

## **DISCIPLINARE DEL PROGETTO “OLTRE IL MURO” – CASA DI ACCOGLIENZA E SPORTELLI DI ASCOLTO**

L'accesso alla Casa di accoglienza “Oltre il Muro” (di seguito, “Casa” o “Struttura”), l'inserimento e la permanenza in Struttura, nonché le modalità di fruizione dei servizi offerti, sono regolati da:

- a) il presente Disciplinare di accesso e permanenza;
- b) il Regolamento interno della Struttura (Allegato A), che l'ospite sottoscrive per accettazione all'ingresso; il Regolamento è sottoscritto solo dalle persone ospiti della Casa;
- c) il Contratto/Patto di accoglienza (Allegato B), ove adottato, sottoscritto dall'ospite all'ingresso e parte integrante del percorso individualizzato;
- d) l'Informativa sul trattamento dei dati personali (Allegato C), resa agli utenti (ospiti e, per quanto applicabile, utenza esterna) al momento dell'accesso o della presa in carico;
- e) eventuali Protocolli operativi e/o procedure concordate con Istituti penitenziari, UEPE/UDEPE e servizi territoriali, ove adottati (Allegato D).

### ***Art. 1 – Definizioni e ambito di applicazione***

1. Ai fini del presente Disciplinare si intende per:
  - o Ospite: persona accolta in forma residenziale presso la Casa.
  - o Utenza interna: ospiti che usufruiscono degli sportelli/attività interne.
  - o Utenza esterna: persone non ospiti che accedono allo sportello di ascolto/segretariato sociale (piano terra).
  - o Soggetto gestore: ente del Terzo settore affidatario della gestione operativa della Struttura.
  - o Équipe: gruppo di lavoro incaricato della valutazione degli ingressi e del monitoraggio dei percorsi.
  - o Autorità competente: Autorità giudiziaria e/o di sorveglianza e/o Direzione dell'Istituto penitenziario, secondo quanto previsto dal provvedimento o dal percorso individuale; per i percorsi di esecuzione penale esterna, l'interlocutore istituzionale di riferimento è UEPE/UDEPE.
  - o UEPE: Ufficio per l'Esecuzione Penale Esterna.
  - o UDEPE: Ufficio Distrettuale di Esecuzione Penale Esterna.
  - o Ser.D: servizi pubblici per le dipendenze patologiche del Sistema Sanitario Nazionale.
2. Le disposizioni del presente Disciplinare si applicano:
  - o agli ospiti per tutto quanto riguarda accesso, permanenza, regole essenziali, provvedimenti e responsabilità;
  - o all'utenza esterna limitatamente alle norme su accesso allo sportello, corretto utilizzo degli spazi, riservatezza e trattamento dati.

## **Art. 2 – Oggetto**

Il presente Disciplinare regola il rapporto di utenza con la Struttura di accoglienza “*Oltre il Muro*”, sita in Piazza G. Toniolo 13, Pisa, organizzata in tre moduli operativi:

- a) la “Casa di accoglienza Oltre il Muro”;
- b) gli sportelli di ascolto;
- c) le attività di rete finalizzate all’inserimento e reinserimento lavorativo e le attività socializzanti, sportive e ricreative, organizzate in collaborazione con la rete del volontariato e con i servizi territoriali.

I servizi comprendono:

- accoglienza residenziale e gestione degli ospiti all’interno della Casa;
- sostegno e accompagnamento degli ospiti nei servizi del territorio;
- attività socio-educativa con attivazione di percorsi individualizzati mirati al reinserimento sociale;
- sportello di ascolto e segretariato sociale rivolto all’utenza esterna in stato di marginalità sociale con problematiche giudiziarie (artt. 16 e 17).

## **Art. 3 – Tipologia di utenza che può avere accesso alla Casa di accoglienza**

Le tipologie di utenti che possono accedere in forma residenziale alla Struttura ricomprendono, in via esemplificativa:

- a) persone detenute o ex detenute, italiane o straniere, maggiorenni, di entrambi i sessi, in condizioni di autosufficienza compatibili con la vita comunitaria;
- b) persone detenute provenienti dalla Casa Circondariale “Don Bosco” di Pisa e dalla Casa di Reclusione di Volterra;
- c) persone detenute provenienti da altre carceri con residenza nel Comune di Pisa; in mancanza di residenza, rileva l’ultima residenza prima dell’ingresso in carcere;
- d) persone in permesso premio o licenza, soggetti in semilibertà e lavoratori all’esterno ex art. 21, nonché semiliberi ex art. 48 L. 354/1975, che non abbiano riferimenti sul territorio e necessitino di un supporto;
- e) soggetti in esecuzione penale esterna (es. affidamento in prova ai servizi sociali, detenzione domiciliare), per la realizzazione di programmi individualizzati;
- f) persone ex detenute in fine pena prive di supporto familiare.

