

Regulament intern

Echipe mobile de asistență/patrulare

Număr de autorizare: TDR/SHW/004

**În baza unei autorizații provizorii de funcționare emisă de
Vivalis.bruxelles la 23/05/23**

Ultima actualizare: 03-02-25

REZUMAT:

1) Caracteristici generale

- A) Obiectivele regulamentului intern**
- B) Misiunea noastră**
- C) Condiții de acces**
- D) Condiții de refuz și notificare**
- E) Servicii gratuite**
- F) Coordonarea schemei**

2) Serviciile furnizate

3) Regulile care trebuie respectate pentru a beneficia de serviciile noastre

- A) Referitoare la actele de violență**
- B) Referitoare la respectarea echipamentului**
- C) Referitoare la recomandările personalului de patrulare în cazul unui risc pentru sănătate**
- D) Referitoare la animalele de companie în duba Samusocial**
- E) Referitoare la consumul de țigări și alcool în duba Samusocial**
- F) Referitoare la cantitatea de obiecte personale permise în duba Samusocial**

4) Nerespectarea regulamentului intern și sancțiunile

5) Politica de confidențialitate

- A) Secretul profesional**
- B) Utilizarea datelor cu caracter personal**

6) Procedura internă pentru reclamații și contestații

7) Alte contacte utile

NEW SAMUSOCIAL

Noul Samusocial este o organizație non-profit de drept public care oferă asistență de urgență și sprijin pentru integrarea persoanelor fără adăpost în Regiunea Bruxelles.

1. Caracteristici generale

A) Obiectivele regulamentului intern:

Regulamentul intern stabilește funcționarea generală a proiectului operațional, precum și gama de servicii oferite.

Acesta ne permite să prezentăm fiecărui beneficiar drepturile sale în cadrul proiectului, precum și regulile care trebuie respectate pentru a avea acces la acestea.

În final, acest regulament intern este conceput pentru a preveni orice comportament care ar putea pune în pericol comunitatea și pentru a ne asigura că fiecare beneficiar este tratat corect și că primește cea mai bună asistență.

B) Misiunea noastră:

În fiecare zi și în fiecare noapte a anului, echipele noastre de patrulare străbat străzile din Regiunea Capitalei Bruxelles pentru a **oferi asistență de urgență persoanelor fără adăpost.**

Aceste patrule au patru obiective specifice:

- Stabilirea contactului, crearea și menținerea legăturilor
- Asistență umanitară
- Diagnostic și sprijin psihologic, medical și social
- Integrarea într-o rețea

C) Condiții de acces:

Serviciile de patrulare ale Samusocial sunt disponibile pentru persoanele care locuiesc pe stradă, persoanele care trăiesc în locuințe precare și persoanele care locuiesc în structuri temporare, neaprobate (cum ar fi spațiile ocupate ilegal). Pe teren nu se face nicio distincție în funcție de sex, vârstă sau statut juridic. Orice situație care implică minori neînsoțiți va fi tratată cu prioritate de către echipele mobile de asistență și va fi transferată de urgență unui partener competent și legitim.

Operațiunile de patrulare pot fi inițiate prin mai multe mijloace:

- Utilizatorii pot chema una dintre patrulele Samusocial sunând la numărul de telefon gratuit al Samusocial (0800 99 340);
- Întâlnire programată de către echipele de patrulare în acord cu persoana monitorizată;
- Raportarea unei situații de către o terță parte;
- Întâlniri neanunțate ca parte a noilor rute de explorare și a rutelor de explorare din locurile frecventate de obicei de persoanele fără adăpost.

Echipele de patrulare lucrează de luni până duminică, de la 19:30 la 6:30, și de luni până vineri, de la 9:00 la 17:00.

D) Condiții de refuz și notificare:

Având în vedere resursele materiale și umane limitate de care dispune serviciul de patrulare, nu reușim întotdeauna să răspundem la toate solicitările. Uneori, echipele mobile de asistență trebuie să își prioritizeze activitatea. Criteriile principale care ghidează acest proces sunt:

- urgența situației în funcție de informațiile disponibile;
- fragilitatea persoanei în cauză;
- dacă echipele noastre cunosc sau nu persoana implicată;
- dacă serviciile au mai fost utilizate anterior.

