



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT
PROCEDIMENT OBERT DE L'ALLOTJAMENT I ESMORZAR DEL SERVEI D'ACOLLIMENT
RESIDENCIAL D'URGÈNCIA**

1. -OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació de l'allotjament i l'esmorzar del Servei d'Acolliment Residencial d'Urgència.

L'estimació d'allotjaments anuals és de 5840.

En cas d'activació del Pla Iglú, la demanda podria augmentar fins a 100 allotjaments diaris.

La reserva d'allotjament diaris és de 12 places.

2.-DEFINICIÓ , OBJECTIU I FUNCIONS

2.1.-Definició

El Servei d'acolliment residencial d'urgència, és una prestació garantida de la Cartera de Serveis Socials, la qual determina el conjunt de prestacions de serveis, econòmiques i tecnològiques de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública de Catalunya, d'acord amb la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

Aquest Servei supleix temporalment la llar familiar en casos puntuals i d'urgència. L'allotjament del servei d'acolliment residencial d'urgència pot prestar-se en un establiment social o en qualsevol altre recurs que aconsegueixi la mateixa finalitat

Te com objecte cobrir temporalment les necessitats bàsiques que han motivat la situació d'urgència. Les seves funcions són facilitar allotjament, acolliment i suport social.

D'aquest servei, és objecte del present contracte la prestació de l'allotjament i l'esmorzar.

2.2.- Objectius

- Prestar allotjament i esmorzar a totes les persones en situació d'urgència social derivades per l'Ajuntament de Lleida.
- Oferir la infraestructura i el personal adequats, per l'estada i el descans de les persones derivades, en els espais privats (habitacions), i en els espais comuns (sales d'estar, menjador...)
- Facilitar la intervenció social que els Serveis Socials duen a terme amb les persones derivades a l'allotjament.
- Posar a disposició de l'Ajuntament de Lleida places d'allotjament lliures, si en disposa, en cas que li siguin demanades.



2.3.- Funcions

- Rebre les persones derivades per l'Ajuntament, d'acord amb els mecanismes de derivació que s'estableixin.
- Disposar d'una relació de les persones allotjades i el nº d'habitació assignat.
- Acomodar els usuaris derivats en habitacions que compleixin les condicions d'aquest plec.
- Donar esmorzar d'acord amb les condicions del contracte.
- Facilitar l'estada en espais comuns amb elements de confort i oci adequats a les necessitats dels usuaris: sala d'estar i televisió, disposar de premsa i/o altres publicacions...
- Custodiar l'equipatge dels residents de manera segura i ordenada
- Complir i fer complir el reglament de regim interior que regirà l'establiment.
- Informar, utilitzant els mecanismes que s'estableixin, de qualsevol incident o aspecte rellevant per a la intervenció social i educativa que es duu a terme des dels serveis tècnics municipals.

3-PERFIL I TIPOLOGIA DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

Persones derivades de l'Ajuntament de Lleida en situació de greu risc social: (persones en situació de sense llar i/o sense sostre).

4-CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI

4.1-Habitacions

L'allotjament s'efectuarà preferentment en habitacions dobles. Els llits seran individuals. Les habitacions disposaran dels elements necessaris per poder-hi guardar les pertinences dels allotjats.

Quan li sigui requerit pels professionals municipals, l'allotjament s'efectuarà en habitacions individuals.

Les habitacions hauran d'estar ben il·luminades i disposar de ventilació suficient, així com de calefacció, la temperatura nocturna a l'hivern, no serà inferior als 18 graus en les habitacions i banys i la diürna no serà inferior als 20 graus en zones d'estada

L'adjudicatari haurà de garantir les condicions de neteja i higiene de les habitacions. En cas d'incident, haurà de procedir a una neteja extraordinària a sol·licitud de la persona allotjada o de l'Ajuntament en el moment que sigui necessari.



L'establiment facilitarà roba neta de llit, tovalloles i estris d'higiene (com a mínim sabó) a cada persona allotjada.