Le persone in condizione di grave marginalità con problematiche giudiziarie che accedono dal territorio sono prese in carico tramite lo Sportello ai sensi dell’art. 16, previa comunicazione/condivisione con UEPE/UDEPE nei casi in cui la persona sia sottoposta a misure di esecuzione penale esterna o quando ciò sia richiesto dalle prescrizioni/Protocolli. Negli altri casi, la presa in carico avviene in raccordo con i servizi territoriali competenti. L’eventuale accesso residenziale è valutato secondo le modalità di cui all’art. 4.

Compatibilità e bisogni sanitari/psichiatrici/dipendenze. L’accesso residenziale presuppone che la persona presenti un livello di autonomia e stabilità compatibile con la vita comunitaria e con il supporto garantito dalla Struttura.

Per il solo modulo sportello e accoglienza diurna: possono essere presi in carico anche utenti con problematiche di dipendenza o psichiatriche, compatibilmente con le finalità del servizio.

L'eventuale inserimento residenziale, quando richiesto, è subordinato a valutazione dell'Équipe e, ove previsto, a condivisione con il Comune di Pisa e con i servizi/autorità competenti.

Tutte le persone accolte in forma residenziale devono essere autosufficienti e, di norma, in grado di gestire in autonomia un'eventuale terapia farmacologica secondo quanto previsto dall'art. 7.

#### ***Art. 4 – Modalità di accesso alla “Casa di accoglienza”***

##### ***4.1 Accesso dagli Istituti di pena***

Con cadenza settimanale è istituita un'Équipe composta dal coordinatore del servizio e da almeno due operatori della Struttura, incaricata di:

- a) valutare le richieste di accoglienza;
- b) monitorare la situazione delle persone già accolte;
- c) aggiornare i percorsi individuali.

Il primo contatto con la persona detenuta avviene tramite Sportello di Ascolto interno agli Istituti (Casa Circondariale “Don Bosco” di Pisa e Casa di Reclusione di Volterra). A seguito del confronto con i referenti educativi e/o con UEPE/UDEPE, la Struttura invia la disponibilità all'accoglienza all'area educativo-pedagogica dell'Istituto e, ove richiesto, viene elaborato un “progetto di sostegno e di accoglienza” (ad esclusione di soggetti lavoratori ex art. 21, per i quali si applicano le specifiche modalità previste, secondo quanto disciplinato nel progetto individuale e/o nei Protocolli operativi (Allegato D), ove adottati).

Il progetto è trasmesso, a cura dei soggetti competenti (area educativo-pedagogica e/o UEPE/UDEPE), all'Autorità competente che determina e decide se e come concedere il beneficio richiesto.

Per l'accesso devono essere forniti, per quanto applicabile:

- a) documento d'identità valido o altra forma valida di identificazione;
- b) provvedimento dell'Autorità competente (es. ordinanza del Magistrato di Sorveglianza o atto equivalente);
- c) elementi/documentazione utili alla valutazione di compatibilità con la vita comunitaria (es. relazione dei servizi invianti; eventuale attestazione/valutazione sanitaria pertinente).

Gli operatori conducono un colloquio iniziale con il beneficiario finalizzato alla conoscenza della persona, alla trasmissione delle informazioni necessarie e alla spiegazione delle regole della Struttura e delle tempistiche di accoglienza. Le informazioni derivanti dal colloquio confluiscono nella scheda di presa in carico e nel progetto individuale.

#### ***4.2 Accesso dal territorio***

Le persone in stato di grave marginalità con problematiche di giustizia che accedono dal territorio possono presentarsi allo sportello di ascolto presso la Struttura (piano terra) con le modalità e negli orari previsti (artt. 16 e 17).

Gli operatori valutano l'eventuale possibilità di accesso residenziale (in base alla disponibilità dei posti e alla compatibilità) o, in alternativa, una presa in carico tramite ascolto/orientamento ai servizi territoriali. In ogni caso, ove si avvii una presa in carico, è compilata una scheda informatizzata nei limiti di pertinenza e minimizzazione dei dati (art. 8 e art. 19).

#### ***4.3 Gratuità del servizio***

Per entrambe le tipologie di accesso, non è prevista alcuna compartecipazione economica a carico degli utenti e degli ospiti della Struttura.

