

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

CARTA DEI SERVIZI

Centro diurno sociopedagogico per persone con handicap

Laboratorio protetto per persone con handicap

Gruppo autonomo per persone con problemi d'alcol o
malattie psichiche

„J.Tschiderer“

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

Maggio 2024

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
Premessa	5
Obiettivi della Carta dei servizi	6
La nostra casa	7
Le nostre linee guida	7
Il laboratorio protetto	8
Il nostro obiettivo.....	8
I nostri destinatari.....	8
La nostra offerta e le nostre prestazioni.....	8
Il numero di posti.....	9
Rapporto personale/clienti.....	9
Orari di apertura del laboratorio protetto.....	9
Centro diurno sociopedagogico	10
Il nostro obiettivo.....	10
I nostri destinatari.....	10
La nostra offerta e le nostre prestazioni.....	10
Il numero di posti.....	10
Rapporto personale/clienti.....	10
Orari di apertura del centro diurno sociopedagogico.....	11
Il Gruppo autonomo per persone con problemi di alcol	12
Il nostro obiettivo.....	12
I nostri destinatari.....	12
La nostra offerta e le nostre prestazioni.....	12
Il numero di posti.....	12
Rapporto personale/clienti.....	12
Servizio di trasporto e accompagnamento	13
Il pranzo	13
Pulizia dei locali	13
Personale	13
Come lavoriamo/collaboriamo	13
Partecipazione dei clienti	13
I nostri accordi con i clienti	14
La collaborazione con i parenti	14
La collaborazione con servizi esterni	14
Il consiglio di struttura	14
Indagini sulla soddisfazione	14
Le modalità di ammissione	15
Compartecipazione ai costi	16

Diritti dei cittadini	16
Diritto all'informazione.....	16
Diritto al rispetto della propria dignità personale.....	16
Diritto ad un trattamento equo ed individualizzato.....	16
Diritto alla partecipazione.....	16
Diritto alla privacy.....	16
Diritto alla trasparenza.....	16
Diritto di accesso alla documentazione.....	16
Diritto di reclamo.....	17
Doveri dei cittadini	17
Sostegno alla comunità.....	17
Rispetto degli accordi.....	17
Rispetto dell'obbligo di pagamento.....	17
Dove ci si può informare	17

Premessa

Siamo lieti di poter presentarle la Carta dei servizi del laboratorio protetto J.Tschiderer.

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. Thomas Dusini

Obiettivi della Carta dei servizi:

La Carta dei servizi del laboratorio protetto J.Tschiderer:

- **informa** sull'offerta di prestazioni di 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 nostra casa

Laboratorio protetto J. Tschiderer

Zona Industriale 2
39058 Sarentino

Tel. 0471/ 62 26 97

Fax 0471/ 62 26 97

laboratorio.sarentino@ccsaltosciliar.it

Responsabile della struttura: Kaspar Markus



Il laboratorio protetto J.Tschiderer è stato inaugurato nel gennaio del 1997 a Sarentino. La struttura si trova alla fine del paese di Sarentino ed è raggiungibile comodamente sia a piedi, con la macchina che con i mezzi pubblici. (autobus di linea).

L'edificio dispone di ampie e luminose stanze ed è a misura di disabili.

Il laboratorio protetto di Sarentino gode di grande stima da parte dei cittadini. Questo favorisce una buona integrazione sociale degli utenti e una buona collaborazione.

Oltre al laboratorio protetto nello stesso edificio sono collocate anche il centro diurno (attività socioassistenziale diurna) e il gruppo autonomo per persone con alcol dipendenza e malattie psichiche.

Nel sottoterraneo dell'edificio si trovano una palestra, un garage ed un magazzino.

Al pianoterra sono sistemati una grande stanza/soggiorno, un ufficio, il gruppo della tessitura, il gruppo falegnameria (locale di lavoro e sala macchine) e tre bagni consoni alle esigenze di persone con handicap.

Al primo piano sono collocati il Centro di sostegno diurno con un locale di lavoro ed una stanza di riposo, una cucina, tre gabinetti/bagni consoni alle esigenze di persone con handicap con doccia ed un bagno con doccia e WC.

