



Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen

2006

Carta dei Servizi

Servizi per Persone in Situazione di Handicap e Disagio Psicico

Pubblicazione a cura di:

Azienda Servizi Sociali di Bolzano, Ufficio Servizi a Persone in
Situazione di Handicap e Disagio Psicico

Coordinamento e supervisione: Ufficio di direzione

Grafica: cooperativa sociale CLAB Sc.a.r.l.

Stampa: ASSB

Edizione: 2006

Validità: fino a settembre 2006

La Carta dei Servizi.....	pag. 5
L' Ufficio Servizi a Persone in Situazione di Handicap e Disagio Psicico.....	pag. 6
L'accesso ai servizi.....	pag. 7
Le strutture del servizio.....	pag. 8-9
Strutture abitative.....	pag. 10-11
Servizi diurni.....	pag. 12-14
Impegni per la qualità.....	pag. 15
Qualità nelle strutture	pag. 16
Qualità professionale.....	pag. 17
Qualità pedagogica-assistenziale.....	pag. 18
Qualità ambientale.....	pag. 19
Impegni di miglioramento.....	pag. 20
Organismi di partecipazione.....	pag. 21
La tutela degli utenti.....	pag. 22-23
Modulo di reclamo.....	pag.24
Rilevazione della soddisfazione nelle strutture.....	pag.25
Diritti e.....	pag.26
.....doveri del cittadino.....	pag.27
Informazioni.....	pag.28

Prefazione

La Carta dei Servizi è un altro passo nella direzione di un rapporto sempre più diretto e trasparente con il cittadino: la carta infatti descrive sinteticamente i servizi offerti, indica le modalità per accedervi, le tariffe dei servizi e la quota a carico degli utenti, definisce gli standard di qualità che l'Azienda si impegna a garantire.

I principi su cui si basa questa Carta dei servizi sono la trasparenza e la certezza del servizio.

In coda alla Carta si trovano le informazioni necessarie per conoscere la composizione degli organismi di partecipazione, le modalità per esprimere un reclamo e le altre forme di ricorso del cittadino, ossia tutti gli elementi che permettono alla persona di avere un rapporto chiaro con l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano.

Vi sono inoltre due moduli, che si possono ritagliare e consegnare al responsabile della struttura, uno per esprimere un proprio reclamo ed uno per esprimere la valutazione del servizio ricevuto, in modo da permettere all'Azienda di ascoltare il cittadino per interagire e migliorare continuamente.

L'adozione della Carta rappresenta lo strumento primo con cui l'Azienda vuole instaurare un rapporto diretto con le persone, con chiarezza di compiti e responsabilità reciproche.

Anche questa nuova iniziativa fa parte del progetto più ampio che ha visto in questi ultimi anni l'attivazione dei distretti sociosanitari, quali punti di riferimento vicini al cittadino, la pubblicazione di una guida ai servizi e l'attivazione del sito internet.



***Il Direttore Generale
dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano***
Dott. Bruno Marcato

La Carta dei Servizi

Informa

sui servizi offerti dall'Ufficio Servizi a Persone in Situazione di Handicap e Disagio Psicico.

Impegna

l'ufficio ad erogare servizi e prestazioni a determinati livelli di qualità.

Indica

i diritti e i doveri del cittadino.

E' in sintesi

un patto tra l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano e gli utenti.

I destinatari della Carta

La carta dei servizi é uno strumento per gli utenti, ed i loro familiari e per coloro che desiderano conoscere le modalità di risposta ai bisogni sociali.

È utile

alle persone interessate, agli uffici, agli enti e alle istituzioni, alle organizzazioni del privato sociale e del volontariato, alle organizzazioni sindacali e a chiunque partecipi alla fase di programmazione, di gestione dei servizi sociali.



L' Ufficio Servizi a Persone in Situazione di Handicap e Disagio Psicico*

L'Ufficio Handicap offre vari servizi che si rivolgono a persone adulte portatrici di handicap fisico e/o psichico; gestisce due tipologie di strutture, residenziali e diurne, che prevedono differenti livelli di assistenza a seconda del grado di autonomia degli utenti.

