

## Questa è la Carta dei servizi della residenza „Sophie Ploner“.

In lingua facile



La Carta dei servizi è un testo.

Nella Carta dei servizi Lei può leggere:

- Chi può vivere nella residenza Sophie Ploner?
- Cosa è importante nella residenza?
- E come vivono le persone nella residenza?

La **residenza Sophie Ploner** è una casa a Merano.

In questa casa possono vivere 8 persone con disabilità.

Lei vuole vivere nella residenza?

Nella Carta dei servizi Lei può leggere informazioni importanti sulla residenza Sophie Ploner.

Questa Carta dei servizi è stata scritta nel gennaio 2025.

## **Nella Carta dei servizi Lei può leggere:**

---

Queste 2 leggi sono importanti. pagina 4

---

Chi può vivere nella residenza Sophie Ploner? pagina 5

---

Come vivono gli utenti della residenza? pagina 8

---

Un nuovo utente viene a vivere nella residenza. pagina 9

---

Tutti gli utenti hanno un progetto individuale. pagina 11

---

Vuole vivere nella residenza Sophie Ploner? pagina 12

---

Quali esperti lavorano nella residenza? pagina 13

---

Gli utenti hanno questi diritti. pagina 15

---

Gli utenti hanno questi doveri. pagina 17

---

Quanto costa un posto alla residenza? pagina 17

La residenza è una struttura della Comunità comprensoriale Burgraviato.

Merano e i paesi intorno a Merano si sono riuniti.

Questi paesi e Merano insieme sono

la Comunità comprensoriale Burgraviato.

Le collaboratrici e i collaboratori della Comunità comprensoriale guardano:  
di che cosa hanno bisogno le persone nel nostro comprensorio?

Il "Servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico"  
della Comunità comprensoriale è fatto per persone con disabilità.

Le persone possono avere diverse forme di disabilità:

- Disabilità motorie.
- Problemi di vista.
- Problemi di udito.
- Difficoltà di apprendimento.
- Malattie psichiche.

L'anima di queste persone è malata.

Un'altra parola per anima è psiche.

Perciò queste malattie si chiamano malattie psichiche.

- O problemi di dipendenza.

Alcune persone bevono molto alcol.

E **non** possono più vivere senza alcol.

Alcune persone prendono droghe.

E **non** possono più vivere senza droghe.

Queste persone sono dipendenti dall'alcol e dalle droghe.

Il "Servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico"  
aiuta queste persone a vivere e lavorare nella Comunità comprensoriale.

## Queste 2 leggi sono importanti.

Queste 2 leggi sono importanti per il

“Servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico”.

Queste leggi sono fatte per proteggere i diritti delle persone con disabilità.

1. La legge provinciale per persone con disabilità numero 7 dell'anno 2015.
2. La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.

In queste 2 leggi c'è scritto:

- Le persone con disabilità hanno gli stessi diritti delle persone senza disabilità.
- Ogni persona deve essere trattata bene.
- Ogni persona ha una dignità.  
Ogni persona è una persona speciale.
- **Nessuno** può essere discriminato.  
Ogni persona deve poter essere presente dappertutto.  
E tutti devono poter incontrare altre persone.
- E **nessuno** può essere escluso.

Vuole leggere di più sulla legge provinciale 7/2015?

Lei trova la legge in lingua facile in internet.

Su questo sito internet:

<http://www.provincia.bz.it/famiglia-sociale>

[comunita/disabilita/downloads/LP\\_lingua\\_facile\\_it\\_qualita\\_alta.pdf](http://www.provincia.bz.it/famiglia-sociale/comunita/disabilita/downloads/LP_lingua_facile_it_qualita_alta.pdf)



## Chi può vivere nella residenza Sophie Ploner?

Residenza significa:

in una residenza vivono diverse persone.

Queste persone **non** sono una famiglia.

E queste persone **non** vivono con la loro famiglia.

Ma queste persone **non** sono da sole.

Queste persone vengono assistite da esperte e esperti.

Nella residenza Sophie Ploner vivono

persone con diverse forme di disabilità.

Nella residenza Sophie Ploner possono vivere 8 persone.

Nella residenza possono vivere persone con disabilità o con disturbi dello sviluppo.

Un disturbo dello sviluppo è per esempio

un disturbo dello spettro dell'autismo.

Un disturbo dello spettro dell'autismo è una forma di disabilità.

Queste persone vogliono per esempio:

- Fare sempre la stessa cosa.
- Tranquillità.

E a queste persone per esempio **non** piacciono:

- La confusione.
- Parlare con persone che **non** conoscono.
- Provare a fare qualcosa di nuovo.

Le persone devono avere più di 18 anni.

E le persone devono avere meno di 60 anni.

Queste persone possono venire a vivere nella residenza.

Spesso le persone con disabilità **non** possono vivere da sole.  
Queste persone possono vivere in una residenza.  
E le persone poi si chiamano utenti.

La residenza si chiama: Sophie Ploner.

La residenza è una casa a Merano.

L'indirizzo è:

Via Johann Baptist Rufin 19.

39012 Merano.

Telefono: 0473 23 95 21

Email: [Wfb.sploner@bzgbga.it](mailto:Wfb.sploner@bzgbga.it)

Nella residenza Sophie Ploner ci sono 5 stanze  
e 2 piccoli appartamenti.

In ogni stanza c'è:

- Un letto.
- