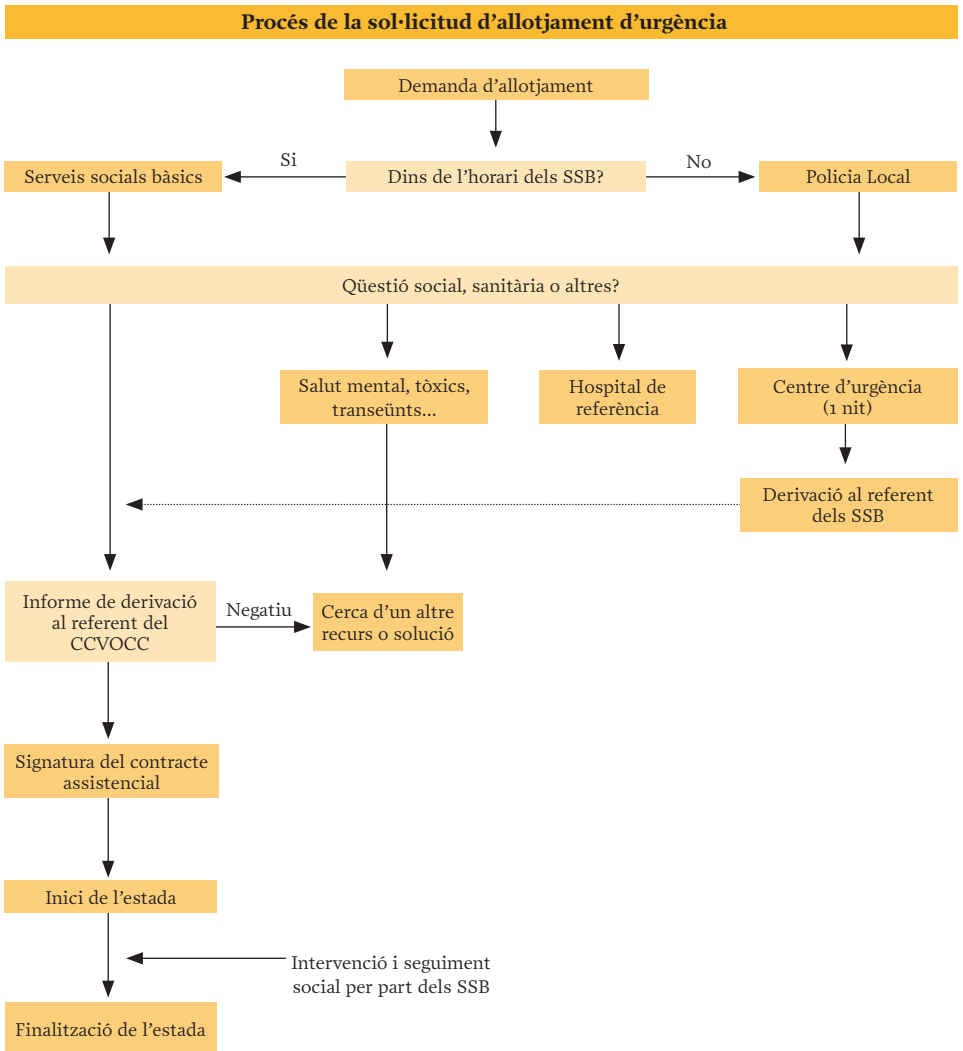
Les normes que regularan el funcionament del Servei d'Acolliment Residencial d'Urgència seran definides pel reglament corresponent. No obstant això, i amb caràcter general, el centre funcionarà d'acord amb les normes següents:

1. Totes les persones i/o famílies que hi accedeixin ho faran amb l'autorització de la persona responsable del servei, i si és fora de l'horari ordinari, el/la responsable del territori activarà el servei i en donarà compte al Consell Comarcal el dia laborable següent.
2. L'horari d'entrada serà a partir de les 21 hores, a excepció dels casos dels col·lectius de dones i família en risc, que hi podran accedir en qualsevol moment.
3. El servei romandrà tancat durant el dia, és a dir, les persones usuàries no s'hi podran estar, llevat dels casos dels col·lectius de dones i família en risc, sempre que així ho defineixi l'autorització.
4. El Consell Comarcal del Vallès Occidental portarà un registre de persones ateses i d'incidències.
5. Qualsevol incompliment de les normes, així com actuacions que alterin les normes bàsiques de convivència (agressions,

amenaces, insults, baralles, etc.) de manera reiterada i/o d'impediment del descans dels altres usuaris serà motiu d'avisar a la Policia Local, i es procedirà a l'expulsió del servei.

6. Les persones usuàries del centre han de deixar les instal·lacions netes i endreçades.

7. Les persones usuàries, en ingressar al servei, rebran una còpia de les normes de funcionament del servei, adjuntada al contracte assistencial, que signaran com a prova que accepten i coneixen les normes.



REGLAMENT

REGLAMENT DEL SERVEI D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL D'URGÈNCIA DEL CONSELL COMARCAL DEL VALLÈS OCCIDENTAL

Article 1. Objecte

Aquest Reglament té com a objecte la regulació del Servei d'Accolliment Residencial d'Urgència comarcal, prestació recollida a la Cartera de serveis com a prestació garantida pels serveis socials bàsics.

El servei és un recurs d'acolliment residencial d'urgència que supleix temporalment la llar familiar en casos puntuals d'urgència (agressió, violència, expulsió, esfondrament, etc.), quan les persones afectades no disposen en aquell moment de suport familiar ni de recursos econòmics propis per resoldre el seu problema.

La gestió d'aquest servei correspondrà al Consell Comarcal del Vallès Occidental, per tal d'oferir el recurs als municipis de la comarca, que es regularà amb la fórmula legalment establerta.

Article 2. Persones usuàries del servei

Persones o famílies de fins a 65 anys que, tot i valent-se per elles mateixes per a

les activitats de la vida diària, tenen la necessitat de caràcter conjuntural i urgent de ser allotjades.

Per tant, les persones usuàries d'aquest servei hauran de reunir les característiques següents:

Persones i/o famílies residents a la comarca del Vallès Occidental per raons de catàstrofe del seu habitatge, sempre que no tinguin altres alternatives d'habitatge.

Persones i/o famílies residents a la comarca del Vallès Occidental per raons d'expulsió del seu habitatge, sempre que no tinguin cap altra alternativa d'allotjament, i només mentre no s'activi un recurs més adient o altres alternatives.

Dones soles o amb nens o nenes residents a la comarca del Vallès Occidental amb problemes de maltractaments o víctimes de violència familiar, mentre no s'activi un recurs més definitiu.

Persones i/o famílies residents a la comarca del Vallès Occidental que per greus conflictes familiars no poden romandre al domicili familiar, sense possibilitats econòmiques ni d'altra mena.

El Consell Comarcal autoritzarà la utilització del servei de la manera que s'estableixi i s'acordi amb tots els municipis de la comarca del Vallès Occidental, d'acord amb la disponibilitat de places.

Exclusions:

No podran beneficiar-se del servei els membres de les famílies que incorrin en algun dels supòsits següents:

- No complir els requisits d'accés recollits en el Reglament
- Ser consumidors habituals de drogues, patir trastorns mentals greus o qualsevol altre tipus d'addicció
- Haver estat expulsats del servei

Article 3. Funcionament del Servei d'Acolliment Residencial d'Urgència del Vallès Occidental

Accés

Per accedir al servei cal un protocol de derivació previ de l'equip dels serveis socials bàsics municipals que sigui el referent del cas. Sempre es podran adjuntar altres informes de tipus complementari. L'autorització d'ingrés dependrà, en darrera instància, de la persona responsable del Consell Comarcal del Vallès Occidental.