În anumite cazuri în care starea medicală sau psihologică a persoanei este extrem de îngrijorătoare și ar necesita apelarea directă a serviciilor de urgență, echipa de coordonare sau echipa mobilă de asistență care primește cererile de servicii pe stradă prin intermediul liniei 0800 99 340 va lua măsurile necesare pentru a redirecționa apelantul către serviciul cel mai potrivit pentru îngrijirea specifică necesară.

E) Servicii gratuite:

Toate serviciile oferite de patrulele Samusocial sunt **gratuite**.

F) Coordonarea schemei:

Proiectul de patrulare este gestionat de:

- Un coordonator
- Un supervisor

2. Serviciile furnizate

În timpul întâlnirilor, echipele de patrulare pot oferi persoanelor care trăiesc pe străzi o serie de servicii, care pot varia în funcție de resursele disponibile:

- Sprijin psihologic, medical și social adaptat la situația beneficiarului;
- Trimiterea la unul dintre centrele Samusocial sau la un serviciu partener adaptat cererii;
- Disponibilitatea pentru o conversație, oportunitatea de a purta discuții informale și posibilitatea de a discuta cu un specialist;
- Distribuirea de bunuri de primă necesitate, în funcție de stocurile disponibile (băuturi, alimente, îmbrăcăminte, păături, produse sanitare etc.).

Recomandăm apelanților să clarifice nevoile specifice ale beneficiarului atunci când solicită o vizită din partea echipei mobile la numărul de telefon gratuit al Samusocial: 0800-99-340.

3. Regulile care trebuie respectate pentru a beneficia de serviciile noastre

În timpul întâlnirilor cu echipele de patrulare, solicităm beneficiarilor să respecte câteva reguli specifice pentru a putea avea acces la serviciile noastre.

A) Referitoare la actele de violență:

Actele de violență fizică, verbală, sexuală sau psihologică sunt interzise, fie împotriva unui lucrător Samusocial, fie împotriva unei terțe părți în prezența echipelor de patrulare. Dacă personalul Samusocial experimentează sau observă cazuri de violență, beneficiarului i se poate impune o sancțiune.

B) Referitoare la respectarea echipamentului:

Solicităm beneficiarilor să respecte echipamentul utilizat de Samusocial în timpul patrulelor (duba, echipamentul medical etc.). Orice deteriorare voită a echipamentului poate duce la o sancțiune.

C) Referitoare la recomandările personalului de patrulare în cazul unui risc pentru sănătate:

Ca parte a procesului de asistență, echipele noastre oferă uneori anumitor beneficiari sprijin fizic cu duba Samusocial.

Rețineți că, în anumite situații specifice (în special în cazul unei boli contagioase cu risc ridicat sau în cazul unei boli parazitare diagnosticate), echipele noastre pot solicita beneficiarului să respecte anumite instrucțiuni sanitare în conformitate cu procedurile noastre medicale interne și cu reglementările belgiene în vigoare.

D) Referitoare la animalele de companie în duba Samusocial:

Solicitările de a transporta animale de companie pentru beneficiari sunt evaluate de echipele mobile de asistență, în funcție de circumstanțe, tipul de animal și comportamentul acestuia.

E) Referitoare la consumul de țigări și alcool în duba Samusocial:

- Fumatul este interzis în duba Samusocial.
- Consumul de băuturi alcoolice este interzis în duba Samusocial. Dacă beneficiarii întâmpină dificultăți în respectarea acestor reglementări, le recomandăm să informeze echipele de patrulare în acest sens.

F) Referitoare la cantitatea de obiecte personale permise în duba Samusocial:

Atunci când este transportat în dubă, fiecare beneficiar poate lua doar două valize mari pentru obiectele sale personale.

4. Nerespectarea regulamentului intern și sancțiunile

În cazul unei încălcări a prevederilor din prezentul regulament intern, beneficiarul poate fi sancționat, responsabilitatea fiind a coordonatorului proiectului. Coordonatorul poate lua în considerare **natura și gravitatea încălcării, circumstanțele specifice în care aceasta a avut loc și dacă este vorba despre o recidivă**. În general, beneficiarul va fi invitat să își prezinte punctul de vedere înainte de impunerea unei sancțiuni. Cu toate acestea, în anumite situații grave, când comunitatea este în pericol, o sancțiune poate fi impusă unilateral ca măsură preventivă, fără comunicare prealabilă. Oricând acest lucru este posibil, sancțiunea și motivele pentru impunerea acesteia vor fi comunicate beneficiarului, fie verbal, fie în scris.

