

REGOLAMENTO UNICO PER I SERVIZI OFFERTI DALLE STRUTTURE PER SENZA DIMORA E BASSA SOGLIA

approvato con delibera della Giunta comunale n. 1001/95757 dd. 20.12.2006

Articolo 1 - Tipologia delle strutture

1. Il servizio diurno di bassa soglia in via Garibaldi, 4/A a Bolzano (denominata "Binario 7") è una struttura semiresidenziale aperta tutti i giorni dell'anno ad esclusione delle domeniche e dei giorni festivi.
2. Il Centro d'Accoglienza Profughi di via Macello, 13 a Bolzano, denominato "ex-Gorio" è una struttura residenziale aperta tutti i giorni dell'anno.
3. La Casa d'Ospitalità di viale Trento, 11 a Bolzano per persone di sesso maschile, adulte, senza dimora, in particolare crisi socio-sanitaria, è una struttura residenziale aperta tutti i giorni dell'anno.
4. La Casa d'Ospitalità Casa Margaret di via Cappuccini, 24 a Bolzano per persone di sesso femminile adulte è una struttura residenziale aperta tutti i giorni dell'anno.
5. Il Centro d'Accoglienza Profughi di via Renon 31 a Bolzano, denominato "Conte F.J. Forni" è una struttura residenziale aperta 365 giorni all'anno.
6. Il Centro d'Emergenza Freddo di via Renon 31 a Bolzano, denominato "Conte F.J. Forni" è una struttura residenziale aperta nel periodo autunno/inverno di ogni anno.
7. Gli "Alloggi di secondo livello" di via Renon 31 a Bolzano, denominati "Conte F.J. Forni" per persone di sesso maschile, femminile adulte, provenienti da strutture di accoglienza di primo livello o da un percorso di autonomia, si caratterizzano in base a due aspetti principali: il primo è l'inserimento lavorativo in fase avanzata, lo *stages* o un lavoro a tempo determinato o indeterminato; il secondo è la volontà di sperimentarsi in una fase di *training* abitativo. Tale struttura è residenziale ed aperta tutti i giorni dell'anno.
8. Il servizio diurno di bassa soglia in via Renon 31 a Bolzano è una struttura semiresidenziale aperta tutti i giorni dell'anno e nei giorni festivi ad esclusione delle domeniche, composta di due servizi: Segretariato Sociale (denominato "La Sosta- der Halt") e Centro Diurno (intestato a Padre Markus Ferdigg).

Articolo 2 - Destinatari del servizio e requisiti per l'accesso

Per il servizio diurno di bassa soglia per tossicodipendenti:

1. Destinatari del servizio sono le persone di sesso maschile e femminile, tossicodipendenti, maggiorenni, che presentano problematiche psico-sociali ed in particolare:
 - a) Cittadini di Bolzano, della Provincia di Bolzano, delle altre regioni italiane e dell'Unione Europea e cittadini di stati non appartenenti all'Unione Europea purché inviati dal Ser.T.

Per il Centro d'Accoglienza Profughi:

1. Destinatari del servizio sono le persone di sesso maschile e femminile, adulti e minori, privi di mezzi di sostentamento ed in situazione di emarginazione sociale. Il servizio viene offerto alle persone profughe in emergenza e a quelle stanziali inserite nel piano provinciale dei richiedenti asilo.

Per la Casa d'Ospitalità:

1. Destinatari del servizio sono le persone di sesso maschile in situazione di emarginazione sociale, senza dimora ed in particolare:
 - a) In via prioritaria i cittadini residenti a Bolzano, secondariamente i cittadini della Provincia di Bolzano, delle altre regioni italiane e dell'Unione europea;
 - b) Cittadini di stati non appartenenti all'Unione Europea, in via del tutto eccezionale, in accordo con la Direzione del distretto sociale territorialmente competente ed in possesso di regolare titolo di soggiorno.

Per il Centro Crisi:

1. Destinatari del servizio sono le persone di sesso maschile, adulti, presenti in città, locali e migranti, senza dimora, in particolare crisi socio-sanitaria, per la gran parte privi di mezzi di sostentamento ed in situazione di emarginazione sociale ed in particolare:
 - a) Cittadini di Bolzano, della Provincia di Bolzano, delle altre regioni italiane e dell'Unione Europea;
 - b) Cittadini di stati non appartenenti all'Unione Europea in possesso di regolare titolo di soggiorno.

Per la Casa d'Ospitalità Casa Margaret:

1. Destinatari del servizio sono le persone di sesso femminile, adulte, in situazione di emarginazione sociale, senza dimora ed in particolare:
 - a) In via prioritaria le cittadine residenti a Bolzano, secondariamente le cittadine della Provincia di Bolzano, delle altre regioni italiane e dell'Unione Europea;
 - b) Cittadine di stati non appartenenti all'Unione Europea, in via del tutto eccezionale, in accordo con la Direzione del distretto sociale territorialmente

competente, purché in possesso di regolare titolo di soggiorno o in attesa di rilascio dello stesso.

- c) Non sono ammesse, di norma, donne che hanno subito violenza e con problemi psichiatrici in fase acuta.

Per il Centro d'Accoglienza Profughi di via Renon 31:

1. Destinatari del servizio sono le persone di sesso maschile e femminile, adulti e minori, privi di mezzi di sostentamento ed in situazione di emarginazione sociale. Il servizio viene offerto alle persone, riconducibili alle varie tipologie della casistica "profughi" in emergenza, in transito ossia destinati ad altri luoghi e strutture.

Per il Centro d'Emergenza Freddo di via Renon 31:

1. Destinatari del servizio sono le persone di sesso maschile e femminile che vivono nell'ambito della provincia di Bolzano, senza dimora, privi di mezzi di sostentamento ed in situazione di emarginazione sociale e precisamente:
 - a) persone di sesso maschile di sola origine comunitaria, in via prioritaria i cittadini residenti a Bolzano;
 - b) persone di sesso femminile anche di origine extracomunitaria, ma con precedenza per quelle di origine comunitaria.

Per gli "Alloggi di secondo livello" di via Renon 31:

1. Destinatari del servizio sono le persone di sesso maschile e femminile, in situazione di emarginazione sociale, senza dimora inseriti in un programma di autonomia socio-lavorativa ed in particolare:
 - a) In via prioritaria i cittadini residenti a Bolzano, secondariamente i cittadini della Provincia di Bolzano, delle altre regioni italiane e dell'Unione europea;
 - b) Cittadini di stati non appartenenti all'Unione Europea, in via del tutto eccezionale, in accordo con la Direzione del distretto sociale territorialmente competente ed in possesso di regolare titolo di soggiorno.

Per il servizio diurno di bassa soglia in via Renon 31:

1. Destinatari del servizio sono le persone di sesso maschile e femminile, maggiorenni, senza dimora o che presentano problematiche d'esclusione sociale grave:
 - a) Cittadini di Bolzano, della Provincia di Bolzano, delle altre regioni italiane e dell'Unione Europea e cittadini di stati non appartenenti all'Unione europea con diritto di Reddito Minimo di Inserimento o potenzialmente tali.
 - b) Qualora si presentasse un minore presso il servizio, l'accesso sarà consentito solo in presenza di un genitore o di tutore legale, previa visione da parte degli operatori presenti di un documento di identificazione. Nel caso in cui il minore si presenti non accompagnato, verrà segnalata la sua presenza sul territorio alle figure professionali competenti ed il minore allontanato dal servizio.

Articolo 3 - Livelli di accoglienza e capienza del servizio

Per il servizio diurno di bassa soglia per tossicodipendenti:

1. L'accesso è libero e non sussiste nessun obbligo di assunzione di terapia o di partecipazione a progetti di reinserimento. A partire dalla frequentazione del servizio si possono attivare percorsi di superamento della dipendenza compatibilmente con la disponibilità e l'adesione degli utenti.
Il servizio a bassa soglia non pone limiti temporali prefissati per l'accoglienza, rispettando i tempi di reazione di ogni singola persona nel prendere coscienza della propria condizione e nell'assunzione consapevole di un impegno personale per un eventuale affrancamento dalla dipendenza.
2. Il servizio a bassa soglia dispone di una struttura organizzata in spazi di accoglienza, spazi per l'igiene personale, per la pulizia degli indumenti personali e spazi organizzati ad ufficio per gli operatori della struttura.
3. La capienza massima della struttura viene fissata dal competente Ufficio Igiene.

