



Bezirksgemeinschaft Salten - Schlern
Comunità comprensoriale di Salto - Sciliar
Cumunità raion Salten - Sciliar

CARTA DEI SERVIZI

Comunità alloggio
Miniappartamenti

„Klösterle“
Sarentino

Editore:

Direzione dei Servizi Sociali
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 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

SETTEMBRE 2011

Tutti i termini relativi a persone contenuti in questa carta dei servizi come ad esempio cliente, collaboratore..... si riferiscono a donne e uomini allo stesso modo.

Indice

	pagina
Premesa	4
Obiettivi della Carta dei servizi	5
La struttura abitativa Klösterle	6
Il nostro obiettivo.....	7
I nostri destinatari.....	7
La nostra offerta e le nostre prestazioni.....	8
Personale.....	8
Rapporto personale/clienti.....	8
Come lavoriamo.....	8
I nostri accordi con i clienti.....	9
La collaborazione con i familiari.....	9
La collaborazione con servizi esterni.....	9
Le modalità di ammissione	10
Compartecipazione ai costi	11
Diritti dei cittadini	11
Diritto all'informazione.....	11
Diritto al rispetto della propria dignità personale.....	11
Diritto ad un trattamento equo ed individualizzato.....	11
Diritto alla partecipazione.....	11
Diritto alla privacy.....	11
Diritto alla trasparenza.....	12
Diritto di accesso alla documentazione.....	12
Diritto di reclamo.....	12
Doveri dei cittadini	12
Sostegno alla comunità.....	12
Rispetto degli accordi.....	12
Rispetto dell'obbligo di pagamento.....	12
Dove ci si può informare	13

Premessa

Siamo lieti di poterLe presentare la Carta dei servizi della struttura abitativa Klösterle. L'elaborazione della Carta dei Servizi per ogni singola struttura diurna ed abitativa della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar rappresenta un altro passo importante nel far conoscere la nostra offerta di servizi attraverso un'informazione mirata e quindi nel 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.

Il Presidente

Albin Kofler

Il direttore dei Servizi Sociali

Dott. Günter Staffler

Obiettivi della Carta dei servizi:

La Carta dei servizi della struttura abitativa Klösterle:

- **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, la durata, la tipologia e la qualità dei servizi offerti
- **obbliga** la Comunità Comprensoriale 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

LA STRUTTURA ABITATIVA KLÖSTERLE

Struttura abitativa Klösterle

Piazza Gries 10
39058 Sarentino

Tel. 0471/ 62 01 19

Fax 0471/ 62 26 97

laboratorio.sarentino@ccsaltosciliar.it

Responsabile della struttura: Brugger Rosa



La struttura abitativa Klösterle si trova nel ex-convitto delle suore tedesche a Sarentino ed è stata inaugurata nel 2009.

La struttura si trova nel centro del paese ed offre buone condizioni per i clienti di partecipare alla vita pubblica, come l'uso dei mezzi pubblici, fare la spesa nei negozi o l'uso di servizi per il tempo libero.

La struttura dispone di 3 piani:

- al piano superiore si trova la comunità alloggio con 2 camere singole e una camera da letto matrimoniale. Tutte le camere sono dotate di doccia e servizi igienici. Inoltre, vi sono una spaziosa cucina, un soggiorno e una camera per il personale con bagno.
- al piano inferiore ci sono tre singoli appartamenti, ognuno composto da un cucinino e un bagno.
- Nel seminterrato si trovano 3 cantine.

La struttura dispone anche di un grande orto e un prato con alberi da frutto.

Il Klösterle può ospitare fino a 7 persone.

Offerta	Numero di posti	Giorni di apertura	Orari di assistenza
Comunità alloggio	4 posti	365 giorni all'anno	Lunedì - venerdì: ore 7.00-9.00 e ore 15.30-21.00 Finesettimana e giorni festivi: ore 8.00-12.30 ore 15.30-21.00 Di notte un operatore garantisce la reperibilità telefonica e arriva sul posto in caso di bisogno.
Miniappartamenti	3 posti		

Il nostro obiettivo

„Ci impegnamo al fine di migliorare il più possibile la qualità della vita dei nostri clienti.“

L'obiettivo della struttura residenziale è quello di offrire ai clienti uno spazio abitativo socialmente assistito e di promuovere l'indipendenza e l'autonomia delle persone in tutti gli ambiti della vita e soprattutto nell'ambito abitare. Le competenze di gestione della casa e dei compiti pratici vengono promosse in maniera mirata e possono essere (ri-) imparate da parte dei clienti .