Pot fi aplicate următoarele sancțiuni:

- Un avertisment oficial, care este înregistrat în dosarul social al beneficiarului;
- Retragerea temporară a tuturor sau a unora dintre serviciile echipei de patrulare;
- Excluderea temporară de la toate serviciile Samusocial;
- Înregistrarea unei reclamații, în numele instituției, împotriva unui beneficiar care a comis o infracțiune gravă.

5. Politica de confidențialitate

A) Secretul profesional:

Fiecare membru al personalului este **obligat să păstreze secretul** cu privire la toate informațiile interne și externe de care ia cunoștință în exercitarea atribuțiilor sale.

În plus, lucrătorii care sunt considerați „confidenți necesari” prin profesie (medici, psihologi, lucrători social, educatori etc.) sau prin statut (voluntari, ucenici etc.) se angajează să respecte **secretul profesional**, atât în timpul, cât și după încetarea contractului.

Trebuie remarcat faptul că anumite informații despre beneficiari pot fi **împărtășite** cu echipa, în scopul furnizării unei îngrijiri continue de înaltă calitate și cu consimțământul persoanelor implicate.

B) Utilizarea datelor cu caracter personal:

Pentru a oferi beneficiarilor cel mai bun sprijin posibil și pentru a putea crea un dosar social digital, de la beneficiari vor fi solicitate anumite date cu caracter personal, care vor fi înregistrate în acest dosar. Datele colectate în acest context pot fi accesate numai de echipele psihologice, medicale și sociale ale Samusocial. Vă reamintim că toate echipele psihologice, medicale și sociale ale Samusocial sunt obligate să păstreze secretul profesional. Prin urmare, distribuirea datelor beneficiarilor se va efectua întotdeauna în conformitate cu legea (în special cu Ordonanța privind asistența de urgență și integrarea persoanelor fără adăpost - 14 iunie 2018 - Secțiunea 3: colectarea datelor și dosarul social).

Lucrătorii nu sunt autorizați să verifice sau să distribuie aceste date în cadrul rețelei fără acordul prealabil al beneficiarului.

Dacă un beneficiar refuză să împărtășească anumite date cu caracter personal, se opune ulterior prelucrării și distribuirii datelor sale sau refuză să permită distribuirea datelor sale sau utilizarea acestora în scopuri statistice sau științifice, acest lucru nu diminuează în niciun fel dreptul său de a beneficia de serviciile Samusocial. Cu toate acestea, va fi necesar să discutați acest lucru cu profesioniștii pentru a găsi cea mai bună soluție și a evita orice întrerupere a asistenței.

Fiecare beneficiar are dreptul de a-și accesa dosarul social. Ei pot solicita modificarea datelor din dosar în cazul în care consideră că acestea sunt incorecte.

Datele privind beneficiarii sunt stocate și prelucrate în conformitate cu GDPR.

Dacă un beneficiar dorește să își exercite drepturile legate de protecția datelor (dreptul de acces, dreptul la informare, dreptul de opoziție etc.), acesta este îndrumat să își adreseze cererile la nivel intern, contactând coordonatorul de proiect. De asemenea, persoana are dreptul de a depune o reclamație externă la Autoritatea pentru protecția datelor, prin intermediul următorului link:

<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen/agir/introduire-une-plainte>

6. Procedura internă pentru reclamații și contestații

Orice formă de violență sau abuz comisă de un membru al echipei Samusocial împotriva unui beneficiar este strict interzisă și va fi sancționată. În cazul în care un beneficiar consideră că a suferit un abuz din partea unui membru al personalului, echipa Samusocial din Bruxelles îi recomandă să depună o reclamație prin una din următoarele modalități:

Intern: Prin intermediul formularului de reclamație care este disponibil pe site-ul Samusocial sau al formularului primit de la una dintre echipe, la cerere. Beneficiarul poate completa acest formular de reclamație pe cont propriu sau cu ajutorul unei persoane de încredere, la alegerea sa. Odată completat, formularul trebuie trimis prin poștă la următoarea adresă:

Boulevard Poincaré - 68-70, 1070 Anderlecht à l'attention du « Responsable de l'intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires ».

