



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

# CARTA DEI SERVIZI

Scuola Abitativa Euroresidenz  
e  
Miniappartamenti a Bolzano

**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**

LUGLIO 2021

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

	<b>Seite</b>
<b>Premessa</b>	<b>4</b>
<b>Obiettivi della Carta dei servizi</b>	<b>5</b>
<b>Modalità di lettura della presente carta dei servizi</b>	<b>6</b>
<b>Scuola abitativa Euroresidenz e Miniappartamenti</b>	<b>8</b>
Gli obiettivi, cosa vogliamo raggiungere	<b>10</b>
I destinatari: a chi è rivolta la struttura	<b>11</b>
La nostra offerta e le nostre prestazioni	<b>12</b>
Gli operatori	<b>14</b>
Collaborazione tra l'utente che svolge il training abitativo e gli operatori	<b>14</b>
Come lavoriamo	<b>16</b>
Valutazione e miglioramento della qualità	<b>17</b>
<b>Le modalità di ammissione</b>	<b>18</b>
<b>Compartecipazione ai costi</b>	<b>19</b>
<b>Diritti dei cittadini e degli abitanti</b>	<b>20</b>
<b>Doveri dei cittadini e degli abitanti</b>	<b>22</b>
<b>Regole della struttura</b>	<b>23</b>
<b>Dove ci si può informare</b>	<b>24</b>
<b>Proposte e richieste</b>	<b>26</b>

## Premessa

Siamo lieti di presentare la "Carta dei servizi" della Scuola abitativa Euroresidenz e dei Miniappartamenti a Bolzano.

La "Carta dei servizi" è disponibile per tutte le strutture diurne ed abitative della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar, ed è uno strumento importante per far conoscere la nostra offerta attraverso un'informazione mirata e quindi per incontrare con più chiarezza le esigenze ed aspettative dei cittadini.

Costituisce inoltre un impegno concreto ad attuare la nostra offerta in conformità ai principi, alle procedure ed ai criteri di qualità e di quantità qui descritti.

Con questa pubblicazione, in qualità di erogatore dei servizi sociali, la Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar stipula con i cittadini e le cittadine, in quanto utenti dei servizi, un contratto definito con chiarezza. Questo contratto prevede diritti ed obblighi sia per l'offerente che per l'utente.

Speriamo in questo modo di compiere un passo positivo verso una maggiore trasparenza ed un avvicinamento ai cittadini ed ai loro bisogni e siamo lieti dell'eventuale collaborazione.

Letture semplificata

Questo documento si chiama "Carta dei servizi".

La Carta dei servizi informa in modo chiaro e trasparente riguardo la Scuola abitativa Euroresidenz e i Miniappartamenti a Bolzano.  
Tutti i servizi sociali della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar hanno una Carta dei servizi

La carta dei servizi indica i diritti ed i doveri della struttura e dei cittadini come in un contratto.  
Le strutture residenziali si impegnano a rispettarli.

Il Presidente

Albin Kofler

Il direttore dei Servizi Sociali

Dott. Thomas Dusini

## Obiettivi della Carta dei servizi:

La Carta dei servizi delle strutture abitative Scuola abitativa Euroresidenz e Miniappartamenti:

- **informa** riguardo l'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 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

Lettura semplificata

Questa Carta dei servizi informa riguardo a:

- i servizi offerti
- i diritti degli utenti
- gli obblighi degli utenti
- come fare la domanda per l'ammissione
- come funziona il servizio
- come inviare un reclamo

Tutti possono fare proposte e critiche per aiutare la Scuola abitativa e i Miniappartamenti a migliorare.

## Modalità di lettura della presente carta dei servizi:

La Carta dei servizi delle strutture abitative Scuola abitativa Euroresidenz e Miniappartamenti è redatta sia con l'utilizzo di linguaggio ordinario, che con il linguaggio semplificato e maggiormente visibile. Per evitare la ridondanza dei concetti esposti, non tutti i contenuti esposti col linguaggio semplificato sono contenuti nella parte espressa con linguaggio ordinario.

