



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

CARTA DEI SERVIZI

Servizio di riabilitazione lavorativa/SRL
Per persone con problemi di alcol

**Gruppo GAPA
di Cardano**

KIMM
Centro Sociale di Cardano

Editore:

Direzione dei Servizi Sociali
Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar
Kampill Center, Via Innsbruck 29 - 39100 Bolzano
tel: 0471/319400 Fax 0471/319401
e-mail: servizisociali@ccsaltosciliar.it
internet: www.ccsaltosciliar.it

Coordinamento e redazione:

Direzione dei Servizi Sociali

Grafica, layout e stampa:

Centro di Training professionale
Via Castel n. 1/B
39100 Bolzano
tel. 0471/271669 fax 0471/271370
e-mail: centrotrainingprofessionale.bz@ccsaltosciliar.it

Edizione aggiornata

Mai 2021

Indice

Pagina

Premessa	4
Obiettivi della Carta dei Servizi	5
La nostra casa – Centro Sociale KIMM di Cardano	6
La storia della nostra casa	6
La descrizione della nostra casa	7
Le nostre linee guida	8
Il Servizio di riabilitazione lavorativa, „Gruppo AGFA di Cardano“	9
Cosa è il Servizio di riabilitazione lavorativa/SRL?	9
Perché esiste il Servizio di riabilitazione lavorativa/SRL?	9
Cosa è importante per noi	9
Di quanti posti dispone il Servizio di riabilitazione lavorativa/SRL?	9
La nostra offerta lavorativa e i nostri servizi	9
Cosa c'è ancora da sapere su di noi?.....	9
I nostri locali	10
Il nostro orario di apertura	10
Come raggiungerci con i mezzi di trasporto pubblici?	10
La procedura di ammissione	11
Bisogna pagare per usufruire del servizio?	12
Esiste un premio mensile?	12
Gestione e personale	12
Il nostro Team di assistenza e come lavoriamo insieme	12
Chi lavora ancora con noi?.....	13
Il nostro accordo con i clienti	13
La nostra collaborazione con altri servizi	13
Il Consiglio di Struttura	14
Questionario di gradimento	14
Diritti dei clienti	14
Diritto alle informazioni	14
Diritto alla tutela della dignità della persona	14
Diritto alla pari dignità e all'individualità	14
Diritto alla partecipazione	15
Diritto alla protezione dei dati personali	15
Diritto alla trasparenza	15
Diritto di accesso ai documenti	15
Proposte e lamentele.....	15
Doveri dei clienti	16
Il rispetto reciproco	16
Il rispetto delle regole	16
Obbligo di pagare puntualmente.....	16
Dove ci si può informare?	17
Le nostre strutture e servizi in una foto	18
Modulo per le proposte e richieste	19

Premessa

Siamo lieti di presentare la carta dei servizi del centro sociale KIMM di Cardano precisamente del "Gruppo GAPA¹ di Cardano".

La carta dei servizi fornisce informazioni importanti e mirate sul nostro servizio di riabilitazione lavorativa per le persone con problemi di alcol.

Inoltre, questa carta dei servizi rappresenta anche un obbligo concreto di progettare le nostre offerte dei servizi secondo i principi e le procedure qui descritte, nonché i rispettare i criteri di qualità e quantità .

La Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar con la presente Carta dei Servizi stipula un chiaro accordo, come fornitore di servizi sociali, con i singoli cittadini fruitori di tali servizi. Questo accordo prevede diritti e doveri sia per il fornitore che per i cittadini.

