



CRITERIS TÈCNICS,
PROCESSOS I
PROCEDIMENTS PER A
L'**ACCÉS** AL RECURS
ALLOTJAMENT
TEMPORAL URGENT

Per als serveis: CSS, SIS, SASSEP, SISFAM, SDI i SARA
(ATU)

Institut Municipal de Serveis Socials

Elaboració: EMHA

Darrera actualització: 17 maig 2024

ÍNDEX DE CONTINGUTS

- 1. Idees clau**
- 2. Accés al Recurs d'Allotjament Temporal Urgent**
 - 2.1 Passos en el procés d'atenció de situació urgent amb necessitat d'allotjament
 - 2.2 Procediment per sol·licitar l'accés al recurs d'Allotjament Temporal Urgent (ATU)
- 3. Procés de treball per a la valoració de la possibilitat de continuïtat al recurs: elaboració del diagnòstic i Pla de millora** en situacions de necessitat d'allotjament
 - 3.1 Casos coneguts
 - 3.2 Casos no coneguts
 - 3.3 Arbre de decisions per a l'activació de recursos en el Pla de millora.
- 4. Renovacions al recurs**
 - 4.1 Funcionament renovacions per situacions de vulnerabilitat
 - 4.2 Funcionament renovacions per tràmits i gestions
 - 4.3 Escenaris d'estada segons possibles renovacions
 - 4.4 Procediment per a la renovació del recurs
- 5. Valoració de situacions de necessitat d'allotjament NO urgents.**
- 6. Criteris i procediment per als casos antics**
- 7. Documentació vinculada**
 - 7.1 Pacte de prestació
 - 7.2 Procediment per incompliment del Pacte de prestació.

1. IDEES CLAU

Els criteris tècnics definits, així com els procediments detallats a continuació en el document, busquen:

- **Posar l'èmfasi en el caràcter URGENT** de la situació a la que ha de donar resposta el recurs. Així, només s'allotjaran en aquest recurs situacions urgents que no puguin ser planificades amb anterioritat.

Concepte d'urgència social

Aquella situació que ve donada per un succés precipitant amb consciència o no, expressada o no, de la/les persona/es afectada/es (que pot venir per part de tercers o ser identificada per professionals), i que requereix d'una atenció immediata i ineludible, sense la qual és previsible o raonable que es produeixi un deteriorament clar i important de la situació o un perjudici per a la persona o persones afectades.

Criteris bàsics per a l'atenció urgent:

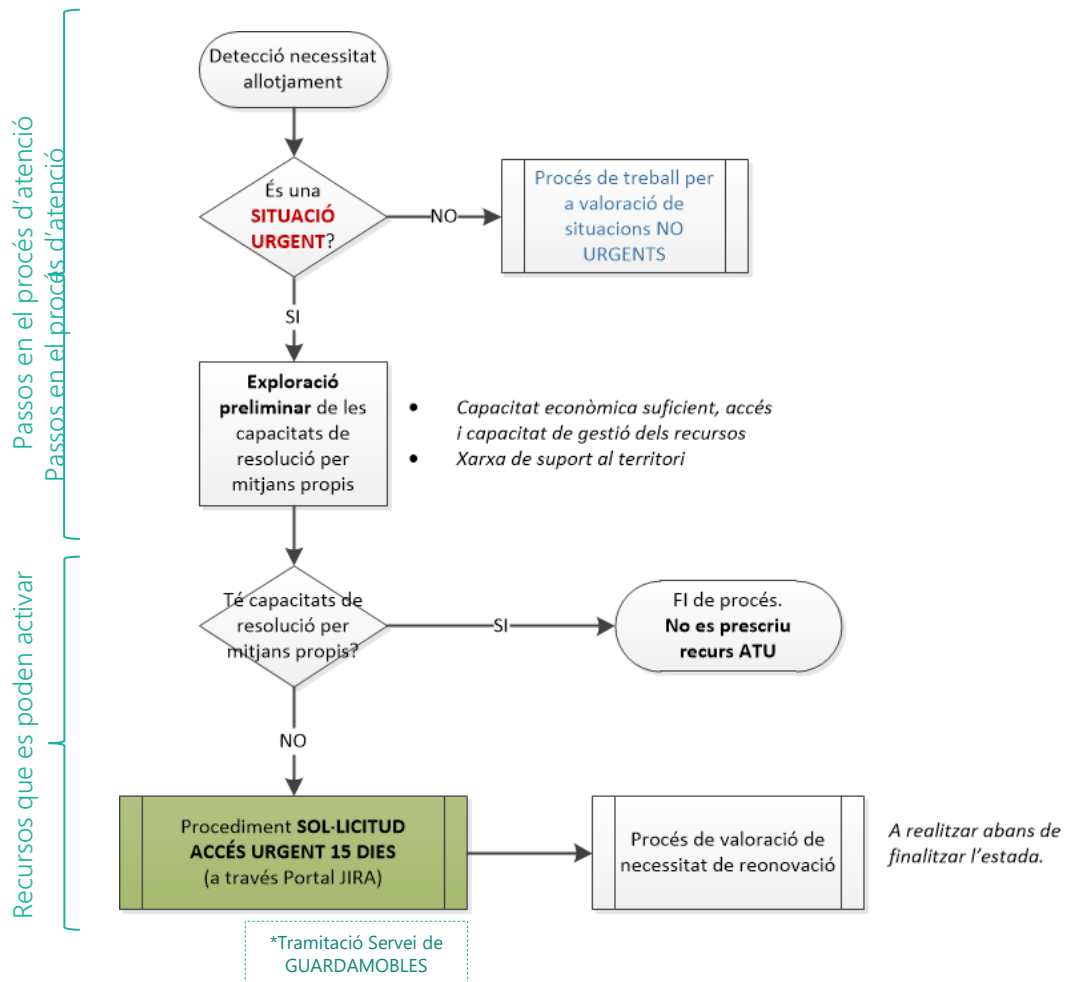
- Quan perilla la integritat física o psíquica de la persona.
 - Quan hi ha certesa de que un maltractament s'està produint i no hi ha factors de protecció en l'entorn més immediat que ho puguin evitar o contenir
- **Recuperar la delimitació del temps d'estada** de l'ús del recurs, per tal d'assegurar-nos que sigui realment un recurs TEMPORAL i que no es converteixi en una solució perllongada en el temps, segons la competència municipal establerta a la cartera de serveis socials. Així, s'estableixen temps d'estada màxims segons la situació.
 - **Prioritzar l'activació d'alternatives** per a donar resposta a la necessitat d'allotjament:
 1. Ajuts econòmics en concepte d'allotjament
 2. Entrada a recursos de la cartera d'allotjament temporal NO urgent
 - **Potenciar eines socioeducatives per al suport metodològic** en el procés d'atenció:
 - Pacte de prestació
 - Diagnòstic social
 - Pla de Millora
 - Protocol actuació en cas d'incompliment del Pacte de Prestació

