



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

CARTA DEI SERVIZI

Comunità alloggio per persone con handicap
Cardano

Scuola abitativa Euroresidenz
Miniappartamenti
Bolzano



Editore:

Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar
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

Versione Attuale:

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
Introduzione	4
Obiettivi della Carta dei Servizi	5
Le nostre strutture abitative a Cardano e Bolzano	6
La Comunità Alloggio per Persone con Handicap a Cardano	7
Il nostro obiettivo.....	7
A chi si rivolge.....	7
La nostra offerta.....	8
La Scuola Abitativa „Euroresidenz“ a Bolzano	9
Il nostro obiettivo.....	9
A chi si rivolge.....	9
La nostra offerta.....	9
I Miniappartamenti a Bolzano	11
Il nostro obiettivo.....	11
A chi si rivolge.....	11
La nostra offerta.....	11
Prestazioni specifiche	12
Il rapporto di assistenza	13
Il personale	13
Come lavoriamo	14
Il nostro rapporto con gli utenti	14
Comitato di struttura	14
Rilevamento della soddisfazione	14
Modalità di ammissione	15
Compartecipazione ai costi	15
Diritti degli utenti	16
Doveri degli utenti	16
Dove ci si può informare?	17

Premessa

Con la presente pubblicazione siamo lieti di poter presentare la Carta dei Servizi delle nostre Strutture Abitative a Cardano e Bolzano. 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 delle Strutture Abitative:

- **informa** riguardo le prestazioni erogate da questa Struttura sociale della Comunità Comprensoriale 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
- **offre** ai cittadini la possibilità di intervenire sulla qualità delle prestazioni erogate, tramite osservazioni critiche e proposte di miglioramento
- **indica** ai cittadini la possibilità ed il percorso per effettuare reclami sulla qualità dei servizi offerti

LE NOSTRE STRUTTURE ABITATIVE A CARDANO E BOLZANO

I Servizi Sociali della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar, dispongono a Cardano e Bolzano di tre strutture abitative in grado di ospitare complessivamente 25 persone.

Sono previsti inoltre altri 2 posti per ammissioni temporanee nella Scuola Abitativa Euroresidenz e 1 posto per le ospitazioni nei fine-settimana nella Comunità Alloggio a Cardano.

Le nostre tre strutture sono:

- ▶ Comunità Alloggio per persone con handicap a Cardano
- ▶▶ Scuola Abitativa Euroresidenz a Bolzano
- ▶▶▶ Miniappartamenti a Bolzano

Le tre strutture forniscono ai propri clienti un'abitazione con diversi gradi di assistenza e sostegno socio-pedagogico.

Gli obiettivi generali delle strutture sono

- l'integrazione sociale
- la normalizzazione
- l'emancipazione sociale dei propri utenti.

Le Strutture Abitative promuovono il concreto miglioramento delle competenze in modo da consentire realisticamente ai propri clienti di aumentare la propria autonomia ed indipendenza, nei limiti delle loro possibilità secondo il principio dell'aiuto verso l'auto-aiuto.

Gli ambiti nei quali gli interessati possono essere sostenuti, a seconda del loro bisogno e delle loro aspettative, sono i seguenti:

- cura di sé
- gestione delle relazioni pubbliche e private
- gestione dei soldi e della burocrazia
- gestione del tempo libero
- gestione della casa

	Posti	Presenza degli operatori	Periodi di apertura
Comunità Alloggio a Cardano	11 posti + 1 posto nei fine-settimana	24h/giorno	365 giorni l'anno
Scuola Abitativa a Bolzano	8 posti + 2 per ammissioni temporanee	da lunedì a venerdì pomeriggio e sera*	
Miniappartamenti a Bolzano	5 posti	Il sostegno e la consulenza socio-pedagogica vengono erogati di norma sotto forma di appuntamenti concordati con gli utenti.	

* Previa accordi con l'utente e nell'ambito del programma socio-pedagogico un operatore del team può essere presente anche in altri orari o nei giorni festivi. Per necessità urgenti è prevista la reperibilità telefonica..