Speriamo di aver fatto un ulteriore passo in avanti verso una maggiore trasparenza e vicinanza al cittadino e non vediamo l'ora di un'ulteriore cooperazione con voi

Il presidente

Albin Kofler

Il Direttore dei Servizi Sociali

Dott. Thomas Dusini

1 GAPA = Gruppo autonomo per persone con alcoldipendenza

Obiettivi della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi del Servizio di riabilitazione lavorativa / SRL per le persone con problemi di alcol, il "Gruppo AGFA di Cardano":

- **informa** sui servizi offerti dalla Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar.
- **informa** i cittadini sui loro diritti e doveri durante l'utilizzo del servizio.
- **descrive** i requisiti di ammissione e la procedura di ammissione, nonché la durata, il tipo e la qualità dei servizi offerti.
- **obbliga** la Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar a fornire la qualità del servizio descritta.
- **mostra** le possibilità e le modalità per i reclami sulla qualità del servizio offerto.
- **offre** ai cittadini l'opportunità di migliorare la qualità del servizio esistente attraverso moduli di proposte o reclami sulla qualità del servizio offerto.

La nostra casa – Il Centro Sociale KIMM di Cardano

Centro Sociale KIMM a Cardano

Via Collepietra 4
39053 Cardano

tel. 0471/ 36 08 15

fax 0471/ 36 08 16

laboratorio.cardano@ccsaltosciliar.it

Responsabile di struttura: Ruth Jamnik



La storia della nostra casa

Una piccola retrospettiva

<i>1974</i>	il laboratorio è stato creato su iniziativa dell'associazione "Sorgenkind". A quel tempo era ancora ad Appiano "nell'edificio Tendacor"
<i>1975 fino al 1979</i>	Il laboratorio si trasferì a Bolzano, dove aveva sede nell'edificio Athesia in via Museo.
<i>In Autunno 1979</i>	Si trasferì in un capannone abbandonato in via Druso 323. A quel tempo c'era un gruppo tessile, un filatoio con 10 telai e una falegnameria.
<i>Nel Gennaio 1980</i>	poi hanno iniziato ad accettare piccoli ordini da parte di Lufthansa (lavori in serie, ad es. confezionamento di posate di plastica). A quel temporaneo presenti 28 persone con disabilità seguite da 7 operatori.
<i>Metà degli anni 90</i>	anche il Marchhaus, che si trovava nelle vicinanze, è stato affittato. Qui si trovavano la tessitura e uno dei due corsi di socializzazione. I corsi di socializzazione servivano ad accogliere persone con disabilità intellettive dall'età di 16 anni e a prepararli per l'ammissione al laboratorio, tuttavia veniva continuato anche il sostegno scolastico. A quel tempo, 40 persone con disabilità intellettiva venivano seguite nell'intera struttura, divise in 8 gruppi con una media di 6 membri a gruppo. I gruppi esistenti erano: la falegnameria, il gruppo carta, il gruppo natura, il gruppo tessitura, il gruppo di cucito, il gruppo per le persone con disabilità gravi e due corsi di socializzazione.
<i>2006</i>	Il gruppo tessitura è stato trasformato nel gruppo ceramica a causa del calo degli ordini e delle vendite dei tessuti e perché nessuno dei membri del gruppo voleva più tessere.
<i>Nei tempi a seguire</i>	Si è raggiunto un accordo sulla costruzione di un nuovo edificio a nel paese di Cardano. Gli edifici in cui si trovavano i laboratori non erano più conformi alle norme di sicurezza e la ristrutturazione sarebbe stata molto costosa. Durante questo periodo di transizione , gli operatori hanno svolto una formazione inerente al metodo SIVUS, per realizzare le direttive riguardanti il piano sociale della Provincia.

<i>Da Natale 2008</i>	il trasferimento fu a Cardano in via Steinegger 4. Al nuovo Centro Sociale è stato dato il nome KIMM, composto dalle prime lettere delle parole tedesche Kommunikation (comunicazione), Integration (integrazione), Mitbestimmung (partecipazione) e Mensch (persone).
<i>Fine 2008</i>	è stato avviato, su suggerimento del presidente della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar, Albin Kofler, un gruppo per persone con problemi di alcol, denominato AGFA, basato sul modello di Sarentino, e inserito nella struttura KIMM di Cardano.
<i>Situazione attuale 2019</i>	Attualmente nella struttura sono presenti un totale di 45 persone con disabilità, le quali sono supportate da 21 operatori (di cui 17 con lavoro a tempo parziale). Il gruppo AGFA è attualmente formato da 7 persone con problemi di alcol e un operatore assistito nel suo lavoro dal capo struttura.

