



Bezirksgemeinschaft Salten - Schlern
Comunità Comprensoriale di Salto - Sciliar
Cumunità Raion Salten - Sciliar

CARTA DEI SERVIZI

Servizio per l'occupazione lavorativa
per persone con disabilità

**Laboratorio
Centro Ciechi
Bolzano**



Editore:

Direzione dei Servizi Sociali
Della Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar
Campill Center, Via Innsbruck 29 - 39100 Bolzano
Tel: 0471/319400 Fax 0471/319401
e-mail: servizi.sociali@ccsaltosciliar.it
internet: www.ccsaltosciliar.it

Coordinamento e redazione:

Direzione dei Servizi Sociali e responsabile della struttura

Grafica, layout e stampa:

Centro di Training Professionale
Via Castel Weinegg, 1/B 39100 Bolzano
Tel. 0471/271669 Fax 0471/271370
e-mail: centrotrainingprofessionale.bz@ccsaltosciliar.it

Ultimo aggiornamento

Dicembre 2019

Questa carta dei servizi contiene testi in linguaggio semplificato.

Indice

Seite

Premessa	4
Obiettivi della Carta dei Servizi	5
Il servizio per l'occupazione lavorativa "Laboratorio Centro Ciechi Bolzano"	6
Descrizione del servizio.....	6
Linee guida	8
Obiettivi	9
Gruppi destinatari	9
Offerte e prestazioni.....	10
I nostri locali	11
Capacità massima e la struttura.....	11
Orario di apertura del „Laboratorio Centro Ciechi Bolzano“	12
Gestione della struttura e personale.....	12
Il personale di assistenza e come lavora/collabora.....	13
Partecipazione dei/delle clienti	13
Accordi con i/le clienti.....	14
La collaborazione con i famigliari	14
La collaborazione con i servizi esterni	15
Il consiglio di struttura.....	15
Inchiesta sulla soddisfazione.....	16
Iter di ammissione	17
Compartecipazione ai costi	18
Diritti dei/Ile cittadini/e	19
Diritto all'informazione	19
Diritto al rispetto della propria dignità personale	19
Diritto ad un trattamento equo e individualizzato.....	19
Diritto all'autodeterminazione e libertà di scelta.....	19
Diritto alla privacy	20
Diritto alla trasparenza.....	20
Diritto di accesso alla documentazione	20
Diritto di proporre e reclamare.....	20
Doveri dei/Ile cittadini/e	21
Sostegno alla comunità	21
Rispetto degli accordi	21
Rispetto dell'obbligo di pagamento	21
Dove ci si può informare?	22
Le nostre strutture e servizi in un colpo d'occhio	23
Modulo per suggerimenti e richieste	24

Premessa

Siamo lieti di poterLe presentare la Carta dei servizi del Servizio per l'occupazione lavorativa del "Laboratorio Centro Ciechi di Bolzano".

L'elaborazione della Carta dei Servizi rappresenta, per ogni singola struttura diurna ed abitativa della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar, un ulteriore passo importante per far conoscere la nostra offerta di servizi, attraverso un'informazione mirata e quindi per poter venire incontro sempre meglio alle esigenze ed aspettative dei singoli cittadini.

Questa Carta dei Servizi costituisce inoltre un impegno concreto ad impostare le nostre offerte di servizi in conformità ai principi, alle procedure ed ai criteri di qualità e di quantità qui descritte.

La Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar, quale offerente di servizi sociali, stipula per mezzo della presente pubblicazione, con i singoli cittadini e le singole cittadine, quali utenti di questi servizi, un contratto definito con chiarezza. Questo contratto prevede infatti diritti ed obblighi sia per l'offerente che per l'utente.

Speriamo in questo modo di aver compiuto un altro passo in avanti nel cammino verso una maggiore trasparenza ed un avvicinamento ai cittadini ed ai loro bisogni e siamo lieti dell'eventuale collaborazione.

Linguaggio semplificato

Questo documento viene denominato „Carta dei servizi“.

La Carta dei servizi offre chiare informazioni sul „Laboratorio Centro Ciechi Bolzano“.

Tutti i servizi della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar hanno una Carta dei servizi.

La Carta dei servizi indica diritti e doveri della struttura e dei cittadini come in un contratto.

Il „Laboratorio Centro Ciechi Bolzano“ si impegna a rispettarli.

Il Presidente

Albin Kofler

Il Direttore dei Servizi sociali

Dr. Günter Staffler

Obiettivi della Carta dei servizi:

La Carta dei servizi del “Laboratorio Centro Ciechi Bolzano”:

- **informa** sull'offerta di prestazioni erogate da questa struttura sociale della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar.
- **indica** ai cittadini i loro diritti e i loro doveri nel caso di fruizione del servizio.
- **descrive** i presupposti d'accesso e i procedimenti di ammissione, così come la durata, la tipologia e la qualità dei servizi offerti.
- **obbliga** la Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar a garantire il mantenimento della qualità dei servizi qui descritta.
- **indica** ai cittadini la possibilità ed il percorso per effettuare reclami sulla qualità dei servizi offerti.
- **offre** ai cittadini la possibilità di intervenire sulla qualità delle prestazioni erogate, tramite osservazioni critiche e proposte di miglioramento

Linguaggio semplificato

La Carta dei servizi ci informa su:

- le offerte del servizio
- i diritti del cliente
- i doveri del cliente
- come fare domanda di ammissione?
- come funziona il servizio
- come fare un reclamo

Ognuno può presentare proposte e critiche, per aiutare il “Laboratorio Centro Ciechi Bolzano a migliorare.