Ogni singolo utente viene seguito attraverso un progetto individuale che tiene conto il più possibile dei suoi bisogni, cercando di promuovere e potenziare l'equilibrio individuale, l'autonomia, la socializzazione, l'autodeterminazione, l'integrazione sociale e lavorativa.

E' previsto il coinvolgimento della famiglia d'origine e la promozione di una stretta collaborazione con i servizi specialistici (soprattutto il Servizio Psicologico e Centro di Salute Mentale) e delle varie risorse del territorio.

Il nostro ufficio è:

Sede centrale:

Ufficio Servizi a Persone
in Situazione di Handicap e Disagio Psicico

Via Fago 14 - BOLZANO

Direttore: dott. Reinhard Prossliner

tel. 0471 909405/909406

e-mail.: handicap@aziendasociale.bz.it



*di seguito per brevità denominato Ufficio Handicap

Modalità di ammissione

L'ammissione alle strutture dei Servizi per Persone in Situazione di Handicap e Disagio Psicico avviene dietro presentazione della domanda da parte dell'utente o dei familiari presso l'Ufficio Handicap in via Fago 14, dove sono disponibili anche i moduli di domanda di ammissione.

La domanda di ammissione deve essere corredata da una relazione dei servizi specialistici di riferimento: del Servizio Psicologico ed in determinati casi del Centro di Salute Mentale dell'Azienda Sanitaria di Bolzano.

A seguito dell'esame della domanda, la raccolta di tutte le necessarie informazioni e l'accordo con l'utente o i suoi familiari sulle diverse modalità di ammissione, la direzione accoglie la domanda.

L'accettazione definitiva avrà però luogo solo al termine del periodo di prova stabilito.

Aspetti finanziari

Gli aspetti finanziari del servizio sono regolamentati dal Decreto del Presidente della Giunta Provinciale n. 30 dell'11.08.2000 e successive modifiche, che prevede che la famiglia od il richiedente versi una parte (compartecipazione) delle spese sostenute dall'Azienda Servizi Sociali di Bolzano per il servizio.

L'ammontare della spesa che l'utente e/o i suoi familiari sono chiamati a pagare è calcolato sulla base del loro reddito e della loro situazione patrimoniale presso il Distretto socio-sanitario di riferimento (ovvero il Distretto socio-sanitario del quartiere in cui si abita).

Gli utenti delle strutture socio-psichiatriche sono esonerati dalla compartecipazione.

Le strutture del Servizio

Per il raggiungimento dei propri obiettivi, il servizio si avvale di strutture abitative e strutture diurne gestite direttamente dall'Azienda o da terzi su incarico di questa.

Strutture gestite direttamente dall'Azienda Servizi Sociali di Bolzano

Strutture Abitative

- Convitto (24 posti più due per ospitazioni temporanee e uno per le emergenze) via Fago 14 tel. 0471 909432
- Gruppo convitto (6 posti più 1 a rotazione) via Mendola 121-124 tel. 0471 501837
- Comunità alloggio (9 posti) viale Europa 138 tel. 0471 935475
- Comunità alloggio (7 posti) viale Mendola 121-124 tel. 0471 201045

Strutture Diurne

Gruppi occupazionali per soggetti portatori di handicap

- Gruppi occupazionali (33 posti) via Fago 14 tel. 0471 909418
- Gruppi occupazionali (25 posti) viale Europa 138 tel. 0471 201477
- Gruppi occupazionali (10 posti) via Druso 325 tel. 0471 923000

Laboratori protetti per soggetti portatori di handicap

- Laboratorio protetto (15 posti) via C. Weinegg 2 tel. 0471 266078
- Laboratorio protetto (12 posti) via Fago 14 tel. 0471 909443
- Laboratorio riabilitativo (su 12 posti 7 sono destinati a soggetti portatori di handicap) loc. Colle 8 tel. 0471 329989

Laboratori socio-psichiatrici per persone in situazione di disagio psichico

- Laboratorio socio-psichiatrico (13 posti) viale Druso 325 tel. 0471/203833
- Laboratorio riabilitativo (su 12 posti 5 sono destinati a soggetti portatori di disagio psichico) loc. Colle 8 tel. 0471 329989

Strutture esternalizzate, ossia gestite da soggetti terzi per conto di ASSB

Cooperativa Consis

- Comunità alloggio sociopsichiatrica "Città Azzurra" (6 posti)
Vicolo Erbe 10 tel. 0471 323687
- Comunità alloggio sociopsichiatrica "Città Azzurra" (7 posti)
Via Mendola 124 tel. 0471 502423
- Sede amministrativa Corso Italia 22 tel. 0471 402074

Comitato Italiano per il Reinserimento Sociale C.I.R.S

- Centro di addestramento professionale per persone con problemi psichici (18 posti) Via Longon 3 tel. 0471 271707
- Sede amministrativa Via Combattenti 3/2 tel. 0471 271707

Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare U.I.L.D.M.