2. ACCÉS AL RECURS D'ALLOTJAMENT TEMPORAL URGENT (ATU)

Només podran accedir al recurs d'Allotjament Temporal Urgent aquelles situacions urgents que requereixen d'una intervenció professional ràpida amb la finalitat d'evitar o minimitzar el perjudici de la persona o persones afectades.

Totes les situacions que puguin ser planificades i/o treballades amb anterioritat és prioritzaran amb altres modalitats d'acompanyament i suport.

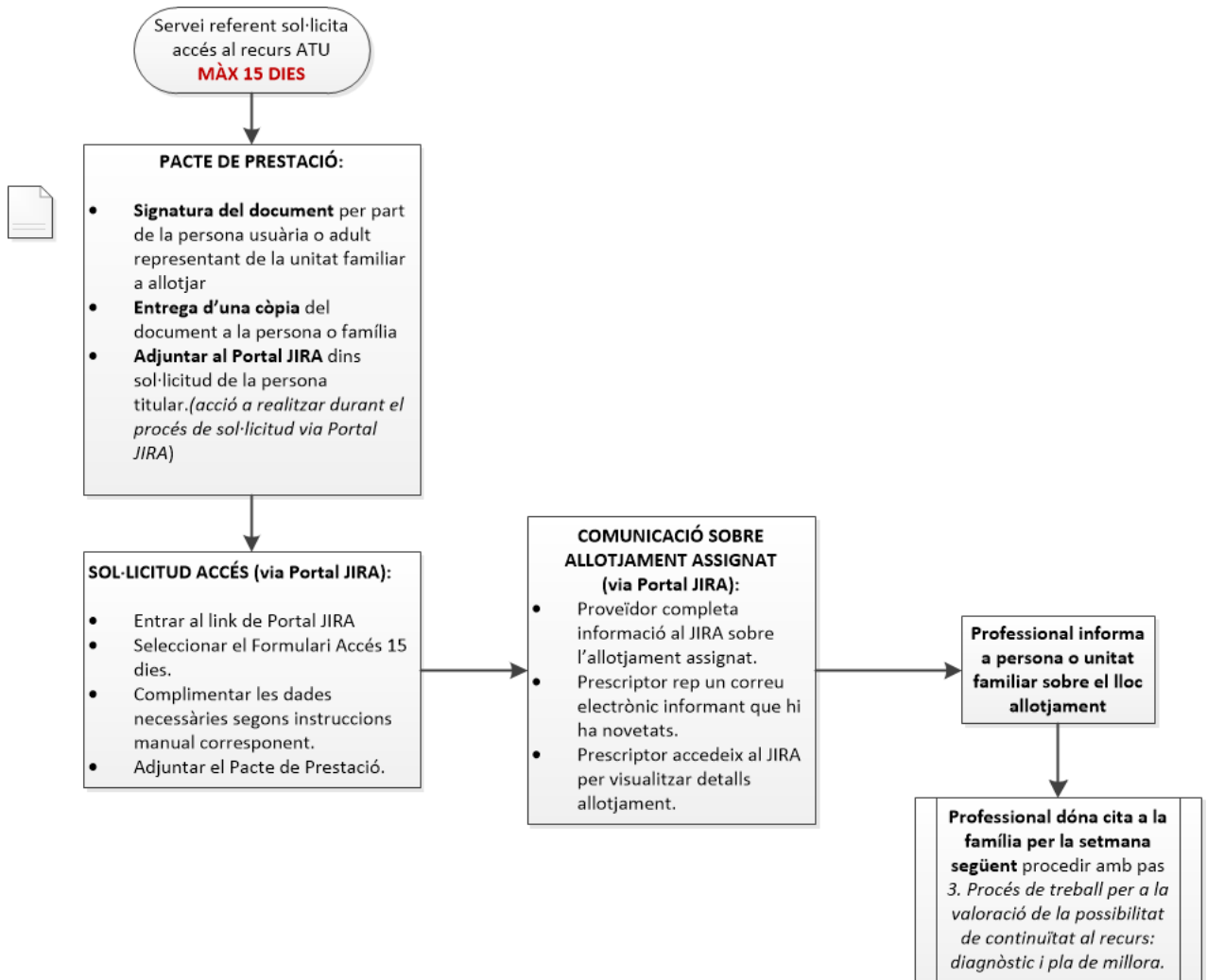
2.1 Passos en el procés d'atenció de situació urgent amb necessitat d'allotjament



Idees clau:

- Davant d'una situació urgent de necessitat d'allotjament temporal es realitzarà una **exploració preliminar** per descartar la possibilitat immediata de resolució per mitjans propis mitjançant ingressos suficients o per disposar de xarxa on la unitat de convivència pugui ser acollida de forma temporal.
- La valoració de la capacitat econòmica per fer front a la necessitat es farà seguint els criteris establerts i vigents, al moment, per a l'accés als Ajuts econòmics d'urgència social. En cas disposar d'ingressos suficients, es descartarà la prescripció del recurs.
- **L'estada** és en caràcter d'urgència i com a tal, **no podrà excedir els 15 dies naturals**.
- El **regim d'allotjament** per aquest tipus de sol·licitud serà de **mitja pensió**. Excepcionalment, es podrà accedir a pensió completa si es valora per la situació de vulnerabilitat.
- Durant el temps d'estada al recurs caldrà valorar la seva necessitat de renovació. Veure apartat 4.RENOVACIÓ.4

2.2 Procediment per a sol.licitar accés al recurs d'Allotjament Temporal Urgent



Documentació relacionada:

- Pacte de prestació (a adjuntar a Portal JIRA)

Sistemes informació:

- SIAS
- Portal JIRA

Idees clau:

- Cal signar un **Pacte de Prestació** per tal de donar a conèixer els drets i deures a les persones allotjades al recurs.
- És important que la **persona o unitat de convivència atesa tinguin programades les properes entrevistes** per procedir amb el següent pas: *Procés de treball per a la valoració de la possibilitat de continuïtat al recurs: elaboració del diagnòstic i Pla de millora.*

3. PROCÉS DE TREBALL PER A LA VALORACIÓ DE LA POSSIBILITAT DE CONTINUÏTAT AL RECURS: ELABORACIÓ DEL DIAGNÒSTIC I PLA DE MILLORA EN SITUACIONS DE NECESSITAT D'ALLOTJAMENT

Per poder fer ús del recurs més de 15 dies, **cal explorar en profunditat** la situació de les persones o unitat de convivència allotjades. A tal efecte, serà imprescindible l'elaboració de:

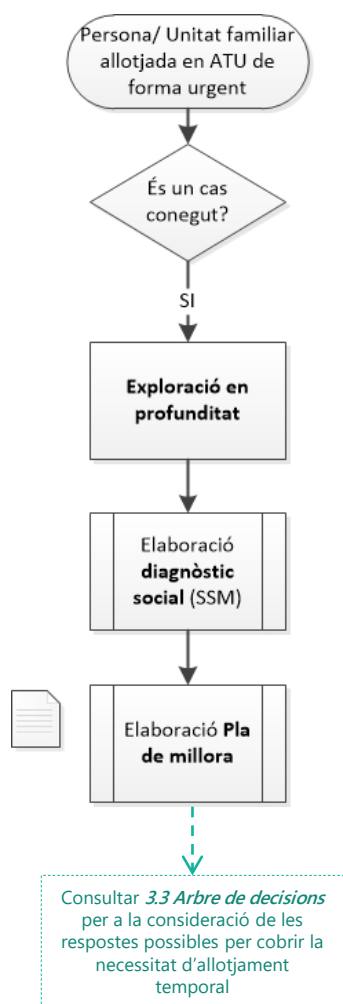
- ✓ Un **diagnòstic social** (fent ús de l'eina de **SSM** per als serveis on està implementat)
- ✓ Un **Pla de millora** (segons model establert).

Cal dur a terme les accions que es detallen a continuació durant els 15 dies d'estada urgent pels casos coneguts pel servei i, es pot ampliar fins a 15 dies extra (1 mes en total) per als casos no coneguts.

- Per a l'elaboració del Pla de millora, caldrà:
 - ✓ Tenir en compte l'**arbre de decisions per a valorar quin és el recurs més adequat i viable** a l'objectiu específic "activar alternativa residencial temporal".
 - ✓ En el Pla de millora cal també assegurar-se la **tramitació de les Prestacions de garantia d'ingressos** (IMV, RGC, PNC...) i anar-ne comprovant el seu estat en cada revisió.
 - ✓ Si es disposa d'alguna font d'ingressos i la seva disponibilitat (no destinats a pagar deute), s'ha de realitzar un **Pla d'estalvi** com una de les accions a ser marcades dins el Pla de millora per a fomentar la sortida, la responsabilitat i l'autonomia.

3.1 Casos coneguts.

Passos en el procés de valoració de la necessitat de renovació d'ATU



Terminis:

Per als casos coneguts, **caldrà realitzar aquestes accions abans de finalitzar l'estada màxima dels 15 dies.**

En cas de valorar la necessitat de renovació i complir els criteris d'accés, **caldrà sol·licitar la seva renovació màxim el dia 12 des de l'inici de l'estada** per tal que el proveïdor pugui gestionar l'ampliació de l'estada de l'allotjament.

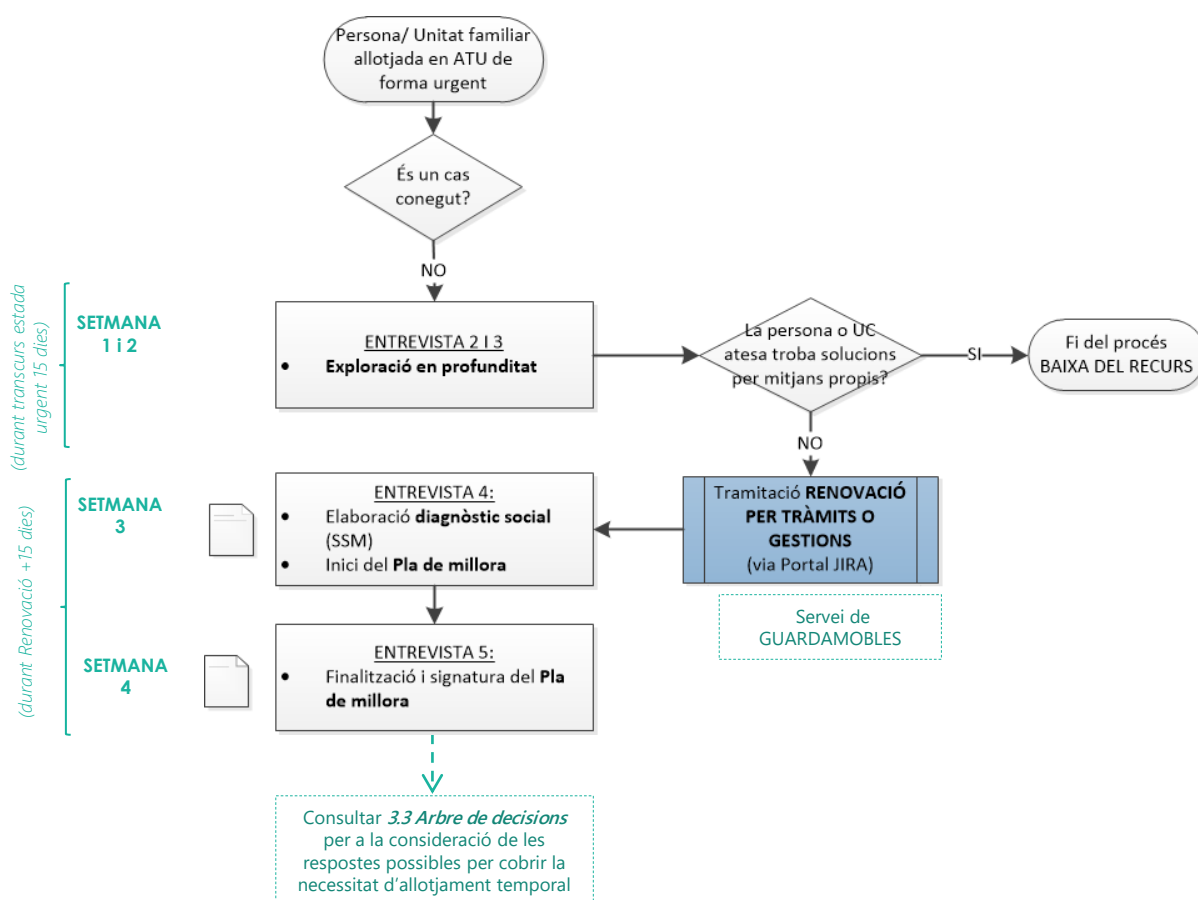
El procediment de sol·licitud de renovació ATU serà, igual que pel seu accés, a través del Portal JIRA (link) (*veure procediment a 4.2 Procediment renovació*)