#### ***Art. 5 – Durata della permanenza all'interno della “Casa di accoglienza”***

La durata della permanenza, che di norma è stabilita in 6 mesi, è definita nel progetto individuale e, se applicabile, nel provvedimento dell'Autorità competente, ed è soggetta a verifiche periodiche dell'Équipe in relazione a: disponibilità dei posti letto, adesione al percorso, raggiungimento degli obiettivi, rispetto delle regole e condizioni di convivenza.

Ai soggetti giunti a fine pena che necessitano di un periodo di accoglienza è concesso un periodo di residenzialità di 30 (trenta) giorni; l'accoglienza può essere prorogata (con cadenza mensile) in base ai criteri di cui al comma 1, previa valutazione e approvazione dell'Équipe.

Qualora il posto letto si rendesse necessario per altri inserimenti, la proroga potrà essere revocata. Di norma è garantito un preavviso congruo; in caso di urgenza organizzativa o per esigenze connesse a provvedimenti dell'Autorità competente il preavviso può essere ridotto, ferma restando l'attivazione di un minimo supporto di orientamento/aggancio ai servizi territoriali per l'uscita.

#### ***Art. 6 – Conoscenza del regolamento interno***

All'ingresso in Struttura, ogni ospite sottoscrive:

- a) il Regolamento interno (Allegato A);
- b) il Contratto/Patto di accoglienza (Allegato B), ove adottato;
- c) la presa visione dell'Informativa privacy (Allegato C).

Per l'utenza esterna, la fruizione dello sportello non comporta la sottoscrizione del Regolamento interno della Casa; è resa l'informativa privacy e, se necessario, acquisita la presa visione e/o eventuali consensi solo per trattamenti ulteriori facoltativi (art. 19).

## ***Art. 7 – Norme generali di comportamento***

Gli utenti (in particolare gli ospiti) sono tenuti all'osservanza delle disposizioni di cui al presente articolo, come declinate e integrate nel Regolamento interno allegato, nonché nelle eventuali successive modifiche e/o integrazioni.

1. Ogni persona è tenuta a rispettare gli orari della Casa di accoglienza e le prescrizioni eventualmente previste dal provvedimento dell'Autorità competente.
2. È fatto divieto a persone non autorizzate di accedere agli spazi residenziali della Casa.
3. È severamente vietato introdurre e/o fare uso di sostanze stupefacenti o alcoliche all'interno della Struttura o presentarsi in stato di alterazione tale da compromettere la convivenza e la sicurezza.
4. È vietato introdurre armi o altri oggetti atti ad offendere.
5. È severamente vietato tenere comportamenti aggressivi, minacciosi o molesti.
6. È vietato introdurre stufe, fornelli e qualsiasi oggetto potenzialmente pericoloso.
7. È vietato introdurre animali, salvo animali di assistenza e salvo diverse disposizioni motivate e compatibili con la Struttura.
8. È severamente vietato apportare modifiche strutturali alla Casa.
9. Sono vietati comportamenti contrari al decoro e alle regole essenziali della convivenza.
10. Ogni ospite deve fare un uso corretto delle attrezzature presenti e segnalare tempestivamente guasti o danni.
11. È obbligatorio avere cura degli spazi comuni e personali, mantenendoli puliti e in ordine, secondo turnazioni e indicazioni del Regolamento interno.
12. È vietato fumare all'interno dell'appartamento; eventuali spazi esterni consentiti sono disciplinati dal Regolamento interno.
13. È vietato consumare pasti nelle camere (salvo specifiche deroghe motivate per ragioni sanitarie o organizzative).
14. Ogni ospite è tenuto a rispettare sensibilità, integrità e idee delle altre persone presenti.
15. Ogni ospite collabora alle attività della Casa secondo indicazioni coerenti con il progetto individuale e con le esigenze di convivenza, comunicate dagli operatori.
16. Ogni ospite è responsabile della gestione del proprio eventuale piano terapeutico e della custodia dei farmaci prescritti, informando gli operatori dell'esistenza di terapie nei limiti di pertinenza rispetto alla sicurezza e al progetto individuale. Sono vietati: farmaci non prescritti, scambio di farmaci tra ospiti, accumulo o uso difforme dalle prescrizioni.
17. In presenza di specifiche criticità (es. farmaci a rischio abuso, indicazioni dei servizi invianti, esigenze di tutela), l'Équipe può prevedere modalità di custodia protetta e tracciata (es. armadietto/cassetta chiusa, registro consegne), definite nel progetto individuale e/o nel Patto di accoglienza.
18. Gli operatori non svolgono attività sanitaria e non sono tenuti alla somministrazione terapeutica in senso clinico; possono tuttavia assicurare, se previsto, la custodia protetta e la tracciabilità delle consegne secondo le modalità di cui al comma 17.
19. Nessuno che non sia ospite può accedere agli spazi residenziali della Casa. Eventuali incontri con familiari o soggetti autorizzati si tengono di norma al piano terra, previa autorizzazione e organizzazione da parte degli operatori, nel rispetto della riservatezza degli altri ospiti.
20. Gli operatori non sono tenuti alla gestione del denaro degli ospiti; ogni ospite è custode e responsabile del proprio denaro e/o di oggetti di valore. Eventuali misure personalizzate (es. custodia temporanea di valori) sono eccezionali, motivate e tracciate secondo procedure del Soggetto gestore; tali misure non comportano assunzione di responsabilità in capo al Comune oltre quanto previsto dalla normativa e dagli atti di affidamento del servizio.