La struttura residenziale è finalizzata alla auto-determinazione, alla normalizzazione della vita quotidiana, all'integrazione più ampia possibile e la partecipazione alla vita comunitaria.

Il Klösterle rappresenta per alcuni un luogo di dimora permanente e per altri la preparazione per una vita più indipendente.

I nostri destinatari

Il Klösterle è un struttura sociale pubblico per persone adulte che si trovano in diverse situazioni di disagio sociale, e che quindi necessitano di una offerta abitativa semi-protetta o che hanno bisogno di accompagnamento sociopedagogico.

Vengono ammesse persone con disabilità, persone con disagio psichico e persone con problemi di alcool-dipendenza o con altri problemi sociali e che non necessitano di una assistenza continuativa.

Normalmente i clienti hanno un lavoro/occupazione fuori casa (laboratorio protetto, gruppo autonomo per alcolisti).

Per l'ammissione hanno la precedenza persone che risiedono nella Val Sarentino o in un altro comune della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar.

La nostra offerta e le nostre prestazioni

L'offerta abitativa del Klösterle comprende 3 **miniappartamenti** per persone che hanno un grado relativamente alto di autonomia e una **comunità alloggio** per quattro persone che sono più dipendenti dagli aiuti.

Le prestazioni principali comprendono:

- Sostegno individuale e di consulenza orientata al bisogno
- Colloqui individuali e di gruppo
- Consulenza e sostegno nei momenti di crisi
- Pronta disponibilità telefonica nei fine settimana e nei giorni festivi

Sostegno negli affari quotidiani

- Training ed assistenza nella conduzione dei lavori domestici (lavare, cucinare, stirare, ecc.) e nelle attività di tutti i giorni (fare la spesa, gestione dei soldi, ecc.)
- Aiuto nella strutturazione della vita quotidiana (anche al di fuori della struttura)
- Informazioni ed aiuto/sostegno nell'organizzazione del tempo libero
- Piccole attività di tempo libero con il gruppo abitativo

Personale

La struttura abitativa Klösterle è gestita da una responsabile di struttura (25%) che collabora con il direttore dei servizi sociali.

Il **team** della struttura si compone di tre operatori socioassistenziali/assistenti minorati (totale 2,25 unità di personale).

Gli operatori possono usufruire di aggiornamenti professionali e se necessario possono usufruire anche di una supervisione.

Diamo anche la possibilità a degli studenti di scuole esterne di svolgere un tirocinio a tempo determinato presso la struttura abitativa. Questi tirocinanti vengono adeguatamente introdotti e accompagnati dal personale. In seguito ad una introduzione da parte di un operatore qualificato e sotto la sua supervisione i tirocinanti (ed eventualmente i volontari) possono svolgere anche compiti di assistenza diretta.

Rapporto personale/clienti

La Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar predispone nelle diverse strutture un numero di operatori qualificati in modo corrispondente ai criteri previsti nella delibera provinciale Nr. 348/11.

Il rapporto numerico personale di assistenza – persone assistite attuale della struttura abitativa Klösterle corrisponde a quello della scuola abitativa ed è di 1 unità di personale per 3 clienti (senza contare il responsabile della struttura).

Come lavoriamo

Ad ogni cliente viene assegnato un operatore di riferimento. Questo è il referente principale per il cliente ed è responsabile per l'elaborazione, l'attuazione e la valutazione periodica del progetto individuale. L'andamento del progetto individuale viene valutato insieme al cliente una volta

all'anno e se necessario vengono concordati nuovi obiettivi. I colloqui con i clienti, le misure attuate e i programmi specifici vengono regolarmente documentati. Su richiesta questa documentazione è a disposizione dei clienti.

Gli operatori offrono colloqui, ascoltano, accompagnano e danno sostegno ai clienti. Nell'attuazione dei programmi settimanali e di gestione della casa (cucinare, lavare, pulire,) gli operatori danno il supporto tecnico necessario, cercando di potenziare e promuovere il massimo livello di autonomia dei clienti.