Per questo si suggerisce a chi intende leggere il testo ordinario, di leggere comunque anche il testo semplificato, così da non perdere alcuni dei contenuti del documento.

Lettura semplificata

Questa Carta dei servizi della scuola abitativa Euroresidenz e dei Miniappartamenti a Bolzano, è scritta anche in modo semplificato.

Il testo scritto in modo semplificato è racchiuso in una cornice verde.

Nel testo scritto in modo semplificato, sono descritte in modo più semplice le stesse cose che scritte nel testo ordinario.

A volte nel testo semplificato sono descritti dei concetti che non sono presenti nel testo ordinario e quindi è utile che tutti leggano anche il testo semplificato.



## LA SCUOLA ABITATIVA EURORESIDENZ ED I MINIAPPARTAMENTI A BOLZANO

### **Scuola abitativa Euroresidenz Miniappartamenti a Bolzano**

viale Europa 172  
Bolzano  
Tel. 0471/ 93 21 82

Responsabile della struttura:  
Antonello Cerrato



### **Descrizione della Scuola abitativa Euroresidenz e dei Miniappartamenti**

Le due strutture residenziali, con sede in viale Europa 172, sono operativa a Bolzano dal 1992 in condomini dell'IPES. La scuola abitativa dispone di 4 appartamenti collettivi di diverse dimensione per un totale di 12 posti, di cui 1 posto è riservato per brevi permanenze. I 5 Miniappartamenti sono per persone che vogliono vivere da sole e uno di questi può anche ospitare una coppia di conviventi.

Lettura semplificata

La Scuola Abitativa Euroresidenz è una struttura residenziale dei servizi sociali. In questa struttura si svolgono training per imparare a vivere autonomamente in una propria casa. Struttura residenziale significa che vengono messi a disposizione gli appartamenti, dove vivono le persone interessate. Gli operatori dei servizi sociali forniscono il sostegno e l'aiuto necessario.



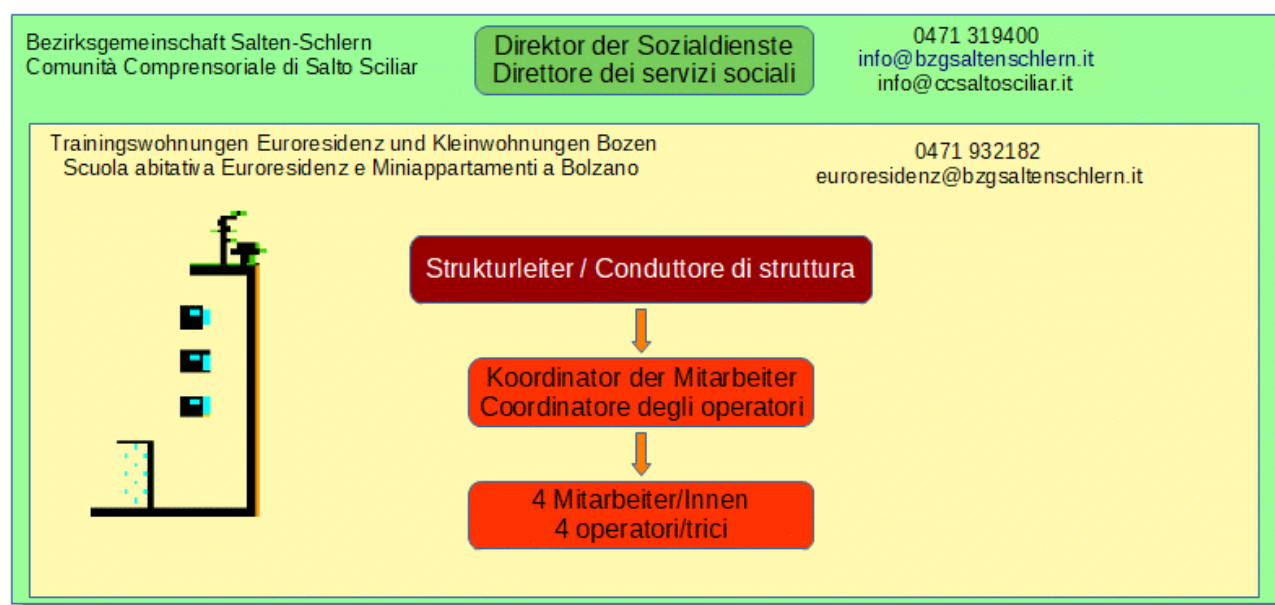
Nella Scuola Abitativa il partecipante al training abita in un appartamento insieme con altre persone.