Documentació relacionada:

- SSM (dins de SIAS)
- Pla de millora (*model a omplir al Portal del professional + adjuntar a SIAS*)

3.2 Casos NO coneguts.

Passos en el procés de valoració de la necessitat de renovació d'ATU



Documentació relacionada:

- SSM (dins de SIAS)
- Pla de millora (model a omplir al Portal del professional + adjuntar a SIAS)

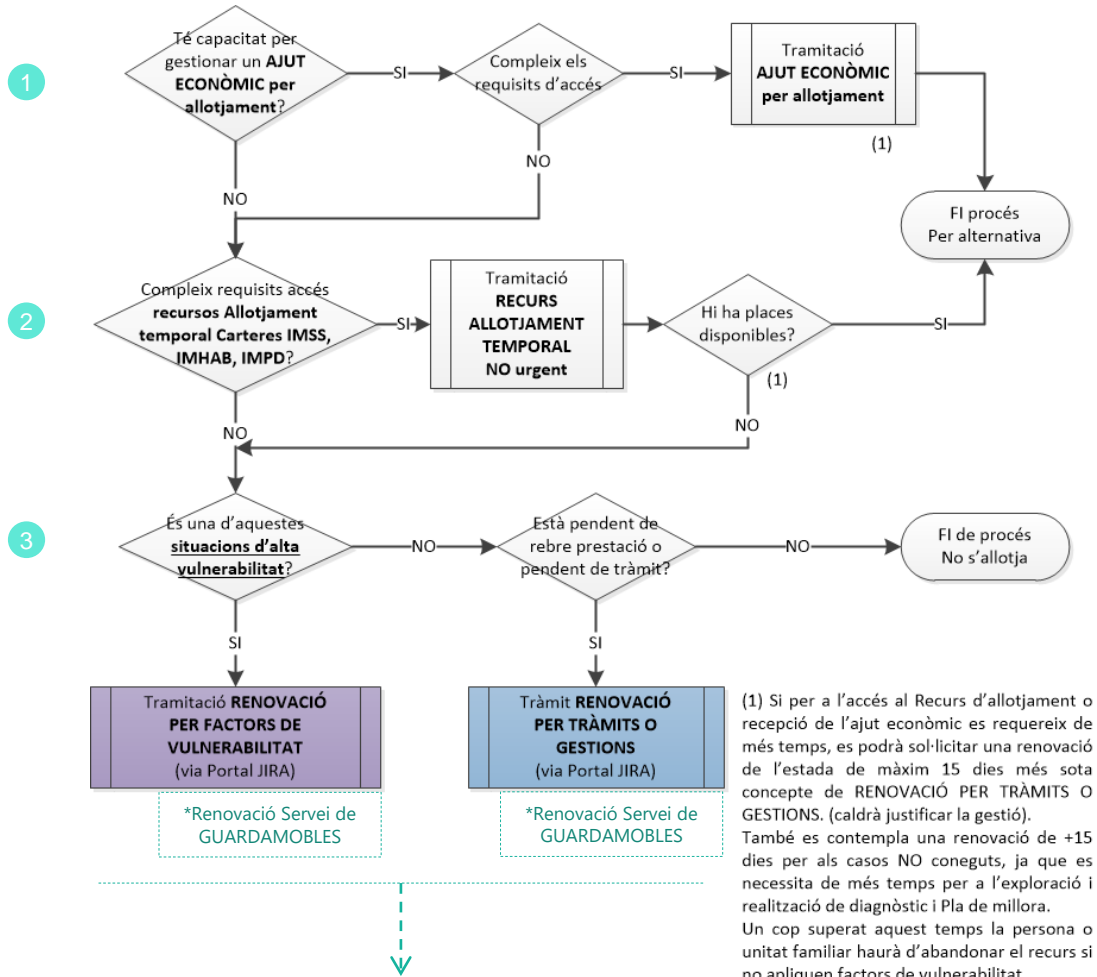
Terminis:

Per als casos NO coneguts, en el cas que la persona o unitat de convivència atesa no hagi trobat una solució durant els 15 dies als que té dret per accés urgent, el/la professional de referència podrà sol·licitar una **ampliació de 15 dies més** sota el concepte de **“Renovació per tràmits i/o gestions”** per tal de poder finalitzar el diagnòstic social i el Pla de millora necessaris per valorar les accions a activar per donar resposta a la necessitat d'allotjament.

Finalitzades les accions, i en cas que dins l'arbre de decisions de les possibles respostes a activar es valori la renovació del recurs d'allotjament temporal urgent, el procediment de sol·licitud de renovació ATU serà, igual que pel seu accés, a través del Portal JIRA (link), sota el concepte “Renovació per tràmits i gestions”.