Il servizio per l'occupazione lavorativa „Laboratorio Centro Ciechi Bolzano“

„Laboratorio Centro Ciechi Bolzano“

vicolo Bersaglio,36
39100 Bolzano

Tel. 0471/ 27 18 42

Fax 0471/ 40 82 88

laboratorio.centrociechi@ccsaltosciliar.it

Conduttore di struttura: Reinhard Unterkalmsteiner



Descrizione del servizio

Il “Laboratorio Centro Ciechi Bolzano” è un Servizio per l'occupazione lavorativa per persone disabili ed appartiene ai Servizi Sociali multizonali. Il laboratorio è l'unica struttura diurna della Provincia specifica per ciechi. Inoltre il laboratorio è un servizio multizonale per persone con disabilità conseguenti ad un trauma cranico-cerebrale o ad un ictus. In caso di ulteriori posti disponibili vengono ammesse anche persone con altre disabilità fisiche, psichiche e cognitive.

Il Servizio per l'occupazione lavorativa può offrire un'occupazione stabile, oppure, può costituire una fase di passaggio per l'inserimento nel mondo del lavoro, previa la possibilità di attivare un tirocinio, per verificare, tramite accordi individuali, le capacità lavorative. La frequenza del Laboratorio è sempre subordinata ad un progetto individuale.

Per le attività in laboratorio i/le clienti ricevono una indennità lavorativa mensile stabilita in base a fondati criteri pedagogici. Tali criteri sono contenuti in un apposito documento e vengono discussi con i/le clienti ed eventualmente con i loro amministratori di sostegno. L'importo massimo è stabilito dal Consiglio Provinciale.

L'obiettivo è di offrire ai/alle clienti un'opportunità lavorativa ed occupazionale assistita, che corrisponda alle loro capacità manuali e sociali, sulla base delle quali viene elaborato un intervento di sostegno individuale globale, che possa incrementarle ulteriormente.

La capacità massima stabilita è di 19 posti.

Il “Laboratorio Centro Ciechi Bolzano” si trova a Bolzano – Gries in una tranquilla area residenziale.

Il laboratorio è situato in un edificio annesso alla struttura del Centro Ciechi San Raffaele e confina con un parco corrispondente alle esigenze di persone non vedenti.

Il „Laboratorio Centro Ciechi Bolzano“ è un servizio, dove persone disabili lavorano ed imparano.

E' l'unico laboratorio in Provincia per persone cieche. Qui persone cieche imparano e lavorano.

Possono venire anche persone, che hanno avuto un trauma cerebrale o un ictus. Se ci sono ancora posti liberi, possono lavorare in laboratorio, anche persone con altre disabilità.

Il laboratorio è collegato al Centro Ciechi San Raffaele ed ha un giardino con i corrimano per le persone cieche.

In laboratorio possono *possono venire 19 persone in tutto*

Le nostre linee guida

L'offerta della struttura è supportata da linee guida, elaborate dal team per la prima volta nel 1999 e attualizzate nel 2012 e nel 2019, che mettono al centro dell'attenzione i bisogni individuali.

Riguardo al lavoro con i/le clienti diamo la priorità tra gli altri, ai seguenti principi:

„Sosteniamo i/le nostri/e clienti nello sviluppo della loro autonomia e personalità e offriamo loro un'occupazione lavorativa adeguata.“

„Collochiamo al centro del nostro agire le esigenze individuali dei/le nostri/e clienti.“

„Il nostro agire nei confronti dei/le clienti è caratterizzato da rispetto, fiducia, sincerità e tolleranza.“

„Garantiamo ad ogni cliente la tutela della sua sfera intima, libertà di decisione ed il diritto di partecipazione alle decisioni riguardo le iniziative nel laboratorio.“



Linguaggio semplificato

Gli assistenti hanno scritto le linee guida. Dentro ci sono idee importanti:

gli assistenti aiutano i clienti a fare da soli tutto quello che possono e gli danno lavoro.

Gli assistenti guardano cosa serve ai clienti per sentirsi bene.

Gli assistenti trattano bene i clienti. Rispettano i clienti, hanno fiducia in loro e sono sinceri.

Gli assistenti proteggono la sfera privata dei clienti. I clienti possono decidere e dire cosa pensano.

I nostri obiettivi

Obiettivo del “Laboratorio Centro Ciechi Bolzano” è di sostenere i/le clienti nello sviluppo delle loro capacità lavorative, competenze, autonomia e personalità, e di offrire un’attività artigianale o creativa significativa.

Vengono perseguiti l’apprendimento, il consolidamento o l’ampliamento delle competenze lavorative tecniche, così come l’esercitazione delle capacità quotidiane ed il sostegno nel superamento delle difficoltà di tutti i giorni.

La frequenza del laboratorio può avvenire in forma di occupazione stabile, oppure, , può costituire una fase di passaggio per l’inserimento nel mondo del lavoro, previa la possibilità di attivare un tirocinio, per verificare tramite accordi individuali, le capacità lavorative. Con i/le clienti vengono concordati progetti individuali.

Linguaggio semplificato

I nostri obiettivi sono:

- aiutare i clienti a lavorare bene e da soli;
- offrire un’occupazione adeguata in cui le persone svolgono lavori manuali o attività creative;
- aiutare i clienti ad imparare a fare, il più possibile, tutto da soli in laboratorio, o imparare di nuovo a fare da soli;
- il laboratorio può essere un posto in cui si lavora per lungo tempo;
- in laboratorio i clienti si possono preparare anche per fare un lavoro esterno.

I nostri destinatari

Il Servizio per l’occupazione lavorativa si rivolge ad adulti con un grave deficit visivo riconosciuto, o ciechi ed a persone con disabilità riportate in seguito ad un trauma cranico-cerebrale o ad un ictus. In caso di ulteriori posti disponibili vengono ammesse anche persone con altre disabilità fisiche, psichiche o cognitive.

Vengono ammesse persone, che necessitano di un ambiente protetto, per poter sviluppare le loro capacità.

Gli/le scolari/e (*minorenni*) vengono ammessi nel “Laboratorio Centro Ciechi Bolzano” solo nell’ambito di tirocini o progetti in collaborazione con la scuola o la formazione professionale.