Per il Centro d'Accoglienza Profughi:

1. La struttura ha una disponibilità di 45 posti letto.
2. Sono previsti nel Centro due livelli d'accoglienza:
 - a) A bassa soglia per il soddisfacimento dei bisogni primari;
 - b) Con apporti a progetti di integrazione sociale.

Per la Casa d'Ospitalità/Centro Crisi:

1. La struttura ha una disponibilità di 32 posti letto.
2. E' previsto nella Casa un livello d'accoglienza a bassa soglia per il soddisfacimento dei bisogni primari.

Per la Casa d'Ospitalità Casa Margaret:

1. La struttura ha una disponibilità di 18 posti letto.
2. Sono previsti nella casa due livelli d'accoglienza:
 - a) In via primaria, a bassa soglia per il soddisfacimento dei bisogni di base;
 - b) Secondariamente, con progetto di reinserimento socio-lavorativo.

Per il Centro d'Accoglienza Profughi di via Renon 31:

1. La struttura ha una disponibilità di 19 posti letto.
2. Sono previsti nel Centro due livelli d'accoglienza:
 - a) A bassa soglia per il soddisfacimento dei bisogni primari e per l'analisi della posizione giuridica dell'ospite;
 - b) Con apporti a progetti di integrazione sociale.

Per il Centro d'Emergenza Freddo di via Renon 31:

1. La struttura ha una disponibilità di 36 posti letto per uomini e 8 posti letto per donne.

2. Sono previsti nel Centro due livelli d'accoglienza:
 - a) A bassa soglia per il soddisfacimento dei bisogni primari;
 - c) Con apporti a progetti di integrazione sociale su richiesta e con il coinvolgimento degli interessati.

Per gli "Alloggi di secondo livello" di via Renon 31:

1. La struttura ha una disponibilità di 33 posti letto e l'ingresso viene stabilito da una commissione d'accoglienza formata dagli operatori sociali del Servizio Integrazione Sociale dell' A.S.S.B., dall'Odar-Caritas, dalla Società San Vincenzo de' Paoli.
2. Ogni residente viene inserito in struttura con un progetto socio-educativo concordato e sottoscritto dall'interessato, dal tutor della struttura, dal Presidente della società San Vincenzo de' Paoli e dall'assistente sociale del Servizio Integrazione Sociale in rappresentanza dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano. Nel progetto vengono concordati i principali obiettivi, i tempi di verifica ed il periodo di permanenza consentito negli alloggi.

Per il servizio diurno di bassa soglia in via Renon 31:

1. Il servizio a bassa soglia non pone limiti temporali prefissati per l'accoglienza, rispettando i tempi di reazione di ogni singola persona nel prendere coscienza della propria condizione e nell'assunzione consapevole di un impegno personale.
2. Il servizio a bassa soglia dispone di una struttura organizzata in spazi di accoglienza e animazione, spazio per la consumazione dei pasti, spazi per l'igiene personale, per la pulizia degli indumenti personale, spazi per il deposito bagagli e spazi organizzati ad ufficio per il segretariato sociale e la segreteria della struttura e per l'ascolto dei casi.

Articolo 4 - Requisiti per l'accoglienza

1. Per essere accolti al Centro Profughi occorre:
 - a) Possedere un documento di riconoscimento valido per la permanenza sul territorio italiano; qualora la persona fosse priva di documento di riconoscimento valido, dovrà presentarsi personalmente presso gli uffici competenti della Questura di Bolzano per l'identificazione e nel caso di situazioni contingenti (ore serali, notturne e festive) sarà il personale di turno a contattare direttamente le Forze di Pubblica Sicurezza;
 - b) Presentarsi presso l'Ufficio di Coordinamento Profughi il primo giorno utile per la verifica dei requisiti relativi alla presa in carico nel progetto di cui al piano provinciale vigente;
 - c) Sottoporsi, il primo giorno utile, a visita medica quale accertamento di idoneità "per la convivenza in comunità" secondo la normativa vigente in materia di prevenzione sanitaria;

- d) Partecipare attivamente ai servizi del Centro, sottoponendosi alle direttive e al coordinamento della Direzione.
 2. Entro i limiti di tempo previsti dalle normative vigenti il Centro comunica alla Questura le generalità dell'ospite.
1. Per essere accolti alla Casa d' Ospitalità occorre:
 - a) Aver raggiunto la maggiore età;
 - b) Presentare un documento di riconoscimento valido;
 - c) Sottoporsi, il primo giorno utile, a visita medica quale accertamento di idoneità "per la convivenza in comunità" secondo la normativa vigente in materia di prevenzione sanitaria;
 - d) Essere in situazione di bisogno ed in condizioni di salute, accertate con visita e da certificazione medica, che non richiedano interventi specifici da parte di personale specializzato o non compatibili con quanto la struttura può offrire loro;
 - e) Partecipare attivamente ai servizi della Casa, sottoponendosi alle direttive e al coordinamento della Direzione.
 2. L'ammissione degli ospiti extracomunitari, di cui al precedente articolo 2, comma 1, punto b) del presente regolamento é subordinata alla presentazione di regolare titolo di soggiorno.
 3. Entro i limiti di tempo previsti dalle normative vigenti la Casa comunica alla Questura le generalità dell'ospite.
1. Per essere accolti al Centro Crisi occorre:
 - a) Essere in particolare crisi socio-sanitaria, ossia in stato di convalescenza, in attesa di ricovero ospedaliero, in situazione di temporanea non autosufficienza;
 - b) Presentare un documento di riconoscimento valido. Per i cittadini extracomunitari è richiesto il titolo di soggiorno;
 - c) Sottoporsi, il primo giorno utile, a visita medica - presso un professionista dell'Azienda Sanitaria - quale accertamento di idoneità "per la convivenza in comunità" secondo la normativa vigente in materia di prevenzione sanitaria;
 - d) Partecipare attivamente ai servizi del Centro, sottoponendosi alle direttive e al coordinamento della Direzione.
 2. Entro i limiti di tempo previsti dalle normative vigenti il Centro comunica alla Questura le generalità dell'ospite.
1. Per essere accolti alla Casa Margaret occorre :
 - a) Aver raggiunto la maggiore età;
 - b) Presentare un documento di riconoscimento valido;
 - c) Sottoporsi, il primo giorno utile, a visita medica quale accertamento di idoneità "per la convivenza in comunità" secondo la normativa vigente in materia di prevenzione sanitaria;