21. In caso di danni a beni o persone e/o condotte rilevanti rispetto alle prescrizioni dell'Autorità competente, gli operatori redigono segnalazione tracciata e attivano le comunicazioni dovute verso i soggetti istituzionali competenti (Autorità competente e/o interlocutori istituzionali indicati nel provvedimento o nei Protocolli operativi), secondo provvedimenti e protocolli applicabili; restano ferme le azioni immediate a tutela della sicurezza (art. 15).
22. Gli operatori tengono un registro/presenze della Struttura secondo modalità stabilite dal Soggetto gestore e coerenti con il presente Disciplinare.
23. Gli ospiti possono avere disponibilità delle chiavi secondo quanto previsto dal Patto di accoglienza e dal Regolamento interno. È vietata la duplicazione o consegna a terzi; smarrimenti e malfunzionamenti devono essere comunicati immediatamente.

### ***Art. 8 – “Scheda Informatizzata utente” per la presa in carico***

Al fine di acquisire le informazioni utili al censimento dell'ospite e alla definizione dei bisogni, durante il primo colloquio è compilata una “scheda informatizzata utente” che può rilevare, nei limiti di pertinenza e minimizzazione:

- dati anagrafici e identificativi;
- informazioni utili alla comprensione del contesto (familiare/lavorativo/economico);
- bisogni sanitari/sociali pertinenti al progetto;
- progetto individuale interno/esterno;
- altre informazioni strettamente necessarie al percorso.

La scheda è trattata secondo le regole di riservatezza e sicurezza di cui all'art. 19.

### ***Art. 9 – Orari della Casa di accoglienza***

- a) Il servizio residenziale è articolato in 365 giorni all'anno. La permanenza degli ospiti è continuativa; le disposizioni del presente articolo disciplinano le fasce di presidio, le regole di accesso/rientro e l'organizzazione della vita comunitaria, ferma restando la prevalenza delle prescrizioni dell'Autorità competente e del progetto individuale.
- b) La presenza degli operatori è garantita dal lunedì al sabato secondo turnazioni stabilite dal Soggetto gestore. Nei giorni festivi la presenza in sede può non essere garantita; è assicurata una reperibilità per emergenze secondo modalità comunicate agli ospiti (numero e criteri di attivazione).
- c) La vita della Struttura è scandita da momenti comuni (sveglia, pasti, rientro) per favorire un andamento condiviso della vita comunitaria, fatto salvo quanto previsto da provvedimenti dell'Autorità competente e dai progetti individuali.

- d) Fasce orarie indicative di presidio/accolgenza e rientro: mattina ore 8.00–16.00; sera ore 19.30–23.30. Le fasce possono variare in base alle decisioni dell'Équipe e, soprattutto, alle prescrizioni di ingresso/uscita indicate dall'Autorità competente.
- e) Controllo presenze e colazione: ore 8.30; pranzo: ore 13.30; cena: ore 20.00. Chi non intende pranzare o cenare in Struttura lo comunica in tempo utile all'operatore di turno.
- f) Registrazione ingressi/uscite: al momento di ogni accesso o uscita, l'ospite si presenta all'operatore di turno che registra sull'apposito registro. In assenza di operatori (es. festivi), le verifiche sono gestite secondo quanto previsto dal provvedimento dell'Autorità competente e/o dai protocolli operativi; ove richiesto dalle prescrizioni, il Soggetto gestore effettua le comunicazioni/attivazioni dovute verso i soggetti istituzionali competenti.
- g) Comunicazioni istituzionali: le comunicazioni verso i soggetti istituzionali competenti (Autorità competente e/o interlocutori istituzionali indicati nel provvedimento o nei Protocolli operativi) sono effettuate solo ove previste da provvedimenti, prescrizioni o protocolli applicabili e secondo procedure del servizio; non è prevista una comunicazione automatica e generalizzata ad ogni ingresso/uscita per tutti gli ospiti.
- h) Emergenze: in caso di emergenza sanitaria, incendio o altre situazioni di rischio immediato, si attivano i numeri di soccorso competenti (es. 112/118) e, ove previsto, la reperibilità del Soggetto gestore.