La descrizione della nostra casa

Il servizio di riabilitazione lavorativa "Gruppo AGFA di Cardano" si trova nel centro del paese di Cardano ed è ospitato nel Centro Sociale KIMM. Nel Centro Sociale sono presenti le varie stanze, una sala da tè e le sale dove mangiare. Al piano interrato si trovano le docce e gli armadietti. In casa si trovano anche i servizi di occupazione lavorativa, centri diurni socio-pedagogici e la comunità alloggio, dove persone con disabilità abitano.

Il servizio di riabilitazione lavorativa/ARD per le persone con problemi di alcol offre ai clienti un accompagnamento lavorativo e un offerta di lavoro. Attraverso l' accompagnamento lavorativo e strutturazione della giornata si cerca di tenere sotto controllo il consumo di alcol. L'obiettivo a medio e lungo termine è quello di reintegrare le persone nel mondo del lavoro. I singoli progetti sono concordati con i clienti.

I clienti ricevono un premio mensile per il loro lavoro. L'importo è determinato dalla Giunta Provinciale. I criteri di ammissione sono riassunti in un documento, discusso con il cliente e firmato dal cliente o eventualmente dall'amministratore di sostegno.

La capacità massima di accoglienza nel servizio di riabilitazione lavorativa/ARD è di 6 posti.

I clienti vengono al Centro Sociale di Cardano in modo indipendente e/o con i mezzi pubblici. La Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar è responsabile di eventuali spese di viaggio.

In casa è presente anche una cucina professionale e bisogna pagare il pranzo.

Le nostre linee guida

L'offerta della nostra struttura si basa sulle linee guida, al centro delle quali stanno i bisogni dei clienti e le quali sono state elaborate insieme ai collaboratori per la prima volta nel 1999 e di seguito aggiornate nel 2012 e nel 2019. Per quanto riguarda il lavoro con i clienti i nostri principi sono i seguenti:

"Supportiamo i nostri clienti nello sviluppo della loro indipendenza e personalità ed offriamo loro un impiego significativo".

"Al centro delle nostre azioni stanno le esigenze dei nostri clienti".

"I nostri principi sono: rispetto, fiducia, onestà e tolleranza. "

"Garantiamo ad ogni cliente la protezione della sua Privacy, libertà di scelta e voce in capitolo su ciò che accade nel gruppo "

Il servizio di riabilitazione lavorativa/SRL - „Gruppo AGFA di Cardano“

Cosa è il Servizio di riabilitazione lavorativa/SRL?

Il Servizio di riabilitazione lavorativa è un dipartimento separato del servizio per l'inserimento lavorativo, inserito nel Centro Sociale KIMM di Cardano". È una struttura di riabilitazione per donne e uomini adulti con problemi di alcol per lo più cronici e difficoltà in ambito sociale.



Perché esiste il Servizio di riabilitazione lavorativa/SRL?

L'organizzazione della giornaliera ha lo scopo di aiutare a ridurre il rischio di ricaduta, attivare le competenze esistenti e scoprirne di nuove.

Cosa è importante per noi

Che le persone con problemi di alcol ritrovino un posto nel mondo del lavoro.

Quanti posti ci sono nel Servizio di riabilitazione lavorativa/SRL?

Nel Servizio di riabilitazione lavorativa/SRL per persone con problemi di alcol di Cardano sono disponibili 6 posti.

La nostra offerta lavorativa ed i nostri servizi

Lavoriamo principalmente all'aperto: pulizia e manutenzione di piste ciclabili, piazze e strutture pubbliche della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar. Supportiamo il giardiniere del Comune nel suo lavoro.