- d) Essere in situazione di bisogno ed in condizioni di salute, accertate con visita e da certificazione medica, che non richiedano interventi specifici da parte di personale specializzato o non compatibili con quanto la struttura può offrire loro;
 - e) Partecipare attivamente ai servizi della Casa, sottoponendosi alle direttive e al coordinamento della Direzione;
 - f) Nel caso d'accoglienza con progetto di recupero e di reinserimento socio-lavorativo essere cittadine inserite dal distretto sociale e/o dai servizi sanitari specialistici che non necessitino di accompagnamento sanitario specialistico.
2. L'ammissione delle ospiti extracomunitarie, di cui al precedente articolo 2, punto b) del presente regolamento é subordinata alla presentazione di regolare titolo di soggiorno o all'attesa per il suo rilascio.
 3. Entro i limiti previsti dalle normative vigenti la Casa comunica alla Questura le generalità dell'ospite.
1. Per il Centro d'Accoglienza Profughi di via Renon 31 occorre:
 - a) Possedere un documento di riconoscimento valido per la permanenza sul territorio italiano; qualora la persona fosse priva di documento di riconoscimento valido, dovrà presentarsi personalmente presso gli uffici competenti della Questura di Bolzano per l'identificazione e nel caso di situazioni contingenti (ore serali, notturne e festive) sarà il personale di turno a contattare direttamente le Forze di Pubblica Sicurezza;
 - b) Presentarsi presso l'Ufficio Consulenza Profughi il primo giorno utile per la verifica dei requisiti relativi alla presa in carico nel progetto di cui al piano provinciale vigente;
 - c) Sottoporsi, il primo giorno utile, a visita medica quale accertamento di idoneità "per la convivenza in comunità" secondo la normativa vigente in materia di prevenzione sanitaria;
 - d) Partecipare attivamente ai servizi del Centro, sottoponendosi alle direttive e al coordinamento della Direzione.
 2. Entro i limiti di tempo previsti dalle normative vigenti il Centro comunica alla Questura le generalità dell'ospite.
1. Per essere accolti presso la struttura dell'Emergenza Freddo di via Renon 31 occorre:
 - a) Possedere un documento di riconoscimento valido per la permanenza sul territorio italiano; qualora la persona fosse priva di documento di riconoscimento valido, sarà compito del personale della struttura segnalare ed inviare alla Questura la persona richiedente l'inserimento;
 - b) Partecipare attivamente ai servizi della struttura, sottoponendosi alle direttive e al coordinamento della Direzione.

2. Entro i limiti di tempo previsti dalle normative vigenti, il personale operante presso la struttura dell’Emergenza Freddo comunica alla Questura le generalità dell’ospite.

1. Per essere accolti agli “Alloggi di secondo livello” di via Renon 31 occorre:
 - a) Aver raggiunto la maggiore età;
 - b) Presentare un documento di riconoscimento valido;
 - c) Appartenere o aver maturato un’esperienza comunitaria in una struttura di accoglienza di primo livello (per es. Casa d’ Ospitalità) o essere inseriti in un programma di inserimento socio-lavorativo;
 - d) Avere la motivazione a proseguire un progetto socio-educativo in ambito lavorativo ed alloggiativo;
 - e) Essere in procinto di iniziare uno stages o un inserimento lavorativo a tempo determinato o a tempo indeterminato;
 - f) Partecipare attivamente a colloqui di verifica.
2. L’ammissione degli ospiti extracomunitari, di cui al precedente articolo 2, comma 1, punto b) del presente regolamento é subordinata alla presentazione di regolare titolo di soggiorno.
3. Le persone inserite possono acquisire la residenza presso la struttura “Conte F.J. Forni”.

1. Per essere accolti al servizio diurno di bassa soglia in via Renon 31:
 - a) L’accesso è libero; a partire dalla frequentazione del servizio si possono attivare percorsi di cambiamento o miglioramento della condizione di vita compatibilmente con la disponibilità e l’adesione degli utenti attraverso progetti socio-educativi.

Articolo 5 - Durata dell'accoglienza

Per il Centro d’Accoglienza Profughi:

1. La permanenza nel Centro dipende dalle diverse tipologie dell’utenza e avviene entro i limiti di tempo previsti dall’attuale accordo stipulato tra le diverse associazioni del settore e la Provincia Autonoma di Bolzano.
2. In accordo con la Provincia si possono trovare anche altre situazioni alloggiative idonee.

Per la Casa d’ Ospitalità:

1. La permanenza nella Casa è consentita fino ad un massimo di sei mesi nel corso dell’anno.
2. La Direzione, in accordo con il Distretto sociale territorialmente competente, ha la facoltà di prolungare per ragioni di tempi, all’interno del progetto individualizzato di reinserimento e previa motivazione, il periodo d’accoglienza dell’ospite, oltre il periodo indicato nel comma precedente.

3. In caso di richieste di ammissione oltre i posti disponibili è facoltà della Direzione della struttura prevedere la possibilità di istituire una lista di attesa.

Per il Centro Crisi:

1. La permanenza nel Centro dipende dalle diverse tipologie dell'utenza e avviene entro i limiti di tempo previsti dalle direttive della Provincia Autonoma di Bolzano.
2. L'Azienda Servizi Sociali si riserva la facoltà di richiedere delle valutazioni mediche periodiche per accertare lo stato di salute della persona accolta.

Per la Casa d'Ospitalità Casa Margaret:

1. La permanenza nella Casa è consentita fino ad un massimo di sei mesi nel corso dell'anno.
2. La Direzione, in accordo con il Distretto sociale territorialmente competente, ha la facoltà di prolungare per ragioni di tempi all'interno del progetto individualizzato di reinserimento e previa motivazione, il periodo d'accoglienza dell'ospite, oltre il periodo indicato nel comma precedente.
3. In caso di richieste di ammissione oltre i posti disponibili è facoltà della Direzione della struttura prevedere la possibilità di istituire una lista di attesa.

Per il Centro d'Accoglienza Profughi di via Renon 31:

1. La permanenza nel Centro è temporanea, dipende dalle diverse tipologie dell'utenza ed avviene entro i limiti di tempo previsti dalle direttive della Provincia Autonoma di Bolzano.

Per il Centro d'Emergenza Freddo di via Renon 31:

1. La permanenza nella struttura è fissata in trenta giorni di calendario, prorogabile per ulteriori trenta giorni, qualora non vi siano richieste di inserimento atte a promuovere la rotazione.
2. In accordo con il Servizio di Integrazione Sociale dell'A.S.S.B. e se motivate, possono essere concesse proroghe ulteriori.

Per gli "Alloggi di secondo livello":

1. La permanenza prevede un periodo di prova di un mese, superato il quale la persona può rimanere un anno presso la struttura.
2. La Commissione di accoglienza ha la facoltà di prolungare con atto motivato il periodo d'accoglienza dell'ospite, oltre il periodo indicato nel comma precedente, per un periodo massimo ulteriore di 24 mesi.
3. In caso di richieste di ammissione oltre i posti disponibili, è facoltà della Direzione della struttura prevedere la possibilità di istituire una lista di attesa.

Articolo 6 - Orari

Per il servizio diurno di bassa soglia per tossicodipendenti:

1. L'Orario di apertura al pubblico del servizio è articolato dal lunedì al sabato compreso, per un totale di almeno sei ore giornaliere.
2. Per tutti gli orari della struttura si fa riferimento alle tabelle affisse all'albo esistente presso il Servizio.

Per il Centro d'Accoglienza Profughi, la Casa d'Ospitalità/Centro Crisi, la Casa d'Ospitalità Casa Margaret, per il Centro d'Accoglienza Profughi di via Renon 31, gli "Alloggi di secondo livello" di via Renon 31:

1. Il Centro è aperto tutti i giorni dell'anno.
2. Per tutti gli orari del Centro si fa riferimento alle tabelle affisse all'albo esistente presso la struttura.
3. Ogni deroga agli orari del Centro deve essere autorizzata preventivamente dalla Direzione.

Per il Centro d'Emergenza Freddo di via Renon 31:

1. L'orario di ingresso è previsto alle ore 19.00 e la struttura rimane aperta fino alle ore 9.00 del mattino seguente indicativamente dal 1° ottobre di ogni anno e fino al 30 aprile.
2. Ogni deroga agli orari della struttura deve essere autorizzata preventivamente dal Distretto sociale competente.

Per il servizio diurno di bassa soglia in via Renon 31:

1. L'orario di apertura al pubblico del servizio è articolato dal lunedì al sabato compreso nelle ore diurne, mattino e pomeriggio.
2. Il servizio è garantito anche durante le festività infrasettimanali.
3. Per tutti gli orari della struttura si fa riferimento alle tabelle affisse presso il servizio.