Persone con più di 60 anni possono essere ammesse solo in casi eccezionali e per breve tempo.

Linguaggio semplificato

Nel “Laboratorio Centro Ciechi Bolzano” possono lavorare adulti tra i 18 ed i 60 anni.

Lì persone cieche lavorano ed imparano.

Possono venire anche persone che hanno avuto un trauma cranico-cerebrale o un ictus.

Se c’è ancora posto, possono lavorare in laboratorio anche persone con altre disabilità.

Possano essere ammesse persone che hanno bisogno di un posto protetto, per imparare. Scolari possono fare tirocinio in laboratorio. Persone oltre i 60 anni possono venire in laboratorio solo in casi eccezionali e per un tempo breve.

Le nostre offerte e prestazioni

La prestazione sociale principale che forniamo nel “Laboratorio Centro Ciechi Bolzano”, e quindi nei singoli gruppi e reparti di lavoro, è il “lavoro protetto”. Offriamo supporto socio-pedagogico e la possibilità di svolgere attività artigianali particolarmente adatte al nostro gruppo di clienti. Di queste fanno parte:

- l'intreccio di cesti;
- la tessitura di tappeti;
- la produzione di zerbini e presine;
- rifacimento delle sedute con la tecnica dell' impagliatura viennese;
- l'esecuzione di impacchettamento e confezionamento, come per esempio il confezionamento di viti e tasselli.

Queste attività lavorative sono orientate alla formazione delle competenze ed alla produzione. Per l'attività in laboratorio, i/le clienti percepiscono un'indennità lavorativa mensile, stabilita individualmente e sulla base di criteri pedagogici. Tali criteri sono riassunti in un documento, vengono discussi con i/le clienti e firmati da loro e dai rispettivi amministratori di sostegno. L'importo massimo è stabilito da una delibera provinciale.

Oltre alle attività artigianali vengono offerte anche una serie di attività supplementari quali: gite didattiche, soggiorni di vacanza, gite durante il periodo delle attività estive, training di cucina, ore di lettura, training col computer, iniziative culturali, laboratorio di musica, frequenza della stanza relax, ippoterapia.

Altre prestazioni che vengono fornite nel “Laboratorio Centro Ciechi Bolzano” sono: l'informazione e la consulenza, supporto socio-pedagogico, lavoro di rete, interventi in caso di crisi e sostegno nelle crisi esistenziali, (informazione e sensibilizzazione dell'opinione pubblica), misure terapeutiche, igiene personale, vitto, accompagnamento di tirocinanti. Inoltre la Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar offre un servizio di trasporto/accompagnamento.

Linguaggio semplificato

In laboratorio i clienti hanno un posto protetto, per lavorare ed imparare.

Gli assistenti accompagnano i clienti e mostrano loro il lavoro.

Si possono fare i seguenti lavori:

- intrecciare cesti;
- tessere tappeti;
- fare zerbini o presine per pentole;
- rifare le sedie con impagliatura viennese;
- confezionamento di viti, tasselli o altre cose.

Per il lavoro in laboratorio si riceve una piccola somma mensile.

Oltre al lavoro vengono organizzate anche gite. Si può imparare a cucinare. Ci sono ore in cui viene letto ad alta voce. Si impara ad usare il computer. Ci sono ore culturali, visite nella stanza relax o si può fare musica. Viene offerta anche la terapia a cavallo.

Gli assistenti ed il conduttore del laboratorio danno informazioni e consigliano ed accompagnano i clienti ed i tirocinanti.

La Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar, a cui appartiene il “Laboratorio Centro Ciechi Bolzano” offre ai clienti anche un servizio di trasporto.

I nostri locali

Il Servizio per l'occupazione lavorativa “Laboratorio Centro Ciechi Bolzano”, è situato in un edificio annesso alla struttura del Centro Ciechi San Raffaele e confina con un parco corrispondente alle esigenze di persone non vedenti.

La superficie complessiva della struttura è di 400 m².

Al pianterreno si trovano due porte di ingresso con un guardaroba, due sale per i rispettivi gruppi lavorativi, un ufficio ed una toilette. Il seminterrato si raggiunge sia tramite una porta interna e delle scale che da un ascensore, che si trova fuori dalla porta d'entrata. Nel piano interrato si trovano due locali di lavoro con l'accesso ad una piccola terrazza, due magazzini, una cucina, un piccolo sgabuzzino, la falegnameria, (una piccola stanza dove si trova un forno per l'argilla), una toilette con la doccia, una toilette per il personale ed una porta di comunicazione con il Centro Ciechi San Raffaele.

[Linguaggio semplificato](#)

Il “Laboratorio Centro Ciechi Bolzano” è collegato al Centro Ciechi S. Raffaele. C'è un giardino con i corrimano per le persone cieche.

Il laboratorio ha un piano terra ed un piano interrato con tante stanze per lavorare e per fare attività varie.

La nostra capienza massima

La capacità massima del „Laboratorio Centro Ciechi Bolzano” è determinata da 19 posti.

[Linguaggio semplificato](#)

Nel „Laboratorio Centro Ciechi Bolzano” possono venire al massimo 19 clienti.

Orario di apertura del „Laboratorio Centro Ciechi Bolzano“

Il calendario delle attività delle strutture della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar viene annualmente approvato con delibera della Giunta Comprensoriale.

Giorni di apertura all'anno	Orario di apertura ordinaria nei giorni lavorativi	Tempo di assistenza
Minimo 225 giorni all'anno*		33 ore settimanali
	Lunedì - giovedì: ore 8.30-16.00	
	Venerdì: ore 8.30-13.30	

*L'anno di attività inizia al 1 gennaio e finisce al 31 dicembre.

In estate, per 20 giorni, viene offerta un'apertura con attività lavorativa ridotta, combinata con delle attività estive.