Nei Miniappartamenti può abitare da solo o con un amico/amica.

Le stanze da letto sono tutte singole e devono essere arredate dalla persona che ci abita. La cucina, il soggiorno ed il bagno sono invece già arredati.

La struttura non fornisce il vitto, né la biancheria, e non si occupa delle pulizie della casa. Queste cose le devono fare i partecipanti al training abitativo. Se è necessario vengono aiutati dagli operatori ad imparare come organizzarsi e come fare le cose autonomamente.

Un gruppo di 5 operatori dei servizi sociali sostengono e assistono i partecipanti al training abitativo. Lo scopo è che le persone diventino autonome. Un educatore coordina il team. La struttura è gestita da un conduttore di struttura. Il direttore dei servizi sociali dirige tutte le strutture della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar. Il direttore si trova nella sede centrale in via Innsbruck 29 a Bolzano.



-

## **Gli obiettivi, cosa vogliamo raggiungere**

Le strutture sostengono lo sviluppo di progetti di autonomia che consentano alle persone interessate di acquisire le capacità e la responsabilità necessaria per vivere in modo indipendente, da soli, in coppia o in un piccolo gruppo di conviventi, se necessario anche con un sostegno a domicilio da parte dei servizi territoriali.

Nei diversi appartamenti le persone possono sperimentare concretamente l'abitare in autonomia, sia in appartamenti singoli che collettivi, inseriti in condomini dell'IPES.

Il team degli operatori specializzati dei servizi sociali garantisce il sostegno educativo e la consulenza necessari per promuovere lo sviluppo dell'autonomia. Viene fornita anche una consulenza educativa alle famiglie.

Lettura semplificata

I nostri obiettivi sono:

- che i partecipanti al training abitativo, cioè le persone che abitano nella struttura, imparino ad essere autonome. Essere autonomi significa fare da soli tutto quello che è necessario;
- che i partecipanti al training abbiano una vita più possibile indipendente sia dai genitori che dagli altri servizi;
- che abbiano una loro casa, un lavoro e buone relazioni con gli amici, i parenti, i fidanzati;
- che trovino una propria casa e vivano da soli, in coppia o con altre persone in modo autonomo ed indipendente.

## I destinatari, a chi è rivolta la struttura

La Scuola Abitativa Euroresidenz si rivolge a persone con disabilità o a persone che attraversano una situazione di forte disagio sociale o personale, come disagio psichico o dipendenza patologica e che vogliono svolgere un programma di autonomia abitativa a tempo determinato per vivere in forma indipendente. Le persone interessate devono essere maggiorenni non interdette, cittadini della provincia di Bolzano, avere un reddito sufficiente per mantenersi, svolgere una attività lavorativa, di formazione al lavoro o comunque un'attività sociale adeguata all'età anagrafica, essere disponibili ad assumersi la responsabilità della propria vita ed essere in grado di abitare senza presenza continuativa di personale di assistenza.

Letture semplificata

Le strutture si rivolgono a persone con disabilità o disagio psichico e sociale.