Articolo 7 - Servizi offerti

Per il servizio diurno di bassa soglia per tossicodipendenti:

1. Sono previsti nella struttura i seguenti servizi:
 - a) Fornitura alla persona del pranzo (a pagamento), di una piccola refezione e di bevande di base;
 - b) Scambio siringhe e acquisto di siringhe (a pagamento);
 - c) Fornitura di fasce e pomate per la cura delle ferite;
 - d) Distribuzione di preservativi;
 - e) Servizio di lavaggio biancheria;
 - f) Servizio docce e cura del corpo;
 - g) Recapito postale per utenti senza fissa dimora;

- h) Assistenza nelle crisi acute;
 - i) Consulenza socio-pedagogica, sanitaria, legale, amministrativa e contabile (medica, *safer-use*, rapporti con le autorità, con le comunità socio - terapeutiche, con strutture per il pernottamento, con gruppi di auto aiuto, particolare per le donne, per il recupero, per la terapia, accompagnamento per questioni burocratiche).
2. Per le prestazioni indicate nel punto 1 possono essere stabiliti orari per motivi organizzativi.

Per il Centro d'Accoglienza Profughi:

1. Sono previsti nella struttura i seguenti servizi:
- a) Messa a disposizione di posto letto completo;
 - b) Cambio lenzuola, asciugamani, coperte e federe;
 - c) Fornitura di materiale per l'igiene personale in caso di bisogno;
 - d) Mensa - distribuzione della prima colazione, del pranzo e della cena;
 - e) Vitto di prima emergenza;
 - f) Sostegno socio-pedagogico;
 - g) Servizio di mediazione linguistico-culturale;
 - h) Servizio di lavanderia per il lavaggio di indumenti;
 - i) Servizio docce;
 - j) Disponibilità e supporto 24 ore su 24.

Per la Casa d' Ospitalità/Centro Crisi:

1. Sono previsti nella struttura i seguenti servizi per interni:
- a) Messa a disposizione di posto letto completo;
 - b) Cambio lenzuola, asciugamani, coperte e federe;
 - c) Fornitura di materiale per l'igiene personale in caso di bisogno;
 - d) Mensa - distribuzione della prima colazione, del pranzo e della cena;
 - e) Sostegno socio-pedagogico e di assistenza sociale;
 - f) Servizio di mediazione linguistico-culturale, anche con l' ausilio di professionisti esterni;
 - g) Posta;
 - h) Deposito bagagli;
 - i) Casellario per il deposito di effetti personali con chiave a disposizione degli utenti;
 - j) Servizio di lavanderia per il lavaggio degli indumenti;
 - k) Servizio docce;
 - l) Disponibilità e supporto 24 ore su 24.
2. Nella Casa d' Ospitalità/Centro Crisi sono previsti i seguenti servizi per esterni:
- a) Mensa - distribuzione del pranzo;
 - b) Servizio docce.
3. Il numero delle persone da accogliere per i due suindicati servizi, é da concordarsi tra l'Azienda e la Direzione della Casa. Al servizio possono accedere unicamente le

persone aventi i requisiti indicati nel precedente articolo 2, che non trovino tuttavia accoglienza all'interno di altre strutture.

4. Per i suindicati servizi la Direzione ha la facoltà di richiedere un contributo all'utente, deliberato dalla Giunta Comunale, che tenga conto delle indicazioni fornite dalla Provincia Autonoma di Bolzano e del progetto avviato con l'utente.

Per la Casa d'Ospitalità Casa Margaret:

1. Sono previsti nella struttura i seguenti servizi per interni:
 - a) Messa a disposizione di posto letto completo;
 - b) Cambio lenzuola, asciugamani, coperte e federe;
 - c) Fornitura di materiale per l'igiene personale in caso di bisogno;
 - d) Mensa - distribuzione della prima colazione, del pranzo, della merenda e della cena;
 - e) Sostegno socio-pedagogico e di assistenza sociale;
 - f) Posta;
 - g) Deposito bagagli;
 - h) Servizio di lavanderia per il lavaggio degli indumenti;
 - i) Servizio docce;
 - j) Disponibilità e supporto 24 ore su 24.
2. Sono previsti nella struttura i seguenti servizi per esterni:
 - a) Servizio di lavanderia per il lavaggio degli indumenti;
 - b) Servizio docce.
3. Il numero delle persone da accogliere per i due suindicati servizi è da concordarsi tra l'Azienda e la Direzione della Casa. Al servizio possono accedere unicamente le persone aventi i requisiti indicati nel precedente articolo 2 che non trovino tuttavia accoglienza all'interno di altre strutture.
4. Per i suindicati servizi la Direzione ha la facoltà di richiedere un contributo all'utente, deliberato dalla Giunta Comunale, che tenga conto delle indicazioni fornite dalla Provincia Autonoma di Bolzano e del progetto avviato con l'utente.

Per il Centro d'Accoglienza Profughi di via Renon 31:

1. Sono previsti nella struttura i seguenti servizi:
 - a) Messa a disposizione di posto letto completo;
 - b) Cambio lenzuola, asciugamani, coperte e federe settimanale;
 - c) Fornitura di materiale per l'igiene personale in caso di bisogno;
 - d) Mensa - distribuzione della prima colazione, del pranzo e della cena;
 - e) Vitto di prima emergenza;
 - f) Sostegno socio-pedagogico;
 - g) Servizio di mediazione linguistico-culturale;
 - h) Servizio di lavanderia per il lavaggio di indumenti;
 - i) Servizio docce;
 - j) Disponibilità e supporto 24 ore su 24.

Per il Centro d'Emergenza Freddo di via Renon 31:

1. Sono previsti nella struttura i seguenti servizi:
 - a) Messa a disposizione di posto letto completo;
 - b) Cambio lenzuola, asciugamani, coperte e federe settimanale;
 - c) Fornitura di materiale per l'igiene personale in caso di bisogno;
 - d) Mensa - distribuzione della prima colazione e della cena;
 - e) Servizio di vigilanza e custodia;
 - f) Sostegno socio-pedagogico a richiesta;
 - g) Servizio docce ed eventuale distribuzione di apposito *kit*.

Per gli "Alloggi di secondo livello" di via Renon 31:

1. Sono previsti nella struttura i seguenti servizi per interni:
 - a) Messa a disposizione di posto letto completo;
 - b) Messa a disposizione di un locale cucina per la preparazione dei pasti;
 - c) Sostegno pedagogico e psicologico individualizzato, bilancio delle competenze in ambito lavorativo ed abitativo;
 - d) Accompagnamento educativo costante;
 - e) Colloqui socio-pedagogici e progettazione individualizzata rispetto all'accettazione ed alla cura del sè, alla comprensione dei meccanismi di difesa, al ripristino di un ambito relazionale soddisfacente, ad una pianificazione della gestione del tempo libero, del denaro, ecc.;
 - f) Colloqui di condivisione del progetto a cadenza settimanale/quindicinale a seconda delle necessità;
 - g) Deposito bagagli;
 - h) Casellario per il deposito di effetti personali con chiave;
 - i) Servizio di lavanderia per il lavaggio degli indumenti;
 - j) Servizio di stireria;
 - k) Servizio docce.

Per il servizio diurno di bassa soglia in via Renon 31:

1. Sono previsti nella struttura i seguenti servizi:
 - a) fornitura del pranzo, con una compartecipazione minima alla spesa, di una piccola refezione e di bevande calde e fredde;
 - b) servizio di lavaggio/essiccazione biancheria (su progetto socio-educativo);
 - c) servizio docce e cura del corpo (su progetto socio-educativo);
 - d) recapito postale per utenti senza dimora (su progetto socio-educativo);
 - e) servizio di deposito bagaglio (su progetto socio-educativo);
 - f) servizio di sostegno nella gestione economica (su progetto socio-educativo);
 - g) servizio di segretariato sociale informativo rispetto al territorio e alle pratiche burocratiche;
 - h) consulenza socio-pedagogico-educativa su appuntamento (coinvolgimento dell'utente, dei servizi territoriali pubblici e le realtà del privato sociale per il

miglioramento o il recupero della socialità delle competenze personali dell'utente, di quelle lavorative e di gestione della propria persona, l'accompagnamento ai servizi sociali o per questioni burocratiche).