Di norma il „Laboratorio Centro Ciechi Bolzano“ rimane chiuso 2 settimane nel periodo di Natale, 1 settimana nel periodo di Carnevale e 2 settimane in Agosto.

Gestione della struttura e personale

Il „Laboratorio Centro Ciechi Bolzano“ è gestito da un **responsabile di struttura** che collabora strettamente con la Direzione dei Servizi Sociali.

In questo Servizio per l'occupazione lavorativa, lavorano assistenti per soggetti portatori d'handicap e assistenti socio assistenziali qualificati, educatrici/ori per soggetti portatori d'handicap, educatori professionali ed istitutori.

Gli/le studenti/sse della Scuola professionale provinciale per lavori sociali „Hannah Arendt“ e di altre scuole possono svolgere in struttura un tirocinio formativo a tempo determinato. I tirocinanti vengono adeguatamente introdotti e informati dal personale. Sotto la guida e la supervisione del personale qualificato, i/le tirocinanti (ed eventualmente i/le volontari/e) possono svolgere anche compiti di assistenza diretta e sostegno allo sviluppo della persona.

Il team di assistenti è disponibile ad aggiornarsi continuamente e se necessario viene accompagnato nel suo lavoro da un/a supervisore.

La pulizia dei locali è affidata ad una addetta alle pulizie, che lavora part time. Se necessario la struttura può contare anche sulla presenza di un autista e di un custode della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar.

Linguaggio semplificato

Il „Laboratorio Centro Ciechi Bolzano“ ha un responsabile, che collabora con la Direzione della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar.

Gli assistenti che lavorano in laboratorio sono educatori, assistenti socio assistenziali ed istitutori.

Vengono assunti e pagati dalla Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar.

Gli studenti possono fare un tirocinio in laboratorio.
In laboratorio possono venire anche aiutanti volontari.
Gli assistenti fanno corsi per imparare cose nuove.
Gli assistenti possono chiedere consigli anche ad un supervisore.
Il laboratorio viene pulito da un'addetta alle pulizie.
Quando serve ci sono anche un autista ed un custode.

Il nostro personale di assistenza e come lavora (collabora)

Gli/le assistenti sono responsabili del reparto di lavoro che gli è stato assegnato, e dei compiti che vanno oltre il proprio reparto. Essi sono persone di riferimento per uno o più clienti e per quanto possibile elaborano con loro i programmi individuali. La programmazione, l'attuazione e la valutazione dei programmi individuali avviene di norma anche in collaborazione con i familiari e i servizi sanitari specialistici coinvolti. Per ogni cliente vengono elaborati e verificati 2 o 3 obiettivi all'anno. La documentazione complessiva relativa ai clienti viene aggiornata periodicamente ed è standardizzata

Durante le riunioni d'equipe settimanali, si organizzano le varie attività, si discute di varie questioni socio-pedagogiche, e si scambiano informazioni generali.

Durante l'aggiornamento professionale gli/le assistenti riflettono sul loro agire lavorativo e ampliano e rafforzano le loro competenze professionali.

Se necessario può essere richiesta anche una supervisione.

Linguaggio semplificato

Gli assistenti hanno compiti precisi.
Si prendono cura di uno o più clienti.
Gli assistenti fanno con i clienti un programma personale.
Se necessario anche i familiari ed i servizi specialistici possono dare la loro opinione per i programmi.
Per ogni cliente vengono proposti 2 o 3 obiettivi all'anno. Alla fine dell'anno viene discusso se gli obiettivi sono stati raggiunti.
Gli assistenti scrivono tutto ciò che riguarda il lavoro con i clienti.
Una volta alla settimana gli assistenti si incontrano per discutere. *(fanno una riunione)*
Gli assistenti frequentano corsi per imparare.
Gli assistenti possono anche chiedere consiglio ad un esperto che viene da fuori.

Partecipazione dei/delle clienti

La partecipazione dei/delle clienti agli eventi del laboratorio viene garantita e favorita tramite la possibilità di partecipare alla progettazione dei propri programmi di sostegno, la possibilità di scegliere l'ambito di lavoro ed il diritto di partecipare alle decisioni delle diverse attività supplementari.

Ogni lunedì si svolge una riunione di programmazione nei singoli gruppi e due volte all'anno una riunione del consiglio di struttura.

Linguaggio semplificato

I clienti fanno i propri programmi con gli assistenti.
In laboratorio possono decidere e scegliere tra alcuni lavoro.
I clienti oltre al lavoro possono decidere le attività, per es. le gite.
Ogni lunedì viene discusso nei singoli gruppi il programma della settimana.
Due volte all'anno c'è un consiglio di struttura, si tratta di una riunione in cui si esprimono le proprie idee e ognuno può fare delle proposte

I nostri accordi con i/le clienti

La frequenza del Servizio per l'occupazione lavorativa viene stabilita dopo la conclusione del periodo di prova di tre mesi, con un contratto scritto, se necessario in linguaggio semplificato, tra il/la responsabile di struttura, il/la cliente ed eventualmente i famigliari, il/la amministratore/trice di sostegno, il/ tutore/rice.

Linguaggio semplificato

In laboratorio si inizia con 3 mesi di prova.
Se il periodo di prova è superato il responsabile del laboratorio ed il cliente fanno un contratto scritto.
Il contratto esiste anche nel linguaggio semplificato.
Se necessario il contratto può essere firmato anche dai famigliari, amministratori di sostegno o tutori.

La nostra collaborazione con i famigliari

Il Servizio per l'occupazione lavorativa si adopera per un coinvolgimento, più ampio possibile, dei famigliari, nell'elaborazione dei programmi individuali. Inoltre, a seconda delle esigenze individuali del/la cliente, si tengono colloqui con i familiari.

In situazioni particolari vengono mantenuti regolari contatti con i famigliari.