A seconda delle possibilità e delle esigenze dei clienti, offriamo anche attività all'interno del Centro Sociale.

Cosa c'è da sapere ancora su di noi?

I clienti interessati possono cooperare con il laboratorio musicale, suonare, cantare e partecipare alle esibizioni della band del laboratorio nei vari eventi.

Nel gruppo editoriale creiamo il nostro giornale del laboratorio "So uns so weiter" insieme alle persone con disabilità. Questo viene pubblicato due volte all'anno. È possibile lavorare nella redazione, scrivere articoli, fare interviste e scattare foto.

Vi è la possibilità di formazioni di aggiornamento, in particolare in relazione alla sicurezza sul lavoro.

A volte c'è anche la possibilità di partecipare a dei progetti, come ad esempio progetti artistici o altro.

Una volta all'anno è prevista una gita.

Celebriamo le feste nella sala per eventi. Il gruppo AGFA di Cardano aiuta a preparare la sala (preparazione sedie e tavoli e poi con la pulizia degli stessi).

Il gruppo AGFA di Cardano sostiene la Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar in varie attività (ordine dei magazzini, smaltimento dei rifiuti ed altro).

I nostri locali

Il Servizio di riabilitazione lavorativa/SRL si trova al primo piano del "Centro Sociale KIMM di Cardano". C'è una stanza di gruppo e un angolo cottura separato. Ogni cliente ha il suo armadietto. Durante la pausa si può utilizzare la terrazza presente nella stanza di gruppo, la quale è in condivisione con il laboratorio protetto. Nel seminterrato si trovano due cabine doccia per i clienti.

Il nostro orario di apertura

Il Servizio di riabilitazione lavorativa/SRL per persone con problemi di alcol è aperto almeno 225 giorni all'anno.

Orario:

Dal Lunedì al Giovedì 8.30-12.00 e 14.00-15.30
Venerdì dalle 8.30 alle 12.00

Il Servizio di riabilitazione lavorativa/SRL, „Gruppo AGFA di Cardano“ è chiuso per 2 settimane durante le vacanze di Natale, 1 settimana per Carnevale e 2 settimana ad Agosto.

Come raggiungerci con i mezzi di trasporto pubblici?

Con il Bus numero 8, fermata via Brennero/Cardano si raggiunge il Centro Sociale KIMM di Cardano.

La procedura di ammissione

Lei desidera essere ammesso al Servizio di riabilitazione lavorativa/SRL? Come funziona?

Lei chiami il Centro Sociale di Cardano o prenda appuntamento presso il suo distretto di riferimento per un incontro informativo.

Contatto Centro Sociale KIMM di Cardano:

Responsabile di struttura Ruth Jamnik
Tel. 0471 36 08 15

Per essere ammesso, è necessario la presa in carico tramite il centro di competenza per le dipendenze - Hands-Onlus Bolzano. Solo allora la domanda di ammissione può essere presentata alla Direzione dei Servizi Sociali della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar:

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

Il modulo è disponibile presso i distretti della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar.

Per maggiori informazioni potete consultare il sito della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar:
www.ccsaltosciliar.it

Quando c'è un posto libero, bisogna superare il periodo di prova di 1 mese, per essere ammessi.

Se si supera il periodo di prova si è ammessi al SRL.

I cittadini di un comune che non appartengono al territorio della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar devono presentare la domanda di ammissione al proprio ente sociale territorialmente competente.

Dopo aver esaminato la domanda e il parere degli esperti dei vari servizi responsabili e tutte le altre informazioni utili, il Direttore dei Servizi Sociali deciderà formalmente in merito all'ammissione.

Il richiedente e tutti i servizi coinvolti saranno immediatamente informati per iscritto della decisione sull'ammissione e dei motivi della stessa.

Quando la domanda viene ammessa, viene inserita nella lista di attesa. La classificazione della lista di attesa si basa sulla data di invio o sul numero di protocollo della domanda, nonché su altri criteri esplicitamente definiti.

