



INFORMAZIONI IN LINGUA FACILE

Carta dei servizi

Residenza Trayah Brunico



Nella foto si vede un gruppo della residenza Trayah.

Die Dienstcharta steht auch in deutscher Sprache zur Verfügung.

La carta dei servizi è stata tradotta dalle nostre collaboratrici in lingua facile risp. semplificata al meglio delle loro conoscenze e coscienza, non è stata verificata formalmente.

Ultimo aggiornamento: settembre 2025

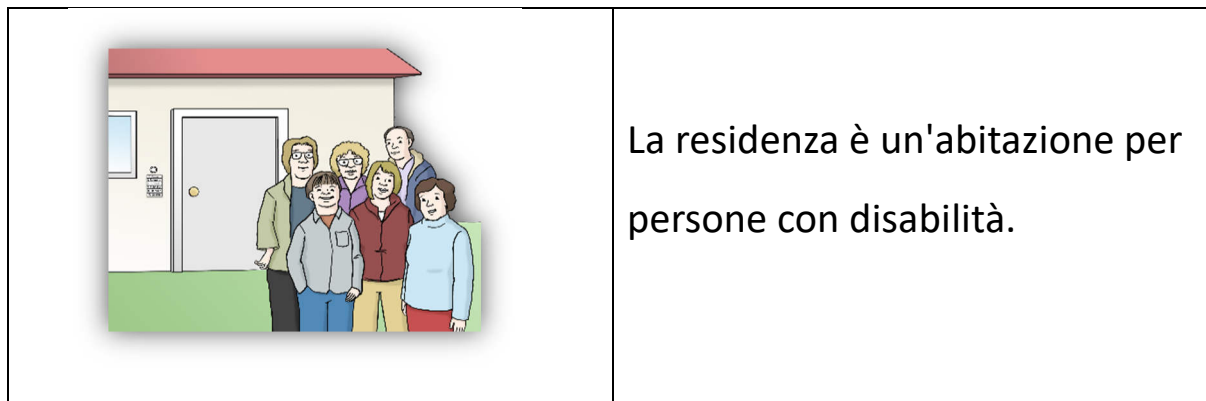


Questo è il contenuto:

1. Introduzione
2. Descrizione del servizio
3. Destinatari/e
4. Diritti e doveri delle persone assistite
5. I nostri principi
6. Piano di sviluppo personalizzato
7. Ammissione e dimissione
8. Orari di apertura e informazioni
9. Costi e tariffe
10. Partecipazione delle persone assistite
11. Modalità di valutazione del servizio
12. Controllo qualità e Carta dei servizi
13. Suggerimenti, richieste, reclami
14. Dove siamo
15. Allegato: Modulo per reclami, proposte e suggerimenti

1. Introduzione

La residenza si trova nel centro sociale Trayah a Brunico.



2. Descrizione del servizio



Esiste anche la **possibilità di rientrare in famiglia**, ad esempio nei fine settimana e durante le vacanze.

L'obiettivo della residenza è quello di promuovere e preservare le **esigenze personali e l'autonomia** dei residenti.

Gli abitanti vengono coinvolti nelle attività domestiche.

3. Destinatari/e

La residenza Trayah è per:

- persone dai 18 anni in sú
- nessuna nuova ammissione oltre i 60 anni


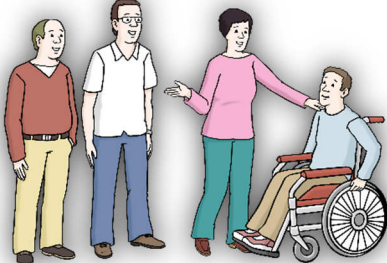
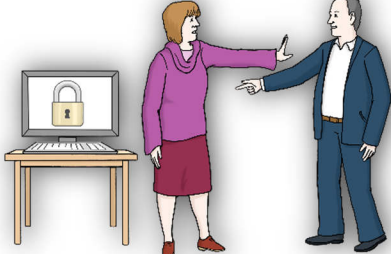

4. Diritti e doveri delle persone assistite

Prima di usufruire del servizio, ricevete informazioni dettagliate sulla struttura, sulla partecipazione ai costi e sulla riduzione tariffaria.

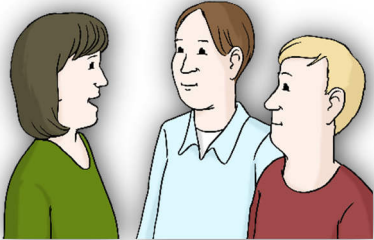
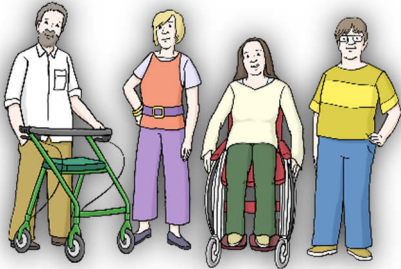


I nostri assistiti hanno i seguenti diritti:

	<p>Diritto all'informazione Avete il diritto di essere informati su tutto ciò che accade nella residenza.</p> <p>Ricevete la carta dei servizi della residenza.</p> <p>La carta dei servizi è un libretto. In questo libretto c'è tutto quello che è importante per la residenza.</p>
	<p>Diritto alla parità di trattamento Trattiamo tutti allo stesso modo.</p>

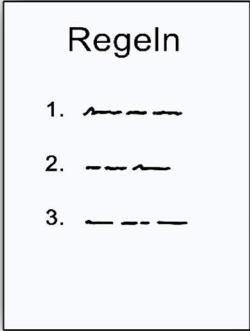


	<p>Diritto alla partecipazione</p> <p>Avete il diritto di dire la vostra opinione.</p> <p>Ognuno può fare delle proposte.</p>
	<p>Diritto di tutela della dignità della persona</p> <p>Vi trattiamo con rispetto e stima.</p>
	<p>Diritto alla privacy</p> <p>I dati personali vengono trattati in modo confidenziale e responsabile.</p> <p>I dati personali sono per esempio: il nome, l'età, le foto, i dati sanitari, la religione ...</p>
	<p>Diritto alla trasparenza e all'accesso alla documentazione</p> <p>Vi informiamo sulle decisioni che vi riguardano.</p> <p>Potete consultare le informazioni che vi riguardano.</p>



	<p>Diritto di proposta e di reclamo Potete fare reclami e suggerimenti.</p>
	<p>Senso della comunità Siamo gentili l'uno con l'altro e ci rispettiamo.</p> <p>Siamo cortesi, amichevoli e rispettosi.</p>
	<p>Rispetto degli accordi Rispettate gli accordi scritti e verbali.</p>
	<p>Puntualità dei pagamenti Pagate puntualmente il contributo obbligatorio.</p>



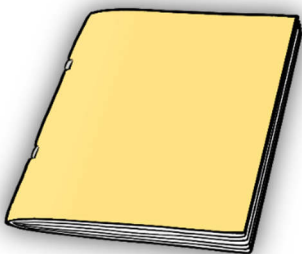
 <p>Regeln</p> <ol style="list-style-type: none">1. ~~~~~2. ~~~~~3. ~~~~~	<p>Rispetto delle regole</p> <ul style="list-style-type: none">• È vietato fumare all'interno della struttura.• È vietato bere alcolici all'interno della struttura.• Ci salutiamo reciprocamente.• Siete cortesi e cordiali.• Visite previo accordo.
--	--

5. I nostri principi

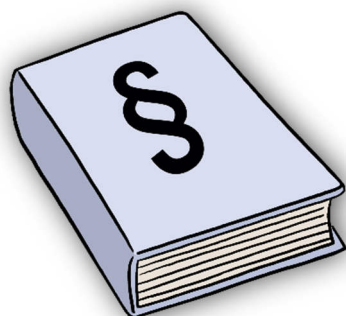
„Tutti gli esseri umani nascono liberi ed uguali in dignità e diritti. Sono dotati di ragione e coscienza e devono comportarsi gli uni verso gli altri in uno spirito di fratellanza/sorellanza.“

Art. 1 Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, 1948.

La carta dei servizi è un documento che rappresenta la Comunità Comprensoriale Valle Pusteria verso l'esterno.

	<p>La carta dei servizi è un libretto.</p> <p>In questo libretto c'è tutto quello che è importante.</p>
---	---

La carta dei servizi viene aggiornata una volta all'anno.



Nella carta dei servizi c'è scritto, ad esempio:

- Il diritto per tutti gli esseri umani a un lavoro / impiego significativo.
- Il diritto a offerte ricreative varie e scelte autonomamente.
- Il diritto di accesso a molteplici contatti sociali.

e tanto altro ancora...

6. Piano di sviluppo personalizzato

Per le persone assistite viene redatto un piano di sviluppo individuale. Il piano è anche chiamato **piano ICF**.

Vengono considerate le capacità di ogni persona assistita.

Nella Comunità Comprensoriale Valle Pusteria viene effettuata ogni anno una valutazione secondo il **piano ICF**.

	<p>Ciò significa che per ogni persona assistita viene redatto un piano ICF.</p> <p>Insieme vengono elaborati e scritti desideri, obiettivi, aspettative e molto altro.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Per avere una panoramica delle capacità e dello sviluppo delle persone assistite. • Per favorire l'autonomia di ciascuno o fornire aiuto quando necessario. <p>Ad esempio, nell'esecuzione di diverse attività.</p>

7. Ammissione e dimissione


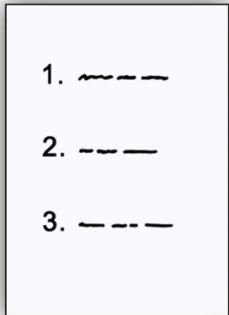
L'ammissione e la dimissione delle persone assistite nelle diverse strutture sono regolate dalla legge.

Ci sono molte **regole**.

Queste regole vengono discusse con le persone assistite e i loro familiari **al momento dell'ammissione**.

Nella Comunità Comprensoriale Valle Pusteria ci sono le seguenti linee guida:



	<p>La domanda di ammissione a una struttura, viene presentata allo sportello per l'ammissione e la consulenza.</p>
	<p>Se non c'è un posto che è adatto a te, la tua domanda viene inserita nella lista d'attesa.</p> <p>Il posto nella lista d'attesa viene stabilito in base a criteri / requisiti prestabiliti.</p>

Ogni persona che fa domanda di ammissione si impegna a svolgere un **tirocinio di tre mesi**.

(ai sensi della deliberazione della Giunta Provinciale 883/2018, art. 7, comma 5)

Ogni richiedente viene informato sulla partecipazione ai costi prevista e sulla possibilità di una riduzione tariffaria.

Se **non ci sono i requisiti** per l'ammissione, la domanda viene respinta.

Se cambiano i requisiti per poter rimanere nella struttura, il direttore o la direttrice dei servizi sociali può trasferire l'assistito in un'altra struttura o disporre la dimissione.

Vedasi a tale riguardo la deliberazione del Consiglio Comprensoriale n. 20 del 28/04/2023 „Linee guida per l'ammissione e dimissione dei/delle clienti della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria“.

8. Orari di apertura e informazioni

I gruppi abitativi sono **aperti tutto l'anno**, così i residenti possono vivere nella residenza per tutto l'anno.

Alcuni tornano a casa dalla propria famiglia nei **fine settimana** o durante le **vacanze**.

9. Costi e tariffe

Lo sportello per l'ammissione e la consulenza fornisce informazioni sui costi e sulle tariffe alle persone assistite e ai loro familiari/ amministratore di sostegno.


E' possibile chiedere una **riduzione della tariffa** nel-distretto sociale.

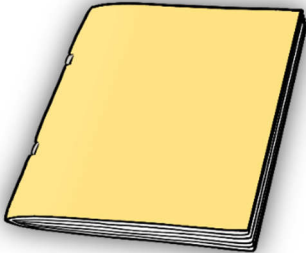
Comuni	Distretto sociale	Contatti
Brunico, Gais, Chienes, Valdaora, Perca, Falzes, Rasun- Anterselva, Terento, San Lorenzo	Brunico-Circondario	Vicolo dei Frati 3 39031 Brunico 0474 41 10 22 o  0474 41 24 95
Campo Tures, Valle Aurina, Selva dei Molini, Predoi	Valle di Tures e Aurina	Via Hugo von Taufers 19 39032 Campo Tures  0474 67 80 08




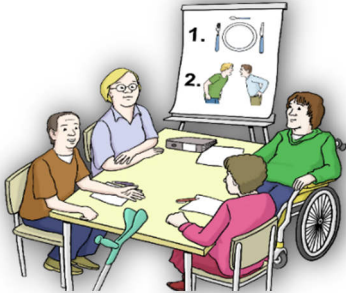
San Candido, Sesto, Braies, Casies, Dobbiaco, Villabassa, Monguelfo	Alta Pusteria	Via Prato 6 39038 San Candido  0474 91 99 06
Corvara, Badia, La Valle, San Martino in Badia, Marebbe	Val Badia	Str. Picolin 48 39030 San Martino in Badia  0474 52 45 01

10. Partecipazione delle persone assistite

	Avete il diritto di essere informato su tutto ciò che accade nella residenza .
---	---

	Ricevete la carta dei servizi dalla responsabile della struttura. La carta dei servizi è un libretto. In questo libretto c'è tutto quello che è importante per la residenza .
---	---

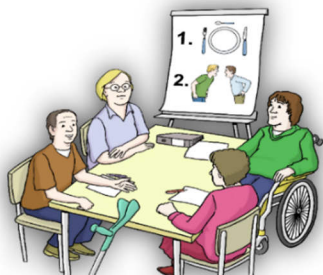


	<p>Diritto di partecipazione</p> <p>Avete il diritto di dire la vostra opinione.</p> <p>Ognuno può fare delle proposte.</p>
	<p>Ognuno può fare proposte, così come nel comitato consultivo di struttura, durante le riunioni degli assistiti e in molte altre occasioni.</p>

11. Modalità di valutazione del servizio

Per noi è importante:

- Strutturare al meglio l'offerta in base ai bisogni e ai desideri dei familiari e delle persone assistite.
- Dare la possibilità alle persone assistite ed ai familiari di comunicare opinioni, desideri e bisogni.