- Comunità alloggio per persone con gravi handicap fisici (3 posti)
Via Dalmazia 62 tel. 0471 502122
- Sede amministrativa Via Bari 16 tel. 0471 920909

Associazione "Il Nostro Spazio - Ein Platz für Uns"

- Punto d'incontro per malati psichici
Via V. Veneto 7 tel. 0471/270426
- Sede amministrativa Via Renon 1 tel. 0471 301416



Strutture Abitative

A) IL CONVITTO

A chi si rivolge?

Il convitto si rivolge a persone con grave disabilità fisica oppure a persona con disabilità multiple che necessitano di assistenza intensiva

Cosa offre il servizio?

- L'elaborazione di progetti educativi individuali, con il coinvolgimento delle famiglie e dei servizi specialistici;
- la valorizzazione dell'equilibrio psichico, delle capacità e dell'autonomia così come dell'inclusione sociale;
- la cura e l'igiene della persona;
- l'assistenza infermieristica di base;
- la somministrazione di farmaci;
- un servizio mensa calibrato sulle esigenze dietologiche individuali;
- una stretta collaborazione con le strutture diurne frequentate dagli utenti;
- il trasporto e l'accompagnamento degli utenti nelle strutture esterne.

Calendario ed orario di apertura

Il convitto è aperto 365 giorni all'anno, 24 ore su 24

B) IL GRUPPO CONVITTO

A chi si rivolge?

Il convitto si rivolge a persone con grave disabilità fisica oppure a persone con disabilità multiple che necessitano di assistenza intensiva

Cosa offre il servizio?

- l'elaborazione di progetti educativi individuali, con il coinvolgimento delle famiglie e dei servizi specialistici;
- la valorizzazione dell'equilibrio psichico, delle capacità e dell'autonomia così come dell'inclusione sociale;
- la cura e l'igiene della persona;
- l'assistenza sanitaria di base;
- la somministrazione di farmaci;
- un servizio mensa calibrato sulle esigenze dietologiche individuali;

Strutture Abitative

- una stretta collaborazione con le strutture diurne frequentate dagli utenti;
- il trasporto e l'accompagnamento degli utenti nelle strutture esterne.

Il gruppo convivito si differenzia dal convivito, in quanto gli utenti vengono qui coinvolti nella gestione della vita quotidiana, ai fini di conservare o di recuperare determinate autonomie.

Calendario ed orario di apertura

Il gruppo convivito chiude un fine settimana ogni tre; durante il periodo estivo rimane inoltre chiuso per due settimane.

C) LE COMUNITÀ ALLOGGIO

A chi si rivolgono?

Le comunità alloggio si rivolgono a persone con disabilità medio – gravi. Agli utenti di questo servizio viene data la possibilità di sviluppare le proprie competenze sociali e personali all'interno di un ambiente familiare, creando così le fondamentali condizioni per l'inserimento sociale.

Cosa offre il servizio?

- l'elaborazione di progetti educativi individuali, con il coinvolgimento delle famiglie e dei servizi specialistici;
- il coinvolgimento dell'utente in varie attività di gestione della vita quotidiana e domestica (attività di cucina, pulizia e riordino della casa), il supporto nella cura e igiene della persona;
- l'assistenza diurna e notturna è garantita in forma continuativa negli orari extra-lavorativi e durante il fine settimana; in caso di emergenza, è fornita assistenza anche tra le ore 9.00 e le 14.00;
- la somministrazione di farmaci;
- il trasporto e l'accompagnamento degli utenti nelle strutture esterne.

Calendario ed orario di apertura

Le comunità alloggio sono aperte 365 giorni all'anno.



A) I GRUPPI OCCUPAZIONALI

A chi si rivolgono?

I gruppi occupazionali si rivolgono a persone con disabilità fisica e/o psichica medio – grave e grave, che necessitano di un alto grado di assistenza. Gli utenti di questi gruppi vengono supportati in diverse attività (mangiare, vestirsi, controllo delle funzioni fisiologiche). Attenzione viene posta al mantenimento delle competenze sociali (esprimere esigenze) e delle abilità motorie.

Cosa offre il servizio?

- l'elaborazione di progetti educativi individuali;
- il coinvolgimento delle famiglie (incontri di gruppo, individuali);
- la cura dei bisogni primari (igiene personale ed alimentazione);
- la somministrazione di farmaci;
- la collaborazione con i servizi specialistici;
- la collaborazione con le strutture residenziali, in caso fossero frequentate dagli utenti;
- attività ludiche e creative che tengano conto delle capacità e dei ritmi individuali dei singoli utenti;
- attività di musicoterapia in base a progetti specifici;
- l'occupazione con lavori di ricamo, tessitura e altre attività;
- una particolare attenzione alle relazioni interpersonali;
- il trasporto e l'accompagnamento degli utenti da casa in struttura e ritorno.

Calendario ed orario di apertura

I gruppi occupazionali sono aperti 205 giorni all'anno, mentre per altri 20 giorni viene garantito un servizio assistenziale ridotto.

L'orario di apertura è il seguente:

da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30.

L'anno di attività coincide con l'anno solare.

I gruppi occupazionali rimangono chiusi per 2 settimane in estate ed a Natale, Pasqua e Carnevale.

B) I LABORATORI PROTETTI

A chi si rivolgono?

I laboratori protetti si rivolgono a persone con disabilità lievi e medio – lievi, le cui capacità lavorative e sociali devono venire stimolate per conquistare l’inserimento nel mondo del lavoro e nella società.

Cosa offre il servizio?

- l’elaborazione di progetti educativo – riabilitativi in accordo con l’utente, la sua famiglia ed i servizi specialistici;
- la somministrazione di farmaci;
- al fine di un futuro inserimento lavorativo, la trasmissione di competenze nei seguenti ambiti:
 - a) falegnameria, assemblaggio e confezionamento di oggetti su commissione di imprese private, lavori al PC;
 - b) tessitura e differenti attività manuali e creative;
 - c) preparazione di pasti, lavorazione di legno e ferro, allevamento di animali;
 - d) nel laboratorio Colle: fienagione, manutenzione del verde pubblico in collaborazione con l’Ufficio Tutela Ambiente del Comune di Bolzano;
- Il servizio di trasporto;
- l’erogazione mensile di un premio sussidio, come riconoscimento per la prestazione lavorativa degli utenti;
- il servizio mensa.

Calendario ed orario di apertura

I laboratori protetti sono aperti a pieno regime minimo 205 giorni all’anno, **da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30.**

E’ prevista una chiusura estiva ed una sospensione delle attività a Natale, Pasqua e Carnevale.

C) I LABORATORI SOCIOPSICHIATRICI

A chi si rivolgono?

I laboratori sociopsichiatrici si rivolgono a persone con problematiche psichiche, che necessitano di preparazione per il loro inserimento sociale e lavorativo.

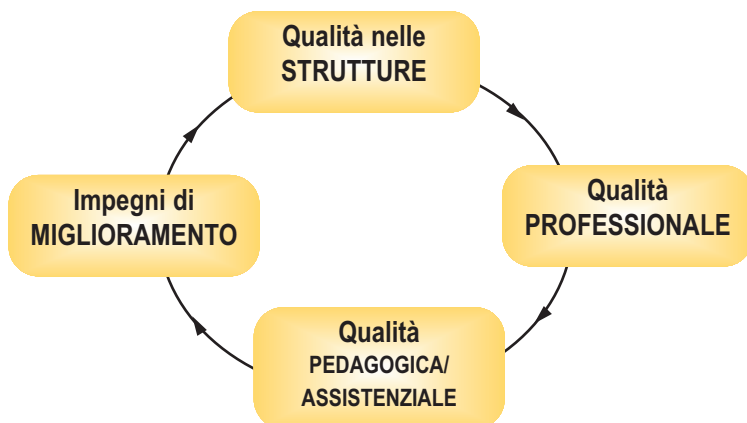
Cosa offre il servizio?