Comunità alloggio

Via Collepietra, 5
39053 Cardano

Tel. 0471/ 36 08 08

Fax 0471/ 36 08 09

comunitaalloggio.cardano@ccsaltosciliar.it

Responsabile della struttura: Antonello Cerrato



La struttura è operativa dal 1983 ed è stata la prima di questo tipo sul territorio di Bolzano e dintorni. Fino al 2008 si trovava in viale Druso a Bolzano poi si è trasferita nel nuovo centro sociale a Cardano in via Collepietra 5.

La struttura dispone di 2 appartamenti che si trovano al 3° piano del centro sociale. Nello stesso edificio si trova anche il Laboratorio Protetto KIMM. Le entrate ai due servizi sono separate.

Nella Comunità Alloggio possono essere ammesse fino ad 11 persone. È inoltre disponibile un posto per le ammissioni a rotazione nei fine-settimana.

Il nostro obiettivo

La Comunità Alloggio offre un'abitazione adatta alle necessità dei propri utenti nella quale viene promossa la loro autonomia ed autodeterminazione, in particolare nell'ambito dell'abitare, ma anche in generale nella gestione della propria vita. Riteniamo per questo importante che gli abitanti della struttura possano sentirsi come a casa propria.

Attraverso specifici programmi di autonomia con l'accompagnamento degli operatori viene promossa la (ri-) acquisizione di capacità relative alla gestione della casa e alla gestione concreta della vita quotidiana.

Attraverso il miglioramento concreto delle competenze, nel rispetto delle reali possibilità di ogni singola persona, si promuove l'integrazione sociale e si previene l'isolamento e l'esclusione dalla società.

L'"aiuto verso l'auto-aiuto" è il metodo attraverso il quale viene promosso questo percorso di autonomia ed indipendenza.

A chi si rivolge

La Comunità Alloggio a Cardano è una struttura residenziale pubblica per persone di età compresa tra i 18 e i 60 anni che si trovano in situazione di handicap e che necessitano di diversi livelli di cura, assistenza e accompagnamento socio-pedagogico.

Partendo dal presupposto che sia comunque garantito a ciascuno un ambiente adatto alla propria età, nell'ambito di progetti definiti e in situazioni di particolare necessità, possono essere anche ammesse persone minorenni o persone sopra i 60 anni se non fosse disponibile una idonea struttura dedicata alle persone anziane.

Nella Comunità Alloggio vengono ammesse persone con disabilità cognitiva, fisica o sensoriale che se lo desiderano hanno la possibilità di abitare anche per tutta la loro vita nella struttura.

I cittadini che sono residenti in uno dei comuni della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar hanno la precedenza rispetto a quelli degli altri comuni della provincia.

La nostra offerta

La Comunità Alloggio a Cardano dispone di 2 appartamenti (WG1e WG2), che differenziano la propria offerta nei seguenti aspetti:

Comunità Alloggio con assistenza intensiva (WG1)

È rivolta a persone con grave disabilità cognitiva o plurima, che non possono o non desiderano (più) vivere nella propria famiglia di origine e che necessitano di una abitazione nella quale vengono offerte cura e assistenza in forma intensiva.

In questo gruppo si dedica particolare cura all'igiene personale, ma anche al massimo coinvolgimento possibile dei conviventi nelle attività domestiche: gli operatori sono presenti per questo 24 ore al giorno

Con i conviventi della WG1 vengono organizzate regolari attività comuni nel tempo libero e che favoriscono la socializzazione.

La preparazione dei pasti, così come la cura della casa e del vestiario vengono svolte direttamente nella struttura cercando di coinvolgere il più possibile i conviventi a seconda delle loro possibilità.

Comunità Alloggio (WG2):

si rivolge a persone in situazione di handicap che dispongono di una certa autonomia pur avendo comunque bisogno di assistenza ed accompagnamento socio-pedagogico.

Particolare attenzione è rivolta al fatto che le singole persone possano assumere un ruolo sociale attivo sia nella società, che nel lavoro, così come nello svolgimento delle attività istituzionali o nel tempo libero. Gli operatori della struttura forniscono il sostegno individuale necessario a questo scopo; se la persona lo desidera e vi sono i presupposti necessari, è anche prevista la possibilità di sostenere la persona verso una propria abitazione autonoma ed indipendente.

Gli abitanti della WG2 provvedono da sé all'acquisto dei generi alimentari e alla preparazione dei pasti con il sostegno e la consulenza necessaria da parte degli operatori della struttura.

L'accoglienza nei fine-settimana

Oltre alle suddette forme di abitare assistito, offriamo la possibilità a persone in situazione di handicap di trascorrere dei fine-settimana, da venerdì pomeriggio a domenica sera, in uno dei due gruppi della Comunità Alloggio, a seconda dell'assistenza di cui la persona ha bisogno. Scopo di questa offerta è di consentire a persone che vivono nella famiglia di origine di sperimentare gradualmente anche l'abitare con altri, fuori dalla propria famiglia, e di dare ai genitori la possibilità di avere propri spazi di autonomia.

Per questa offerta è disponibile 1 posto ogni fine-settimana da venerdì pomeriggio a domenica sera.

La Comunità Comprensoriale predispone sia l'arredamento dei locali comuni sia delle stanze da letto e si assume le spese connesse agli appartamenti e al loro uso. Gli abitanti se lo desiderano possono però arredare la propria stanza secondo i propri desideri.

► LA SCUOLA ABITATIVA EURORESIDENZ A BOLZANO

Scuola abitativa Euroresidenz

Viale Europa 172
39100 Bolzano

Tel. 0471/ 93 21 82

Fax 0471/ 93 21 82

euroresidenz@ccsaltosciliar.it

Responsabile della struttura:
Antonello Cerrato



La struttura opera a Bolzano in viale Europa 172 in un condominio dell'IPES dal 1992 e dispone di 4 appartamenti di varie dimensioni e una stanza con uso cucina adatta per brevi permanenze.

In totale sono disponibili 10 posti.

Il nostro obiettivo

La finalità specifica della struttura è lo sviluppo di progetti di autonomia abitativa 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.

A chi si rivolge

Nella Scuola Abitativa vengono ammesse persone in situazione di handicap o di disagio psichico. Di norma le persone che svolgono il training abitativo svolgono un lavoro che eventualmente può essere anche nella forma di inserimento lavorativo o progetto formativo e dispongono delle risorse economiche necessarie per far fronte alle spese quotidiane.

I partecipanti al training abitativo devono essere in grado di svolgere autonomamente le attività basilari della vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, mangiare, ecc.), di uscire da soli dalla struttura e di chiedere aiuto in caso di emergenza o devono esserci i presupposti perché queste capacità possano essere acquisite in breve tempo.

Tutti i cittadini della provincia di Bolzano hanno diritto allo stesso modo di accedere alla Scuola Abitativa: qualora non siano cittadini residenti sul territorio della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar è necessaria l'autorizzazione da parte del servizio sociale del loro territorio.

La nostra offerta

La Scuola Abitativa offre 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 responsabile ed acquisire un ruolo sociale adulto.

Nella struttura è possibile sperimentare la convivenza con altre persone ed anche abitare da soli in un appartamento; 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 é di 2 anni** che possono essere eventualmente prolungati di un altro anno. Dopo l'uscita della persona dalla Scuola Abitativa viene offerto un periodo di accompagnamento a domicilio per fornire 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, sono disponibili 2 posti in una stanza, nella quale, per brevi periodi, concordati individualmente, possono essere ospitate persone in situazione di handicap o disagio psichico, che abbiano temporaneamente necessità di abitare in una struttura semi-protetta, in attesa di una sistemazione più idonea.

I requisiti per l'accesso e la quantità e modalità di erogazione dell'assistenza equivalenti a quelli della Scuola Abitativa.

☐ **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.

☐ **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.

Miniappartamenti

Via Mozart, 5-9
39100 Bolzano

Tel. 0471/ 93 21 82

Fax 0471/ 93 21 82

euroresidenz@ccsaltosciliar.it

Responsabile della struttura: Antonello Cerrato



La struttura, aperta dalla Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar nel 1997, completa l'offerta della Scuola Abitativa.

