

PROTOCOL DE RÈGIM INTERN

1. Introducció i finalitat

La Fundació Antisida de Lleida és una entitat declarada d'utilitat pública, sense ànim de lucre fundada l'any **1991**, amb l'objectiu de millorar de forma integral la qualitat de vida de les persones afectades pel VIH/sida.. Per garantir que els serveis funcionin de manera segura, respectuosa i eficient, és necessari disposar d'un marc intern clar que estableixi com ha de ser la convivència, quins límits són irrenunciables i quines mesures s'aplicaran quan una conducta impedeix el bon funcionament del servei o posa en risc les professionals i altres usuàries.

Aquest protocol no té una finalitat punitiva, sinó preventiva i protectora: protegir les persones (professionals, voluntariat, alumnat de pràctiques i beneficiaris/àries) d'agressions o situacions de violència, evitar conflictes recurrents, i assegurar que totes les persones ateses puguin gaudir d'un entorn adequat per al seu procés d'atenció.

2. Marc jurídic que habilita aquest protocol

La Fundació estableix les seves normes internes d'acord amb la legislació vigent, que reconeix la legitimitat dels centres i entitats per regular l'accés i garantir la convivència:

- Llei 11/2009, de regulació administrativa dels espectacles públics i activitats recreatives (Catalunya)

Els articles 29 i 30 estableixen que els titulars d'espais d'accés públic poden aplicar el dret d'admissió quan sigui necessari per garantir la seguretat, la convivència i el funcionament correcte del servei. Tot i que la Fundació no és un espai recreatiu, aquesta norma és el marc català que regula de manera general el dret d'admissió i la potestat d'aplicar normes internes d'accés.

- Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals

Obliga l'entitat a protegir la seguretat física i emocional de les professionals. Això inclou prevenir i intervenir davant situacions de violència verbal, agressions, intimidacions o comportaments que generin un risc psicosocial.

- Codi Penal (arts. 173, 556 i concordants)

Empara el personal en casos d'insults greus, amenaces, coaccions o desobediència a indicacions legítimes per garantir la seguretat del servei.

Aquest conjunt normatiu estableix que l'entitat no només pot, sinó que ha d'aplicar mesures per protegir l'equip, la convivència i la continuïtat del servei, sempre des de la proporcionalitat i la no-discriminació.

3. Àmbit d'aplicació

Aquest protocol s'aplica a totes les persones que utilitzin o accedeixin a algun dels serveis de la Fundació Antisida de Lleida: atenció social, atenció en VIH/ITS, grups, tallers, activitats comunitàries, recursos residencials, acompanyaments i qualsevol altre servei presencial, telefònic o digital.

Així mateix, s'aplica a totes les professionals, voluntàries i persones en pràctiques de l'entitat.

4. Principis generals del servei

Qualsevol relació entre professionals i persones usuàries ha de basar-se en:

- un tracte respectuós i digne,
- la no-discriminació per cap motiu,
- la transparència i la comunicació clara,
- la corresponsabilitat en el procés d'atenció,
- la seguretat física i emocional de totes les parts,
- el bon ús dels espais i recursos,
- la confidencialitat.

Aquests principis orienten el comportament esperat i justifiquen les actuacions que l'entitat pugui prendre davant situacions que els vulnerin.

5. Conductes incompatibles amb el servei

La Fundació entén que moltes persones conviuen amb situacions complexes, patologies de salut mental o processos de vulnerabilitat. Tot i així, l'existència d'aquestes dificultats **no justifica ni legitima** comportaments que perjudiquin el funcionament del servei o posin en risc professionals o altres usuàries.

Per tant, es consideren conductes inadmissibles:

a) Violència verbal o física

- cridar, increpar o dirigir insults, menyspreus o comentaris humiliants,
- amenaçar o intimidar professionals o altres persones usuàries,
- gestos agressius o actituds intimidatòries que generin por o inseguretat.

b) Interferència greu en el funcionament del servei

- interrompre repetidament l'atenció, provocar altercats o generar confusió deliberada,
- acusar reiteradament el personal de racisme, discriminació o maltractament sense fonament, amb voluntat de desestabilitzar el servei,
- negar-se de manera persistent a seguir les indicacions bàsiques de convivència.

c) Conductes incíviques o de risc

- accedir al servei en un estat que impedeixi el comportament adequat,
- fer malbé materials o espais,
- ocupar zones restringides o impedir el pas a altres persones.

d) Assetjament o persecució

- insistir, pressionar o increpar professionals més enllà del que és admissible en un espai assistencial,
- conductes que generin por, incomoditat o risc emocional.

Aquestes conductes són regulades independentment de la situació personal o clínica de la persona.

6. Procediment d'actuació davant conflictes

La resposta de l'entitat serà gradual i proporcional, prioritzant sempre la prevenció i el diàleg.

6.1. Advertiment verbal

Quan es detecta un comportament inadequat, la professional referent recorda les normes amb calma i explica què cal corregir per continuar l'atenció.

6.2. Suspensió immediata de l'atenció

Si la conducta no millora o si el nivell de tensió és incompatible amb l'atenció, la sessió s'interromp i se sol·licita que la persona abandoni l'espai per preservar la seguretat de tothom.

6.3. Registre intern

L'incident es documenta amb data, hora, fets concrets i persones presents. Aquest registre serveix per garantir transparència i continuïtat en les mesures.

6.4. Comunicació formal a la persona

En funció de la gravetat, la persona és convocada a una reunió o rep una notificació escrita explicant:

- què ha passat,
- quines normes s'han vulnerat,
- i quines condicions es fixen per al seu retorn.

6.5. Mesures temporals o condicionades

Segons el cas, l'entitat pot aplicar:

- accés exclusivament amb cita prèvia,
- atenció amb dues professionals,
- limitació d'accés a determinats espais,
- suspensió temporal d'accés durant un període determinat.

6.6. Suspensió definitiva

Només es considerarà quan:

- hi ha reiteració malgrat advertiments i mesures prèvies,
- la persona genera situacions de risc per professionals o usuàries,
- i ja s'han ofert alternatives d'atenció o derivació a serveis adequats.

L'entitat assegurarà, en tot cas, que la persona disposi d'informació sobre altres recursos públics accessibles.

7. Mesures complementàries

L'entitat pot, si ho considera necessari per garantir la seguretat, establir que el retorn al servei quedi condicionat a alguna de les següents mesures:

- venir acompanyada d'una persona de suport,
- estar vinculada a un altre servei que l'ajudi a regular la conducta,
- reprogramar cites en moments de menor aflluència o major presència de professionals.

Aquestes mesures no són sancions, sinó eines per assegurar que l'atenció es pugui realitzar amb garanties.

8. Drets de les persones usuàries

Tot i l'existència de límits i possibles restriccions, la persona manté intactes els seus drets fonamentals:

- ser tractada amb respecte i dignitat,
- rebre informació clara sobre el seu procés,
- presentar queixes i suggeriments,
- accedir a la derivació a recursos alternatius,
- confidencialitat i protecció de dades.

9. Registre, protecció i custòdia de les dades

Els incidents i actuacions derivades es conservaran únicament amb la finalitat de garantir el bon funcionament del servei i la seguretat del personal. L'accés estarà restringit al personal autoritzat i es complirà estrictament la legislació vigent en protecció de dades.

10. Aprovació, revisió i actualització del protocol

El present protocol ha estat aprovat pel Patronat i consensuat amb les treballadores. Serà revisat cada dos anys o sempre que sigui necessari adaptar-lo a noves necessitats del servei, a canvis normatius o a situacions que en recomanin la modificació.