El protocol de derivació s'enviarà al Consell Comarcal amb un full annexat (A) que contindrà la informació indispensable de què han de disposar en el mateix centre i que des del Consell Comarcal se'ls enviarà.

Les persones usuàries del servei hauran de signar en ingressar al centre un contracte assistencial en què constaran, com a mínim, les dades personals, el nombre de persones de la família que hi han d'ingressar, el motiu de l'ingrés i la data màxima d'estada al centre. També es lliurarà a les persones usuàries una còpia de les normes de funcionament intern del servei i dels seus drets i deures, que signaran com a prova que coneixen i accepten les normes.

En el supòsit que la urgència es produeixi en hores fora de l'horari laboral habitual o en dia festiu, el protocol de derivació s'enviarà al Consell Comarcal el primer dia laborable següent, però seran els tècnics municipals i/o la Policia Local els qui podran articular la derivació amb el full que hem anomenat (A). La possibilitat d'ingrés dependrà únicament de la disponibilitat de places.

En tots els casos, són els professionals dels serveis socials bàsics que es responsabilitzaran de la idoneïtat de la derivació, del seguiment del pla de millora establert i de treballar l'alternativa de sortida del recurs d'acolliment residencial d'urgència.

El Consell Comarcal portarà un registre de les persones ateses en el recurs i de les incidències que es produeixin.

Horari

L'horari d'obertura del centre serà de les 21 a les 9 hores. Durant el dia, entre les 9 i les 21 hores, el centre estarà tancat, per la qual cosa les persones usuàries del servei no hi podran romandre. No obstant això, en els supòsits d'acolliment de dones i de famílies, les persones que gaudeixen del servei hi podran accedir en qualsevol moment, sempre que així ho hagi establert l'autorització.

Temporalitat per tipologia de persones usuàries

Les persones i/o famílies víctimes d'una catàstrofe al seu habitatge, hi podran pernoctar com a màxim catorze nits. És el temps necessari per dotar la família d'una alternativa.

Les persones i/o famílies provinents d'expulsió la situació dels quals és coneguda pels serveis socials bàsics, hi podran pernoctar un màxim de trenta nits. És el temps que es preveu necessari perquè els serveis socials bàsics puguin

orientar i ajudar en la recerca d'una alternativa d'habitatge.

Les dones soles o amb fills hi podran pernoctar com a màxim catorze nits. És el temps necessari per avaluar i orientar cap a una alternativa de llarga durada, que pot ser:

- Tornar al seu domicili per compliment de mesures de caràcter molt provisional
- Anar a viure amb un familiar
- Ingressar a la casa d'acollida
- Llogar un habitatge

Persones i/o famílies que per greus conflictes familiars no poden romandre al domicili familiar. Hi podran pernoctar com a màxim catorze nits, temps necessari per avaluar i orientar cap a una alternativa de llarga durada, que pot ser:

- Tornar al seu domicili
- Anar a viure amb un familiar
- Lloguer d'un habitatge
- Altres alternatives d'habitatge

Article 4. Drets de les persones usuàries

Es reconeixen els drets següents a les persones usuàries del servei municipal del Servei d'Acolliment Residencial d'Urgència del Vallès Occidental:

- Dret a la informació de les condicions d'accés i prestació del servei.
- Dret a rebre una còpia del contracte assistencial i de les normes de funcionament intern del centre quan l'ingrés es produeixi.
- Dret a la continuïtat en la prestació del servei en les condicions establertes o convingudes.
- Dret a la participació en el funcionament del servei en les

condicions que s'estableixen en aquest Reglament i en altres normes de serveis socials.

- Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió, edat, estat de salut o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Dret a la intimitat personal i familiar i a la no-divulgació sense el seu consentiment exprés de les dades personals que figurin en els seus expedients o historials, de conformitat amb les previsions contingudes en la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

Les dades personals i familiars de la persona usuària que constin en el seu expedient tenen caràcter confidencial i estan emparades pel secret professional. Només hi tindran accés els professionals que intervinguin directament en el cas, i sols amb la finalitat del servei que es presti.