Linguaggio semplificato

Il "Laboratorio Centro Ciechi Bolzano", cerca di coinvolgere i famigliari, quando si tratta di fare il programma individuale del cliente.
Quando serve, il responsabile o gli assistenti concordano con i famigliari anche dei colloqui.
Per motivi particolari il responsabile o gli assistenti contattano i famigliari.

La nostra collaborazione con i servizi esterni

In base ai bisogni dei singoli clienti è prevista la collaborazione con i diversi servizi socio – sanitari ed altri servizi esterni quali l'ufficio del lavoro, la formazione professionale, le cooperative sociali per l'inserimento lavorativo, eccetera.

Prestazioni svolte da servizi esterni sono il servizio mensa, la fisioterapia (1 volta alla settimana), prestazioni infermieristiche (1 volta al mese e al bisogno), training di mobilità e orientamento, ippoterapia.

Il Servizio di riabilitazione ed il servizio di psicologia sono partner importanti per la collaborazione.

Tra la Comunità Comprensoriale Salto – Sciliar ed il Comprensorio di Bolzano dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige sono stati concordati due protocolli d'intesa:

- per l'erogazione dell'assistenza infermieristica coordinata ed integrata del Comprensorio Sanitario di Bolzano, per persone con una malattia psichica presenti nei Servizi residenziali e semi-residenziali sul territorio della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar;
- per la collaborazione tra il Servizio infermieristico distrettuale ed i Servizi sociali, residenziali e semi-residenziali, per persone disabili sul territorio della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar per quanto concerne l'attività di consulenza e la somministrazione di farmaci;

Un protocollo di intesa è stato concordato anche con il Servizio di psicologia ed il Servizio di riabilitazione del Comprensorio di Bolzano dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige.

Linguaggio semplificato

Se i clienti ne hanno bisogno, si collabora con altri Servizi.

Altri servizi eseguono i seguenti compiti per i clienti del laboratorio:

servizio mensa, fisioterapia (1 volta alla settimana), servizio infermieristico (1 volta al mese e al bisogno), training di mobilità e orientamento, ippoterapia.

La collaborazione con il Servizio riabilitativo ed il servizio di psicologia è importante.

La Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar e l'Azienda Sanitaria di Bolzano hanno fatto un accordo che rispettano quando lavorano assieme.

Anche per lavorare con il Servizio riabilitativo ed il servizio di psicologia è stato fatto un accordo.

Il consiglio di struttura

Il consiglio di struttura del "Laboratorio Centro Ciechi Bolzano" è composto da tutti i/le clienti della struttura e dal team. Questo organo svolge una funzione di consulenza e può fare suggerimenti e proposte. Questi possono riguardare per esempio:

- l'organizzazione della struttura

- il calendario delle attività (orario e periodi di apertura e chiusura);
- il programma annuale e particolari iniziative della struttura (soggiorni di vacanze, offerte supplementari al lavoro e offerte per il tempo libero, progetti di integrazione/inserimento etc.);

Alle riunioni possono essere invitati anche il direttore dei Servizi Sociali, rappresentanti di altri Servizi o i famigliari dei clienti.

Linguaggio semplificato

Il consiglio di struttura è formato dai clienti e dagli assistenti del laboratorio.
 Il consiglio di struttura fa proposte e suggerisce idee per il lavoro in laboratorio.
 Alle riunioni possono essere invitati anche il direttore della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar, rappresentanti di altri Servizi o i famigliari dei clienti.

Inchiesta sulla soddisfazione

Il grado di soddisfazione dei clienti riguardo alle offerte di assistenza e sostegno, viene rilevato e valutato ogni due anni con la somministrazione di un apposito questionario.
 I risultati più rilevanti, di questa indagine, vengono presentati ai/clienti, in forma anonima, nell'ambito di una riunione del consiglio di struttura.

Linguaggio semplificato

Ogni due anni viene chiesto ai clienti quanto sono soddisfatti del laboratorio.
 I risultati vengono riassunti e comunicati ai clienti durante una riunione del Consiglio di struttura in forma anonima.

Iter di ammissione

Il procedimento di ammissione della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar è regolamentato con delibera del Consiglio Comprensoriale.

L'ammissione al "Laboratorio Centro Ciechi Bolzano" avviene in seguito ad una richiesta scritta, da parte della persona interessata o del/l'amministratore/rice di sostegno o del tutore. Questa va inviata al seguente indirizzo:

Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar

Direzione dei Servizi Sociali

via Innsbruck, 29

39100 Bolzano

Tel.: 0471-319400

E-Mail: info@ccsaltosciliar.it

Pec-Mail: bzgss.sozialdienste-ccss.servizisociali@legalmail.it

Qui e nelle strutture sociali diurne e abitative, così come nei distretti sociali della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar, sono disponibili i moduli relativi e le informazioni necessarie.

E' anche possibile scaricare la domanda di ammissione dal sito internet della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar (www.ccsaltosciliar.it).

I cittadini che risiedono in un Comune che non fa parte del territorio di competenza della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar devono inoltrare la domanda di ammissione anche presso l'Ente sociale territorialmente competente per loro.

Il modulo per la domanda di ammissione compilato e firmato dal richiedente può essere consegnato (trasmesso) sia alla Direzione dei Servizi Sociali, che direttamente alla struttura scelta. I colloqui e i chiarimenti necessari per l'ammissione vengono effettuati di regola dal responsabile di struttura competente.

Dopo la valutazione della richiesta e tenuto conto del parere tecnico obbligatorio del Servizio Sanitario competente, nonché di tutte le altre informazioni utili allo scopo, il Direttore dei Servizi Sociali decide formalmente l'ammissione.

La decisione riguardante l'ammissione e la relativa motivazione verranno tempestivamente comunicate per iscritto al richiedente ed ai Servizi coinvolti.

Qualora la struttura non avesse posti a disposizione (risultasse/fosse al completo), la domanda viene inserita nella lista d'attesa.