4.2 Espais comuns

Els espais comuns hauran de tenir la grandària i disposar dels elements de confort que garanteixen la comoditat dels residents: banys, butaques o cadires còmodes i suficients, taules, televisor...

Els espais comuns estaran a disposició dels usuaris d'acord amb les indicacions municipals.

L'allotjament haurà de tenir un espai destinat a consigna per a poder guardar amb ordre i seguretat els equipatges dels usuaris del servei.

4.3- Esmorzar

S'haurà de disposar d'un espai de menjador, amb el mobiliari pertinent (taules i cadires), on es servirà l'esmorzar.

L'esmorzar s'haurà d'adaptar a les necessitats alimentaries de les persones usuàries (persones celíacques, diabètiques...) i haurà de comptar amb una part líquida i una altra sòlida.

4.4- Horaris de prestació del servei

L'horari d'acolliment de les persones derivades per l'Ajuntament pot ser a qualsevol hora del dia o de la nit, tots els dies de l'any.

4.5- Acreditació i coordinació

4.5.1.- Peticions del servei

Les persones a allotjar a càrrec de l'Ajuntament poden accedir a l'allotjament de les següents maneres:

- a) Situació normal: Els serveis tècnics municipals acrediten les persones usuàries amb un document, i diàriament, a les 21 h, envien a l'establiment, la relació nominal de les persones a allotjar.
- b) Situació d'urgència:
 1. La guàrdia urbana o qualsevol altre tècnic autoritzat per l'Ajuntament de Lleida, envia la persona i ho comunica a l'allotjament.
 2. Prèvia ordre municipal, les persones usuàries es presenten directament a l'allotjament i són acollits sense necessitat d'un document que acrediti l'allotjament ni comunicació prèvia. Aquest



tipus d'allotjament es duu a terme en campanyes específiques com la d'Iglú / Allotjament hivernal d'urgència.

4.5.2.- Comunicació de les persones allotjades

A les 8 hores, l'establiment facilitarà als serveis tècnics municipals, el llistat de les persones que finalment han dormit a càrrec de l'Ajuntament. Aquest llistat inclourà també aquelles que han estat allotjades en situació d'urgència.

4.5.3.-Comunicació d'incidents

L'Ajuntament facilitarà un formulari on els responsables de l'allotjament hauran de relacionar i explicar els incidents ocorreguts en l'allotjament de les persones derivades per l'Ajuntament. Aquest document s'ha de fer arribar a les 8 hores, als serveis tècnics municipals, conjuntament amb la relació de persones allotjades.

4.6- Reglament de règim interior

L'Ajuntament establirà el reglament de regim interior que regula els drets i les obligacions de les persones allotjades i els del personal del servei vers els allotjats. (S'adjunta com annex el reglament actual)

L'adjudicatari està obligat a complir amb aquest reglament.

4.7.- Relació amb les persones usuàries del servei

L'entitat adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa, hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari/a com a base de la prestació del servei, realitzant les seves funcions de conformitat amb les regles de bona fe i diligència

Les persones usuàries hauran de ser informades, verbalment, de les característiques del servei així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis municipals corresponents.

5-RECURSOS HUMANS:

5.1.- Professionals adscrits

El contractista aportarà el personal necessari per a la realització del contracte, d'acord amb les condicions tècniques establertes en aquest plec, i amb plena responsabilitat per oferir una execució satisfactòria. Tot el personal que executi les prestacions dependrà a tots els efectes del contractista adjudicatari, sense que entre el treballador i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

Com a mínim, haurà de comptar amb la presència a l'establiment d'un professional les 24 h del dia, tots els dies de l'any i el personal suficient per atendre les necessitats del servei en funció



del nombre de persones allotjades.

El personal haurà de tenir un perfil adequat per a dur a terme la tasca encomanada:

- Capacitat de relacionar-se amb cortesia i respecte amb persones en risc d'exclusió social.
- Capacitat de complir i fer complir el reglament de règim interior
- Capacitat d'organització per donar resposta a un augment no previst de persones allotjades en el servei

A l'inici de l'execució del contracte, el contractista haurà d'especificar les persones que executaran el servei i demanar el vist-i-plau dels serveis tècnics municipals. Si rep el vist-i-plau, farà constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, responsabilitat i horari.