3.3 Arbre de decisions per a valorar la continuïtat al recurs ATU

- Quins recursos puc activar per a donar resposta a la necessitat d'allotjament?
- En quin ordre els haig de valorar?
- Es compleixen els requisits d'accés?



Només es podrà renovar l'estada al recurs d'Allotjament temporal urgent en aquells després de:

1. **Descartar que existeix la capacitat de gestionar un ajut econòmic** i de cerca d'alternativa habitacional per mitjans propis (amb suport professional).
2. **Descartar la possibilitat de complir amb els criteris d'accés als recursos d'allotjament temporal no urgent de la cartera.**
3. **I comprovar que es troba en alguna de les situacions de vulnerabilitat** que es detallen a l'apartat 4. **RENOVACIONS ATU.**

En aquest cas, es podrà procedir a la **Renovació per factors de vulnerabilitat**. Renovació de màxim 2 mesos de durada cadascuna, podent arribar a una estada total de 6 mesos.

D'altra banda, en cas de:

4. D'estar a l'**espera de l'activació d'ajut econòmic, cobrament prestació, o pendent d'entrada a un recurs,**
5. O tractar-se d'un **cas no conegut** que necessita de més marge temporal per poder realitzar l'exploració en profunditat, el diagnòstic i el Pla de millora, corresponents que permetin valorar la necessitat de renovació per factors de vulnerabilitat o no.

Es podrà procedir a la **Renovació per tràmits i gestions**. Renovació de màxim 15 dies naturals extra, no prorrogables.

4. RENOVACIONS AL RECURS D'ALLOTJAMENT TEMPORAL URGENT

4.1 Funcionament renovacions per SITUACIONS DE VULNERABILITAT

Criteris:

- Per poder sol·licitar una renovació per factors de vulnerabilitat, cal que s'esdevingui al menys una de les següents **situacions**, les quals, caldrà estiguin justificades dins l'expedient SIAS de la persona en concret.

FACTORS DE VULNERABILITAT DETECTATS		Documentació acreditativa
<input type="checkbox"/>	Presència de menors o nasciturs	Composició unitat de convivència (<i>informat al SIAS/Sirius</i>)
<input type="checkbox"/>	Situació de salut greu o convalsència (situació greu que requereix tractament)	Diagnòstics i informe infermeria (<i>descarregar i adjuntar al SIAS</i>)
<input type="checkbox"/>	Violència masclista	RVD risc mig o alt (<i>adjuntar a SIAS</i>)
<input type="checkbox"/>	Dones víctimes d'exploració o tràfic d'éssers humans	Informe social referent (<i>adjuntar a SIAS</i>)
<input type="checkbox"/>	Discapacitat superior al 33% o dependència reconeguda i no existència de suports	Valoració del CAD (<i>ajuntar a SIAS</i>)
<input type="checkbox"/>	Malaltia mental o deteriorament cognitiu moderat (<i>en cas greu no es podria allotjar al recurs per manca de suport suficient</i>)	Informe salut CSMA (<i>adjuntar a SIAS</i>)
<input type="checkbox"/>	Dona (<i>sense capacitat de gestió d'ajut econòmic ni compliment criteris accés a recursos allotjament temporal no urgent</i>)	Camp sexe informat (<i>informat al SIAS/Sirius</i>)

- A més de complir els factors de vulnerabilitat, cal haver fet i s'ha de poder acreditar:
 - La **tramitació de prestacions de garantia d'ingressos** (en cas de complir-ne els criteris d'accés)
 - La **tramitació d'accés a recursos d'allotjament temporal NO urgent de l'IMSS o IMHAB** (en cas de complir-ne els criteris d'accés)
 - Indicar-ne la data
 - La tipologia de recurs
- Cal també indicar el **pronòstic de millora de la situació que desencadena la urgència** en el dia en què es fa la sol·licitud (segons criteri professional, quant de temps es preveu necessari per tal que, a través del Pla de millora, reverteixi la situació i es pugui sortir del recurs. En cas de realitzar-se més d'una renovació, aquest pronòstic pot variar a mesura que es vagin assolint els objectius marcats en el Pla de millora corresponent.
 - 0-2 mesos
 - 2-4 mesos
 - 4-6 mesos
 - Superior a 6 mesos
- D'altra banda, també caldrà confirmar i adjuntar a SIAS, conforme s'ha fet un **Diagnòstic social (SSM)** i un **Pla de millora**.
- Tota renovació **requereix d'un procés de validació** d'acompliment dels criteris establerts per part de l'equip gestor d'ATU (EMHA). El procés serà transparent pels professionals, en cas de denegació per manca de dades o documentació, s'informarà a través de correu electrònic de la referent social i JIRA.
- Cada renovació** requereix de:
 - Nova **Sol·licitud de renovació** (via JIRA)
 - Signatura d'un nou **Pacte de prestació**. (a adjuntar a JIRA a la sol·licitud corresponent)
- Es crearà una **Taula de casos complexes**, espai per a l'abordatge conjunt del cas entre responsables dels serveis referents, referents del recurs i referents d'altres recursos d'allotjament temporal NO urgent, amb la finalitat de trobar solucions alternatives en el curt termini. En passaran a formar part:
 - Casos amb una estada superior als 4 mesos
 - Casos on s'indiqui un pronòstic de millora superior als 6 mesos.

Terminis:

- Cada renovació només podrà fer-se d'un màxim de 2 mesos** (pot ser una durada inferior, però no superar-se). En **total no es podrà excedir d'una estada de 6 mesos**.
- El tràmit de renovació s'ha de fer **màxim 3 dies abans de la finalització de l'estada**. (es rebran 2 9 recordatoris -via correu electrònic disparat des de JIRA- conforme arriba la finalització de l'estada).