I Miniappartamenti si trovano in diversi condomini a Bolzano in via Mozart e dispongono in totale di 5 posti.

Il nostro obiettivo

I Miniappartamenti propongono l'obiettivo di sperimentare concretamente l'abitare in autonomia nella direzione di trasferirsi in un proprio appartamento indipendente.

A chi si rivolge

La struttura si rivolge a persone maggiorenni in situazione di handicap o disagio psichico che dispongono già di una buona autonomia.

La nostra offerta

La struttura offre la possibilità di sperimentare concretamente la propria autonomia in ambito abitativo accompagnati da operatori dei servizi sociali attraverso sostegno e consulenza socio-pedagogica.

La permanenza nel Miniappartamento viene concordata annualmente. Dopo l'uscita della persona dal Miniappartamento offriamo un periodo di accompagnamento a domicilio per fornire il sostegno e la consulenza socio-pedagogica per il tempo necessario a stabilizzare la nuova situazione abitativa in modo positivo.

Prestazioni specifiche

Le nostre strutture offrono agli utenti le seguenti prestazioni specifiche:

Consulenza pedagogica-sociale e psicosociale.

Colloqui strutturati con l'interessato e i famigliari con prevalente approccio di tipo sistemico-relazionale; individuazione dei problemi, dei meccanismi relazionali problematici e delle risorse potenziali; individuazione di ipotesi di cambiamento attuabili e utili al superamento dei problemi; attuazione degli interventi comunicativi che promuovano la ridefinizione delle modalità relazionali.



Gli operatori organizzano e conducono incontri con il cliente e i suoi famigliari per aiutarli a migliorare un po' per volta il loro modo di parlarsi o di fare le cose insieme. Questo é utile perché le persone interessate vengano sostenute nella maniera giusta anche dai loro famigliari a diventare più indipendenti.

Attività socio-pedagogica e addestramento ed accompagnamento all'autonomia abitativa.

Colloqui strutturati con l'interessato e i famigliari; individuazione del problema e delle risorse disponibili; definizione e predisposizione del piano educativo; attuazione ed accompagnamento in vari interventi educativi, pratici e di formazione della personalità; verifica ed aggiornamento degli obiettivi e dei programmi concordati; conclusione del progetto e sostegno per l'individuazione di eventuali idonei percorsi successivi.



Gli operatori discutono e concordano con i clienti che cosa abbiano bisogno di imparare per essere più autonomi; aiutano i clienti ad impararlo e li sostengono quando ne hanno bisogno; li aiutano ad organizzarsi il loro futuro e a trovare i modi per aiutarsi da soli

Cura della persona, dell'abbigliamento e assistenza nell'igiene personale e nella gestione della casa.

Colloqui strutturati con l'interessato e i famigliari; definizione del piano di assistenza; pulizia della persona e/o mobilitazione; vestizione, svestizione; cura del vestiario; pulizia della casa; preparazione dei pasti; verifica e ridefinizione del piano di assistenza.



Gli operatori aiutano i clienti che ne hanno bisogno a lavarsi, vestirsi, curare i propri vestiti. Chi non può camminare o fare altri movimenti viene aiutato per svolgere le faccende di tutti i giorni. Puliscono la stanza e tengono in ordine i mobili di chi non é in grado di farlo da sé o di impararlo. Preparano da mangiare e aiutano a mangiare chi ne ha bisogno.

Sostegno ed intervento in situazione di crisi.

Flessibilità di intervento oltre l'orario programmato e sostegno al cliente per promuovere la soluzione della crisi anche in collaborazione con operatori dei servizi sanitari.

Case-management.

Organizzazione di contatti e riunioni con gli operatori degli altri servizi coinvolti; coordinamento del lavoro di rete; gestione delle informazioni sul progetto; verifica del piano integrato di sostegno, gestione e verifica della documentazione.



Gli operatori tengono delle riunioni con gli operatori e i medici degli altri servizi; Raccogliono e comunicano agli altri le informazioni importanti; tengono il filo di tutto quello che viene deciso e che viene fatto con il cliente.