L'Ajuntament es reserva el dret d'instar l'adjudicatari a amonestar i si és necessari instar la substitució dels treballadors que per actitud i/o aptitud es consideri que no estan donant l'atenció i tracte correcte a les persones derivades.

Qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que presten els serveis haurà de comunicar-se prèviament als serveis municipals, i demanar-ne el vist-i-plau.

L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos del personal, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'adjudicatari. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'Ajuntament i programades per l'adjudicatari.

L'adjudicatari serà l'únic responsable del personal adscrit al servei, complint en tot moment la legislació que regula les relacions laborals, la Seguretat Social, la prevenció de Riscos laborals i també el conveni col·lectiu que correspongui.

L'Ajuntament es reserva el dret a revisar en qualsevol moment, la documentació acreditativa del compliment per part de l'empresa adjudicatària de les obligacions laborals, fiscals i socials. A requeriment de l'Ajuntament, presentarà els TC1 i TC2 de la Seguretat Social i demés documentació referida al compliment de les obligacions subscrites en aquesta prestació de servei.

El contractista i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent.

Tots els treballadors i voluntaris resten obligats a complir amb la legislació vigent sobre protecció de dades personals i mantenir el secret professional.

5.2- Presència de professionals municipals

Quan l'Ajuntament ho consideri oportú, pot situar a l'allotjament, professionals municipals encarregats de fer l'atenció directa als usuaris i/o acreditar-los per la utilització del servei. El contractista haurà de prendre les mesures necessàries per acomodar aquest professional en el



desenvolupament del servei.

5.3.- Voluntariat

5.3.1- Col·laboració de persones voluntàries vinculats a l'adjudicatari

En cas que l'adjudicatari disposi de persones voluntàries que col·laborin en l'allotjament, haurà de facilitar a l'Ajuntament relació d'aquests voluntaris i tasques que desenvolupen. Aquesta relació haurà de comptar amb el vist-i-plau de l'Ajuntament. El contractista es compromet a subscriure l'assegurança corresponent que cobreixi l'activitat d'aquest voluntariat així com complir amb qualsevol requeriment que li exigeixi la legislació vigent

5.3.2- Col·laboració de voluntaris aliens a l'entitat que presta el servei

El contractista haurà d'acceptar la presència de voluntariat adreçat per l'Ajuntament, que col·laborin en l'acollida i atenció als usuaris.

6.- CONTROL I REVISIÓ DEL SERVEI

6.1.- Visites i inspeccions

L'Ajuntament podrà efectuar inspeccions sense previ avís de l'establiment per valorar les condicions d'habitabilitat, comoditat, salubritat i higiene, dels espais utilitzats per les persones allotjades a càrrec de l'Ajuntament. El contractista haurà de facilitar l'accés immediat als tècnics municipals sempre que així se li requereixi.

El contractista haurà de complir amb les indicacions de millora en infraestructura, neteja, manteniment i organització que facin els responsables municipals en referència a l'allotjament de les persones derivades.

És condició imprescindible el compliment de totes les normatives legals aplicables als allotjaments d'acord amb la seva tipologia.

6.2.- Control de qualitat

L'avaluació de qualitat té l'objectiu d'aconseguir una adequada gestió del servei objecte de contracte, per tant, té una incidència en la facturació i la possible resolució del contracte.

Trimestralment es realitzarà una revisió del nivell de qualitat identificarà dos nivells de control:

6.2.1.- Control de satisfacció de la persona usuària:

És recollirà la informació obtinguda de l'aplicació d'un qüestionari (amb una bateria de preguntes tancades amb 5 nivells de resposta cadascuna d'elles i alguna pregunta oberta) a les persones usuàries, que donarà lloc a un índex de qualitat dels control de satisfacció de l'usuari



“a”.