Al secondo piano si trova una sala multifunzionale, una sala pranzo, una cucina, un ripostiglio, tre bagni / gabinetti con doccia; inoltre, i locali per il gruppo autonomo per persone con malattia d' alcol con 1 soggiorno, 1 sala riunioni, 1 ufficio, 1 stanza di riposo ed 1 bagno con gabinetto, 1 WC diurno.

Le nostre linee guida (Leitbild)

Le attività nel laboratorio si basano sulle linee guida (Leitbild) elaborate dai collaboratori. Queste vengono impiegate come guida nel lavoro.

Nel lavoro con i nostri clienti mettiamo in prima linea tra altri i seguenti principi:

“I nostri clienti imparano a comunicare e comunicarsi apertamente, ad esprimere i loro desideri e bisogni.”

„Cerchiamo di trasmettere ai nostri clienti i valori dell' onestà e della giustizia, vivendoli noi stessi in maniera esemplare.”

“Ascoltando attentamente trasmettiamo loro fiducia.”

“Diamo ad ogni singolo abbastanza spazio per prendere autonomamente delle decisioni e per fare esperienze proprie.”

► Il laboratorio protetto

Il nostro obiettivo

Il nostro compito è garantire a persone con handicap un'opportunità lavorativa o occupazionale che corrisponda alle loro capacità ed al loro potenziale. Promuoviamo le capacità ed abilità manuali e pratiche dei nostri utenti e per quanto possibile cerchiamo di integrarli in un progetto di inserimento lavorativo. Inoltre, sosteniamo i clienti nel loro sviluppo verso un'autonomia maggiore e nella formazione della loro personalità.

Il laboratorio protetto per alcuni può rappresentare anche una forma occupazionale permanente.

I nostri utenti

Il laboratorio protetto Sarentino è una struttura diurna sociale pubblica della Comunità comprensoriale di Salto-Sciliar per persone con un handicap in prevalenza cognitivo. Il bacino d'utenza ufficiale comprende i comuni della Comunità comprensoriale; di fatto i clienti provengono per lo più dalla val Sarentino.

Al laboratorio protetto Sarentino vengono ammesse persone adulte (da 18 anni) con handicap, che non trovano altrove forme occupazionali più confacenti o che necessitano di un contesto protetto per lo sviluppo delle loro abilità.

Minori possono essere accolti solamente in ambito di tirocini formativi e nell'ambito di progetti condivisi con la scuola e la formazione professionale.

Nuove ammissioni di persone oltre i 60 anni sono possibili solo in casi eccezionali.

Le nostre offerte e le nostre prestazioni

Il punto centrale del nostro lavoro consiste nell'assistenza sociale, nell' accompagnamento pedagogico e nell'addestramento lavorativo pratico dei clienti al loro posto di lavoro all' interno del laboratorio. Attualmente i clienti hanno la scelta tra tre diverse aree di lavoro:

- Nella falegnameria viene offerto di poter fare diversi oggetti di legno, il lavorare con macchine, di fare pannelli per l' affissione da tappi di sughero
- Nella tessitura vengono fatti dei tappeti ed eseguiti vari lavori con tessuti, per esp. vengono fatti cuscini
- Nel gruppo cera vengono realizzati diversi prodotti in cera, ad esempio le candele

Queste attività lavorative hanno l'obiettivo di addestramento di abilità e la produzione

Ai clienti spetta un premio mensile per le attività di produzione svolte all'interno del laboratorio protetto. L' importo massimo dello stesso viene fissato annualmente con delibera della Giunta Provinciale.

Fanno parte dell'offerta del laboratorio protetto anche diverse attività complementari al lavoro per esp. di norma 2 escursioni didattiche all'anno
Inoltre, il laboratorio protetto eroga prestazioni di informazione specifica e consulenza, diagnosi sociali con valutazione, stesura di relazioni sociali, lavoro di pubbliche relazioni, prestazioni di cura del corpo (in casi eccezionali).