### ***Art. 10 – Utilizzo delle camere e degli spazi comuni***

La Struttura si articola su due piani. Al piano terra sono presenti ufficio/salone, saletta colloqui e servizio igienico.

Al primo piano sono presenti n. 5 camere per complessivi n. 8 posti letto, servizi igienici, salone, cucina, lavanderia e balconi accessibili.

Le camere sono destinate esclusivamente agli ospiti per il periodo definito dal progetto personalizzato.

Accesso del personale alle camere: gli operatori possono accedere alle camere per esigenze di sicurezza, emergenza, manutenzione, verifica di situazioni motivate e per attività previste dal progetto/Regolamento interno, con modalità proporzionate e nel rispetto della riservatezza; ove possibile l'accesso avviene in presenza dell'ospite o di un secondo operatore.

L'utilizzo di cucina e spazi comuni è consentito esclusivamente agli ospiti. Gli ospiti organizzano la giornata sulla base del proprio progetto e collaborano alle attività quotidiane di preparazione pasti e pulizia degli spazi comuni secondo turnazioni.

### ***Art. 11 – Prestazioni erogate***

#### Casa di accoglienza:

Il progetto personale individualizzato viene strutturato in modo differenziato, con livelli di complessità variabili, in funzione delle condizioni psico-fisiche del soggetto, della tipologia della misura giuridica in corso e della durata prevista della permanenza presso la Struttura, tenendo conto dei bisogni educativi, delle risorse personali e degli obiettivi di autonomia e reinserimento sociale.

- a) Accoglienza notturna e diurna;

- b) Pasti: Colazione, pranzo e cena;
- c) Utilizzo dei bagni e delle docce;
- d) Utilizzo degli spazi comuni;
- e) Attività educativa individualizzata e di socializzazione;
- f) Accompagnamento ai servizi del territorio;
- g) Accompagnamento delle persone in permesso premio;
- h) Colloqui individuali;
- i) Colloqui informali di ascolto, di confronto, di discussione, di informazione;
- j) Attività di osservazione nel contesto di vita quotidiana all'interno della Struttura;
- k) Riunioni di gruppo con gli ospiti;
- l) Sportello di ascolto presso la Struttura (per utenza interna ed esterna), secondo artt. 16 e 17;
- m) Predisposizione di incontri, contatti, appuntamenti degli ospiti con la rete sociale del territorio, previa autorizzazione dell'autorità competente.

#### Sportello d'ascolto:

Per l'utenza interna (ospiti):

- a) Elaborazione, sostegno e verifica dei percorsi individualizzati;
- b) Accompagnamento ai servizi del territorio;
- c) Accompagnamento delle persone in permesso premio;
- d) Colloqui individuali;
- e) Colloqui informali di ascolto, di confronto, di discussione, di informazione;
- f) Predisposizione di incontri, contatti, appuntamenti degli ospiti con la rete sociale del territorio;
- g) Offerta di consulenza legale gratuita (ascolto, orientamento, chiarimenti, indicazioni sugli iter).  
L'eventuale consulenza legale resa da professionisti esterni è svolta nel rispetto della disciplina privacy applicabile; ove tali professionisti trattino dati nell'ambito della propria attività, essi operano quali titolari autonomi e rendono agli interessati le informative di competenza.

#### Per l'utenza esterna (territorio):

- a) Ascolto della persona e individuazione specifica dei bisogni di tipo sociale/economico/lavorativo/sanitario;
- b) Orientamento tra i servizi e le risorse presenti sul territorio, necessarie per rispondere alla domanda dell'utenza: patronati, centro per l'impiego, agenzie temporanee del lavoro, strutture di accoglienza...;
- c) Orientamento e supporto alla programmazione di attività socializzanti, sportive e ricreative, organizzate in collaborazione con la rete del volontariato, con le risorse territoriali istituzionali e non e con i servizi presenti sul territorio.

### ***Art. 12 – Deposito bagagli***

All'interno della Struttura si trova un magazzino appositamente destinato a deposito bagagli.