- Dret a ser tractades amb el respecte i la consideració degudes a la seva dignitat pels professionals adscrits o que prestin el servei.
- Dret a presentar, de qualsevol forma admesa en dret, reclamacions, queixes o suggeriments relacionats amb el funcionament del servei, i a rebre'n una resposta adequada.
- Entre les 7,30 i les 9 hores, dret a l'esmorzar.

Article 5. Deures de les persones usuàries

Les persones usuàries del Servei d'Acolliment Residencial d'Urgència del Vallès Occidental tenen els deures següents:

- Complir aquest Reglament i les normes de funcionament intern del centre.
- Respectar l'horari de prestació del servei.
- Respectar els pactes, acords, compromisos i el pla de treball establerts amb els professionals dels serveis socials d'atenció primària i/o del Servei d'Informació i Assessorament a les Dones de l'Ajuntament.
- Adoptar una conducta respectuosa amb les altres persones que gaudeixen del servei, amb la persona responsable de la gestió del centre i amb la mateixa instal·lació.
- Informar als serveis socials municipals de qualsevol modificació de les seves circumstàncies socials, familiars, econòmiques i personals que puguin afectar el funcionament o les condicions de prestació del servei.
- El centre d'acollida temporal és un lloc de convivència col·lectiva, per la qual cosa un dels hàbits que s'han de respectar i complir serà el de la higiene personal.
- No podrà accedir al centre cap persona que estigui sota els efectes de substàncies tòxiques o estupefaents.
- No es permet portar ni consumir begudes alcohòliques al centre, ni altres substàncies addictives.
- No és permès de fumar a l'interior del recurs.
- Les persones usuàries del recurs han de deixar les instal·lacions netes i endreçades.
- Les persones que per urgència hagin accedit al servei sense informe previ, han d'acudir als serveis socials quan siguin requerides.

Article 6. Execució del servei. Incidències

1. Les persones que causin desperfectes en el mobiliari i/o en l'estructura del centre, o que hi cometin un delictes, no podran tornar a ser ateses pel centre, al marge de les responsabilitats en què hagin pogut incórrer i que se'ls puguin exigir per via administrativa o judicial.
2. L'extinció del contracte assistencial pot tenir lloc per alguna de les causes següents:
 - Voluntat lliure i manifestada de manera conscient per la persona usuària o pel seu representant legal.
 - Transcurs del temps pactat en el contracte assistencial.
 - Assignació a la persona usuària d'un recurs assistencial diferent.
 - Defunció de la persona usuària.
 - Incompliment reiterat de les obligacions de la persona usuària derivades del contracte assistencial i d'aquest Reglament. El requeriment desatès de cessament d'actuacions que alterin les normes bàsiques de convivència (agressions, amenaces, insults, baralles, impediment del descans de les altres persones usuàries, etc.), serà causa d'expulsió immediata del recurs.

Article 7. Finançament del servei

El Servei d'Acolliment d'Urgència del Consell Comarcal del Vallès Occidental es pretén finançar amb la participació dels ajuntaments de la comarca i el Consell Comarcal, i amb la participació del Departament D'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya dins del contracte Programa de cooperació interadministrativa (sense perjudici de l'establiment de convenis, acords o altres

fórmules amb altres administracions en el marc de la legislació en matèria de serveis socials, de promoció de la dona o d'altres que puguin concretar aportacions a favor del Consell Comarcal per finançar el cost d'aquest servei).

Davant la necessitat de derivació de les persones que poden accedir al centre d'emergències social, es desenvoluparà un protocol de derivació.

A la part final d'aquest protocol hi ha el full de dades per fer arribar al recurs en el moment de la derivació per dotar la persona referent del centre de la informació més rellevant i necessària, així com el contracte assistencial que haurà de signar la persona usuària com a acceptació.