Ai clienti del laboratorio si garantisce infine anche un servizio di trasporto e accompagnamento a bisogno e un adeguato vitto attraverso la cucina del laboratorio protetto.

Vendita di prodotti

Ai prodotti del laboratorio protetto Sarentino viene data adeguata visibilità attraverso la predisposizione di un marchio di provenienza (logo e indicazione del laboratorio protetto dove l'articolo è stato prodotto). Inoltre, vi è stato elaborato un catalogo dei prodotti.

I prodotti vengono venduti direttamente presso il laboratorio protetto a Sarentino nonché in occasione di mercati e presso il punto vendita del laboratorio protetto KIMM a Cardano.

Il numero di posti

Il laboratorio protetto dispone di 16 posti.

Il rapporto personale/clienti

La Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar garantisce un adeguato numero di operatori qualificati nelle proprie strutture in osservanza degli standard minimi previsti dalla delibera n. 348/11

Orario di apertura del laboratorio protetto

Il calendario delle attività delle strutture sociali viene deliberato ogni anno dalla giunta comprensoriale.

Gorni di apertura all'anno	Ordentliche Öffnungszeiten an Werktagen	Assistenza diretta
Minimo 225 giorni all'anno*	lunedì-giovedì ore 8.30-15.30 venerdì: ore 8.30-13.30	33 ore/settimana

*L'anno di attività va dal 1. gennaio al 31. dicembre

In estate vengono offerti 20 giorni con un'attività lavorativa ridotta. Durante questo periodo l'attività produttiva è ridotta e si offrono prevalentemente attività di tempo libero. A carnevale, in agosto e durante il periodo natalizio la struttura rimane chiusa da una a due settimane.

▶▶ Il centro diurno socio-pedagogico

Il nostro obiettivo

Tra gli obiettivi dell'attività socio assistenziale diurna rientrano il mantenimento e la promozione del benessere psico fisico di persone con handicap grave nonché la valorizzazione delle capacità comunicative, psicomotorie e relazionali e la promozione dell'integrazione sociale e dell'autonomia personale.

Il centro diurno socio-pedagogico contribuisce infine anche al sostegno e supporto delle famiglie nel compito assistenziale.

I nostri utenti

Il centro diurno socio-assistenziale è una struttura sociale diurna della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar per persone con handicap cognitivo grave o plurimo che necessitano di interventi di sostegno a carattere socio-pedagogico, assistenziale, educativo e ludico-ricreativo.

Vengono ammesse persone adulte con disabilità che hanno compiuto 18 anni.

Minori possono essere ammessi al centro diurno solo in caso di tirocini formativi e per progetti condivisi con la scuola e la formazione professionale.

Nella ammissione hanno la precedenza persone che risiedono in un comune della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar.

Le nostre offerte e le nostre prestazioni

Sosteniamo i clienti in un decorso normale della giornata e diamo la possibilità di svolgere varie attività e di fare esperienze.

Oltre alle misure assistenziali di cura (vestirsi e svestirsi, igiene del corpo, sostegno nel mangiare ecc.) si cerca di venire incontro ai bisogni e desideri individuali. Eroghiamo prestazioni di cura e assistenza (per esempio nel vestire, nell'igiene del corpo, nel mangiare ecc.) e cerchiamo di rispettare i bisogni individuali e le esigenze dei nostri clienti.

Alcune attività vengono svolte nel gruppo (giocare insieme, leggere, leggere ad alta voce insieme), altre individualmente (colloqui individuali, muovere tutto il corpo della persona e stimolazione basale).

Secondo la possibilità ed il tempo vengono anche creati diversi piccoli prodotti per la vendita.

Oltre a queste attività garantiamo il trasporto e vitto adeguato da parte della cucina della casa, gite di una giornata ed altro.

Il numero di posti

Al centro diurno socio assistenziale possono essere ammesse attualmente 6 persone.

Il 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.

Orario di apertura del centro diurno

Il calendario delle attività delle strutture sociali viene deliberato ogni anno dalla giunta comprensoriale.