Le persone devono:

- essere maggiorenni
- non avere un tutore;
- voler abitare in una propria casa autonomamente senza i genitori
- essere cittadini dell'Alto Adige;
- avere i soldi sufficienti per comprarsi da mangiare, da vestire e per il tempo libero;
- lavorare, studiare o avere un'occupazione;
- essere disposte ad assumersi la responsabilità della propria vita e dei propri comportamenti.
- essere in grado di stare a casa da soli, senza assistenza continuativa

## **La nostra offerta e le nostre prestazioni: il “training abitativo”**

La Scuola Abitativa e i Miniappartamenti offrono la possibilità di acquisire le capacità necessarie per gestire la vita quotidiana autonomamente.

Cinque operatori dei servizi sociali aiutano le persone interessate a (ri-)prendere in mano la propria vita in modo adeguato ed a riconoscersi come cittadini adulti e responsabili di sé.

Nella struttura è possibile sperimentare la convivenza con altre persone ed anche abitare da soli; in ogni caso è ogni partecipante al training abitativo dispone di una propria stanza singola.

La permanenza nella struttura viene concordata individualmente con il singolo utente. La durata massima prevista per i training abitativi è di 2 anni che possono essere eventualmente prolungati di un altro anno. Dopo la dimissione dalla Scuola Abitativa, viene offerto, se necessario, un periodo di accompagnamento a domicilio, che fornisce il sostegno e la consulenza socio-pedagogica per il tempo necessario a stabilizzare la nuova situazione abitativa in modo positivo.

La Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar fornisce l'arredo delle cucine e dei bagni, si occupa della manutenzione e si assume le spese di gestione degli alloggi. I partecipanti al training di autonomia abitativa devono provvedere da sé alle spese per il mangiare, all'arredamento della propria stanza e ai costi per la cura e l'igiene personale.

La Scuola Abitativa Euroresidenz offre inoltre le seguenti prestazioni:

### **▣ Ospitazione temporanea**

Presso la Scuola Abitativa, è disponibile 1 posto per brevi periodi, per persone che abbiano temporaneamente necessità di abitare in una struttura semi-protetta, in attesa di una sistemazione più idonea, o per chi vuole sperimentare l'abitare in autonomia prima di prendere una decisione. I requisiti per l'accesso e la quantità e modalità di erogazione dell'assistenza sono gli stessi del training abitativo.

### **▣ Training ridotto (diurno)**

La Scuola Abitativa offre dei programmi di autonomia a persone che vivono in una propria casa o con i genitori e che non intendono trasferirsi (subito) presso la struttura.

Nella fascia pomeridiana e serale gli operatori svolgono con gli interessati programmi specifici individuali negli stessi ambiti e con le stesse modalità previste per la Scuola Abitativa. Questa offerta viene erogata solo se non ci sono valide alternative nelle strutture diurne dei servizi sociali e se è compatibile con il gruppo di conviventi che abitano nella sede centrale in viale Europa 172.

### **▣ Accompagnamento a domicilio**

Dopo il trasloco in un proprio appartamento, le persone che hanno concluso il training in struttura possono richiedere il sostegno necessario per stabilizzare la propria vita in modo positivo nella nuova abitazione.

Gli operatori forniscono la consulenza e il sostegno socio-pedagogico necessari, recandosi presso la nuova abitazione del cliente o svolgendo dei colloqui con il cliente presso la Scuola Abitativa. La durata di questo intervento è limitata e viene concordata individualmente. Se necessario vengono attivati i servizi territoriali competenti con i quali gli operatori della Scuola Abitativa collaboreranno attivamente.

- Gli operatori aiutano e sostengono i partecipanti al training abitativo verso la loro autonomia, cioè per poter vivere in una propria casa, da soli, con dei compagni o con un partner;
- nella struttura é possibile abitare da soli o con altre persone: ognuno ha comunque la sua stanza;
- il training dura 2 anni e si può prolungare un altro anno se il percorso di autonomia non è ancora concluso o se ancora non si è trovata una abitazione;
- Il training di autonomia viene concordato con la persona interessata. Gli accordi vengono scritti e firmati dalla persona che svolgerà il training abitativo e da un operatore della struttura;
- gli operatori sono presenti quando serve negli appartamenti e aiutano a gestire la casa, il tempo libero e le faccende quotidiane;
- in alcuni casi è possibile anche frequentare la struttura al pomeriggio e dormire a casa dei genitori;
- quando la persona si trasferisce in una propria casa, gli operatori possono continuare per un breve periodo ad aiutarlo ad ambientarsi ed organizzarsi nella nuova situazione.