Cadascun d'aquests nivells de satisfacció analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: molt satisfactori (5 punts), satisfactori (4 punts), regular (3 punts), dolenta (2 punts) i molt dolenta o nul·la (1 punts).

La valoració final d'aquest apartat serà la mitja aritmètica de totes les puntuacions obtingudes en el total dels qüestionaris.

6.2.2.- Control d'incidències del servei.

Es recolliran, tipificaran i quantificaran les incidències aparegudes durant la prestació dels serveis, el que permetrà obtenir l'índex del control d'incidències del servei “b”, mitjançant la constatació del nivell de resultats en la taula següent:

RESULTAT	NOMBRE INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES MATEIXES
Resultats molt bons	Cap incidència
Resultats bons	0-2 incidències lleus
Resultats tolerables	3-4 incidències lleus
Resultats dolents	Fins a 1 incidències greus /ó 5-7 incidències lleus
Resultats no tolerables	Més de 1 incidències greu /ó més de 7 incidències lleus

Tipificació de les incidències

La relació d'incidències més comuns tipificades en funció de la gravetat i que poden aparèixer durant la prestació objecte d'aquest contracte, són:

Incidències greus:

- No facilitar allotjament a les persones derivades d'acord amb el que estableix aquest plec.
- El tracte desconsiderat vers les persones derivades per l'Ajuntament.
- La no presència de professionals responsables en l'establiment les 24 h del dia.
- Impedir l'accés dels professionals de l'Ajuntament en tasques d'inspecció i comprovació de la qualitat del servei i/o d'atenció social.
- No tenir en compte i no aplicar, les observacions i millores en el servei sobre qüestions greus proposades pels tècnics municipals.
- Acceptar diners i/o altres mitjans de pagament per serveis que han estat contractats per l'Ajuntament.



- No informar d'incidències greus relacionades amb les persones allotjades a càrrec de l'Ajuntament, d'acord amb el reglament de regim interior.
- Incomplir el reglament de regim interior.

Incidències lleus:

- Manca d'higiene i cura vers els estris, mobiliari i parament necessari per la prestació del servei.
- Dilatar els arranjaments que afectin a serveis bàsics.
- No adequació dels esmorzars a les condicions marcades en el contracte.
- No tenir en compte i no aplicar, les observacions i millores en el servei sobre qüestions lleus proposades pels tècnics municipals.
- No informar d'incidències lleus relacionades amb les persones allotjades a càrrec de l'Ajuntament, d'acord amb el reglament de regim interior.
- Dilacions i errors en la presentació de la documentació requerida per l'Ajuntament.
- L'existència d'errors repetits en la facturació.
- No atendre les trucades telefòniques i/o comunicacions telemàtiques.

Tot i això, no podem dir que aquest llistat d'incidències sigui un llistat tancat i exhaustiu de totes les possibles incidències que puguin sorgir. Per tant, l'Ajuntament podrà determinar la gravetat d'altres incidències que puguin aparèixer durant la realització del servei i que no estiguin contemplades en els paràgrafs anteriors, prèvia identificació i comunicació a l'adjudicatari.

Els responsables municipals revisaran i analitzaran les incidències aparegudes i determinaran el resultat obtingut, a més a més interpretaran els resultats del control d'incidències i comunicaran els mateixos a l'adjudicatari.

Cadascun d'aquests resultats analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: Resultats molt bons (5 punts), Resultats bons (4 punts) Resultats tolerables (3 punts), Resultats dolents (2 punts) i Resultats no tolerables (1 punt).

6.2.3.- Avaluació de l'indicador general de qualitat

L'avaluació de l'indicador general de qualitat s'obté, trimestralment, com a resultat de l'aplicació de la fórmula següent:

$$K_1 = (0,3 \times a_1) + (0,7 \times b_1)$$

a₁ = control de satisfacció

b₁ = control d'incidències del servei



Aquest indicador afectarà la facturació i en la possible resolució del contracte.