Giorni di apertura all'anno	Orario di apertura nei giorni lavorativi	Assistenza diretta
ca. 225 giorni all'anno*	Lunedì-giovedì : ore 8.30-15.30 venerdì: ore 8.30-13.30	35 ore/settimana

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

Il centro diurno socio-assistenziale rimane chiuso a Natale, nella settimana di Carnevale e la seconda metà di agosto.

▶▶▶ Il gruppo autonomo per persone con problemi di alcol e malattie psichiche

Il nostro obiettivo

Il nostro obiettivo è il mantenimento e rispettivamente la promozione delle capacità ed abilità del singolo con un'attività lavorativa accompagnata e possibilmente il raggiungimento dell'inserimento nel mondo di lavoro libero.

Con una struttura regolamentata della giornata si mira ad una riduzione graduale del consumo d'alcol fino ad una astinenza completa.

I nostri utenti

Il gruppo autonomo per persone con problemi di alcol dipendenza e malattie psichiche è un reparto proprio all' interno del laboratorio protetto di Sarentino.

Il bacino d' utenza ufficiale è il territorio dell' Azienda sanitaria Alto Adige – comprensorio di Bolzano, di fatto i clienti provengono per lo più dalla val Sarentino.

Destinatari sono donne e uomini con in gran parte problemi cronici con problemi di alcol dipendenza e difficoltà nell'ambito sociale che non sono più o non ancora in grado di reggere sul mercato libero del lavoro.

La nostra offerta e le nostre prestazioni

Offriamo ai nostri clienti un posto di lavoro protetto che corrisponde alle loro capacità ed abilità. Il punto centrale del nostro lavoro pedagogico sta nel sostenere i clienti nella loro astinenza e di motivare in questo senso quelli che non sono astemi.

Vengono offerte diversi tipi di lavoro, ad esempio lavori di manutenzione su incarico del comune di Sarentino o lavori su incarico di diverse ditte.

Il numero di posti

Possono essere ammesse al Gruppo autonomo per persone con problemi d'alcol 6 persone.

Il 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.

Servizio di trasporto e accompagnamento

Ai clienti e alle loro famiglie viene fornita consulenza sulle modalità di raggiungimento del Laboratorio protetto e del centro diurno socio-assistenziale. A questo scopo vengono promosse le capacità di raggiungere in maniera autonoma la struttura utilizzando eventualmente anche dei mezzi pubblici. In tutti i casi dove questo non dovesse essere possibile, la Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar provvede ad organizzare un servizio di trasporto e accompagnamento.

Il pranzo

La struttura predispone di una cucina propria. I clienti e i collaboratori ricevono un pranzo sano, vario e buono. Si pranza tutti insieme in una grande sala da pranzo.

Pulizia dei locali

I clienti hanno il diritto di soggiornare in un ambiente pulito. Possono contare sul fatto che tutti i locali della struttura vengono regolarmente puliti da personale incaricato.

Personale

Alla struttura è preposta una responsabile che collabora strettamente con il direttore dei Servizi sociali.

Nella struttura lavorano in prevalenza assistenti per persone portatrici di handicap ed operatori socio-assistenziali, educatori sociali o accompagnatore di persone disabili.

Inoltre, nella struttura lavorano un cuoco, due aiutanti in cucina, un'addetta alle pulizie, un falegname, un sovrintendente all'edilizia ed all'occorrenza un autista.

Come lavoriamo/collaboriamo

Ogni collaboratore è di norma responsabile per un determinato settore di lavoro ed è persona di riferimento per diversi clienti nel rispettivo gruppo. I collaboratori stendono i programmi individuali con i singoli clienti, li attuano e li valutano insieme a loro.

Le riunioni del team servono al chiarimento di questioni pedagogiche ed organizzative. I collaboratori partecipano regolarmente a formazioni di aggiornamento. Se serve, il team può usufruire anche di una supervisione esterna.

Diamo la possibilità ad alunni di scuole esterne di svolgere all'interno della struttura un tirocinio di qualche mese. Questi tirocinanti vengono preparati e accompagnati dagli operatori in maniera adeguata. Sotto la sorveglianza degli operatori i tirocinanti (ed eventualmente anche dei volontari) possono svolgere assistenza diretta.