Articolo 8 - Disposizioni generali e norme di comportamento

Per il servizio diurno di bassa soglia per tossicodipendenti:

1. Gli utenti della struttura sono tenuti ad osservare le seguenti norme di comportamento:
 - a) Mantenere un comportamento corretto nei confronti degli altri utenti e degli operatori della struttura;
 - b) Avere rispetto del bene comune; è infatti vietato qualsiasi comportamento che danneggi la struttura o gli arredi o utilizzare gli stessi in modo improprio;
 - c) Non è consentito introdurre nella struttura alcolici, sostanze stupefacenti e materiale pornografico;
 - d) Non è consentito esercitare alcuna attività commerciale;
 - e) Non è consentito fare propaganda di qualsiasi natura (politica, religiosa etc.).

Per il Centro d'Accoglienza Profughi:

1. Disposizioni generali:
 - a) La stanza ed il posto letto sono stabiliti, o eventualmente cambiati, a seconda della disponibilità e di concerto con la Direzione della struttura. La Direzione si riserva la facoltà di variare la sistemazione degli ospiti all'interno del Centro. Eventuale letto impegnato e non utilizzato senza preavviso per due notti consecutive, si riterrà disponibile per altri. In caso di assenza, l'ospite è tenuto ad avvertire anticipatamente la Direzione della struttura in merito alla data di partenza e di rientro. Durante la sua assenza, il letto sarà assegnato - se necessario - ad altro ospite sino al rientro concordato;
 - b) Il materiale consegnato all'ospite per l'uso (lenzuola, coperte, federe, asciugamani, etc.) deve essere riconsegnato. L'ospite al momento della presa in carico del materiale deve sottoscrivere una dichiarazione per ricevuta;
 - c) Durante l'orario di silenzio gli ospiti devono rispettare il diritto al riposo di tutti evitando rumori di qualsiasi genere e parlando a voce sommessa;
 - d) Entro sette giorni dalla data di dimissione, l'utente è tenuto a ritirare tutti i propri effetti personali. Trascorso tale periodo senza preavviso tali effetti verranno eliminati e la Direzione declinerà ogni responsabilità riguardo all'eliminazione degli stessi;
 - e) Ogni variazione del documento di riconoscimento dell'ospite dovrà essere immediatamente fatta presente alla Direzione del Centro;
 - f) Per qualsiasi problema o chiarimento gli ospiti devono rivolgersi al responsabile di turno.
2. Norme di comportamento:

Gli ospiti del Centro sono tenuti ad osservare le seguenti norme di comportamento:

- a) Mantenere un comportamento corretto nei confronti degli altri ospiti e del personale del Centro;
- b) Avere rispetto del bene comune; è infatti vietato qualsiasi comportamento che danneggi la struttura o gli arredi ed apportare modifiche strutturali ai locali ed agli arredi, nonché effettuare interventi sugli impianti o utilizzare gli stessi in modo improprio. E' altresì vietato sporcare, rovinare, ostruire gli scarichi dei servizi igienici. Qualsiasi danno va risarcito da colui o da coloro che lo ha/hanno commesso;
- c) Provvedere alla pulizia della propria stanza e a turno, effettuare la pulizia degli spazi comuni;
- d) E' richiesto un abbigliamento decoroso e un adeguato livello di igiene personale;
- e) Nelle stanze non è consentito consumare il pasto, conservare viveri deperibili e utilizzare fornelli;
- f) Non è consentito introdurre nella casa alcolici, sostanze stupefacenti e materiale pornografico;
- g) Non è consentito concedere visita a parenti ed amici, senza averla concordata con la Direzione;
- h) Non è consentito esercitare alcuna attività commerciale;
- i) Non è consentito fare propaganda di qualsiasi natura (politica, religiosa etc.);
- j) Non è consentito introdurre biciclette che non siano state identificate presso il Registro delle biciclette tenuto dal Centro Tutela Consumatori Utenti e che non presentino quindi il "Bike Security Code";
- k) Per l'eventuale autorizzazione all'accesso al Centro di ciclomotori e motocicli propri, dovrà essere presentata regolare certificazione di proprietà;
- l) Non è consentito tenere materiale infiammabile o comunque pericoloso;
- m) L'uso, nelle stanze, di apparecchi audio-visivi e telefonici è consentito fino alle ore 22.30, purché a basso volume al fine di non recare disturbo;
- n) Non è consentito fumare in alcun locale della struttura.

3. Sottoscrizione:

L'ospite è tenuto a sottoscrivere per integrale accettazione l'estratto di regolamento contenente le disposizioni generali e le norme di comportamento di cui ai punti 1 e 2 del presente articolo.

Per la Casa d' Ospitalità/Centro Crisi:

1. Disposizioni generali:

- a) La stanza ed il posto letto sono stabiliti, o eventualmente cambiati, a seconda della disponibilità, in maniera idonea e di concerto con la Direzione della struttura. La Direzione si riserva la facoltà di variare la sistemazione degli ospiti all'interno della Casa. Eventuale letto impegnato e non utilizzato senza preavviso per due notti consecutive, si riterrà disponibile per altri. In caso di assenza, l'ospite è tenuto ad avvertire anticipatamente la Direzione della

struttura in merito alla data di partenza e di rientro. Durante la sua assenza, il letto sarà assegnato - se necessario - ad altro ospite sino al rientro concordato;

- b) Il materiale consegnato all'ospite per l'uso (lenzuola, coperte, federe, asciugamani, etc.) deve essere riconsegnato. L'ospite al momento della presa in carico del materiale deve sottoscrivere una dichiarazione per ricevuta;
- c) Durante l'orario di silenzio gli ospiti devono rispettare il diritto al riposo di tutti evitando rumori di qualsiasi genere e parlando a voce sommessa;
- d) Entro sette giorni dalla data di dimissione, l'utente è tenuto a ritirare tutti i propri effetti personali. Trascorso tale periodo senza preavviso tali effetti verranno eliminati e la Direzione declinerà ogni responsabilità riguardo all'eliminazione degli stessi;
- e) Ogni variazione del documento di riconoscimento dell'ospite dovrà essere immediatamente fatta presente alla Direzione della Casa;
- f) Per qualsiasi problema o chiarimento gli ospiti devono rivolgersi al responsabile di turno.

2. Norme di comportamento:

Gli ospiti della Casa sono tenuti ad osservare le seguenti norme di comportamento:

- a) Mantenere un comportamento corretto nei confronti degli altri ospiti e del personale della casa;
- b) Avere rispetto del bene comune; è infatti vietato qualsiasi comportamento che danneggi la struttura o gli arredi ed apportare modifiche strutturali ai locali ed agli arredi, nonché effettuare interventi sugli impianti o utilizzare gli stessi in modo improprio. E' altresì vietato sporcare, rovinare, ostruire gli scarichi dei servizi igienici. Qualsiasi danno va risarcito da colui o da coloro che lo ha/hanno commesso;
- c) Provvedere alla pulizia della propria stanza e a turno effettuare la pulizia degli spazi comuni;
- d) E' richiesto un abbigliamento decoroso e un adeguato livello di igiene personale;
- e) Nelle stanze non è consentito consumare il pasto, conservare viveri deperibili e utilizzare fornelli;
- f) Non è consentito introdurre nella casa alcolici, sostanze stupefacenti e materiale pornografico;
- g) Non è consentito utilizzare in via ordinaria le porte di sicurezza;
- h) Non è consentito introdursi nella cucina in assenza degli operatori;
- i) Non è consentito concedere visita a parenti ed amici, senza averla concordata con la Direzione;
- j) Non è consentito esercitare alcuna attività commerciale;
- k) Non è consentito fare propaganda di qualsiasi natura (politica, religiosa, etc.);
- l) Non è consentito tenere materiale infiammabile o comunque pericoloso;
- m) L'uso, nelle stanze, di apparecchi audiovisivi e telefonici è consentito fino alle ore 22.30, purché a basso volume al fine di non recare disturbo agli altri ospiti;

n) Non è consentito fumare in alcun locale della struttura.

3. Sottoscrizione:

L'ospite è tenuto a sottoscrivere per integrale accettazione l'estratto di regolamento contenente le disposizioni generali e le norme di comportamento di cui ai punti 1 e 2 del presente articolo.