La fine della permanenza nella struttura di solito avviene dopo la fine della durata concordata o sulla base della conclusione (anticipata) della permanenza decisa dal cliente. In casi speciali e chiaramente definiti, la permanenza può anche essere conclusa unilateralmente dalla Direzione dei Servizi Sociali.

In caso di dimissione dalla struttura il Direttore dei Servizi Sociali informerà in forma scritta il cliente e tutti i servizi coinvolti, motivando i motivi della dimissione dalla struttura.

Bisogna pagare per usufruire del Servizio?

Secondo il decreto provinciale n. 30 del 11 agosto 2000 nella versione attuale, i clienti e/o i loro parenti sono finanziariamente coinvolti nei costi del servizio.

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

Tutte le tariffe sono stabilite annualmente dalla Giunta Provinciale.

Il responsabile della struttura o l'assistenza socio-economica dei Distretti Sociali forniscono informazioni più dettagliate sull'attuale regolamentazione della contrattazione collettiva e sulla tariffa da pagare per ciascun caso.

Esiste un premio mensile?

Tutti i clienti ricevono un premio mensile per il loro lavoro. L'importo è determinato dalla Giunta Provinciale. I criteri sono riassunti in un documento e si riferiscono principalmente all'osservanza delle regole contenute nel contratto di lavoro.

I clienti o amministratori di sostegno firmano il documento sui criteri per la determinazione dell'indennità lavorativa insieme al contratto di lavoro.

Gestione e personale

Il Servizio di riabilitazione lavorativa/SRL viene gestito dalla responsabile di struttura, la quale collabora a stretto contatto con la Direzione dei Servizi Sociali.

In questo Servizio lavorano qualificati operatori socio-assistenziali, educatori ed educatori al lavoro.

Gli educatori hanno la maturità e tre anni di formazione universitaria o un diploma sul lavoro socio-pedagogico.

Gli operatori socio-assistenziali hanno un diploma di terza media e una specializzazione di tre anni.

Gli educatori al lavoro hanno un diploma di artigiano e un corso di specializzazione di tre anni.

Il Team di assistenza è pronto a migliorare continuamente ed è accompagnato nel suo lavoro da un supervisore.

Il nostro Team di assistenza e come insieme lavoriamo

Nel Servizio di riabilitazione lavorativa "Gruppo AGFA di Cardano" ci lavora generalmente un operatore con sei persone con problemi di alcol, assistito dalla responsabile di struttura.

Gli operatori sono responsabili dell'area di lavoro assegnata e dei compiti da svolgere. Loro redigono per i clienti del Servizio SRL dei piani individuali. Per ogni utente esiste una cartella per la documentazione. Nella cartella sono contenuti i relativi dati:

Dati principali: età, residenza, membri della famiglia, farmaci, formazione scolastica, dottori, psicologi e altri specialisti, con quali persone hanno lavorato. Eventuali posti di lavoro precedenti, tirocini, comunicazioni importanti per l'utente.

Piano individuale: Qui siamo consapevoli di cosa deve fare e imparare il cliente. Durante l'anno il piano individuale viene analizzato e discusso spesso insieme all'utente.

Il cliente ha il diritto di visualizzare la sua cartella in ogni momento.

Il personale ha l'obbligo di riservatezza. Questo significa che non possono raccontare il contenuto della cartella né i colloqui avuti con il cliente. Nessun dato, foto o video relativi al cliente può essere realizzato, trasmesso o mostrato, a meno che il cliente o l'amministratore di sostegno non lo consentano.

Settimanalmente vengono svolte riunioni di team. In queste riunioni si parla dell'organizzazione delle varie attività, scambio di informazioni e di questioni socio-pedagogiche.

Chi lavora ancora con noi?

Nel Centro Sociale KIMM di Cardano lavorano anche, nella cucina interna, due cuoche e un aiuto cuoco. Inoltre c'è un custode, un autista e tre persone addette alla pulizia.

Il nostro accordo con i clienti

Le visite, da parte di persone esterne, è regolata da un contratto scritto tra la responsabile della struttura, il cliente e l'eventuale amministratore di sostegno.

Il periodo di prova dura 1 mese.

Il contratto contiene i Diritti e i Doveri del cliente.

I clienti del SRL sono tenuti a rispettare il contratto e le regole ivi contenute ed il regolamento interno della struttura.

La nostra collaborazione con altri servizi

Lavoriamo a stretto contatto con il centro di competenza per le dipendenze Hands-Onlus di Bolzano ed il centro salute mentale di Bolzano. In caso di bisogno singoli utenti collaborano con l'assistenza socio-economica e l'assistenza socio-pedagogica di base area adulti del distretto. Si effettuano anche collaborazioni occasionali con il servizio di integrazione lavorativa dell'ufficio di collocamento.

Tra la Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar ed il centro di competenza per le dipendenze HANDS-Onlus è stato stipulato un accordo di intesa.

Il Consiglio di Struttura

Il Servizio di riabilitazione lavorativa/SRL è rappresentato nel Consiglio di struttura da un utente. Nel consiglio di struttura del Centro Sociale KIMM di Cardano sono presenti rappresentanti degli utenti, dei genitori o parenti che frequentano i laboratori di occupazione lavorativa, operatori del servizio, il Direttore dei Servizi Sociali e la responsabile della struttura. Il consiglio di struttura svolge tra l'altro una funzione consultiva, formulando proposte e suggerimenti riguardanti:

- Organizzazione della struttura
- Il calendario delle attività (apertura e chiusura della struttura)
- Il programma annuale e la relazione annuale, nonché attività speciali della struttura (Colonie estive, attività integrative e di tempo libero, progetti di inclusione, ecc.)

Questionario di gradimento

Noi desideriamo, che i nostri utenti siano soddisfatti del nostro Servizio per la riabilitazione lavorativa. Perciò esiste un questionario anonimo nel quale ogni persona può esprimere il proprio giudizio positivo o negativo sulla struttura. La valutazione viene eseguita da un altro servizio interno alla Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar. I risultati vengono esposti dalla responsabile di struttura durante il consiglio di struttura.

Diritti degli utenti

Gli utenti del Servizio di riabilitazione lavorativa/SRL "Gruppo AGFA di Cardano", come tutti, hanno il diritto che i loro dati personali vengano trattati con riservatezza e responsabilità in conformità al regolamento generale sulla protezione dei dati personali (GDPR) Nr. 679/2016. Il presente regolamento è in linea con tutti i diritti fondamentali e rispetta tutte le libertà e i principi che sono stati riconosciuti e sanciti dai trattati europei. In particolare il rispetto della vita privata e familiare, dell'abitazione e comunicazione, protezione dei dati personali, pensieri, coscienza e libertà di religione, libertà di espressione e informazione, libertà imprenditoriale, diritto a un rimedio efficace e ad un processo equo e diversità delle culture, delle religioni e delle lingue.

Diritto all'informazione:

Prima dell'accesso al nostro servizio gli utenti vengono informati in maniera chiara e comprensibile sul tipo e sulla qualità del servizio offerto, sulle modalità d'accesso e sulle modalità d'uso e sui i costi a suo carico.

Diritto alla tutela della dignità della persona:

Le persone, che si rivolgono al nostro servizio, ricevono un sostegno mirato, mantenendo la dignità della propria persona

Diritto alla pari opportunità e all'individualità:

Tutti gli utenti del "Gruppo AGFA di Cardano" hanno il diritto di essere trattati in egual maniera in base ai propri bisogni, senza preferenze o discriminazioni.

A tal proposito garantiamo, in base alle capacità e bisogni, il supporto adeguato attraverso il piano individuale.

Diritto alla partecipazione:

Noi consentiamo agli utenti, fin da subito, di partecipare alla pianificazione, attuazione e valutazione del proprio programma individuale che viene redatto in collaborazione con altri servizi e specialisti.

In base alle linee guida e ai regolamenti esistenti, nonché nelle sedi opportune (consiglio di struttura, ecc.), i clienti e/o i loro parenti hanno l'opportunità di esprimere la propria opinione in merito alla qualità offerta dal servizio.

Diritto alla protezione dei dati personali:

Trattiamo i dati personali dei clienti delle nostre strutture con riservatezza e responsabilità in conformità alle leggi vigenti in materia di protezione dei dati.

Diritto alla trasparenza:

Gli utenti del nostro servizio possono ottenere informazioni da noi sui processi disciplinari che riguardano la loro persona.

Diritto di accesso alla documentazione:

Gli utenti del nostro servizio possono, in conformità con le disposizioni di legge, ispezionare i documenti che li riguardano o richiederne una copia.

Proposte e lamentele:

I clienti del nostro servizio hanno il diritto di presentare reclami e / o suggerimenti in merito alla qualità del servizio offerto. Ciò è possibile sia a voce (nei colloqui o per via telefonica) sia per iscritto (per posta, e-mail o fax), o in forma anonima.

Le persone a cui rivolgersi in caso di reclamo sono, da una parte, il personale della struttura e la responsabile della struttura, dall'altro il direttore dei servizi sociali o il presidente della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar.

Il ricorso contro le decisioni prese dalla Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar va presentato entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione. Il ricorso deve essere inviato al seguente indirizzo:

Ripartizione Politiche Sociali 24
Sezione ricorsi
Via Canonico-Michael-Gamper n. 1
39100 Bolzano
tel.: 0471 418210 o 0471 418212
e-mail: soziales@provinz.bz.it

Doveri dei clienti

Vita comune:

Promuoviamo che i clienti della struttura mantengano rapporti amichevoli, tolleranti e comprensivi con gli altri clienti e il personale e lavorino in modo costruttivo, mantenendo puliti gli spazi di lavoro.

Rispettare gli accordi:

I clienti della struttura sono tenuti a seguire gli accordi scritti e verbali dei contratti stipulati con la struttura, nonché rispettarne le regole interne.

Rispettare i termini di pagamento:

Gli importi dovuti per la partecipazione alla tariffa giornaliera della struttura e per qualsiasi altro costo di gestione soggetto alla partecipazione devono essere pagati dai clienti dei servizi nei termini stabiliti.