Partecipazione dei clienti

I clienti hanno, nel limite del possibile la possibilità di decidere loro stessi in quale gruppo del laboratorio vorrebbero lavorare.

Il punto fondamentale del nostro lavoro è quello di mettere al centro la persona e non il handicap della stessa.

Stendiamo insieme con i nostri clienti un piano della settimana che prevede sia attività fisse che attività flessibili. Nei colloqui mensili con i clienti questi possono esprimere i loro desideri e si cerca di tenerne conto.

I nostri accordi con i clienti

La frequenza del laboratorio protetto viene regolamentato da un accordo firmato tra la responsabile della struttura, il cliente ed eventualmente il suo tutore/rappresentante legale.

La collaborazione con i parenti/familiari

Miriamo ad una buona collaborazione con i parenti. Invitiamo i genitori due volte all'anno nella struttura. In quelle occasioni vengono scambiate informazioni tra i genitori e i collaboratori. Inoltre si tengono colloqui diretti con i famigliare a secondo delle necessità individuali.

La collaborazione con servizi esterni

Il laboratorio protetto e il centro diurno socio-pedagogico collabora, a seconda del bisogno individuale con i vari Servizi sociali e sanitari.

Nel gruppo autonomo per persone con problemi d'alcol si collabora soprattutto con "Hands".

Il consiglio di struttura

Il consiglio di struttura è composto da tutti i clienti della struttura e dal team. Questo organo svolge una funzione di consulenza e può fare suggerimenti e proposte. Questi possono riguardare per esempio:

- il calendario delle attività (orario/periodi di apertura e chiusura);
- in merito al programma annuale ed a iniziative particolari della struttura (offerte integrative al lavoro e da tempo libero, progetti di integrazione/inserimento etc.);

Inoltre, esamina e valuta i provvedimenti presi (innanzitutto la relazione annuale); propone iniziative idonee a promuovere la miglior cooperazione possibile della struttura con altri servizi ed istituzioni (negli ambiti del sociale, della sanità, della scuola, del lavoro etc.) così come con le associazioni sociali, gruppi del volontariato del settore e della società (comunità) in generale e indica agli organi competenti eventuali punti deboli dei Servizi sociali.

Il comitato di struttura infine propone iniziative di pubbliche relazioni e sostiene il coinvolgimento attivo e la collaborazione dei diretti interessati (utenti) e delle loro famiglie. Gli incontri si tengono di regola una volta all'anno.

Indagini sulla soddisfazione

Si effettua e si valuta annualmente la soddisfazione tramite questionario apposito.

Le modalità di ammissione

Il procedimento di ammissione alle strutture della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar è regolamentata con deliberazione del Consiglio Comprensoriale. L'ammissione alla struttura avviene sulla base di una richiesta scritta, indirizzata dall'utente interessato 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 dell'utente 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 dell'utente e/o dei suoi parenti alla copertura dei costi del servizio.

Per chi frequenta una struttura diurna è previsto in particolare il pagamento di una tariffa fissa per i pasti e in più a seconda del livello di non autosufficienza il pagamento di una tariffa per la cura e l'assistenza.

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 dal 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 gli utenti 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: gli utenti 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.) gli utenti 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: gli utenti 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: gli utenti 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: gli utenti 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: gli utenti dei nostri Servizi sono tenuti a mantenere un comportamento cortese, corretto e tollerante sia nei confronti degli altri utenti che nei confronti degli operatori del servizio e sono tenuti a collaborare in modo costruttivo.

Rispetto degli accordi: gli utenti 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 dagli utenti nei tempi stabiliti.

DOVE CI SI PUÒ INFORMARE?