Si presta particolare attenzione alla tutela della privacy.

Almeno una volta al mese si tiene una riunione di gruppo. Nell'ambito di questi incontri, i clienti possono esprimere le loro opinioni, i loro pensieri e possono proporre nuove idee. Queste saranno prese in considerazione, se possibile, da parte del team.

Almeno una volta al mese si tiene una riunione di team per discutere questioni attuali riguardanti la struttura. All'occorrenza viene indetta anche più di una riunione al mese.

I nostri accordi con i clienti

Al momento dell'ammissione al Klösterle ogni utente riceve una copia del regolamento della casa. Con la sottoscrizione del regolamento l'utente si impegna a rispettare le regole.

La collaborazione con i familiari/parenti

La collaborazione con i familiari o con parenti si orienta alle esigenze delle singole persone. Si cerca comunque di mantenere e di curare i contatti con i parenti invitandoli a questo scopo a feste, colloqui o per fare visita.

La collaborazione con servizi esterni

Di regola, i clienti della struttura residenziale Klösterle vengono seguiti anche da altri servizi quali per esempio il laboratorio protetto Sarentino, il gruppo autonomo per alcolisti, il Servizio Psicologico, l'Associazione Hands o il servizio psichiatrico. Ogni collaborazione con altri servizi avviene nell'interesse e in accordo con l'utente.

Le modalità di ammissione

Il procedimento di ammissione alle strutture della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar è regolamentato con deliberazione del Consiglio Comprensoriale. L'ammissione alla struttura avviene sulla base di una richiesta scritta, indirizzata dalla persona interessata o da un suo parente alla:

Direzione dei Servizi Sociali

via Innsbruck 29

39100 Bolzano.

Tel. 0471-319460

Le domande di ammissione alle strutture della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar si possono ricevere presso la Direzione dei servizi sociali della Comunità Comprensoriale o nelle singole strutture e distretti sociali della Comunità Comprensoriale. È 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 presentare domanda presso il proprio ente sociale territorialmente competente.

La domanda di ammissione compilata e firmata può essere consegnata alla Direzione dei Servizi Sociali o 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 obbligatorio del Servizio Sanitario competente (Servizi Psicologico, Psichiatrico o di Riabilitazione fisica) nonché di tutte le altre informazioni utili allo scopo, il Direttore dei Servizi Sociali decide formalmente sulla ammissione.

La decisione riguardante l'ammissione e la relativa motivazione verranno prontamente comunicati per iscritto al richiedente ed ai servizi collaboranti. L'ammissione definitiva avviene dopo il positivo completamento del periodo di prova concordato.

Le dimissioni dalla struttura avvengono di regola alla fine del periodo stabilito, oppure su decisione volontaria del cliente di porre fine anzi tempo alla sua permanenza nella struttura. In casi particolari e ben definiti la Direzione dei Servizi Sociali può decidere anche di sua iniziativa le dimissioni dalla struttura. La dimissione dalla struttura e la sua motivazione vengono comunicati per iscritto dal Direttore dei Servizi Sociali all'interessato ed ai servizi collaboranti.

Compartecipazione ai costi

Il Decreto del Presidente della Giunta Provinciale nr. 30 del 11.08.2000 e successive modifiche prevede una compartecipazione finanziaria del cliente e/o dei suoi parenti alla copertura dei costi del servizio.

Per chi frequenta una **struttura residenziale** è richiesta la compartecipazione alla tariffa giornaliera che si compone di una parte fissa che dipende dal livello di inquadramento della non autosufficienza e una seconda parte che è legata alla valutazione del reddito dell'utente e del nucleo collegato.

Le persone che frequentano contemporaneamente un servizio diurno e una struttura residenziale pagano unicamente la tariffa per la struttura residenziale.

La tariffa massima viene decisa annualmente dalla Giunta Provinciale.

Informazioni più dettagliate sull'entità nonché sulle modalità di calcolo e di pagamento della compartecipazione tariffaria vengono fornite dalla responsabile della struttura e dall'assistenza economica e sociale del distretto sociale.