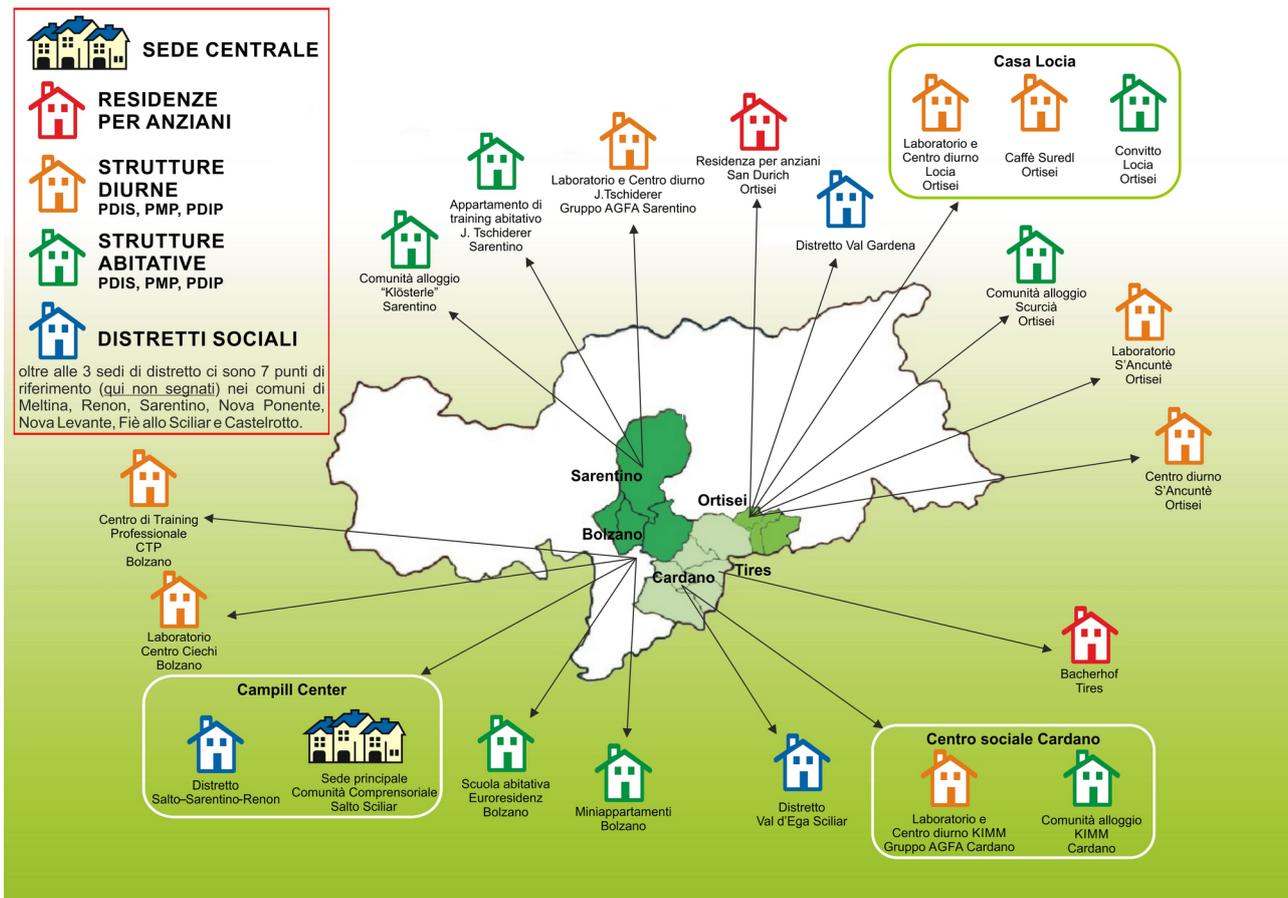
Dove ci si può informare?

Ulteriori informazioni sono disponibili sul nostro sito www.ccsaltosciliar.it.

Ci si può anche informare personalmente presso:

Ruth Jamnik Responsabile di struttura Centro Sociale KIMM di Cardano Via Steinegger 4 39053 Cardano E-Mail: ruth.jamnik@ccsaltosciliar.it	Orario per il pubblico: Lunedì-Venerdì: 9.00-12.00 Lunedì-Giovedì: 14.00-15.30 tel. 0471 36 08 15
Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar Direzione Servizi Sociali Via Innsbruck 29 39100 Bolzano pec-mail: bzgss.sozialdienste-ccss.servizisociali@legalmail.it e-mail: servizisociali@ccsaltosciliar.it	Orario per il pubblico: Lunedì-Venerdì: 9.00-12.00 tel. 0471 31 94 60

La nostra struttura e i nostri Servizi in una foto



Alla responsabile di struttura
Centro sociale KIMM di Cardano
Signora Ruth Jamnik
Via Collepiaetra 4
39053 Cardano

Consigli e richieste:
(cliccare)

„Gruppo AGFA di Cardano“

Cosa ci desidera comunicare:

Inserisca il Suo indirizzo di contatto se desidera ricevere una risposta scritta da noi. Ci impegniamo a rispondere entro due settimane dal ricevimento (data del registro).

Nome, Cognome

Residenza, Via

Numero di telefono

Data

Firma

Nome, Cognome