L'utilizzo è garantito alle persone ospiti durante il tempo di permanenza presso la Casa di accoglienza, in accordo con l'operatore di turno e secondo le procedure del Soggetto gestore.

Il deposito non costituisce servizio di custodia di valori; resta fermo quanto previsto dalla normativa in materia di responsabilità. Al momento del deposito è redatto un modulo di consegna con elenco sintetico dei beni depositati (inventario minimo), sottoscritto dall'ospite e dall'operatore, ove possibile.

Dal momento in cui la persona lascia la Casa, per qualsiasi motivo, gli effetti personali sono conservati per un periodo massimo di due settimane, salvo diversa necessità motivata e tracciata (es. impedimenti oggettivi, indicazioni dei servizi invianti o dell'Autorità competente).

Prima dello smaltimento, il Soggetto gestore effettua un tentativo di contatto tramite i recapiti disponibili e/o tramite i servizi invianti (nei limiti di pertinenza e secondo le regole privacy, di cui all'art. 19). È ammesso il ritiro anche tramite delegato con delega scritta e documento.

Alla scadenza, gli oggetti non ritirati vengono smaltiti. Eventuali documenti personali rinvenuti (es. documenti di identità, tessere sanitarie) sono conservati separatamente per un periodo massimo di 3 (tre) anni ai fini di eventuale restituzione, secondo le procedure del Soggetto gestore.

### ***Art. 13 – Servizio lavanderia***

All'interno della Struttura, le attività di lavaggio biancheria sono concepite come un aspetto riabilitativo ed educativo strettamente connesso ai percorsi individualizzati di ciascun ospite; per tale motivo, sono svolte con il coinvolgimento degli ospiti, garantendo comunque lo standard minimo del servizio.

L'accesso alla lavanderia è consentito dal lunedì al venerdì, esclusivamente in presenza di un operatore. Durante i fine settimana e nei giorni festivi, la gestione del servizio è affidata a un ospite incaricato.

Durante i fine settimana, o in assenza degli operatori, la lavanderia può essere usata con detersivo in dotazione personale.

### ***Art. 14 – Assenze, rientri e perdita del posto***

Le assenze programmate sono autorizzate dall'Autorità competente e concordate con gli operatori e vengono registrate secondo le modalità del servizio.

L'assenza ingiustificata e/o il mancato rientro entro gli orari stabiliti dal progetto individuale o dalle prescrizioni dell'Autorità competente comportano l'attivazione delle verifiche e delle comunicazioni dovute verso i soggetti istituzionali competenti, secondo quanto applicabile.

La perdita del posto letto o la sospensione dell'accoglienza sono valutate dall'Équipe in relazione alla gravità della condotta, alla sicurezza della Struttura e alle prescrizioni applicabili; restano ferme le misure urgenti di cui all'art. 15, comma 2.

### **Art. 15 – Provvedimenti e sanzioni per il mancato rispetto del Disciplinare, del Regolamento interno e del Contratto/Patto di accoglienza**

1. **Principi generali.** La violazione delle regole contenute nel presente Disciplinare, nel Regolamento interno e nel Contratto/Patto di accoglienza comporta l'adozione di misure proporzionate alla gravità del fatto e finalizzate alla tutela della sicurezza, della convivenza e del percorso individuale. Le comunicazioni verso le autorità competenti (Autorità competente e/o interlocutori istituzionali indicati nel provvedimento o nei Protocolli operativi) sono effettuate quando dovute in base a provvedimenti, prescrizioni o protocolli applicabili, nonché nei casi in cui emergano profili di immediato rischio o rilevanza penale/amministrativa.