## **Gli operatori**

Il personale educativo e socio-assistenziale dei servizi sociali lavora in team ed è coordinato da un educatore. Un conduttore di struttura gestisce il centro di costo, l'organizzazione, il funzionamento della struttura, i protocolli e la collaborazione con i servizi socio-sanitari, in collaborazione con la direzione dei servizi sociali e l'amministrazione della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar.

I parametri del personale sono adeguati al bisogno dei partecipanti al training abitativo in base al paragrafo 5.9.2 della delibera provinciale del 18 luglio 2017, n. 795.

Gli operatori che operano nella struttura sono inquadrati e retribuiti sulla base dei contratti collettivi provinciali del comparto delle Comunità Comprensoriali e dell'intercomparto della Provincia di Bolzano e svolgono un orario di lavoro a turni.

Lettura semplificata

Gli operatori sono specializzati e vengono assunti dai servizi sociali della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar. Un educatore coordina gli operatori, le riunioni, il sostegno e l'assistenza.

Il conduttore di struttura è responsabile del funzionamento della Scuola abitativa e dei Miniappartamenti e collabora con la direzione dei servizi sociali e l'amministrazione centrale.

## **Collaborazione tra l'utente che svolge il training abitativo e gli operatori**

Lettura semplificata

L'utente che svolge il training abitativo è il protagonista del suo percorso di vita e decide in prima persona i suoi obiettivi.

Tra gli operatori della struttura e la persona che svolge il training abitativo vengono definiti un accordo di sostegno.

L'accordo di sostegno descrive, gli obiettivi del training abitativo, cosa la persona fa da sola e come l'operatore l'aiuta se ne ha bisogno.

Tra il partecipante al training abitativo e gli operatori si svolgono regolarmente degli incontri. In questi incontri viene concordato quando gli operatori sono presenti negli appartamenti e per fare cosa si incontrano.

Tutti gli accordi possono essere modificati. Per modificarli l'utente che svolge il training abitativo e un operatore si incontrano e accordano i cambiamenti. Queste modifiche verranno scritte in un verbale.

Il sostegno fornito dagli operatori dipende dai bisogni e dalle necessità dell'utente che svolge il training abitativo.

Il sostegno che forniscono gli operatori si riferisce ai seguenti ambiti:

1. arredamento e organizzazione dell'appartamento;
2. rapporto con sé stessi e con gli altri;
3. gestione della propria salute;
4. organizzazione del tempo libero;
5. gestione della casa;
6. gestione dei soldi (guadagno, amministrazione ed uso);
7. ricerca dell'appartamento.

Gli operatori non sono sempre presenti negli appartamenti, per questo motivo le persone che ci abitano devono essere in grado di stare anche da sole e di fare in casa le cose necessarie.

Quando gli operatori non sono presenti possono essere chiamati con il cellulare. In caso di problemi urgenti o emergenze possono essere chiamati anche di notte o nei fine settimana.

Gli operatori della Scuola Abitativa accordano con gli operatori degli altri servizi come aiutare il partecipante al training abitativo a realizzare i suoi obiettivi ed il suo progetto di vita. Per questo viene chiesto il permesso per scambiare informazioni con gli operatori esterni. Gli operatori esterni sono gli assistenti al posto di lavoro, i medici, i psicologi, gli infermieri, gli psichiatri, gli educatori dei distretti, gli assistenti sociali.

I genitori o altri famigliari o altre persone di riferimento possono essere invitati a partecipare ai colloqui e coinvolti nel progetto di autonomia. Gli operatori della Scuola abitativa chiederanno sempre il consenso al partecipante al training abitativo e lo informeranno sempre dei loro contatti con i suoi famigliari. Il training abitativo può essere svolto anche senza la collaborazione dei genitori.

