



COMUNE DI VICENZA

Settore Servizi Sociali

Tel. 0444222520 - Email: servsociali@comune.vicenza.it -
PEC:- vicenza@cert.comune.vicenza.it

Allegato alla Deliberazione di Giunta comunale

DISCIPLINARE DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA DEL COMUNE DI VICENZA

Premessa

Il presente Disciplinare regola il funzionamento dei servizi di accoglienza del Comune di Vicenza, nell'ambito di quanto previsto dal *Regolamento delle prestazioni e dei servizi sociali*, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 16 del 03/04/2018, d'ora in poi denominato *Regolamento*.

I servizi di accoglienza del Comune di Vicenza sono strutture di coabitazione attrezzate per l'ospitalità di persone singole o nuclei familiari in stato di bisogno, privi di dimora o che l'hanno persa a seguito di eventi traumatici, sfratti, morosità e che si trovano pertanto in condizioni di grave marginalità e isolamento sociale.

Offrono prestazioni di bassa soglia finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari, consistenti nella possibilità di dormire, di mangiare e di lavarsi in un ambiente comunitario opportunamente attrezzato. Durante l'accoglienza l'interessato o il nucleo familiare ha la possibilità di sperimentare, con il supporto degli operatori del servizio, uno spazio di socialità e un'opportunità di cambiamento per ripensare il proprio progetto di vita.

Descrizione

I servizi di accoglienza di seguito indicati sono attivi tutto l'anno, festivi compresi:

- Albergo cittadino, sito a Vicenza in viale S. Lazzaro 73: ospita una media giornaliera di n. 56 persone di ambo i sessi in orario notturno in camere comuni a più letti. I servizi igienici sono esterni alle camere e di uso comune. È disponibile una lavanderia fruibile secondo le turnazioni previste. Nella struttura è presente la mensa cittadina, il cui accesso è regolamentato come servizio a parte. Durante l'orario di apertura della struttura è presente un operatore.

- Co-housing: ospitano persone singole o nuclei familiari, di norma mamme con bambini, con la possibilità di permanere nella struttura 24h su 24h. Sono provvisti di camere, alcune con servizi igienici interni, altre con uso promiscuo esterno. Le cucine e le lavanderie sono di uso comune.

Gli attuali co-housing comunali si trovano a Vicenza e sono:

- struttura di via Bedin n. 27 per donne e mamme con bambini n. 9 posti letto
- struttura di via dei Mille n. 32 per donne e mamme con bambini n. 19 posti letto
- struttura di via A. Mario n. 8 per donne e mamme con bambini n. 9 posti letto
- struttura di Settecà
str. Padana verso Padova n. 135/f e 135/g per uomini n. 14 posti letto

Il Comune di Vicenza, nei limiti delle risorse disponibili, può individuare altre strutture da adibire alle medesime finalità.

Il presente disciplinare sarà applicabile anche alle predette strutture.



CITTÀ PATRIMONIO MONDIALE UNESCO

CITTÀ DECORATA DI DUE MEDAGLIE D'ORO PER IL RISORGIMENTO E LA RESISTENZA
CODICE FISCALE E PARTITA IVA N. 00516890241

Modalità di accesso

L'accesso è consentito alle persone indicate dal *Regolamento*¹ purché idonee alla vita di comunità e in possesso di una sufficiente autonomia nelle funzioni della vita quotidiana, con priorità per le persone in condizione di grave marginalità sociale e per i nuclei monoparentali con figli minori, in stato di bisogno socio-economico.

La richiesta di accoglienza deve essere presentata all'Assistente sociale competente, che redige il progetto personalizzato, concordandolo con l'interessato, che ne sottoscrive gli obiettivi, le azioni e l'eventuale compartecipazione economica nella misura stabilita dal *Regolamento* medesimo.

Se la persona o un componente del nucleo è in carico ai servizi sanitari specialistici, questi vengono coinvolti per la redazione di un progetto condiviso. L'accoglienza nelle strutture di cui al presente articolo non può in ogni caso essere sostitutiva dell'inserimento in strutture di riabilitazione e cura appropriate al caso.

Al momento dell'ingresso in struttura oltre al progetto personalizzato, l'interessato dovrà sottoscrivere un patto di accoglienza, in cui vengono dettagliate le condizioni e gli impegni, nonché l'accettazione del disciplinare interno della struttura che verrà fornito in copia.