La graduatoria della lista d'attesa viene stabilita in base alla data di presentazione, ed al numero di protocollo della domanda, così come da altri criteri esplicitamente stabiliti (si vedano le direttive per l'ammissione dei/Ile clienti sotto www.ccsaltosciliar.it).

L'ammissione definitiva avviene in seguito alla conclusione positiva del periodo di prova concordato.

La **conclusione della permanenza in struttura** di norma avviene in seguito al termine del periodo di permanenza stabilito, oppure in base alla decisione del/Ila cliente di anticipare la conclusione della permanenza. In casi particolari e chiaramente definiti, anche il Direttore dei Servizi sociali può stabilire, unilateralmente, la fine della permanenza in struttura.

La conclusione della permanenza e le sue motivazioni vengono comunicate per iscritto al/la cliente della struttura ed ai Servizi coinvolti.

Linguaggio semplificato

Per lavorare nel “Laboratorio Centro Ciechi Bolzano” è necessario compilare una domanda di entrata.

Il modulo si può trovare nella pagina internet www.ccsaltosiliar.it o può essere compilato direttamente in laboratorio, o al distretto sociale di Ortisei o di Cardano o a Bolzano nella sede della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar in via Innsbruck, 29.

Serve anche un certificato scritto dello psicologo o dello psichiatra, o dello specialista di riferimento.

Se tutti i posti del laboratorio sono occupati, l'interessato viene inserito in una lista d'attesa e deve aspettare finché non arriva il suo turno.

Il posto in lista d'attesa si calcola in base alla data della domanda di ammissione al “Laboratorio Centro Ciechi Bolzano”.

Chi non abita in un comune della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar deve rivolgersi al suo Servizio sociale.

La persona che lavora in laboratorio, può decidere in ogni momento di lasciare il laboratorio ed in questo caso viene dimesso.

In casi eccezionali anche il Direttore può decidere di dimettere una persona.

Compartecipazione ai costi

Il Decreto del Presidente della Giunta Provinciale nr. 30 del 11.08.2000 in forma vigente, prevede una compartecipazione finanziaria del/la cliente e/o dei suoi famigliari, per la copertura dei costi del servizio.

I/le clienti delle **strutture semi-residenziali** pagano una tariffa fissa per i pasti ed una tariffa, a seconda del livello di fabbisogno, per la cura e l'assistenza.

Tutte le tariffe vengono stabilite annualmente dalla Giunta Provinciale.

Informazioni più dettagliate sul regolamento attuale della compartecipazione tariffaria, e le tariffe da pagare vengono fornite dal responsabile competente della struttura o dall'assistenza economica sociale del distretto sociale.

Linguaggio semplificato

La legge prevede che anche i clienti paghino una parte per le prestazioni offerte.

In laboratorio i clienti pagano un importo fisso per il mangiare.

In base al livello di fabbisogno, i clienti pagano un importo extra per le spese di cura ed assistenza.

Diritti dei/Ile cittadini/e

I/le clienti dei nostri servizi hanno il diritto che il loro dati personali vengano trattati in modo riservato e responsabile, in ottemperanza al Regolamento base sulla protezione dei dati dell'Unione Europea (RGPD/GDPR) nr. 679/2016.

Questo regolamento concorda con tutti i diritti fondamentali e rispetta tutte le libertà ed i principi che vengono riconosciuti con esso e che sono fissati nei Contratti Europei, in particolare il rispetto della vita privata e familiare, dell'abitazione e della comunicazione, tutela dei dati personali, libertà di pensiero, di coscienza e di religione, libertà di espressione e di informazione, libertà imprenditoriale, diritto ad un'efficace consulenza ed assistenza legale ed ad un processo giusto e corretto e varietà delle culture, delle religioni e delle lingue.

Diritto all'informazione:

prima di usufruire del nostro servizio, i/le cittadini/e vengono informati da noi in modo completo e comprensibile sulla natura e qualità delle prestazioni di servizio offerte, sulle modalità di accesso ed utilizzo e sull'eventuale compartecipazione ai costi a loro carico.

Diritto alla salvaguardia (tutela) della dignità della persona:

i/le cittadini/e che si rivolgono al nostro Servizio, sperimentano da noi un trattamento attento e rispettoso a tutela della loro dignità personale.

Diritto ad un trattamento equo ed all'individualità:

tutti i/le clienti hanno diritto allo stesso trattamento, in situazioni di bisogno uguali, senza privilegi e discriminazioni.

A questo proposito garantiamo la progettazione individualizzata del proprio programma di assistenza e sostegno allo sviluppo, tenendo conto delle capacità e bisogni specifici dei singoli.

Diritto all'autodeterminazione ed alla libertà di scelta:

tutti i/le clienti hanno il diritto di decidere autonomamente come vivere la loro vita, di gestire liberamente e senza l'interferenza di altre persone o dello stato, gli affari personali, fino al punto in cui non vengano violati i diritti di terzi o le norme comunitarie riconosciute.

Tutti i/le clienti hanno il diritto al libero sviluppo della loro personalità e alla libertà di scelta. Ciò richiede sicurezza sociale, istruzione, qualche volta anche sostegno.

Il nostro compito è quello di incoraggiare i clienti a vivere una vita autonoma, di sostenerli e proteggerli nelle loro decisioni.

Diritto di partecipazione alle decisioni:

Sin dall'inizio rendiamo possibile ai/Ile clienti la compartecipazione e il coinvolgimento nelle decisioni riguardanti la pianificazione, l'attuazione e la valutazione del proprio programma di assistenza e sostegno allo sviluppo, così come sul coinvolgimento di altri servizi e specialisti.

Nell'ambito delle direttive e dei regolamenti esistenti, nonché degli organi di compartecipazione previsti (consiglio di struttura ecc.) i clienti ed in determinati casi i loro famigliari ed/o le associazioni di rappresentanza e tutela dei loro interessi, hanno anche il diritto ad esprimersi in

merito alle linee e obiettivi generali dei nostri servizi ed a contribuire alla definizione dei punti fondamentali e centrali del nostro Servizio.

Diritto alla protezione dei dati:

i dati personali dei/le clienti delle nostre strutture vengono trattati in modo riservato e responsabile in ottemperanza alle disposizioni di legge vigenti in materia di tutela dei dati.

Diritto alla trasparenza:

i/le clienti ci possono richiedere informazioni sulle procedure e le decisioni che li riguardano.

Diritto di accesso alla documentazione:

i/le clienti possono, in ottemperanza alle disposizioni di legge vigenti, accedere alla documentazione ufficiale riguardante la loro persona o richiederne una copia.

Diritto di presentare proposte o reclami:

i/le clienti hanno il diritto di esprimere, personalmente o in forma anonima, reclami o proposte di miglioramento in merito alla qualità delle prestazioni di servizio offerte. Ciò è possibile sia oralmente (in colloquio diretto o telefonico), che per iscritto (per posta, fax o e-mail).

Gli interlocutori per eventuali reclami sono gli operatori o il responsabile di struttura, il Direttore dei Servizi Sociali o il Presidente della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar.

Contro decisioni formali della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar, può essere presentato ricorso entro 30 giorni. Il ricorso è da inoltrare al seguente indirizzo:

Ripartizione Sociale 24

Sezione per ricorsi

via Canonico Michael Gamper, 1

39100 Bolzano

Tel.: 0471 418210 o 0471 418212

Email: politichesociali@provincia.bz.it

Linguaggio semplificato

Questi sono i diritti dei cittadini e delle persone che lavorano e vengono assistite nel "Laboratorio Centro Ciechi Bolzano":

- ricevere informazioni chiare e corrette;
- essere trattati con rispetto;
- essere trattati tutti allo stesso modo e secondo i propri bisogni;
- poter esprimere la propria opinione nelle decisioni riguardo a piani, programmi e attività, regolamento e obiettivi del Servizio;
- rispetto della sfera privata, significa che le informazioni personali non vengono date ad altre persone che non fanno parte del laboratorio;
- essere informati sulle cose che riguardano la propria persona;
- poter vedere la propria documentazione; propri documenti;
- poter fare proposte, chiedere spiegazioni o lamentarsi con il responsabile del Servizio o il Direttore della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar.

Doveri dei/Ile cittadini/e

Aver cura della comunità:

ci aspettiamo dai/Ile clienti della struttura, che abbiano cura di mantenere un comportamento gentile, tollerante e rispettoso nei confronti degli altri/e clienti e del Servizio e che collaborino costruttivamente agli avvenimenti della struttura.

Rispettare gli accordi:

i/Ile clienti della struttura sono tenuti ad attenersi agli accordi scritti ed orali presi con loro ed a rispettare il regolamento esistente e le regole interne.

Adempiere all'obbligo di pagamento:

i/Ile clienti dei Servizi sono tenuti a pagare nei tempi stabiliti gli importi dovuti per la compartecipazione alla retta della struttura ed eventuali altri costi di gestione che prevedono la compartecipazione.

[*Linguaggio semplificato*](#)

Questi sono i doveri delle persone che lavorano e vengono assistite nel “Laboratorio Centro Ciechi Bolzano”:

- collaborare bene con gli altri clienti ed assistenti;
- rispettare gli accordi presi con i clienti e gli assistenti;
- pagare le tariffe previste.

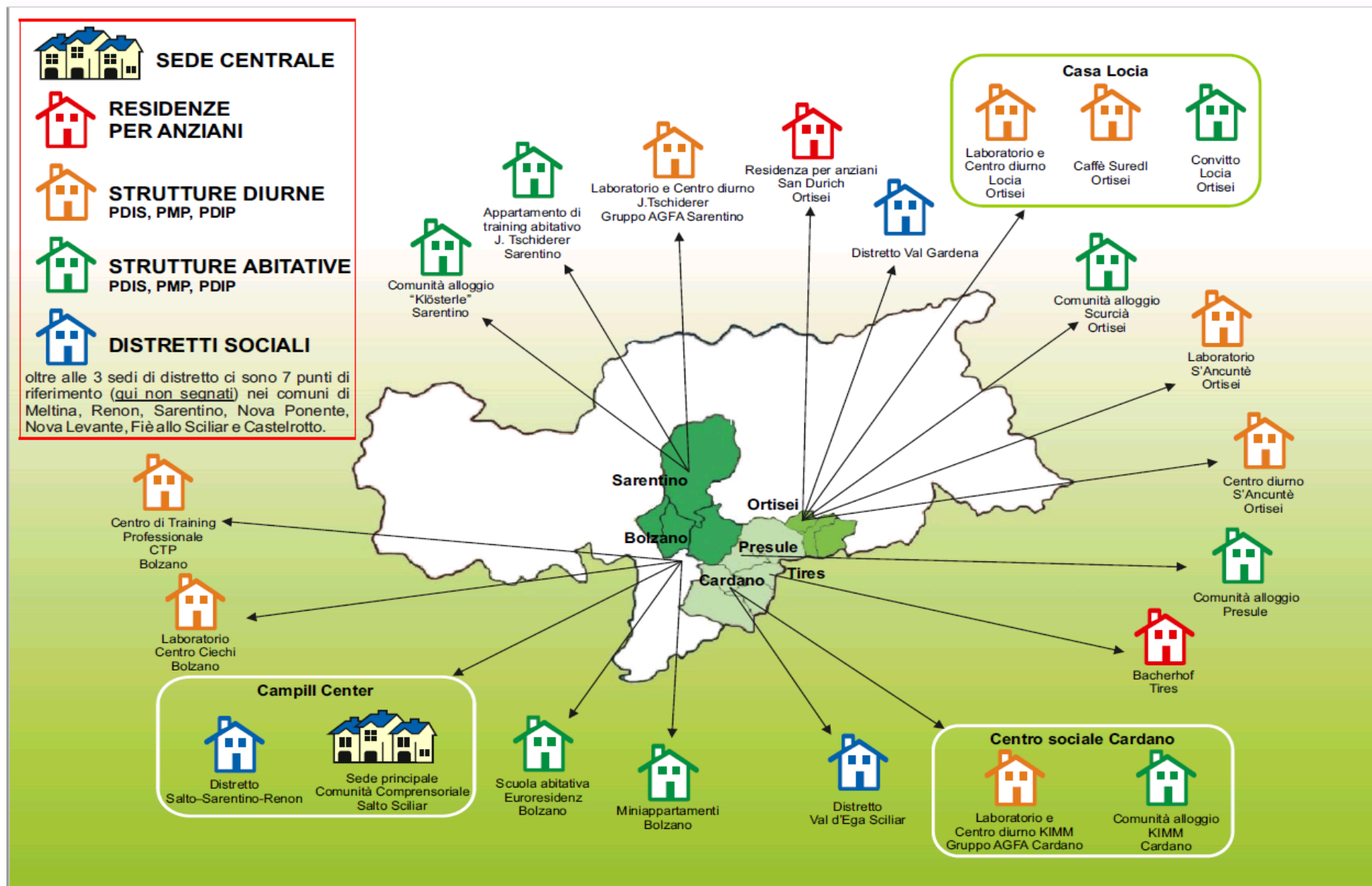
Dove ci si può informare?