4.2 Funcionament renovacions per TRÀMITS I GESTIONS

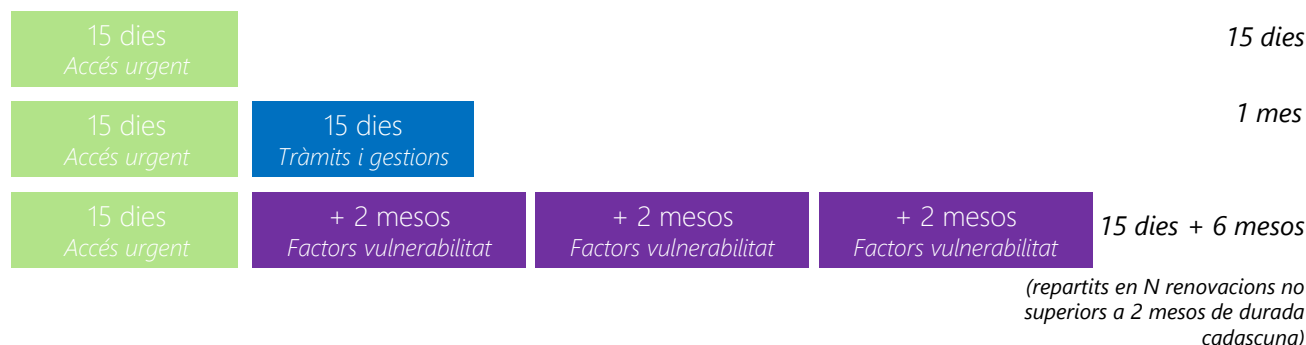
- **Renovació única: màxim 15 dies** d'ampliació sumats a l'estada inicial de 15 dies (en total sumen una estada d'1 mes al recurs) per a:
 - ✓ Espera d'activació d'un ajut econòmic (propri o d'altri) o entrada a recurs.
 - ✓ Donar marge temporal per poder realitzar una exploració en profunditat, diagnòstic social i Pla de millora en els casos no coneguts.
- Després d'aquesta ampliació ja no es podrà renovar l'estada al recurs a no ser que es trobi en alguna de les situacions d'alta vulnerabilitat especificades.
- El tràmit de renovació s'ha de fer **màxim 3 dies abans de la finalització de l'estada**.
- **Requereix de validació** per part de l'equip gestor del recurs (EMHA). (en cas de ser denegada la renovació s'informarà a l'agent prescriptor via Portal JIRA i correu electrònic).

MOTIU RENOVACIÓ TRÀMITS I/O GESTIONS	Documentació acreditativa
A espera de recepció efectiva d'ajut econòmic IMSS	Tràmit Ajut econòmic <i>(codi ajut aplicació Ajuts econòmics)</i>
A espera recepció prestació econòmica altres administracions	Document de sol·licitud de la prestació <i>(documentació adjunta SIAS/Sirius)</i>
En llista d'espera recurs allotjament temporal NO urgent IMSS	Tràmit de sol·licitud recurs <i>(documentació adjunta a SIAS/Sirius)</i>
En llista espera recurs allotjament temporal NO urgent IMHAB	Tràmit de sol·licitud recurs <i>(documentació adjunta a SIAS/Sirius)</i>
Cas no conegut	NA justificació
Altres	<i>Adjuntar documentació a la sol·licitud i al sistema (es validarà idoneïtat per part equip centralitzat)</i>

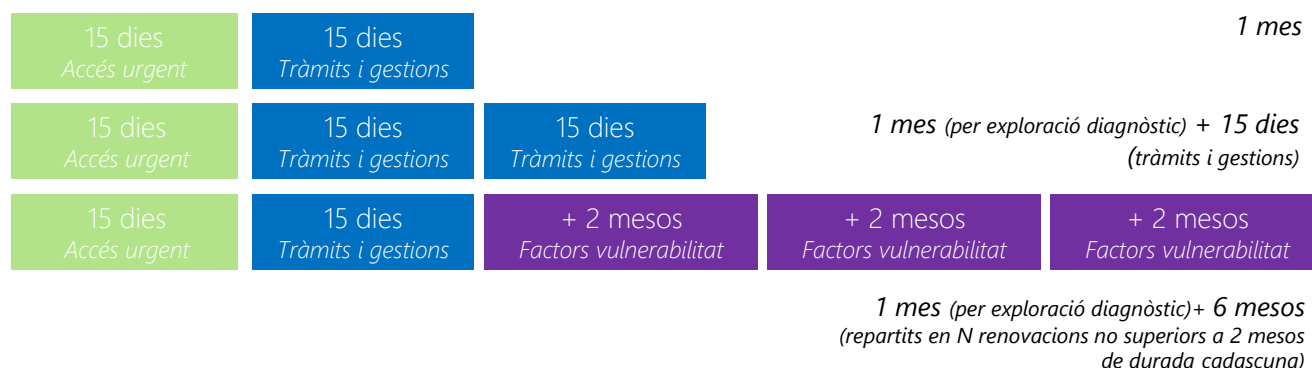
4.3 Escenaris d'estada segons possibles renovacions