L'autorizzazione all'accoglienza viene rilasciata dal Dirigente nelle modalità previste dal *Regolamento* per un **periodo massimo di sei mesi, eventualmente rinnovabili**, al fine di consolidare gli obiettivi di autonomia raggiunti².

Il richiedente è tenuto a comunicare prima dell'ingresso in struttura eventuali problemi sanitari suoi o dei familiari, non compatibili con la vita di comunità ed accettare di sottoporsi agli accertamenti sanitari necessari.

Sono escluse dall'ammissione in struttura le persone affette da patologie incompatibili con la convivenza comunitaria.

Accoglienza

Albergo cittadino:

INGRESSO: dalle ore 19:00 alle ore 22:00.

USCITA: entro le ore 8:00.

SERVIZIO DOCCE: dalle ore 14.30 alle ore 15.45 martedì, giovedì e sabato

La persona non deve presentarsi in struttura alterata dall'alcol o da sostanze stupefacenti.

All'atto del **primo ingresso in struttura** l'ospite deve esibire un documento di identità valido e, se del caso, il titolo di soggiorno, per consentire al Gestore le comunicazioni alla Questura previste per legge.

Ogni ospite ha a disposizione: un letto, provvisto di biancheria e coperte, un comodino e un armadio con chiave. Vengono inoltre forniti prodotti per l'igiene personale e asciugamani tipo monouso. Ogni settimana viene effettuato il cambio della biancheria piana.

I **bagagli personali** vengono depositati in un magazzino comune all'interno della struttura in misura non superiore a n. 2 bagagli a persona, corrispondenti al volume di due sacchi con capienza ciascuno di L110.

1. *Regolamento delle prestazioni e dei servizi sociali*: Art. 3 Destinatari "Le prestazioni e i servizi sociali sono rivolti alle persone residenti nel Comune di Vicenza ed in particolare: a) ai cittadini italiani; b) ai cittadini dell'Unione europea, nel rispetto degli accordi internazionali vigenti; c) agli stranieri e agli apolidi regolarmente residenti. Per le persone temporaneamente presenti nel territorio cittadino il Comune di Vicenza può attivare interventi atti a fronteggiare il bisogno emergenziale e indifferibile, in deroga al requisito della residenza, o attivandosi nei confronti di altri Comuni secondo quanto previsto dalla normativa vigente, chiedendo l'assunzione del caso e degli oneri di assistenza corrispondenti."

2 Artt. 8, 9, 23 del *Regolamento delle prestazioni e dei servizi sociali*



Non è possibile depositare in magazzino apparecchiature o elettrodomestici. Al momento del deposito viene rilasciata una ricevuta all'interessato, che dovrà esibirla al ritiro dei suoi effetti personali.

L'accoglienza notturna in Albergo cittadino comprende la fruizione della **colazione**.

La presenza diurna in struttura non è consentita, eccetto in situazioni particolari, preventivamente autorizzate dal gestore della struttura su richiesta dell'interessato, per motivi di salute certificati dal medico o per lavoro turnato, per il quale si rende necessario il riposo in orario diurno.

Co-housing:

all'atto del primo ingresso gli ospiti devono esibire all'operatore un documento di identità valido e, se del caso, il titolo di soggiorno, per consentire al Gestore le comunicazioni alla Questura previste per legge.

L'operatore assegna la camera e consegna le chiavi di ingresso agli autorizzati.

Nessun componente del nucleo deve presentarsi in struttura alterato dall'alcol o da sostanze stupefacenti.

I bagagli personali vengono depositati nelle stanze assegnate e nei ripostigli dedicati. L'entità dei bagagli deve essere commisurata alla dimensione del nucleo e alle necessità attuali. Non è consentita nessuna forma di deposito o accatastamento di mobili e attrezzature fuori dagli spazi consentiti e a svantaggio degli spazi comuni.

Nei co-housing gli ospiti devono autogestirsi nelle attività di vita quotidiana, condividendo con le altre persone accolte gli ambienti e le attrezzature di uso comune. Ciascun nucleo provvede alla propria alimentazione, al lavaggio della biancheria, alle pulizie degli spazi personali e collabora alla pulizia di quelli comuni.

La presenza in orario notturno (dalle 22,00 alle 8,00) dei compagni e mariti è vietata, salvo eccezioni motivate e preventivamente autorizzate dal Servizio Sociale.

Lo stile di vita di tutti gli adulti deve essere rispettoso dei minori presenti e delle loro esigenze.