DIRITTI DEI CITTADINI

Diritto all'informazione: i cittadini hanno il diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili sulla qualità e sulle modalità di erogazione delle prestazioni offerte dai singoli servizi, sui criteri di accesso e di utilizzo, nonché sull'eventuale obbligo di partecipazioni ai costi.

Diritto al rispetto: della propria dignità personale: i cittadini che si rivolgono ai nostri servizi hanno il diritto di ricevere un trattamento che tuteli la propria dignità personale

Diritto ad un trattamento equo ed individualizzato: tutti i clienti del servizio hanno il diritto allo stesso trattamento in situazioni di bisogno uguali, senza privilegi o discriminazioni. Hanno inoltre il diritto di un'elaborazione e la gestione individualizzata del proprio programma di assistenza e sostegno, che tiene conto delle loro capacità e dei loro bisogni specifici.

Diritto alla partecipazione: i clienti dei nostri servizi hanno sin dall'inizio il diritto di essere coinvolti e di partecipare alle decisioni che riguardano la pianificazione, lo svolgimento e la valutazione del proprio programma di assistenza e sostegno, e sul coinvolgimento di altri servizi ed operatori. Nell'ambito delle direttive e dei regolamenti esistenti, nonché degli organi di compartecipazione previsti (comitato di struttura ecc.) i clienti ed in determinati casi i loro parenti 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 all'elaborazione degli stessi.

Diritto alla Privacy: i clienti delle nostre strutture hanno il diritto che i loro dati personali vengano trattati in modo riservato e responsabile, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di privacy.

Diritto alla trasparenza: i clienti dei nostri servizi hanno il diritto di essere informati sulle procedure e le modalità di decisione, riguardanti la propria persona.

Diritto di accesso alla documentazione: i clienti dei nostri Servizi hanno il diritto, nell'ambito della normativa vigente, di accedere alla documentazione ufficiale riguardante la loro persona o di richiederne copia.

Diritto di proposta e reclami: le persone che usufruiscono dei nostri servizi hanno il diritto di esprimere proposte di miglioramento o reclami in merito alla qualità dei servizi offerti. Questo è possibile sia oralmente, in colloquio diretto o telefonico, che per iscritto, per posta, fax o E-mail, firmati o in forma anonima. Persone di riferimento per eventuali reclami sono gli operatori o il responsabile della struttura, il Direttore dei Servizi Sociali o il Presidente della Comunità Comprensoriale.

Contro decisioni formali della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar è possibile fare ricorso entro 30 giorni presso la:

Sezione Ricorsi della Consulta provinciale dell'assistenza sociale
Palazzo 12
via Canonico Michael Gamper 1
39100 Bolzano
Tel. 0471 418259 oppure 0471 418260
Fax 0471 418269

DOVERI DEI CITTADINI

Sostegno alla comunità: i clienti dei nostri Servizi sono tenuti a mantenere un comportamento cortese, corretto e tollerante sia nei confronti degli altri clienti che nei confronti degli operatori del servizio e sono tenuti a collaborare in modo costruttivo.

Rispetto degli accordi: i clienti sono tenuti a rispettare sia gli accordi presi verbalmente e per iscritto, che il regolamento interno del servizio.

Rispetto dell'obbligo di pagamento: gli importi eventualmente dovuti per la compartecipazione alla retta della struttura e per altri costi di gestione, per i quali è prevista una compartecipazione, sono da versare dai clienti nei tempi stabiliti.

DOVE CI SI PUÒ INFORMARE?

Ulteriori informazioni si trovano sul sito della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar:

www.ccsaltosciliar.it

Chi vuole ci può contattare anche personalmente:

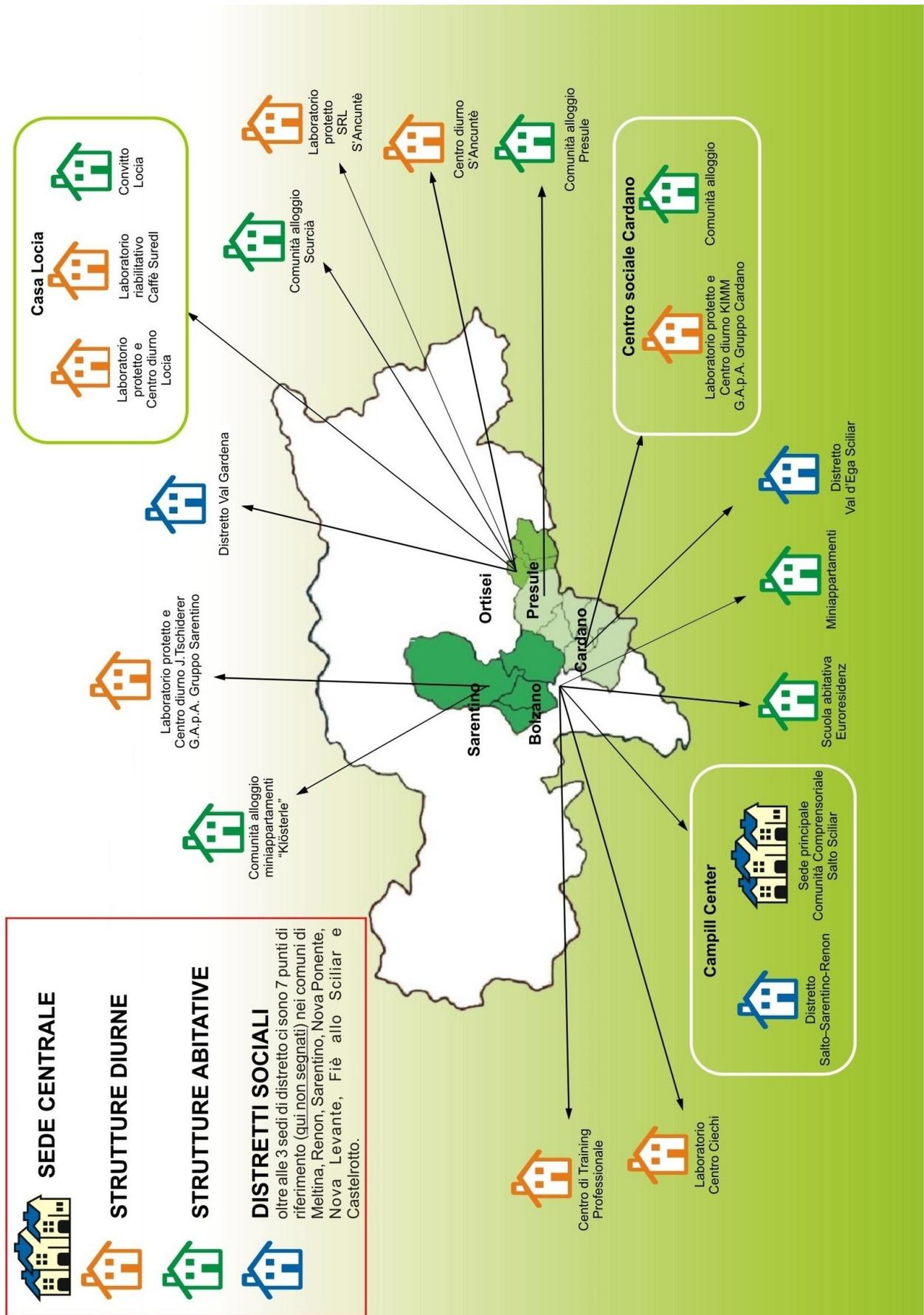
Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar
Direzione dei Servizi Sociali
Via Innsbruck 29,
39100 Bolzano

Orari d'ufficio:
Lunedì a venerdì: ore 9.00-12.00
tel. 0471-319460

Rosa Brugger
Comunità alloggio e miniappartamenti
Klösterle
Piazza Gries 10
39058 Sarentino

Orari d'ufficio:
Lunedì a venerdì: ore 9.00-12.00
tel. 0471/62 26 97

La mappa dei servizi sociali della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar



Alla responsabile della
Struttura abitativa Klösterle
Rosa Brugger
Piazza Gries 10
39058 Sarentino

Proposte o richieste:

La Sua comunicazione:

Si prega di fornire le informazioni di contatto, se desidera ricevere una risposta scritta da parte nostra. Ci impegniamo di rispondereLe entro due settimane dalla ricezione (vale la data del protocollo).

Nome e cognome _____

Indirizzo _____

N. telefono _____

Data _____

_____ firma