PER I FAMILIARI:

- collaborazione all'ICF – orari di ricevimento nei singoli gruppi
- comitato consultivo della struttura
- questionario ogni 2 anni

PER LE PERSONE ASSISTITE:

- riunioni delle persone assistite
- orari di ricevimento presso la responsabile della struttura
- questionario ogni 2 anni

PER IL PERSONALE:

- riunioni del team del laboratorio
- riunioni del team del centro sociale
- supervisione

12. Controllo qualità e carta dei servizi


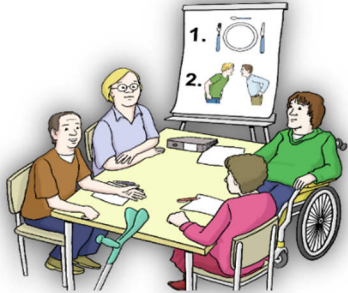

Si collabora regolarmente con tutte le persone coinvolte nella struttura.

In questo modo si garantisce il continuo sviluppo e la qualità del servizio.



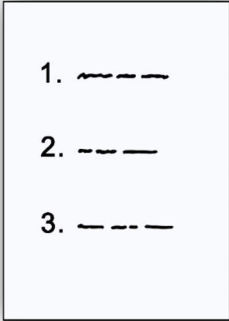
Per soddisfare al meglio le esigenze di tutte le parti coinvolte.

Si tratta ad esempio di:

 	<p>PER I FAMILIARI:</p> <ul style="list-style-type: none">• colloqui con i genitori• riunioni del comitato consultivo della struttura• indagine sulla soddisfazione <p>PER LE PERSONE ASSISTITE:</p> <ul style="list-style-type: none">• riunioni delle persone assistite• indagine sulla soddisfazione
	<p>PER IL PERSONALE:</p> <ul style="list-style-type: none">• riunioni di team• indagine sulla soddisfazione• colloquio annuale



13. Suggestimenti, richieste, reclami

	<p>Proposte e reclami si possono comunicare verbalmente o per iscritto alla responsabile della struttura.</p>
---	---

In caso di **richieste verbali** viene fissato un appuntamento per un colloquio

Le **comunicazioni scritte** vengono inoltrate alla responsabile o alla direzione.

Ci impegniamo a rispondere entro **due settimane**.




14. Dove siamo

<p>Residenza Trayah Via Josef Ferrari 18 39031 Brunico</p>	<p>responsabile del centro sociale Kathrin Allgäuer</p> <p> telefono: 0474 53 00 43</p> <p> Può scrivere una e-mail a:</p> <p>kathrin.allgaeuer@bzgpust.it o wohnhaus.trayah@bzgpust.it</p>
<p>Centro per l'ammissione e consulenza Via Dante 2M 39031 Brunico</p>	<p> telefono: 0474 41 29 32</p> <p> Può scrivere una e-mail a:</p> <p>aufnahme.beratung@bzgpust.it</p>
<p>Direzione dei Servizi Sociali Via Dante 2 39031 Brunico</p>	<p>direttore dei Servizi Sociali Valle Pusteria: Patrick Psenner:</p> <p> telefono: 0474 41 29 21</p> <p>patrick.psenner@bzgpust.it</p>



Contro decisioni formali della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria può essere presentato ricorso entro 30 giorni.

Il ricorso deve essere inviato al seguente indirizzo:

Consulta provinciale per l'assistenza sociale Via Canonico Michael Gamper 1 39100 Bolzano	 telefono: 0471 41 82 00 o 0471 41 82 01
--	--

Ci trova anche su internet all'indirizzo:

www.bezirksgemeinschaftpustertal.it



Può scrivere una e-mail a:

info@bzgpust.it



15. Allegato: Modulo per reclami, proposte e suggerimenti

Alla Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Via Dante 2
39031 Brunico

Proposte e richieste al servizio residenza Trayah

Ciò che desidera comunicarci::

Indichi il suo indirizzo se desidera ricevere una nostra risposta scritta.
Ci impegniamo a risponderle entro due settimane dal ricevimento (data di protocollo.)

Nome e cognome

Luogo di residenza e via

Numero di telefono

Datum

Firma