PROTOCOL D'ACTUACIÓ

PROTOCOL DE DERIVACIÓ AL CENTRE D'EMERGÈNCIES SOCIALS DEL VALLÈS OCCIDENTAL

La totalitat del document haurà de ser tramitada des dels serveis socials bàsics al Consell Comarcal, i aquest farà arribar el full de dades i el contracte assistencial, inclosos en la part final del document al recurs, on hi ha les dades amb la informació necessària per al recurs.

Aquest full de dades i el contracte assistencial són els documents que qualsevol altre servei derivant haurà de fer arribar al centre, fora del circuit i l'horari ordinari. Els Serveis Socials Bàsics són els que formalitzaran la totalitat del protocol el primer dia laborable posterior a l'ingrés.

Per fer arribar al Consell Comarcal des dels Serveis Socials Municipals

Derivació per part del municipi

Data

Antecedents del cas:

Resum de la situació sociofamiliar:

Proposta de pla de millora i seguiment des dels serveis socials municipals:

Proposta de durada de l'estada:

En el cas de dones en situació de violència de gènere, hi ha casa d'acollida tramitada?

Altres serveis que intervenen en el cas:

Altres consideracions que cal tenir en compte:

Signatura
Serveis Socials Bàsics

Signatura
Usuari

Full de dades per fer arribar al recurs en el moment de la derivació

Derivació per part del municipi			

Data	_____	Hora	_____
RESPONSABLE TÈCNIC MUNICIPAL DE LA DERIVACIÓ			
Nom i cognoms: _____			
Servei: _____			
Telèfon de contacte: _____			
Correu electrònic: _____			
PERSONES QUE S'ALLOTJARAN AL CENTRE			
Nom i cognoms	DNI	Parentiu	Data de naixement
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
MOTIU:			
<input type="checkbox"/> Expulsió de l'habitatge habitual	<input type="checkbox"/> Conflicte familiar		
<input type="checkbox"/> Violència domèstica	<input type="checkbox"/> Catàstrofe del seu habitatge		
En el cas de dones en situació de violència domèstica, hi ha ordre de protecció?			

En el cas de menors, escoles i horaris:			

Hi ha alguna consideració mèdica que cal tenir en compte?			

Atres consideracions que cal tenir en compte:			

Contracte assistencial

Nom i cognoms _____

Domicili _____

Municipi _____

DNI _____ Data de naixement _____

Nre. de persones que han d'ingressar-hi: _____

Adults: _____

Menors: _____

Data de l'ingrés: _____

Data límit de l'estada: _____

La persona i/o família usuària del Centre d'Emergències Comarcal del Vallès Occidental declara que seguirà les orientacions i el pla de treball individualitzat o familiar que els professionals del servei li proposin.

I com a prova de conformitat i acceptació d'aquest contracte assistencial, les parts el signen per duplicat i a un sol efecte.

La persona i/o família usuària coneix les normes de funcionament, els drets i els deures i el límit de l'estada, i es compromet a complir-los estrictament.

Professional derivant

Persona usuària

_____, _____ d _____ de _____

Albert Arévalo

Cap d'Unitat Tècnica de Serveis Socials
de l'Ajuntament de Montcada i Reixac

Núria Carrés

Directora de Serveis socials d'infància,
igualtat i salut del Consell Comarcal
del Vallès Occidental

Marta Recio

Cap de Serveis Socials de l'Ajuntament
de Sant Cugat del Vallès

Conxita Luna

Cap de Benestar Social i igualtat
de l'Ajuntament de Castellar del Vallès

Laura Iborra

Cap de Benestar Social de l'Ajuntament
de Santa Perpètua de Mogoda

Per a més informació:

Departament d'Acció Social i Ciutadania
Gabinet Tècnic
Pl. Pau Vila, 1
08039 Barcelona
Tel. 93 483 15 90

Les persones interessades a publicar treballs
en aquesta col·lecció han d'enviar-nos una
sinopsi de la proposta a l'adreça electrònica
papers.dasc@gencat.cat. Cal adjuntar-hi un
telèfon de contacte.