Sia in Albergo Cittadino che nei co-housing non è garantito il mantenimento della medesima stanza per tutta la durata dell'autorizzazione: la persona o il nucleo possono essere trasferiti dal Gestore in altra stanza o in altro co-housing, in relazione alle necessità che si presentano.

Convivenza

La vita nelle strutture di accoglienza deve essere caratterizzata dal rispetto delle norme di civile convivenza e dalla tolleranza reciproca.

Ogni ospite riconosce che nella struttura che lo ospita trovano accoglienza persone di diversi usi e costumi, con fragilità e bisogni di varia natura: è perciò richiesto l'aiuto reciproco per stabilire rapporti il più possibile collaborativi ed evitare tensioni.

Gli ospiti riconoscono l'autorevolezza degli operatori, a cui si rivolgono per le loro necessità e dei quali richiedono l'intervento in presenza di conflitti che non trovano un'autonoma e civile soluzione.

A tutti viene richiesto il quotidiano coinvolgimento in semplici compiti finalizzati al buon funzionamento della struttura e alla buona convivenza comunitaria; sono inoltre previsti momenti di coinvolgimento, da attuarsi anche con il concorso di altri servizi e del volontariato.

È compito degli operatori curare il coinvolgimento di tutti in relazione alle possibilità di ciascuno, verificando il regolare svolgimento delle attività.

Gli ospiti che hanno la temporanea domiciliazione della **posta** presso la struttura di accoglienza devono garantirne il tempestivo ritiro nelle sedi e nelle modalità stabilite dal Gestore.

Nessuna responsabilità è attribuita al Gestore per la corrispondenza sottratta o persa.

La sede della struttura di accoglienza **non può essere eletta come sede di attività lavorative personali o sede legale di società o attività religiose**.



Regole e divieti

Gli ospiti sono tenuti a rispettare le regole di civile convivenza e quanto previsto dal presente Disciplinare.

In particolare è **severamente vietato**:

- ogni comportamento violento sia a livello verbale che fisico;
- introdurre, conservare e utilizzare nella struttura e nelle pertinenze alcol e sostanze stupefacenti;
- introdurre armi, oggetti contundenti di qualunque genere o qualunque altro oggetto atto ad offendere. La valutazione di pericolosità dell'oggetto è competenza del Gestore;
- introdurre animali;
- aggirarsi nei locali nudi o in abbigliamento succinti o privi di scarpe;
- trascurare la propria igiene personale, determinando problemi di convivenza o diffusione di parassiti;
- entrare nelle camere degli altri ospiti e/o occupare posto diverso da quello assegnato, cedere il proprio posto letto a persone esterne;
- entrare senza autorizzazione negli spazi riservati al personale;
- ospitare sia in orario diurno che notturno persone non autorizzate;
- effettuare il duplicato delle chiavi assegnate;
- fumare (il divieto vale anche per la sigaretta elettronica), consumare cibi o bevande all'interno delle camere;
- lasciare cibarie ed indumenti sudici e maleodoranti all'interno della struttura;
- abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori;
- lasciare materiali deperibili nei bagagli;
- sputare per terra nelle camere o negli spazi comuni;
- installare apparecchi elettrici senza autorizzazione o prese aggiuntive o manipolare quelle presenti.

Il personale comunale e gli operatori della struttura possono effettuare, anche senza preavviso, verifiche nelle camere degli ospiti e nel mobilio a disposizione degli ospiti qualora lo ritengano necessario per accertare il rispetto delle disposizioni del presente Disciplinare.

Possono altresì essere effettuati controlli igienico-sanitari da parte degli organi competenti.

È richiesto:

- un comportamento corretto e dignitoso, rispettoso della vita comunitaria nel pieno rispetto degli operatori, degli ospiti e dei beni in dotazione;
- il **rispetto tassativo degli orari di ingresso in struttura e di uscita** dalla stessa;
- il rispetto del **silenzio** durante le ore del riposo e cioè dalle ore 22:00 alle ore 7:00 e dalle ore 13:30 alle 15:00. Durante queste fasce orarie ogni dispositivo deve essere spento;
- il puntuale pagamento della quota di compartecipazione alle spese, stabilita dal Settore Servizi Sociali
- la tempestiva comunicazione delle variazioni intercorse nelle attività lavorative o progettuali (assunzione, licenziamento, proposta di tirocinio, abbandono di un tirocinio, ...) e delle eventuali opportunità abitative
- il mantenimento in ordine del proprio posto letto e della propria camera
- l'impegno costante e collaborativo nella pulizia degli spazi comuni. In particolare si richiede agli ospiti:



- al termine dei pasti, il riordino degli spazi utilizzati;
- la pulizia della propria camera (armadi, letto, suppellettili) e dei bagni;
- in generale collaborazione nel mantenimento in ordine e in stato di pulizia degli spazi comuni;
- l'uso accorto delle attrezzature, degli arredi e delle utenze (es. acqua, energia elettrica) per evitare sprechi e rotture, segnalando subito al Gestore i malfunzionamenti
- il rispetto degli effetti personali degli altri ospiti
- l'impegno a partecipare alle riunioni periodiche con gli operatori
- la presenza regolare nella struttura: **le assenze ingiustificate superiori a tre giorni comportano l'interruzione dell'accoglienza**
- **l'impegno ad informare l'operatore della struttura in caso di assenza fino alle 48 ore.**

Al termine del periodo d'accoglienza, l'ospite in uscita dovrà:

- liberare dai propri effetti personali il posto letto assegnatogli (letto, comodino, sedia e armadietto) e quanto depositato in magazzino
- lasciare la stanza in ordine e pulita
- riconsegnare le chiavi dell'armadietto agli operatori, insieme alla biancheria piana messa a disposizione.

Parimenti gli ospiti del co-housing al termine dell'accoglienza dovranno lasciare la stanza, i servizi e gli spazi comuni liberi dagli effetti personali.

Nulla potrà essere lasciato in deposito presso un co-housing.

Gli effetti personali potranno, su richiesta, essere temporaneamente **conservati nel magazzino** dell'Albergo cittadino **per un periodo massimo di 15 giorni dalla data di rilascio del posto letto** o della stanza; oltre tale data quanto viene lasciato in deposito verrà considerato abbandonato dal proprietario e conseguentemente smaltito, senza che possa esserne rivendicata in futuro la proprietà. Nessuna responsabilità è dovuta in capo al Comune e al Gestore per quanto abbandonato alla fine dell'accoglienza.

Il Comune e il Gestore declinano qualsiasi responsabilità per danni agli oggetti personali lasciati incustoditi.

Provvedimenti disciplinari

Ogni ospite viene messo a conoscenza del presente Disciplinare, con particolare riferimento alle sanzioni previste nel caso metta in atto comportamenti in violazione dello stesso, e cioè:

1. **richiamo** al rispetto del Disciplinare con ammonimento formale in caso di prima infrazione o di trasgressione di lieve entità.
2. **sospensione dell'accoglienza** da tre a quindici giorni, qualora si ripeta la violazione del Disciplinare, in relazione alla gravità del comportamento assunto.
L'entità della sanzione è stabilita dal Direttore del Settore Servizi Sociali con provvedimento amministrativo ai sensi della L. 241/90.
3. **procedura di espulsione** nel caso di recidiva o per fatti gravi, stabilita dal Direttore del Settore Servizi Sociali con provvedimento amministrativo ai sensi della L. 241/90
4. **espulsione immediata** nel caso in cui l'ospite minacci, anche verbalmente, gli operatori o gli ospiti e/o metta in atto comportamenti provocatori o violenti, detenga o faccia uso di



alcol o sostanze psicotrope all'interno della struttura o rientri in stato di alterazione, introduca nella struttura oggetti pericolosi.

Il Settore Servizi Sociali e il Gestore possono avvalersi dell'ausilio della Forza Pubblica per garantire l'uscita della persona sanzionata dalla struttura.

Segnalazioni e reclami

In caso di reclamo o segnalazione, in relazione a quanto regolamentato nel presente Disciplinare, l'ospite si rapporta con l'operatore in servizio o con il responsabile della struttura, attraverso le modalità indicate dal Gestore (telefonata, colloquio, comunicazione scritta).

L'ospite può presentare proprie segnalazioni e memorie al Direttore del Settore Servizi Sociali del Comune di Vicenza, che valuterà il contenuto ed effettuerà gli approfondimenti necessari, dando riscontro scritto al mittente.

Informazione agli ospiti

Il Comune assicura agli utenti la piena e tempestiva informazione circa le modalità di prestazione del servizio mediante pubblicazione di tutta la documentazione utile sul sito web comunale e affissione all'interno di ogni struttura.