Il rapporto di assistenza

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

In sintesi l'attuale rapporto operatori/utenti:

Comunità Alloggio a Cardano	1 unità di personale per 1-1,5 utenti
Scuola Abitativa Euroresidenz	1 unità di personale per 3 utenti
Miniappartamenti	1 unità di personale per 5 utenti

Gli operatori

Le tre strutture sono condotte da un conduttore di struttura (1 U.P.) che lavora in stretta collaborazione con la direzione dei servizi sociali.

Nella Comunità Alloggio, nella Scuola Abitativa e nei Miniappartamenti lavorano operatori socio-assistenziali, assistenti preposti alle persone in situazione di handicap ed educatori.

Inoltre nella Comunità Alloggio a Cardano è impiegato un operatore part-time (0,50 U.P.) nelle pulizie.

Nelle strutture possono essere accolti studenti per svolgere periodi limitati di tirocinio. I tirocinanti vengono accompagnati ed istruiti dal personale della struttura. Sotto la supervisione degli operatori i tirocinanti (così come eventuali volontari) svolgono anche direttamente interventi assistenziali e di sostegno.

Il team degli operatori svolge regolarmente corsi di aggiornamento e quando necessario riceve la consulenza di un supervisore.

Come lavoriamo

I **progetti educativi individuali** vengono concordati con la persona interessata, e con i suoi famigliari, gli operatori specializzati dei servizi sociali forniscono adeguata consulenza per indirizzare realisticamente e positivamente le aspettative e favorire i processi di cambiamento.

Gli accordi vengono fissati in un **contratto educativo individuale** che viene sottoscritto dall'interessato, dal responsabile di struttura ed eventualmente da un famigliare

Gli operatori erogano l'assistenza e il sostegno socio-pedagogico in base agli accordi stabiliti nel contratto educativo, tenendo conto della situazione contingente e in base all'organizzazione e alle condizioni generali della persona. Il principio generale è quello dell'aiuto verso l'auto-aiuto.

I progetti educativi vengono coordinati attraverso il lavoro di rete con gli operatori degli altri servizi a cui la persona interessata fa riferimento, in modo da favorire una opportuna suddivisione dei compiti.

I colloqui che vengono effettuati con gli interessati e i loro famigliari, gli interventi, i programmi specifici che vengono svolti vengono documentati. L'attività degli operatori nelle tre strutture si struttura attraverso il **lavoro in team** e in modo da consentire la **massima garanzia della tutela della Privacy** delle persone.

Il nostro rapporto con gli utenti

Ogni utente viene informato al momento dell'ammissione riguardo il **regolamento della casa** che sottoscrive e si impegna a rispettare.

Il comitato di struttura

Il comitato di struttura è composto dagli utenti dai loro famigliari e dagli operatori. Ha funzioni consultive nell'ambito delle quali può fare proposte o suggerimenti. Si riunisce almeno 2 volte l'anno.

Rilevamento della soddisfazione

Sono previste periodiche indagini riguardo la soddisfazione degli utenti e dei loro famigliari in relazione all'offerta delle strutture.

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, Bolzano. 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 possono presentare domanda anche 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 dispone l'ammissione o la non ammissione o, in caso non vi siano posti disponibili nella struttura, l'iscrizione nelle liste d'attesa specificandone la motivazione.

La graduatoria della lista d'attesa è determinata dalla data della presentazione della domanda, ossia dal numero di protocollo, nonché da altri criteri esplicitamente regolamentati. 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 frequenzia 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 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.