- l'elaborazione di progetti educativo – riabilitativi in accordo con l'utente e i servizi specialistici;
- l'acquisizione di competenze socio – lavorative, in particolare:
 - a) nel laboratorio di Viale Druso vengono esercitate le seguenti attività: lavanderia, stireria e consegna di biancheria per enti esterni alla struttura, cucina, lavoro al PC, giardinaggio, servizi di pulizia, montaggio e assemblaggio di oggetti su commissione di imprese private;
 - b) nel laboratorio del Colle: lavorazione del legno e del ferro, allevamento di animali, fienagione, manutenzione del verde pubblico in collaborazione con l'Ufficio Tutela Ambiente del Comune di Bolzano;
- collaborazione nella preparazione dei pasti in struttura;
- la supervisione nella somministrazione dei farmaci;
- l'abbonamento gratuito per gli utenti in grado di utilizzare autonomamente i mezzi pubblici;
- l'erogazione mensile di un premio sussidio, come riconoscimento per la prestazione lavorativa degli utenti.

Calendario ed orario di apertura

Le strutture sono aperte per 238 giorni all'anno. L'orario di apertura è il seguente:
da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30

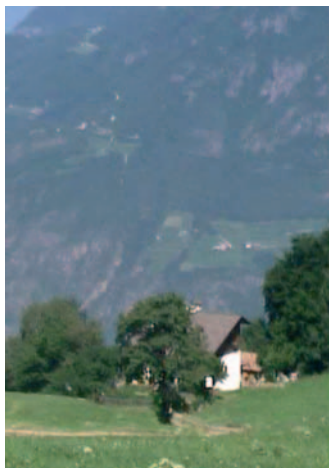
Impegni per la Qualità



L'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano garantisce al cittadino servizi di qualità, con particolare cura ed attenzione alla persona. Nelle pagine seguenti vengono presentate le principali aree di qualità e vengono descritti gli standard rilevanti che l'Azienda s'impegna a garantire.



Qualità nelle Strutture



Il servizio handicap offre un sistema diversificato di strutture che sono dislocate sul territorio della città di Bolzano.

In alcune strutture è in funzione un servizio mensa calibrato sulle esigenze dietologiche individuali, in altre l'utente viene supportato nella preparazione dei pasti.

Per le strutture residenziali viene garantito il servizio di lavaggio, stiratura e pulizia dei locali.

In via Fago 14 è presente inoltre una piscina attrezzata a disposizione di tutti gli utenti delle nostre strutture.



Il nostro personale

Nelle diverse strutture operano i seguenti profili professionali:

- operatori laureati in scienze sociali
- educatori
- istitutori
- assistenti per portatori di handicap
- infermiere professionale
- operatori amministrativi
- personale addetto ai servizi generali

Il personale può seguire fino a 40 ore all'anno di formazione specifica

ORGANIGRAMMA

Le aree in cui opera il servizio



Qualità Pedagogica - Assistenziale



Le varie attività vengono svolte in gruppi composti da 6 a 15 utenti; a capo di ogni gruppo c'è un educatore. In ogni gruppo viene predisposto dall'educatore un programma annuale.

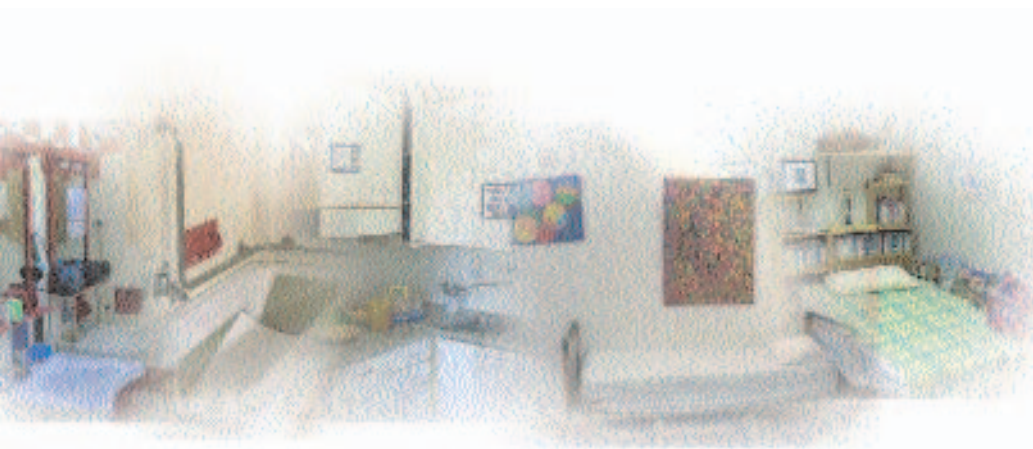
Per ciascun utente viene elaborato un progetto educativo anche in collaborazione con i familiari e i servizi specialistici, in cui vengono considerati i bisogni dell'utente, le sue capacità e le sue possibilità di sviluppo.