Ulteriori informazioni si trovano sul nostro sito internet www.ccsaltosciliar.it.

Ci si può anche informare personalmente da noi:

Reinhard Unterkalmsteiner Responsabile di struttura del „Laboratorio Centro Ciechi Bolzano“ Vicolo Bersaglio, 36 39100 Bolzano E-Mail: reinhard.unterkalmsteiner@ccsaltosciliar.it	Orario al pubblico: lunedì-venerdì: ore 9.00-12.00 Tel. 0471 27 18 42
Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar Direzione dei Servizi Sociali Via Innsbruck, 29 39100 Bolzano Pec-Mail: bzgss.sozialdienste-ccss.servizisociali@legalmail.it E-Mail: servizisociali@ccsaltosciliar.it	Orario al pubblico: Lunedì-venerdì: ore 9.00-12.00 Tel. 0471 31 94 60

Le nostre strutture ed i nostri servizi a colpo d'occhio

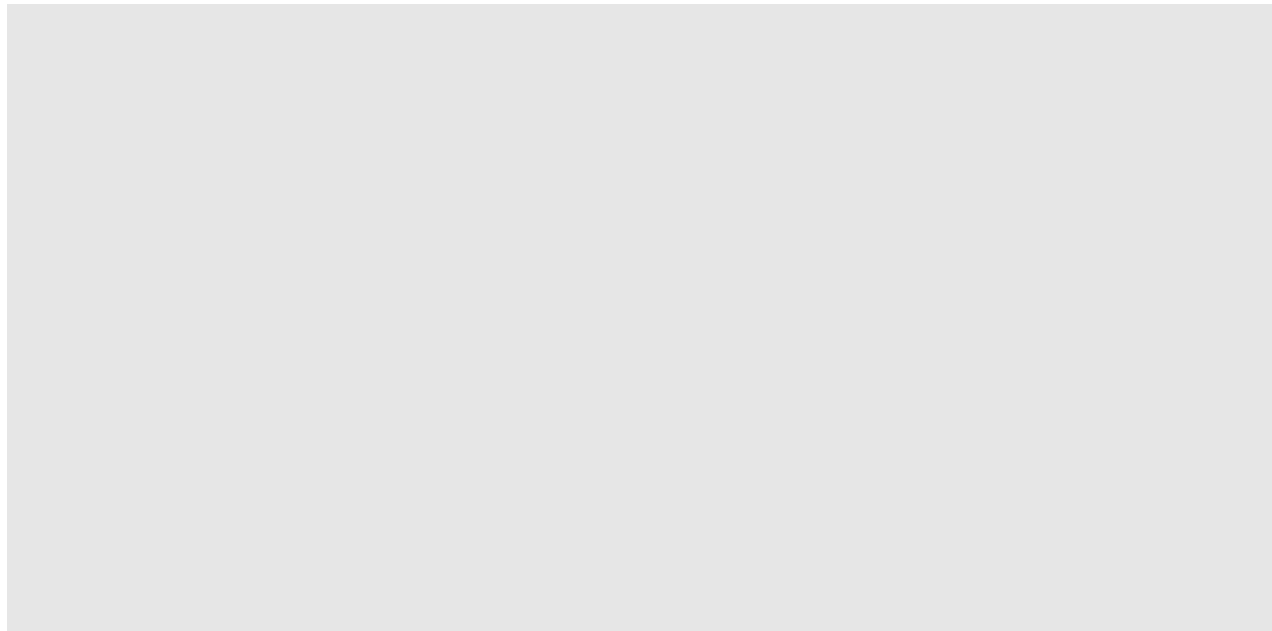


All'attenzione del
Responsabile di struttura del „Laboratorio Centro Ciechi Bolzano“
Signor Reinhard Unterkalmsteiner
vicolo Bersaglio, 36
39100 Bolzano

Proposte e richieste per:
(prego cliccare))

☐ „Laboratorio Centro Ciechi Bolzano“

Cosa ci vorrebbe comunicare:



Indichi l'indirizzo a cui contattarla, nel caso desiderasse ricevere una risposta scritta da parte nostra. Ci impegniamo a risponderle entro due settimane dal ricevimento della sua richiesta (fa fede la data di protocollo).

Nome e cognome

Residenza, via

Tel.nr.

Data

Firma

Nome e cognome