Per la Casa d'Ospitalità Casa Margaret:

1. Disposizioni generali:

- a) La stanza ed il posto letto sono stabiliti, o eventualmente cambiati, a seconda della disponibilità in maniera idonea e di concerto con la Direzione della struttura. La Direzione si riserva la facoltà di variare la sistemazione degli ospiti all'interno della Casa. Eventuale letto impegnato e non utilizzato senza preavviso per due notti consecutive, si riterrà disponibile per altri. In caso di assenza, l'ospite è tenuta ad avvertire anticipatamente la Direzione della struttura in merito alla data di partenza e di rientro. Durante la sua assenza, il letto sarà assegnato - se necessario - ad altra ospite sino al rientro concordato;
- b) Il materiale consegnato all'ospite per l'uso (lenzuola, coperte, federe, asciugamani, etc.) deve essere riconsegnato. L'ospite al momento della presa in carico del materiale deve sottoscrivere una dichiarazione per ricevuta;
- c) Durante l'orario di silenzio le ospiti devono rispettare il diritto al riposo di tutti evitando rumori di qualsiasi genere e parlando a voce sommessa;
- d) Entro sette giorni dalla data della dimissione, l'ospite è tenuta a ritirare tutti i propri effetti personali. Trascorso tale periodo senza preavviso tali effetti verranno eliminati e la Direzione declinerà ogni responsabilità riguardo all'eliminazione degli stessi;
- e) Ogni variazione del documento di riconoscimento dell'ospite dovrà essere immediatamente fatta presente alla Direzione della Casa;
- f) Per qualsiasi problema o chiarimento le ospiti devono rivolgersi al responsabile di turno.

2. Norme di comportamento:

Le ospiti della Casa sono tenute ad osservare le seguenti norme di comportamento:

- a) Mantenere un comportamento corretto nei confronti delle altre ospiti e del personale della Casa;
- b) Avere rispetto del bene comune; è infatti vietato qualsiasi comportamento che danneggi la struttura o gli arredi ed apportare modifiche strutturali ai locali ed agli arredi, nonché effettuare interventi sugli impianti o utilizzare gli stessi in modo improprio. E' altresì vietato sporcare, rovinare, ostruire gli scarichi dei servizi igienici. Qualsiasi danno va risarcito da colei o da coloro che lo ha/hanno commesso;
- c) Provvedere alla pulizia della propria stanza e a turno, effettuare la pulizia degli spazi comuni;

- d) E' richiesto un abbigliamento decoroso e un adeguato livello di igiene personale;
- e) Nelle stanze non è consentito consumare il pasto, conservare viveri deperibili e utilizzare fornelli;
- f) Non è consentito introdurre nella casa alcolici, sostanze stupefacenti e materiale pornografico;
- g) Non è consentito introdursi nella cucina in assenza degli operatori;
- h) Non è consentito concedere visita a parenti ed amici, senza averla concordata con la Direzione;
- i) Non è consentito esercitare alcuna attività commerciale;
- j) Non è consentito fare propaganda di qualsiasi natura (politica, religiosa etc.);
- k) Non è consentito tenere materiale infiammabile o comunque pericoloso;
- l) L'uso, nelle stanze, di apparecchi audiovisivi e telefonici è consentito fino alle ore 22.30, purché a basso volume al fine di non recare disturbo alle altre ospiti;
- m) Non è consentito fumare in alcun locale della struttura.

3. Sottoscrizione:

L'ospite è tenuto a sottoscrivere per integrale accettazione l'estratto di regolamento contenente le disposizioni generali e le norme di comportamento di cui ai punti 1 e 2 del presente articolo.

Per il Centro d'Accoglienza Profughi di via Renon 31:

1. Disposizioni generali:

- a) La stanza ed il posto letto sono stabiliti, o eventualmente cambiati, a seconda della disponibilità e di concerto con la Direzione della struttura. La Direzione si riserva la facoltà di variare la sistemazione degli ospiti all'interno del Centro;
- b) Il materiale consegnato all'ospite per l'uso (lenzuola, coperte, federe, asciugamani, etc.) deve essere riconsegnato. L'ospite al momento della presa in carico del materiale deve sottoscrivere una dichiarazione per ricevuta;
- c) Durante l'orario di silenzio (22.30-7.00) gli ospiti devono rispettare il diritto al riposo di tutti evitando rumori di qualsiasi genere e parlando a voce sommessa;
- d) Entro sette giorni dalla data di dimissione, l'utente è tenuto a ritirare tutti i propri effetti personali. Trascorso tale periodo senza preavviso tali effetti verranno eliminati e la Direzione declinerà ogni responsabilità riguardo all'eliminazione degli stessi;
- e) Ogni variazione del documento di riconoscimento dell'ospite dovrà essere immediatamente fatta presente alla Direzione del Centro;
- f) Per qualsiasi problema o chiarimento gli ospiti devono rivolgersi al responsabile di turno.

2. Norme di comportamento:

Gli ospiti del Centro sono tenuti ad impegnarsi e a collaborare attivamente al perseguimento di una civile e responsabile convivenza, con gli operatori del Centro e con gli altri ospiti, nel raggiungimento degli obiettivi propri della Struttura e individuali ed in particolare:

- a) Mantenere un comportamento corretto nei confronti degli altri ospiti e del personale del Centro;
 - b) Avere rispetto del bene comune; è infatti vietato qualsiasi comportamento che danneggi la struttura o gli arredi ed apportare modifiche strutturali ai locali ed agli arredi, nonché effettuare interventi sugli impianti o utilizzare gli stessi in modo improprio. E' altresì vietato sporcare, rovinare, ostruire gli scarichi dei servizi igienici. Qualsiasi danno va risarcito da colui o da coloro che lo ha/hanno commesso;
 - c) Provvedere alla pulizia della propria stanza e a turno, effettuare la pulizia degli spazi comuni;
 - d) E' richiesto un abbigliamento decoroso e un adeguato livello di igiene personale;
 - e) Gli ospiti devono utilizzare gli armadietti individuali ed il deposito bagagli per riporre il proprio vestiario;
 - f) Gli ospiti possono depositare gli effetti personali presso la Direzione della struttura;
 - g) Nelle stanze non è consentito consumare il pasto, conservare viveri deperibili e utilizzare fornelli;
 - h) Non è consentito introdurre nella casa alcolici, sostanze stupefacenti e materiale pornografico;
 - i) Non è consentito introdurre materiali di dubbia provenienza ed esercitare qualsiasi attività commerciale e di baratto;
 - j) Non è consentito concedere visita a parenti ed amici, senza averla concordata con la Direzione;
 - k) Non è consentito asportare generi alimentari senza autorizzazione;
 - l) Non è consentito fare propaganda di qualsiasi natura (politica, religiosa etc.);
 - m) Non è consentito introdurre biciclette che non siano state identificate presso il Registro delle biciclette tenuto dal Centro Tutela Consumatori Utenti e che non presentino quindi il "Bike Security Code";
 - n) Per l'eventuale autorizzazione all'accesso al Centro di ciclomotori e motocicli propri, dovrà essere presentata regolare certificazione di proprietà;
 - o) Non è consentito tenere materiale infiammabile o comunque pericoloso;
 - p) L'uso, nelle stanze, di apparecchi audio-visivi e telefonici è consentito fino alle ore 22.30, purché a basso volume al fine di non recare disturbo;
 - q) Non è consentito fumare in alcun locale della struttura.
3. Sottoscrizione:
- L'ospite è tenuto a sottoscrivere per integrale accettazione l'estratto di regolamento contenente le disposizioni generali e le norme di comportamento di cui ai punti 1 e 2 del presente articolo.