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

Antonello Cerrato
Responsabile delle strutture abitative a
Cardano e Bolzano

Orari d'ufficio:
Lunedì a Venerdì: ore 9.00-12.00
Tel. 0471/ 36 08 08

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



SEDE CENTRALE



STRUTTURE DIURNE

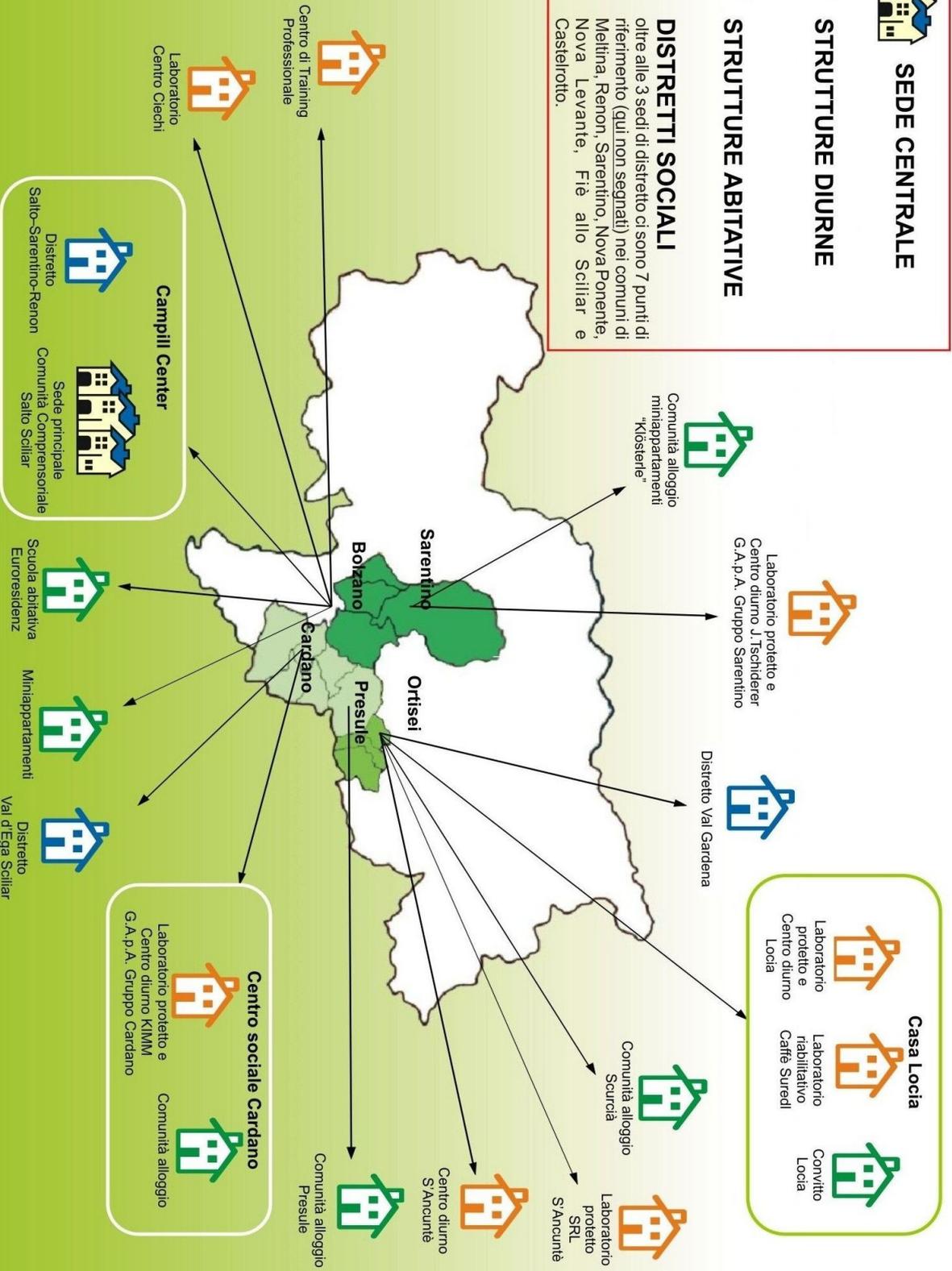


STRUTTURE ABITATIVE



DISTRETTI SOCIALI

oltre alle 3 sedi di distretto ci sono 7 punti di riferimento (qui non segnalati) nei comuni di Melitina, Renon, Sarentino, Nova Ponente, Nova Levante, Fie allo Sciliar e Castelrotto.



Alla cortese attenzione del