Cas conegut

Terminis màxims



Cas no conegut



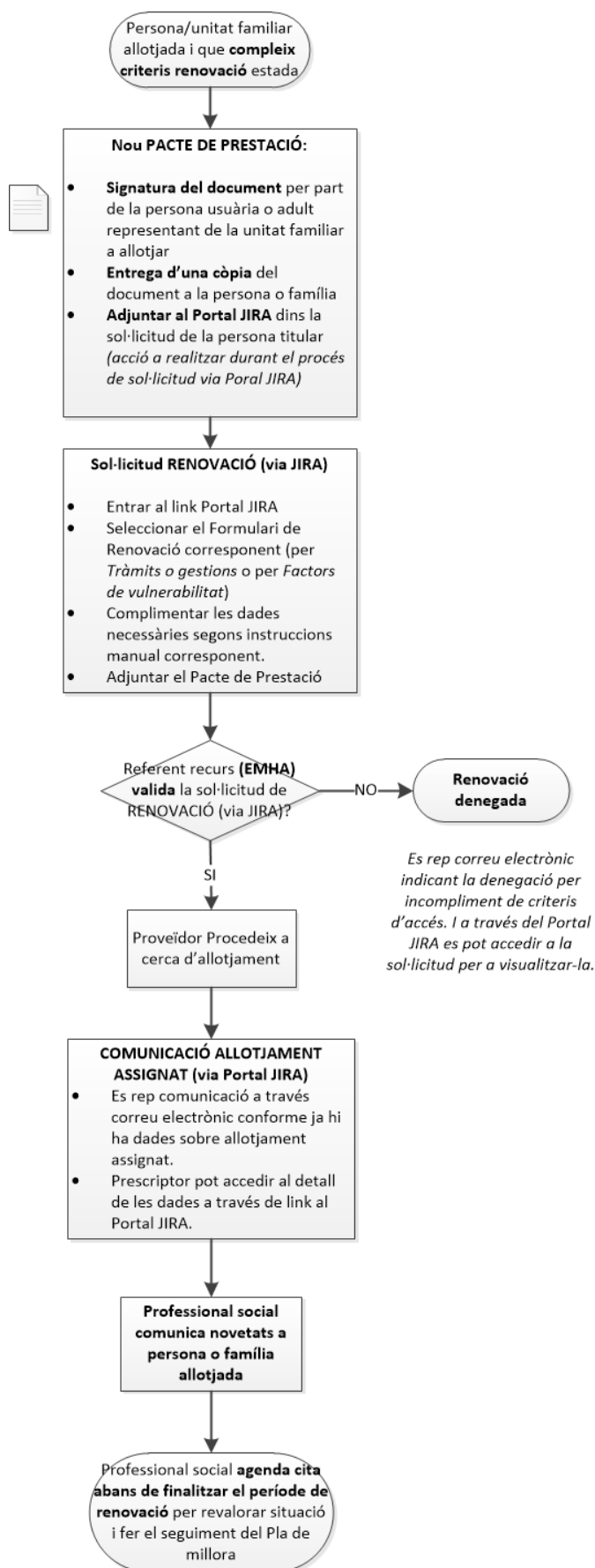
3 dies laborables
(5 naturals)
Situació emergència

Tots els escenaris poden contemplar abans la possibilitat de tenir una estada de màxim 3 dies laborables o 5 naturals (en cas de tenir cap de setmana o festivitats enmig) per **accés al recurs per situació d'emergència prescrita per CUESB o SIPHO**.

En tal situació, el cas serà derivat al servei referent, que, seguint el protocol actualment vigent, haurà de procedir a la valoració del cas amb profunditat i haurà de sol·licitar un accés urgent de 15 dies, prorrogable segons criteris definits en aquest mateix document.

Aquests dies d'estada per situació emergència no es prenen en consideració en el còmput total, van a banda.

4.4 Procediment per a la renovació del recurs d'Allotjament Temporal Urgent.



Documentació relacionada:

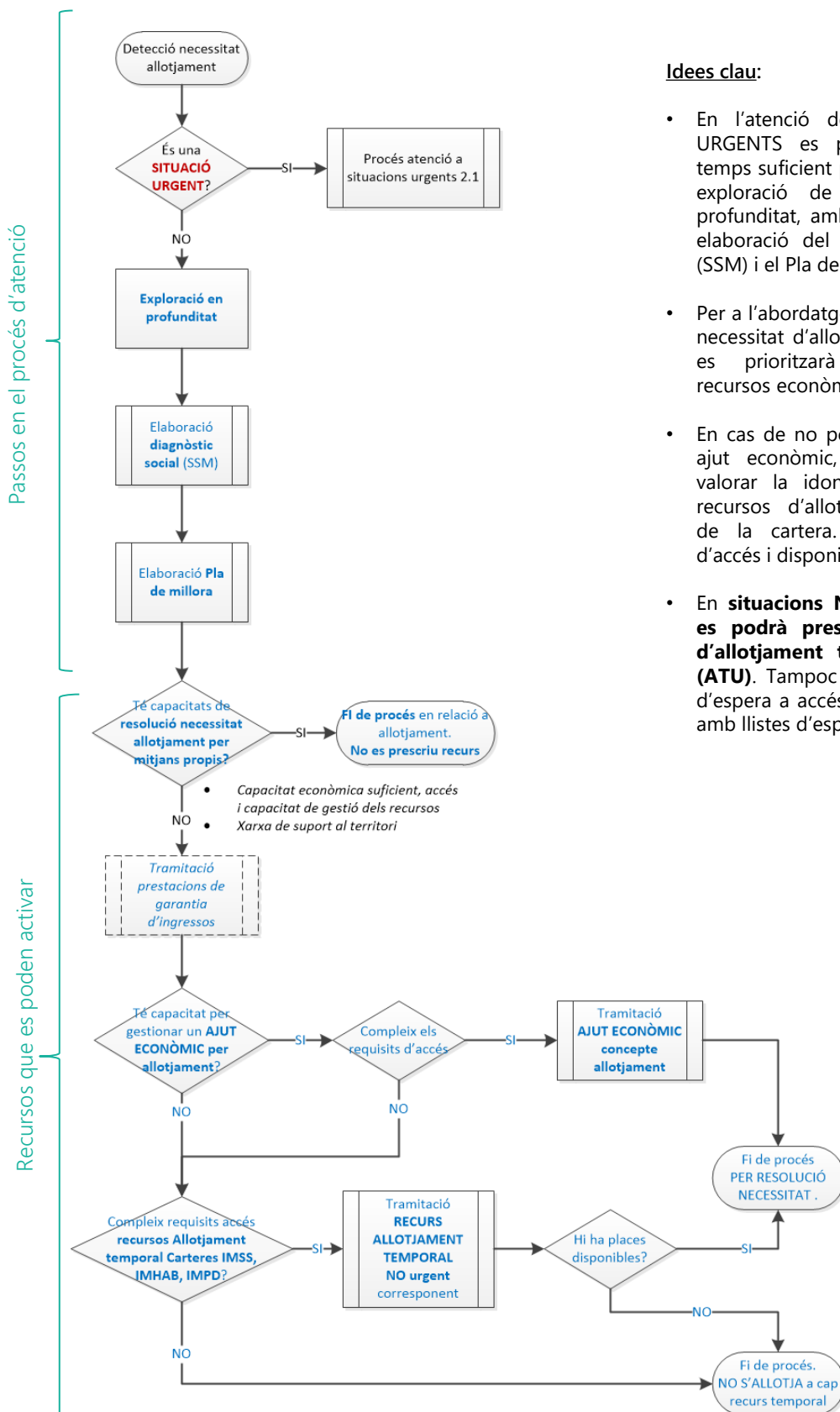
- Renovació del Pacte de prestació

Sistemes d'informació:

- SIAS (segons calgui informar els factors de vulnerabilitat i adjuntar documentació acreditativa dels tràmits en curs)
- Portal JIRA

5. VALORACIÓ DE SITUACIONS DE NECESSITAT D'ALLOTJAMENT NO URGENTS

Passos en el procés d'atenció i recursos que es poden activar



Idees clau:

- En l'atenció de situacions NO URGENTS es pot disposar del temps suficient per a realitzar una exploració de la situació en profunditat, amb la corresponent elaboració del Diagnòstic Social (SSM) i el Pla de millora associat.
- Per a l'abordatge de situacions de necessitat d'allotjament temporal, es prioritzarà l'activació de recursos econòmics.
- En cas de no poder gestionar un ajut econòmic, es procedirà a valorar la idoneïtat d'accés als recursos d'allotjament temporal de la cartera. (segons criteris d'accés i disponibilitat)
- En **situacions NO URGENTS no es podrà prescriure el recurs d'allotjament temporal urgent (ATU)**. Tampoc com a estratègia d'espera a accés a llistes recursos amb llistes d'espera.

6. CRITERIS I PROCEDIMENT PER ALS CASOS ANTICS

1 juny -30 set'24

Tots els casos actualment allotjats en un recurs d'allotjament temporal urgent hauran de:

1. Tenir un **diagnòstic social** realitzat i adjuntat al SIAS (SSM en els serveis on s'ha implementat aquest instrument).
2. Disposar d'un **Pla de millora** on s'abordi també la situació relacionada amb l'allotjament adjunt al SIAS (en cas de no disposar de document de Pla de millora, caldrà fer ús de la nova plantilla estandarditzada per a tots els serveis d'atenció social bàsica).

1-21 juny

S'introduiran els casos al Portal JIRA des del **dia 1 al 21 de juny**

- Es farà ús del formulari específic per a casos antics (**taronja**)
- La **data de fi** a informar serà de **+ 2 mesos des de la seva introducció al JIRA**

2 mesos estada

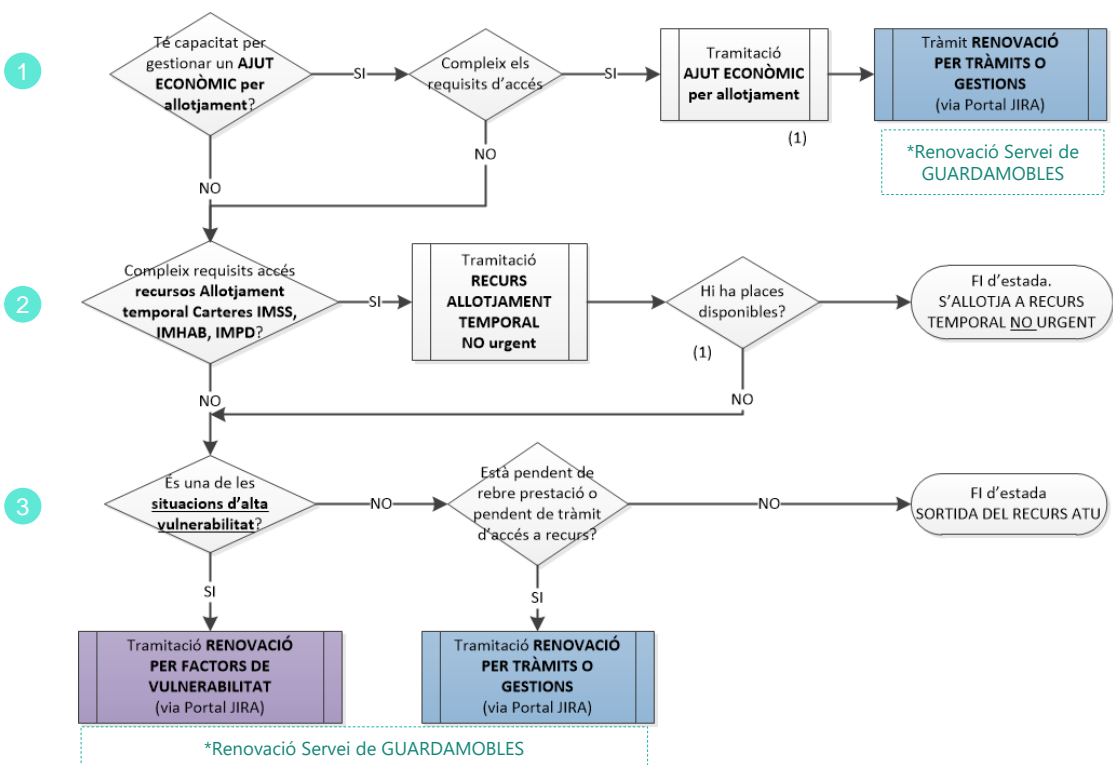
Durant aquests 2 mesos d'estada, caldrà **valorar quina és el recurs més adequat a la seva situació segons els nous criteris definits en aquest document** i, en funció d'això, es procedirà en la tramitació de la renovació de l'estada a ATU o s'activarà un altre recurs.

1. Poden gestionar la situació a través d'un **ajut econòmic en concepte d'allotjament**?
* El copagament és un indicador de la capacitat de gestió econòmica, per tant, si actualment estan copagant el recurs, es procedirà a tramitar un ajut econòmic en concepte d'allotjament.
2. Compleixen els criteris d'**accés a algun dels recursos de la cartera d'allotjament temporal NO urgent**?
3. Compleixen algun dels **factores de vulnerabilitat** definits en els nous criteris?

Renovacions

La possible **renovació de l'estada al recurs i la seva durada**, seguirà els criteris tècnics establerts pel procediment general descrit en aquest mateix document.

- Renovacions per tràmits o gestions: màxim +15 dies
- Renovacions per factors de vulnerabilitat: renovacions de màxim 2 mesos cadascuna fins arribar a una estada total no superior als 6 mesos.



7. DOCUMENTACIÓ VINCULADA