Per il Centro d'Emergenza Freddo di via Renon 31:

1. Disposizioni generali:

- a) La stanza ed il posto letto sono stabiliti, o eventualmente cambiati, a seconda della disponibilità e di concerto con la Direzione della struttura. La Direzione si riserva la facoltà di variare la sistemazione degli ospiti all'interno della struttura. Eventuale letto impegnato e non utilizzato senza preavviso per due notti consecutive, si riterrà disponibile per altri. In caso di assenza, l'ospite è tenuto ad avvertire anticipatamente la Direzione della struttura in merito alla data di partenza e di rientro. Durante la sua assenza, il letto sarà assegnato - se necessario - ad altro ospite sino al rientro concordato;
- b) Il materiale consegnato all'ospite per l'uso (lenzuola, coperte, federe, asciugamani, etc.) deve essere riconsegnato. L'ospite al momento della presa in carico del materiale deve sottoscrivere una dichiarazione per ricevuta;
- c) Durante l'orario di silenzio (22.00/7.00) gli ospiti devono rispettare il diritto al riposo di tutti evitando rumori di qualsiasi genere e parlando a voce sommessa;
- d) Entro sette giorni dalla data di dimissione, l'utente è tenuto a ritirare tutti i propri effetti personali. Trascorso tale periodo senza preavviso tali effetti verranno eliminati e la Direzione declinerà ogni responsabilità riguardo all'eliminazione degli stessi;
- e) Ogni variazione del documento di riconoscimento dell'ospite dovrà essere immediatamente fatta presente alla Direzione della struttura;
- f) Per qualsiasi problema o chiarimento gli ospiti devono rivolgersi al responsabile di turno.

2. Norme di comportamento:

Gli ospiti dell'Emergenza freddo sono tenuti ad impegnarsi e a collaborare attivamente al perseguimento di una civile e responsabile convivenza con gli operatori del Servizio e con gli altri ospiti, nel raggiungimento degli obiettivi propri della struttura e individuali. In particolare è richiesto:

- a) Mantenere un comportamento corretto nei confronti degli altri ospiti e del personale della struttura;
- b) Avere rispetto del bene comune; è infatti vietato qualsiasi comportamento che danneggi la struttura o gli arredi ed apportare modifiche strutturali ai locali ed agli arredi, nonché effettuare interventi sugli impianti o utilizzare gli stessi in modo improprio. E' altresì vietato sporcare, rovinare, ostruire gli scarichi dei servizi igienici. Qualsiasi danno va risarcito da colui o da coloro che lo ha/hanno commesso;
- c) Provvedere alla pulizia della propria persona;
- d) Provvedere alla pulizia della propria stanza e a turno, effettuare la pulizia dei bagni e degli spazi comuni;
- e) Indossare un abbigliamento decoroso e mantenere un adeguato livello di igiene personale;
- f) Utilizzare gli armadietti individuali ed il deposito bagagli per riporre il proprio vestiario;
- g) Depositare gli effetti personali presso la Direzione della struttura;

- h) Nelle stanze non è consentito consumare il pasto, conservare viveri deperibili e utilizzare fornelli;
- i) Non è consentito introdurre alcolici, sostanze stupefacenti e materiale pornografico;
- j) Non è consentito introdurre materiali di dubbia provenienza ed esercitare qualsiasi attività commerciale e di baratto;
- k) Non è consentito concedere visita a parenti ed amici, senza averla concordata con la Direzione;
- l) Non è consentito asportare generi alimentari senza autorizzazione, né sottrarre oggetti o effetti personali di proprietà altrui;
- m) Non è consentito fare propaganda di qualsiasi natura (politica, religiosa etc.);
- n) Non è consentito introdurre biciclette che non siano state identificate presso il Registro delle biciclette tenuto dal Centro Tutela Consumatori Utenti e che non presentino quindi il "Bike Security Code";
- o) Per l'eventuale autorizzazione all'accesso alla struttura di ciclomotori e motocicli propri, dovrà essere presentata regolare certificazione di proprietà;
- p) Non è consentito tenere materiale infiammabile o comunque pericoloso;
- q) L'uso, nelle stanze, di apparecchi audio-visivi e telefonici è consentito fino alle ore 22.00, purché a basso volume al fine di non recare disturbo;
- r) Non è consentito fumare in alcun locale della struttura.

2. Sottoscrizione:

L'ospite è tenuto a sottoscrivere per integrale accettazione l'estratto di regolamento contenente le disposizioni generali e le norme di comportamento di cui ai punti 1 e 2 del presente articolo.

Per gli "Alloggi di secondo livello" di via Renon 31:

1. Disposizioni generali:

- a) L'assegnazione della stanza ed il posto letto sono stabiliti, a seconda della disponibilità, dalla Direzione della struttura. La Direzione si riserva la facoltà di variare la sistemazione degli ospiti all'interno della Casa. In caso di assenza preventivamente autorizzata, l'ospite è tenuto ad avvertire comunque la Direzione della struttura in merito alla data di partenza e di rientro;
- b) Il materiale consegnato all'ospite per l'uso (lenzuola, coperte, federe, asciugamani, etc.) deve essere riconsegnato. L'ospite al momento della presa in carico del materiale è tenuto a sottoscrivere una dichiarazione per ricevuta;
- c) Durante l'orario di silenzio gli ospiti devono rispettare il diritto al riposo di tutti evitando rumori di qualsiasi genere e parlando a voce sommessa;
- d) Entro sette giorni dalla data di dimissione, l'utente è tenuto a ritirare tutti i propri effetti personali. Trascorso tale periodo senza preavviso, tali effetti verranno eliminati e la Direzione declinerà ogni responsabilità riguardo all'eliminazione degli stessi;

- e) Ogni variazione del documento di riconoscimento dell'ospite dovrà essere immediatamente fatta presente alla Direzione della casa;
- f) Per qualsiasi problema o chiarimento gli ospiti devono rivolgersi al responsabile di turno.

2. Norme di comportamento:

Gli ospiti degli "Alloggi di secondo livello" sono tenuti ad impegnarsi e a collaborare attivamente al perseguimento di una civile e responsabile convivenza, con gli operatori del servizio e con gli altri ospiti, nel raggiungimento degli obiettivi propri della struttura e individuali ed in particolare:

- a) Mantenere un comportamento corretto nei confronti degli altri ospiti e del personale della casa;
- b) Avere rispetto del bene comune; è infatti vietato qualsiasi comportamento che danneggi la struttura o gli arredi ed apportare modifiche strutturali ai locali ed agli arredi, nonché effettuare interventi sugli impianti o utilizzare gli stessi in modo improprio. E' altresì vietato sporcare, rovinare, ostruire gli scarichi dei servizi igienici. Qualsiasi danno va risarcito da colui o da coloro che lo ha/hanno commesso;
- c) Provvedere alla pulizia della propria stanza e a turno effettuare la pulizia degli spazi comuni;
- d) E' richiesto un abbigliamento decoroso e un adeguato livello di igiene personale;
- e) E' richiesto di seguire con scrupolo e continua motivazione il progetto concordato, di impegnarsi in maniera costante nell'apprendere, nei lavori di lavaggio e di stiratura dei capi personali, così come nell'acquisto di generi alimentari, di vestiario o di quanto necessario;
- f) E' richiesta la partecipazione alle attività proposte dagli operatori della struttura;
- g) Nelle stanze non è consentito consumare il pasto e utilizzare fornelli;
- h) Non è consentito introdurre nella casa alcolici, sostanze stupefacenti e materiale pornografico;
- i) Non è consentito concedere visita a parenti ed amici, senza averla concordata con la Direzione;
- j) Non è consentito esercitare alcuna attività commerciale o di baratto;
- k) Non è consentito fare propaganda di qualsiasi natura (politica, religiosa, etc.);
- l) Non è consentito tenere materiale infiammabile o comunque pericoloso;
- m) L'uso, nelle stanze, di apparecchi audiovisivi e telefonici è consentito fino alle ore 22.30, purché a basso volume al fine di non recare disturbo agli altri ospiti;
- n) Non è consentito fumare in alcun locale della struttura.

3. Sottoscrizione:

L'ospite è tenuto a sottoscrivere per integrale accettazione l'estratto di regolamento contenente le disposizioni generali e le norme di comportamento di cui ai punti 1 e 2 del presente articolo.