La retribució econòmica d'aquest contracte, doncs, estarà subjecta a la correcció trimestral de facturació, com a resultat dels valors de la taula següent d'acord amb la formula:

$$R_{tmc} = R_{tmo} \times (95 + k_2) / 100$$

k_2 = valor de la correcció de la retribució trimestral

R_{tmc} = retribució trimestral corregida

R_{tmo} = retribució trimestral original segons contracte

Conversió de l'indicador de control general de qualitat del servei K_1 en el valor de correcció de la retribució trimestral de k_2	
$k_2 = 5$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 3,75 i 5
$k_2 = 4$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 3,25 i 3,75
$k_2 = 3$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 2,75 i 3,25
$k_2 = 2$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 2,25 i 3,25
$k_2 = 1$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 1,75 i 2,25
$k_2 = 0$	Si l'indicador K_1 és inferior a 1,75

Quan l'indicador K_1 estigui comprès entre els valors 0 i 2,25, en qualsevol de les seves revisions trimestral, els màxims responsables de la Regidoria competent podran procedir a la resolució del contracte.

7-OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Informar a l'Ajuntament de qualsevol actuació que involucri les persones usuàries i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.



- Complir i fer complir el reglament de règim interior.
- Mantenir l'establiment obert les 24 h del dia, tots els dies de l'any amb presència mínima d'un professional, i disposar de telèfon actiu i correu electrònic.
- Garantir un mínim de 12 allotjaments al dia, i posar de manera immediata a disposició de l'Ajuntament fins a 16 allotjaments al dia, quan li siguin requerits.
- Acceptar totes les derivacions efectuades amb l'única limitació de l'aforament de l'establiment, i de les places disponibles.
- En cas d'activació del pla Iglú durant els mesos de novembre a març, facilitar a l'Ajuntament un mínim de 50 allotjaments addicionals.
- Posar a disposició de l'Ajuntament habitacions individuals quan li siguin requerides.
- Oferir esmorzar d'acord amb el que especifica el contracte.
- Oferir servei de consigna.
- Sotmetre al vist-i-plau de l'Ajuntament la contractació de les persones que executaran el servei.
- Facilitar els llistats diaris de persones allotjades i incidents ocorreguts.
- Complir amb la legislació vigent en protecció de dades personals i mantenir el secret professional.
- Acceptar la presència de professionals municipals i/o voluntaris derivats per l'Ajuntament
- Permetre els controls i inspeccions dels tècnics municipals.

8-DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT:

8.1.- L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant., així com a l'avaluació de la qualitat del servei rebut i de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'adjudicatari els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Consignar en el corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les



obligacions econòmiques derivades del contracte.

- Abonar el preu dels serveis prestats, prèvia validació dels treballs efectuats pel responsable corresponent.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

8.2.- L'Ajuntament, d'altra banda, es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Posar en coneixement de l'adjudicatari qualsevol qüestió que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives.
- Donar el suport de l'autoritat municipal al contractista en cas d'incidents amb persones usuàries del servei

9.- PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS:

Així mateix, mentre duri l'esmentat contracte de serveis s'obliga a l'adjudicatari a l'observança de les disposicions establertes en la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

Aquestes dades no podran ser aplicades ni utilitzades per cap finalitat diferent de les que constin en el contracte i, a més a més, no les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a terceres persones.

Qualsevol ús indegut de les dades serà responsabilitat de l'adjudicatari, quedant l'Ajuntament exempt de la mateixa.

Lourdes Zanuy Sanlloren

Cap de Servei de Gestió i Acció Social



Lleida, 4 de març de 2014



29 ABR. 2014

Dono Fe
El Secretari

(annex 1)

**Reglament de regim interior que regeix l'allotjament del servei
d'acolliment residencial d'urgència**

1. HORARIS

- 1.1. L'horari d'entrada a l'allotjament en situació normal serà com màxim les 21'30 .
- 1.2. L'esmorzar es servirà de les 7 a les 9 del matí els dies laborables i de 8 a 10 els dissabtes i festius.