Cu condiția ca reclamantul să poată fi contactat telefonic sau prin e-mail, Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires (sau, în absența acestuia, reprezentantul său) va avea la dispoziție **șapte zile lucrătoare** pentru a trimite reclamantului o confirmare de primire, informându-l cu privire la măsurile care urmează să fie luate în legătură cu reclamația.

În cazul în care reclamația este considerată admisibilă, Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires va avea la dispoziție o perioadă de trei luni pentru monitorizarea corespunzătoare și va contacta reclamantul pentru a-l informa cu privire la concluziile investigației (perioada de trei luni poate fi prelungită în anumite situații specifice și excepționale și pe baza unei justificări din partea Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires). Cu condiția ca reclamantul să poată fi contactat prin e-mail sau telefon, Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires va contacta reclamantul la sfârșitul procedurii pentru a-l informa cu privire la concluziile investigației și cu privire la posibilele căi de atac în cazul în care beneficiarul nu este mulțumit de rezultat.

Extern: Dacă utilizarea procedurii interne de reclamație nu este posibilă sau dacă beneficiarul consideră că răspunsul la reclamație nu este corect, acesta poate depune o reclamație la Vivalis.brussels, Administrația Comisiei comunitare comune. Reclamațiile pot fi făcute în scris sau online. Datele de contact sunt cele de mai jos:

Vivalis.brussels, Administrația Comisiei comunitare comune a Regiunii Capitalei Bruxelles: Rue Belliard 71, box 1, 1040 Bruxelles - Tel: 02 502 60 01 - <https://www.vivalis.brussels/fr/plainte> or <https://www.vivalis.brussels/nl/klachten>

7. Alte contacte utile

- **Datele de contact pentru administrație și Ministere sunt următoarele:**
 - Vivalis.brussels, Administrația Comisiei comunitare comune: Rue Belliard 71/1, 1040 Bruxelles
 - Ministrul Alain Maron, membru al Consiliului mixt al Comisiei comunitare comune, responsabil pentru politica de asistență pentru persoane: Botanic Building, Boulevard Saint-Lazare 10 (etajul 11), 1210 Saint-Josse-Ten-Noode. Tel.: 0032 (0)2 506 34 11 - info.maron@gov.brussels
 - Ministrul Elke Van den Brandt, ministru al Guvernului Regiunii Capitalei Bruxelles (Sănătate și Acțiune socială): Botanic Building, Boulevard Saint-Lazare 10 - etajul 13, 1210 Bruxelles +32 (0)2 517 13 33 info.vandenbrandt@gov.brussels

- **Datele de contact pentru FIDUS, integratorul regional de servicii, sunt următoarele:**
 - Avenue des Arts 21, 1000 Bruxelles - Tel.: 0032 (0)2 282 47 70 - fidus@paradigm.brussels

- **Datele de contact pentru Bruss'Help, coordonatorul schemelor de asistență de urgență și integrare în Regiunea Bruxelles, sunt următoarele:**
 - Rue de l'Association 15, 1000 Bruxelles. Tel.: 0032 (0)2 219 78 00 - info@brusshelp.org și tel.: 0032 (0)2 880 86 89 - orientation@brusshelp.org (serviciu de orientare)

- **Numărul de urgență al New Samusocial este: 0800/99.340**

- **Datele de contact ale Commission de Contrôle Bruxelloise sunt următoarele:**
 - Avenue des Arts 21, 1000 Bruxelles, T: + 32 (0)2 282 47 70, Fax: +32 (0)2 230 31 07, customer@paradigm.brussels

- **Datele de contact ale autorității organizatoare și ale directorului general al Samusocial sunt următoarele:**
 - Directorul general al Samusocial - Sébastien Roy - Adresa poștală: Boulevard Poincaré 68-70, 1070 Bruxelles- Tel.: 02/551.12.20

- **Datele de contact pentru organizațiile reprezentative ale lucrătorilor (în ordine alfabetică):**
 - CGSLB: Boulevard Baudouin 9, 1000 Bruxelles - Tel.: 0032(0)2.882.13.00
 - CSC: Rue Pletinckx 19, 1000 Bruxelles - Tel.: 0032.(0)2.557.88.88.
 - FGTB - Rue de Suède 45, 1060 Saint Gilles - Tel.: 0032.(0)2.552.03.31