## Come lavoriamo

Gli interventi educativi vengono erogati sulla base dei piani individuali di sostegno che vengono concordati con gli interessati stessi oppure, quando necessario, con i genitori e gli amministratori di sostegno. I piani individuali vengono valutati e rinnovati almeno una volta all'anno.

Con gli altri servizi sociali e sanitari a cui la persona interessata fa riferimento viene definito un piano integrato di sostegno allo scopo di coordinare gli obiettivi e definire i ruoli.

Le prestazioni erogate sono definite sulla base del "Catalogo delle prestazioni dei Servizi Sociali" della Provincia di Bolzano e del "Documento interno del servizio".

La presenza degli operatori è di norma dalle ore 12 alle ore 22 dei giorni lavorativi; in caso di necessità è possibile sulle 24/h. In fascia notturna è previsto un servizio di reperibilità telefonica a cui gli utenti della struttura possono rivolgersi

Lettura semplificata

La persona che vive nella Scuola abitativa o nei Miniappartamenti e un operatore definiscono insieme un piano di collaborazione, cioè come gli operatori e il partecipante al training si comportano uno con l'altro e quali sono gli obiettivi. Se serve vengono coinvolti anche i genitori o altre persone di riferimento, con il permesso dell'utente interessato. Il programma viene rinnovato almeno una volta all'anno.

La struttura definisce la collaborazione e gli obiettivi anche con gli operatori degli altri servizi come i medici, gli infermieri, gli assistenti al lavoro. Questo è necessario perché sia chiaro cosa fa ognuno di loro e quali sono gli obiettivi comuni.

Gli operatori sono in servizio normalmente nei giorni lavorativi dalle ore 12:00 alle ore 22:00, negli altri orari e nei giorni festivi possono essere chiamati con il cellulare. Se viene accordato, un operatore può essere presente anche nei giorni festivi e durante la notte. La presenza nei singoli appartamenti viene stabilita con degli appuntamenti.



## Valutazione e miglioramento della qualità

La struttura residenziale adotta i seguenti strumenti per promuovere il miglioramento della qualità:

- Rilevazione della soddisfazione dei partecipanti al training abitativo;
- Riunione settimanale tra i partecipanti al training abitativo e rappresentanti della struttura;
- Garanzia del diritto di avanzare reclami e proposte.

Letture semplificata

I partecipanti al training abitativo hanno la possibilità di dire cosa pensano della struttura, degli operatori e dei programmi che vengono svolti.

Questa possibilità viene garantita in questo modo:

- rispondendo ad un questionario dove viene chiesto il parere del partecipante al training;
- partecipando alla riunione settimanale tra operatori e utenti;
- facendo reclami o proposte scritte o a voce.

## Le modalità di ammissione e dimissione

Il procedimento di ammissione è regolamentato con deliberazione del Consiglio Comprensoriale. L'ammissione alla struttura avviene sulla base di una richiesta scritta alla Direzione dei Servizi Sociali.

La domanda può essere presentata presso la Direzione dei servizi sociali della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar, presso i distretti sociali, o in una struttura diurna e residenziale della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar. È anche possibile scaricare la domanda di ammissione dal sito internet della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar ([www.ccsaltosciliar.it](http://www.ccsaltosciliar.it)) ed inviarla tramite posta o in forma elettronica corredata di copia di un documento di identità. La domanda deve essere accompagnata da un parere del servizio sanitario specialistico.

I cittadini che risiedono in un Comune che non fa parte del territorio di competenza della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar possono presentare la domanda anche presso il proprio ente sociale territorialmente competente, secondo le procedure indicate dallo stesso.

Il conduttore di struttura effettua tutte le procedure necessarie per stilare la diagnosi sociale con valutazione da inviare alla direzione, che, se opportuno, provvede a perfezionare l'ammissione. Nel caso non ci fossero posti disponibili la domanda viene posta in attesa. La lista di attesa viene gestita di norma in ordine cronologico.