2. **Gestione immediata dei fatti e misure urgenti.** In presenza di condotte che determinino un rischio immediato per persone o beni (a titolo esemplificativo: violenze, minacce gravi, introduzione/uso di armi o sostanze stupefacenti, grave danneggiamento, stato di alterazione incompatibile con la permanenza in sicurezza), il Soggetto gestore, tramite gli operatori, può adottare misure immediate e temporanee, tra cui:
  - a) richiamo e prescrizioni comportamentali;
  - b) richiesta di sospensione cautelare della permanenza e/o allontanamento cautelare, ove necessario per la tutela della sicurezza.In tali casi sono attivate senza ritardo le procedure di emergenza e le comunicazioni istituzionali dovute.
3. **Decisioni su sospensione/dimissione per ospiti non in “fine pena”.** Per gli ospiti non accolti in misura di fine pena, l'eventuale sospensione della permanenza e/o dimissione definitiva è proposta dal Soggetto gestore, previa valutazione dell'Équipe e nel rispetto del progetto individuale, all'Autorità competente che assumerà la decisione; sono effettuate le comunicazioni dovute ai soggetti istituzionali competenti secondo quanto applicabile. Resta ferma la necessità di conformarsi alle determinazioni dell'Autorità competente qualora richieste.
4. **Commissione (solo per soggetti in misura di fine pena).** Esclusivamente per i soggetti accolti in misura di fine pena, qualora si verificano comportamenti riconducibili a:
  - a) gravi minacce o atti di violenza nei confronti di altri ospiti o del personale;
  - b) azioni finalizzate al danneggiamento grave della Struttura o di beni della Struttura;il caso è sottoposto all'esame di una Commissione competente costituita da: dirigente della funzione sociale del Comune di Pisa o responsabile di Elevata Qualificazione (EQ) della medesima funzione (o suo delegato), un dipendente della funzione sociale del Comune, un rappresentante del soggetto del Terzo settore attuatore del progetto. La Commissione può, all'occorrenza, acquisire elementi utili alla decisione da altri soggetti (Servizi Sociali, Ser.D., ecc.).
5. **Convocazione e decisione della Commissione.** La Commissione, nominata dal Dirigente della competente Direzione comunale, si riunisce nel più breve tempo possibile e comunque entro tre (3) giorni lavorativi dalla segnalazione del fatto (anche da remoto) e assume una decisione motivata, formalizzata in verbale/atto interno di gestione del servizio, che può prevedere, in relazione alla gravità:
  - a) richiamo scritto e prescrizioni correttive;
  - b) sospensione temporanea della permanenza o rimodulazione del progetto;
  - c) dimissione dalla Struttura e conseguenti comunicazioni istituzionali, ove dovute e secondo quanto applicabile.
6. **Misure nel periodo di attesa.** Nel periodo intercorrente tra la segnalazione e la decisione della Commissione, l'Équipe/il Soggetto gestore può adottare misure temporanee proporzionate per la tutela della sicurezza e della convivenza. La sospensione della permanenza/allontanamento cautelare è adottata solo se necessaria per ragioni di sicurezza.
7. **Profili penali o amministrativi.** Qualora i fatti presentino profili di rilevanza penale o amministrativa, l'Ente pubblico committente e/o l'Ente attuatore e/o il personale incaricato provvedono alle segnalazioni e/o denunce alle autorità competenti nei casi e con le modalità previste dalla legge, senza che ciò precluda l'adozione delle misure interne di cui ai commi precedenti.

8. **Comunicazione e osservazioni.** La decisione adottata è comunicata all'interessato per iscritto. In caso di decisione assunta dalla Commissione, è possibile presentare osservazioni/controdeduzioni in carta libera all'Ufficio Sociale del Comune entro il termine indicato nella comunicazione (di norma non inferiore a 2 giorni lavorativi). Le osservazioni sono esaminate dalla Commissione, che comunica entro cinque (5) giorni lavorativi l'esito della valutazione all'interessato.
9. **Effetti personali e deposito bagagli.** In caso di dimissione/allontanamento dalla Struttura, la persona interessata deve recuperare gli effetti personali in deposito entro e non oltre cinque (5) giorni dalla comunicazione della decisione, ovvero entro cinque (5) giorni dall'eventuale comunicazione dell'esito delle osservazioni. Il ritiro può essere concordato con gli operatori; decorso tale termine, si applicano le regole e i termini di conservazione e smaltimento previsti dall'art. 12.

### ***Art. 16 – Accesso allo sportello di ascolto presso la Struttura***

L'accesso è consentito agli ospiti già accolti in Struttura che abbiano manifestato specifici bisogni (sociali, sanitari, lavorativi) e all'utenza esterna.

I soggetti possono entrare in contatto con il Centro "Oltre il Muro" attraverso più canali, tra cui:

- le assistenti sociali del territorio e il Segretariato Sociale;
- le assistenti sociali e/o gli operatori dell'UEPE/UDEPE;
- gli operatori sociali del territorio che lavorano con soggetti detenuti;
- i volontari delle associazioni che operano all'interno del carcere o nel territorio;
- accesso diretto presso lo sportello al piano terra della Struttura, negli orari previsti.

#### **Utenza interna (ospiti della Casa di accoglienza):**

Gli operatori in servizio sono disponibili ad attivare, su richiesta, momenti di ascolto informale e colloqui anche fuori dall'orario di apertura dello sportello. Per colloqui più strutturati, lo sportello è disponibile negli orari di apertura indicati.