Aquest horari es pot veure modificat, en casos puntuals, d'acord amb les indicacions dels professionals de l'Ajuntament.

Acreditació

Les persones derivades per part de l'Ajuntament, hauran de presentar el corresponent document que acredita el dret a allotjar-se, juntament amb la documentació personal que l'identifiqui.

Els responsables de l'establiment comprovaran l'esmentada documentació amb el llistat diari facilitat per l'oficina d'atenció social. Aquest llistat es farà arribar a l'establiment, com a màxim, a les 21 h.

L'establiment haurà de retornar una còpia del llistat a l'oficina d'atenció social amb la confirmació de les persones allotjades la nit anterior. El llistat es farà arribar a les 8 h.

2. DRETS I OBLIGACIONS

2.1. Drets de les persones allotjades:

- 2.1.1. A estar allotjat en una habitació compartida amb un màxim de dues persones
- 2.1.2. A que l'habitació, el llit i la seva roba, els serveis sanitaris i els espais comuns estiguin en bones condicions higièniques i de funcionament
- 2.1.3. A rebre una tovallola i sabó per a la higiene personal, tenint en compte que la tovallola s'ha de retornar quan acaba l'allotjament.



2.1.4. A esmorzar en l'horari establert. L'esmorzar constarà d'una part líquida i una altra sòlida.

2.1.5. A ser tractat amb dignitat i cortesia per part dels professionals que atenen l'establiment.

2.1.6. A ser informat per escrit dels drets i obligacions que se'ls aplica d'acord amb el present reglament.

2.2. Obligacions de les persones allotjades

2.2.1. Seguir les indicacions dels responsables de l'establiment respecte horaris i habitació assignada.

2.2.2. Presentar la documentació requerida demanada per l'establiment.

2.2.3. Evitar qualsevol activitat o acte que pugui alterar la convivència i pertorbar el descans de la resta de persones usuàries.

2.2.4. Tractar amb cortesia i educació els professionals de l'establiment i la resta de persones usuàries.

2.2.5. Mantenir un nivell d'higiene personal i ordre en les pertinences que eviti molèsties a la resta de persones usuàries, d'acord amb les indicacions dels professionals de l'establiment.

2.2.6. Queda del tot prohibit entrar i consumir begudes alcohòliques i drogues dins l'establiment.

2.3. Drets dels professionals de l'establiment

2.3.1. A ser tractats amb respecte i consideració per part de les persones usuàries allotjades.

2.3.2. A establir les normes de funcionament que regeixen els espais propis de l'establiment.

2.4. Obligacions dels professionals de l'hotel

2.4.1. Tractar amb respecte i consideració les persones allotjades.

2.4.2. Demanar i comprovar la documentació que acredita les persones allotjades.

2.4.3. Informar les persones usuàries i fer complir el present reglament.

2.4.4. Comunicar el més aviat possible qualsevol incident als responsables municipals.

2.4.5. Acudir a les reunions de coordinació amb els professionals de l'Ajuntament quan així sigui requerit.



3. INCOMPLIMENT DE LES NORMES I/O OBLIGACIONS

- 3.1. L'incompliment de les normes i obligacions per part de les persones usuàries, relacionades amb la convivència i el respecte a les persones i equipaments (baralles, aldarulls, insults...) comportarà l'expulsió immediata de l'establiment.
- 3.2. El consum de begudes alcohòliques i/o drogues dins l'hotel comportarà l'expulsió immediata de l'establiment
- 3.3. En cas d'expulsió, els professionals de l'establiment estan en l'obligació de comunicar-la el més aviat possible a l'Ajuntament de Lleida.
- 3.4. El reiterat incompliment de la normativa en general, pot significar el cessament del servei d'allotjament per la persona usuària.
- 3.5. Respecte els professionals de l'establiment, l'incompliment del present reglament, comportarà les conseqüències especificades en el contacte de servei.

4. EXEPCIONS

Aquest reglament no s'aplicarà a les persones allotjades dins el projecte Iglú, el qual es regeix per un reglament específic.