Per il servizio diurno di bassa soglia in via Renon 31:

1. Gli utenti della struttura sono tenuti ad osservare le seguenti norme di comportamento:
 - a) Mantenere un comportamento corretto nei confronti di se stessi, degli altri utenti e degli operatori della struttura;
 - b) Avere rispetto del bene comune: è, infatti, vietato qualsiasi comportamento che danneggia la struttura o gli arredi, o utilizzare gli stessi in modo improprio;
 - c) Non è consentito introdurre nella struttura alcolici, sostanze stupefacenti e materiale pornografico, armi proprie e improprie;
 - d) Non è possibile assumere farmaci all'interno della struttura;
 - e) Non è consentito esercitare alcun'attività commerciale;
 - f) Non è consentito fare propaganda di qualsiasi natura (politica, religiosa etc.).

Articolo 9 - Inosservanza

Per il servizio diurno di bassa soglia per tossicodipendenti:

1. Qualora si verificano insulti ed aggressioni verbali tra gli utenti e / o nei confronti degli operatori si procederà con un richiamo verbale.
2. In caso di reiterazione dei comportamenti riprovevoli per i quali l'utente sia già stato precedentemente richiamato verbalmente si procederà con il secondo richiamo verbale /diffida.
3. Si applica una sospensione temporanea da 1 (una) a 4 (quattro) settimane di frequenza dal servizio, secondo la gravità dei seguenti fatti:
 - a) reiterazione dei comportamenti oggetto di richiamo verbale, anche dopo il 2° richiamo;
 - b) consumo di droghe, alcol, psicofarmaci all'interno del servizio;
 - c) spaccio di sostanze stupefacenti all'interno del servizio.
4. Si applica l'espulsione definitiva dal servizio, con il conseguente divieto di ingresso nei seguenti casi:
 - a) rissa tra utenti stessi e o aggressione fisica nei confronti degli operatori;
 - b) minacce gravi nei confronti degli utenti e o nei confronti degli operatori;
 - c) danni alla struttura.
5. Si applica la chiusura del servizio, in caso di situazione ingovernabile, per la quale necessiti l'intervento delle forze dell'ordine, ed in particolare in presenza di episodi di violenza fisica, uso o minaccia di uso di armi, anche improprie, corpi contundenti, siringhe usate, o nel caso di minacce gravi così intendendosi quelle che integrano l'ipotesi del secondo comma dell'art. 612 C.P. o comunque di situazioni che mettano in concreto pericolo la generalità dei presenti e il personale dell'ente gestore lo stesso ha la facoltà di chiudere il servizio nel solo giorno in cui abbiano avuto luogo i suindicati fatti gravi, dandone immediato avviso al Distretto socio-sanitario di competenza e alla Direzione dell'Assb.

6. Ulteriori giornate di chiusura - fino ad un massimo di 7 giorni nell'arco di un anno - possono essere concordate con le parti di cui al comma precedente, in relazione alla gravità dei fatti che hanno dato origine alla chiusura del primo giorno.
7. L'ente gestore è sollevato da ogni responsabilità civile e penale per danni causati volontariamente dagli utenti a persone e cose; e non è chiamato a rispondere di eventuali furti che avvengono all'interno del servizio a Bassa Soglia.

Per il Centro d'Accoglienza Profughi, per la Casa d' Ospitalità/Centro Crisi, per la Casa d'Ospitalità Casa Margaret, per il Centro d'Accoglienza Profughi di via Renon 31, per il Centro d'Emergenza Freddo di via Renon 31, per gli " Alloggi di secondo livello" di via Renon 31:

1. L'inosservanza, soprattutto se ripetuta e continuativa, dei punti dell'articolo 8 (otto) del presente regolamento e la mancata sottoscrizione dello stesso estratto di regolamento "per accettazione" possono costituire motivo di allontanamento, anche definitivo, dalla Casa, in qualsiasi momento.
2. In caso di risse, litigi, violenza verbale e/o fisica nei confronti degli operatori della struttura e tra gli ospiti, la Direzione ha la facoltà di sospendere, allontanare o espellere, a titolo temporaneo o definitivo i responsabili, segnalando gli episodi ritenuti estremamente gravi alle forze dell'ordine.
3. E' facoltà della Direzione della Casa addebitare alla persona accolta eventuali danni causati a cose o attrezzature.

Per il servizio diurno di bassa soglia in via Renon 31:

1. Qualora si verificano insulti ed aggressioni verbali tra gli utenti e/o nei confronti degli operatori si procederà con un richiamo.
2. In caso di reiterazione dei comportamenti riprovevoli per i quali l'utente che è già stato prima richiamato verbalmente si procederà con il secondo richiamo verbale/diffida.
3. Si applica una sospensione temporanea da 1 (un) giorno a 4 (quattro) settimane di frequenza dal servizio, secondo la gravità dei seguenti fatti:
 - a) reiterazione dei comportamento oggetto di richiamo verbale, anche dopo il 2° richiamo;
 - b) consumo di alcol, psicofarmaci, droghe all'interno del servizio.
4. Si applica l'espulsione per periodi superiori dal servizio, con conseguente divieto di ingresso nei seguenti casi:
 - a) rissa tra utenti stessi e o aggressione fisica nei confronti degli operatori;
 - b) minacce gravi nei confronti degli operatori;
 - c) danni alla struttura;
 - d) spaccio di sostanze stupefacenti.

Scaduti i tempi di allontanamento la persona può essere riammessa al servizio previo colloquio con gli operatori di riferimento.

Articolo 10 - Trattamento dei dati personali e disposizioni finali

Per i servizi diurni di bassa soglia per tossicodipendenti e di via Renon 31:

1. Il personale addetto al Servizio è tenuto a garantire il diritto alla riservatezza ed alla privacy della persona accolta.
2. L'ente gestore é autorizzato al trattamento dei dati personali e sensibili dell'utente, secondo quanto garantito ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali di cui al D.L. n. 196 del 30.06.2003.
3. Copia del presente regolamento viene redatto nelle lingue italiana, tedesca ed inglese e verrà affissa all'albo della struttura.

Per le strutture di accoglienza residenziale e semi-residenziale (Centro d'Accoglienza Profughi, Casa d'Ospitalità/Centro Crisi, Casa d'Ospitalità Casa Margaret, Centro d'Accoglienza Profughi di via Renon 31, Centro d'Emergenza Freddo di via Renon 31, gli "Alloggi di secondo livello" di via Renon 31):

1. Il personale di servizio si riserva il diritto di ispezionare le camere per assicurarsi del buon mantenimento delle stesse, nonché di richiedere l'intervento della forza pubblica ogniqualvolta lo ritenga necessario per l'incolumità delle persone, per la sicurezza del centro e per il rispetto delle norme di legge.
2. Il personale addetto alle strutture è tenuto a garantire il diritto alla riservatezza ed alla privacy della persona accolta.
3. La sottoscrizione di un modulo opportunamente predisposto autorizza la Direzione al trattamento dei dati personali e sensibili dell'ospite, secondo quanto garantito ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali di cui al D.L. n. 196 del 30.06.2003. In caso di mancato consenso, la Direzione non potrà dare corso all'ospitalità.
4. Per i bambini e/o i ragazzi in età minore, ogni responsabilità per la loro sicurezza e quella altrui e per eventuali danni causati a cose o persone è interamente da attribuirsi ai genitori o a chi ne esercita la patria potestà. Gli stessi devono custodire i propri minori e non possono abbandonarli soli all'interno delle strutture.
5. La Direzione della struttura è sollevata da ogni responsabilità civile per danni causati volontariamente dagli ospiti a cose o persone; non risponde inoltre dei furti causati dagli ospiti all'interno delle strutture.
6. La Direzione non risponde di oggetti lasciati nelle stanze incustoditi.
7. Copia del presente regolamento viene redatto nelle lingue italiana, tedesca, ed in caso di ospitalità offerta anche a cittadini/e stranieri/e in francese e inglese e verrà affissa all'albo della struttura.