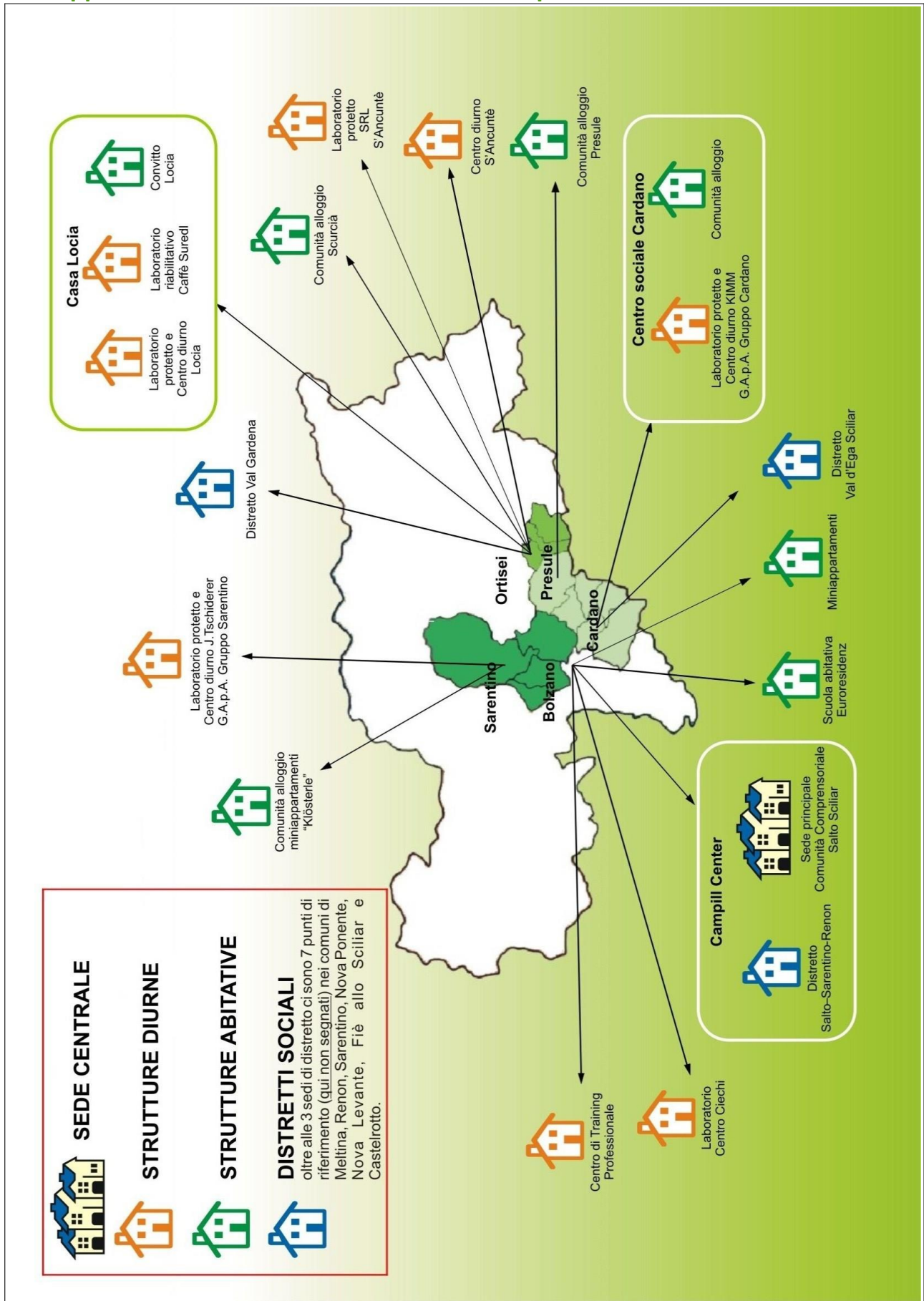
Trova ulteriori informazioni sulla sito della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar:

www.ccsaltosciliar.it

Se 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
Kaspar Markus Responsabile della struttura	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 del Laboratorio protetto
Kaspar Markus
Zona Industriale 2
39058 Sarentino

Proposte o richieste:

(Si prega di contrassegnare)

- Laboratorio protetto
- Centro diurno sociopedagogico
- Gruppo autonomo per persone con problemi d'alcol e malattie psichiche

La Sua comunicazione:

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

Nome e cognome _____

Indirizzo _____

N. telefono _____

Data _____

Firma