#### **Utenza esterna:**

Il servizio di sportello è rivolto anche a persone in condizione di marginalità sul territorio pisano, inviate da avvocati, assistenti sociali, dall'UEPE/UDEPE o da altri servizi/progetti territoriali (es. Unità di Starada, Progetto Homeless, Ser.D). Possono rivolgersi al servizio anche i familiari di persone con problematiche di giustizia.

### ***Art. 17 – Orari dello sportello di ascolto***

Gli sportelli sono aperti, come previsto da Capitolato Speciale, per almeno tre giorni alla settimana per tre ore al giorno. Gli orari sono concordati tra gestore e Comune e resi pubblici; sono dettagliati nel Regolamento interno.

### ***Art. 18 – Reclami, segnalazioni e suggerimenti***

Gli utenti (ospiti e utenza esterna) possono presentare reclami o segnalazioni al Soggetto gestore secondo modalità rese note in Struttura (es. modulo, email, registro).

Il Soggetto gestore fornisce riscontro entro un termine ragionevole, di norma entro 10 (dieci) giorni lavorativi.

In caso di reclami inerenti profili amministrativi o provvedimenti di cui all'art. 15, è garantita la possibilità di inoltrare all'Ufficio competente del Comune.

### ***Art. 19 – Trattamento dei dati personali e privacy***

**Titolare del trattamento.** Il titolare del trattamento dei dati personali degli utenti è il **Comune di Pisa**.

**Responsabile del trattamento.** La gestione operativa dei dati è affidata al Soggetto gestore, tramite il personale autorizzato, in qualità di **Responsabile del trattamento**, nominato ai sensi dell'art. 28 GDPR mediante atto/contratto.

**Finalità del trattamento.** I dati personali degli utenti sono trattati esclusivamente per le seguenti finalità:

- a) gestire l'accesso e la permanenza nella Casa di accoglienza;
- b) predisporre e monitorare i percorsi individualizzati di reinserimento sociale, educativo e lavorativo;
- c) erogare i servizi di accoglienza e di ascolto previsti dal progetto;
- d) adempiere agli obblighi di legge e regolamentari, incluse comunicazioni agli organi/autorità competenti quando dovute;
- e) eventuali attività di analisi statistica interna, in forma anonima o aggregata.

**Base giuridica del trattamento.** Il trattamento è necessario per l'esecuzione di compiti di interesse pubblico e per l'adempimento di obblighi previsti da legge o regolamento, connessi alla gestione del servizio, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. e) GDPR; per le categorie particolari di dati e i dati relativi a condanne penali e reati, nei limiti consentiti dagli artt. 9 e 10 GDPR e dalla normativa nazionale applicabile (D.lgs. 196/2003 e s.m.i.).

**Categorie di dati trattati.** I dati raccolti comprendono, nei limiti di pertinenza e minimizzazione:

- a) dati anagrafici e identificativi;
- b) dati relativi alla situazione giudiziaria e alle misure applicabili;
- c) dati sanitari e terapeutici pertinenti al progetto di accoglienza;
- d) informazioni socio-economiche, familiari, lavorative;
- e) categorie particolari di dati (art. 9 GDPR) e, ove necessario, dati relativi a condanne penali e reati/misure (art. 10 GDPR), esclusivamente se pertinenti e necessari.

**Modalità di trattamento e sicurezza.** Il trattamento avviene mediante strumenti informatici e cartacei, garantendo misure di sicurezza adeguate e accesso limitato al personale autorizzato.

**Conservazione.** I dati personali sono conservati per il tempo necessario al raggiungimento delle finalità e secondo i termini previsti dalla normativa e dagli atti regolanti il servizio, e dal sistema di gestione documentale/archivistico dell'Ente, anche ai fini di tracciabilità delle attività e tutela in caso di contestazioni, quindi cancellati o anonimizzati, salvi gli eventuali obblighi di conservazione previsti dalla legge.

**Diritti degli interessati.** L'utente può esercitare i diritti previsti dagli artt. 15–22 GDPR nei limiti e con le modalità previste dalla normativa e tenuto conto della base giuridica del trattamento.

**Informativa e presa visione.** Al momento dell'ingresso o della presa in carico è resa l'Informativa (Allegato C) e ne è acquisita attestazione di presa visione. Eventuali consensi sono richiesti esclusivamente per trattamenti ulteriori e facoltativi non necessari alle finalità istituzionali del servizio.

**Comunicazioni a terzi.** I dati possono essere comunicati esclusivamente a soggetti autorizzati dalla legge e/o quando previsto da provvedimenti, prescrizioni o protocolli applicabili; non sono oggetto di diffusione.