Raggiungibilità delle strutture

Tutte le strutture sono raggiungibili con mezzi di trasporto pubblico.

Per gli utenti in grado di utilizzare autonomamente i mezzi pubblici viene fornito un abbonamento gratuito, per tutti gli altri viene garantito un servizio di trasporto assistito.



Impegni di **MIGLIORAMENTO**

1. Ristrutturazione dell'edificio di via Fago 14.
2. Ampliamento della collaborazione tra servizi sociali e sanitari.
3. Maggiore coinvolgimento dei genitori nella attività dei servizi.
4. Ideazione di nuove forme di assistenza per gli utenti anziani in collaborazione con le case di riposo



Uno dei principi dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano è favorire la partecipazione ed il coinvolgimento all'attività dei servizi da parte degli utenti e dei cittadini, del mondo del volontariato, dell'associazionismo e del privato sociale.

Per questo motivo, nei servizi aziendali sono attivi organismi di partecipazione; informazioni più precise possono venire richieste presso le sedi dei rispettivi servizi.

Nei servizi per persone in situazione di handicap e disagio psichico è nominato il Comitato dei Genitori.

Comitato dei genitori

Il comitato dei genitori è un organo consultivo eletto dai genitori degli utenti e viene nominato con decreto del Direttore Generale per la durata di tre anni.

E' composto da:

- 4 rappresentanti dei familiari;
- il Direttore dell'Ufficio Handicap e Disagio Psichico;
- 4 rappresentanti del personale.

Il comitato si riunisce ogni tre mesi e in via straordinaria su richiesta dei singoli membri o del Direttore dell'Ufficio Handicap.

Migliorare la qualità del servizio significa anche che gli utenti o i loro familiari, in caso di bisogno, possono esprimere reclami o proposte negli organismi di partecipazione. Se queste vie non dovessero portare alla soluzione auspicata l'utente o i suoi familiari dispongono di altre possibilità:

- **Colloquio con il direttore / direttrice**

È sempre possibile avere un colloquio diretto e personale con il direttore/la direttrice dell'Ufficio Handicap. A lui/lei si possono rivolgere suggerimenti e reclami.

- **Reclamo**

L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano cerca di risolvere eventuali insoddisfazioni in via informale e colloquiale. Qualora non sia possibile per particolari motivi si chiede che venga compilato il modulo per il reclamo presente in questa Carta.

Il reclamo può essere consegnato in forma scritta per posta, a mano, E-mail o fax, all'Ufficio Handicap di Via Fago 14. È importante comunque che venga esposto chiaramente il problema. Al reclamo sarà data risposta dal direttore dell'Ufficio Handicap in forma scritta, entro 15 giorni dalla data di ricevimento (attestata dal timbro di protocollo).

- **Il difensore civico**

Nel caso di insoddisfazione per la risposta ricevuta in seguito alla presentazione del reclamo, si può ricorrere al Difensore Civico, un organismo istituito con legge della Provincia Autonoma di Bolzano, che assume il ruolo di mediatore tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione.

*Il difensore civico riceve a Bolzano, in Via Portici 22
dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.00 e 15.00 -16.30.
Tel. 0471 413450 / 972744 - Fax: 0471 981 229
e-mail: ombudsman@consiglio-bz.org*

- **Rimedi giurisdizionali:**

sono quelli presentabili nei confronti delle competenti autorità giurisdizionali secondo le norme di legge.