La durata del training abitativo è definita negli accordi di sostegno, che vengono definiti all'ammissione con la persona interessata. Di norma il training abitativo dura 2 anni con la possibilità di prolungamento. Le dimissioni avvengono normalmente alla conclusione del programma oppure su decisione volontaria dell'utente che sceglie di trasferirsi in un'altra abitazione. In casi particolari, qualora non vi fossero più i presupposti necessari per ospitare la persona nella struttura, il direttore dei servizi sociali può decidere la dimissione.

Lettura semplificata

Per svolgere il training abitativo occorre presentare una domanda. Ogni cittadino può fare la domanda presso i servizi sociali del proprio territorio. È necessario il parere scritto dello psicologo, del psichiatra o del fisiatra.

Se nella struttura i posti sono tutti occupati occorre aspettare il proprio turno. Le domande in lista di attesa vengono considerate in ordine in base alla data della domanda.

La durata del training abitativo viene stabilita all'ammissione, di norma dura 2 anni e può essere prolungato. Quando il partecipante al training si trasferisce in un'altra abitazione viene dimesso. In casi eccezionali, se il programma non può proseguire, anche il direttore può dimettere una persona e comunicarlo con una lettera.

## **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 genitori e figli.

A chi frequenta la struttura residenziale è richiesta una compartecipazione ai costi. L'importo dipende dal reddito dell'utente e dei famigliari. La tariffa viene fissata annualmente dalla Giunta Provinciale.

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

Informazioni più dettagliate sull'importo da pagare vengono fornite dal responsabile della struttura o dal servizio di assistenza economica e sociale del distretto sociale.

Lettura semplificata

Le persone che abitano nella struttura pagano una quota stabilita dalla provincia, in base al proprio reddito.

Chi frequenta anche un laboratorio protetto, paga la tariffa solo per la Scuola abitativa e non quella del laboratorio.

Per sapere esattamente quanto bisogna pagare è possibile chiedere al responsabile di struttura o all'assistenza economica del proprio distretto sociale.

## **Diritti dei cittadini e degli abitanti**

**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 alla nostra struttura hanno il diritto di ricevere un trattamento che tuteli la propria dignità personale

**Diritto ad un trattamento equo ed individualizzato:** tutti gli utenti della struttura 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 della nostra struttura 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 della nostra struttura 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 della nostra struttura hanno il diritto di essere informati sulle procedure e le modalità di decisione, riguardanti la propria persona.

**Diritto di accesso alla documentazione:** gli utenti della nostra struttura 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 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

Questi sono i diritti delle persone che svolgono il training abitativo:

- ricevere informazioni chiare e corrette;
- essere trattate con rispetto e correttezza;
- essere trattate tutte allo stesso modo e in base ai propri bisogni;
- partecipare alle decisioni che riguardano i programmi e le attività, la gestione della casa, gli obiettivi ed il funzionamento della struttura;
- il rispetto della privacy, cioè che le informazioni personali non vengono comunicate ad altri e che gli altri non guardano o prendono le cose personali o non entrano nella stanza senza motivo;
- il rispetto degli spazi privati, questo significa che gli operatori non entrano nelle stanze e negli appartamenti senza il consenso delle persone che svolgono il training abitativo, a meno che non si tratti di una emergenza.
- la possibilità di ospitare nella struttura amici e amiche, conoscenti e parenti nel rispetto delle regole della struttura;
- essere informate sulle cose che le riguardano;
- consultare i documenti che la riguardano;
- fare proposte, chiedere spiegazioni o lamentarsi presso il conduttore di struttura o il direttore dei servizi sociali.

## **Doveri dei cittadini e dei partecipanti al training abitativo**

Sostegno reciproco: i partecipanti al training abitativo 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: i partecipanti al training abitativo sono tenuti a rispettare sia gli accordi presi per iscritto o verbalmente e il regolamento interno della struttura.

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 partecipanti al training abitativo nei tempi stabiliti.

Informazione sulla presenza in struttura: il partecipante al training abitativo è tenuto a informare la struttura se non intende soggiornarvi per uno o più giorni; il generale le assenze dalla struttura sono da concordare.

Ospiti in struttura: la presenza di ospiti va concordata con i conviventi. È responsabilità del partecipante al training abitativo di vigilare sul comportamento dei propri ospiti e di allontanarli qualora il loro comportamento non fosse adeguato. L'ospitazione di amici, fidanzati, conoscenti o parenti durante la notte va accordata con la struttura.

I partecipanti al training sono tenuti a partecipare alla riunione settimanale con gli altri utenti della struttura e alle riunioni di appartamento. Per motivi di carattere lavorativo o inerenti al training abitativo, è possibile derogare, in accordo con un rappresentante della struttura, a questo impegno.

Lettura semplificata

Questi sono i doveri dei cittadini e delle persone che svolgono il training abitativo:

- collaborare in modo positivo con i conviventi e con gli operatori;
- rispettare gli accordi presi con i conviventi e con gli operatori;
- avvisare un operatore o sulla segreteria telefonica quando non si intende dormire nella struttura
- partecipare regolarmente alla riunione settimanale con gli altri partecipanti al training abitativo. Non si è tenuti a partecipare a questa riunione se viene accordato con un operatore.
- informare i conviventi quando viene ospitata una persona ed essere responsabili per il comportamento dei propri ospiti
- è necessario accordare con un operatore se si ospita un/a amico/a o conoscente per la notte.
- rispettare le regole della struttura
- pagare la retta prevista entro la scadenza

## Regole della struttura

La scuola abitativa Euroresidenz ed i Miniappartamenti a Bolzano sono collocate in condomini dell'IPES dove vivono altri cittadini. Lo scopo è che le persone imparino a vivere come in un propria abitazione, per questo le regole generali sono quelle previste dalla normale civile convivenza. Le poche regole specifiche sono necessarie per garantire il corretto rapporto con la struttura pubblica e la sicurezza di chi ci abita e ci lavora.

Lettura semplificata

L'utente che svolge il training abitativo e gli operatori della struttura devono rispettare le normali regole che sono previste per tutte le persone e le famiglie che abitano nei condomini dell'IPES.

Inoltre sono anche da rispettare queste poche regole:

- Le chiavi della stanza e dell'appartamento non possono essere consegnate a nessuno e non possono essere fatte copie (né per amici, né per genitori o parenti)
- I genitori o le persone esterne non possono fare pulizie o portare e preparare da mangiare nell'appartamento, a meno che non sia concordato negli accordi di sostegno
- Gli ospiti possono essere invitati tra le 8:00 e le 22:00 e negli appartamenti collettivi occorre concordare la loro presenza con i conviventi
- Saltuariamente è anche possibile ospitare un conoscente od un amico durante la notte, ma occorre il consenso di un operatore;
- Non possono essere tenuti animali domestici se non è concordato con il responsabile della struttura

### **Dove ci si può informare?**

Sul sito della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar:  
[www.ccsaltosciliar.it](http://www.ccsaltosciliar.it)

Oppure personalmente:

Direzione dei Servizi Sociali  
Da lunedì a venerdì: ore 9.00-12.00  
Via Innsbruck 29,  
39100 Bolzano  
tel. 0471 319400

Conduttore di struttura  
Euroresidenz  
viale Europa 172,  
39100 Bolzano  
tel. 0471 932182





Al responsabile della Scuola abitativa Euroresidenz  
sig. Antonello Cerrato  
viale Europa 172  
39100 Bolzano (BZ)  
email: euroresidenz@bzgsaltenschlern.it

**Proposte o reclami:**


Se desidera ricevere una risposta, la preghiamo di indicare come possiamo contattarla.

Nome e cognome

\_\_\_\_\_

Indirizzo

\_\_\_\_\_

N. telefono

\_\_\_\_\_

Email

\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

firma

—