Modulo di Reclamo Ufficio Servizi a Persone in Situazione di Handicap e Disagio Psicico

Il presente modulo può essere utilizzato per una segnalazione o per un reclamo. Se si tratta di un reclamo per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali di chi lo formula.

Descrivere la situazione (quando, dove e chi ne ha preso parte)

Scrivere in stampatello ed in forma leggibile

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Nome e Cognome:.....

Via.....

CAP e Città.....

tel.....E-mail.....

Data.....Struttura.....

Firma.....

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al D.Lgs. 30 giugno 2003,196 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali "si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere all'Azienda Servizi Sociali di Bolzano l'invio di una risposta al reclamo.



Rilevazione della Soddisfazione nelle Strutture per Persone in Situazione di Handicap e Disagio Psicico

Per migliorare la qualità del servizio Le chiediamo gentilmente di compilare il seguente questionario, che ci permetterà di evidenziare eventuali problemi ed impegnarci a risolverli.

Segni con una X il voto da Lei assegnato ai servizi che seguono (1= insufficiente, 2 = sufficiente, 3 = buono, 4 = molto buono, 5 = ottimo):

	1	2	3	4	5
Ambienti della struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professionalità degli operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Scambio d'informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Progettualità sull'utenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raggiungibilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Menù	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Data

In quale struttura?

Note, osservazioni, suggerimenti

.....
.....
.....

Facoltativo: Nome e cognome

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al D.Lgs. 30 giugno 2003,196 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali "si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere all'Azienda Servizi Sociali di Bolzano l'invio di una risposta al reclamo.



L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede ai cittadini un coinvolgimento attivo in questo processo.

I cittadini nella fruizione dei servizi hanno:

Diritto all'informazione: il cittadino ha diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e le procedure, sulle quote di partecipazione al costo del servizio che sono a suo carico. Ha inoltre diritto a poter identificare immediatamente gli operatori dell'Azienda con cui si relaziona.

Diritto all'equità nel trattamento: il cittadino ha diritto ad un comportamento imparziale dell'amministrazione che non privilegi alcuna posizione nell'erogazione dei servizi sociali, se non legittimamente sulla base delle regole di accesso ai servizi contenute nei regolamenti degli stessi.

Diritto alla privacy: il cittadino ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza.

Diritto alla trasparenza dell'azione amministrativa: il cittadino ha diritto ad un'azione della Pubblica Amministrazione che sia trasparente.

Diritto di accesso ai documenti amministrativi: il cittadino ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda.

I cittadini nella fruizione dei servizi devono:

rispettare con un comportamento corretto e responsabile, le regole, le procedure e gli orari dei servizi e delle strutture, osservando puntualmente le indicazioni del personale;

rispettare la professionalità dell'operatore sociale, rivolgendosi a lui/lei con fiducia ed atteggiamento collaborativo e rispettandone le scelte tecniche (che sono sempre frutto di condivisione a livello aziendale);

rispettare gli altri utenti dei servizi, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio o disturbo;

partecipare al costo del servizio, sulla base della normativa vigente;

rispettare gli operatori in quanto persone.



Per informazioni e consulenza i cittadini possono rivolgersi:

Sede centrale:

**Ufficio Servizi a Persone
in Situazione di Handicap e Disagio Psicico**
Via Fago 14 - BOLZANO

Direttore: dott. Reinhard Prossliner
tel. 0471 909405
E-mail: handicap@aziendasociale.bz.it

Distretti sociosanitari:

Centro Piani Rencio	via Renon 17	tel 0471 324297
Don Bosco	piazza Don Bosco 20	tel 0471 501821
Europa Novacella	via Palermo 54	tel 0471 502726
Gries San Quirino	via V. Veneto 5	tel 0471 279592
Oltrisarco Aslago	via Pietralba 10	tel 0471 401267

Azienda Servizi Sociali di Bolzano (sede)

Via Roma 100/a
Tel. 0471 457721 / 0417 457722
Email: urp@aziendasociale.bz.it

Oltre al presente documento è possibile informarsi sui servizi offerti dall'Azienda Servizi Sociali di Bolzano sul sito internet :

www.aziendasociale.bz.it

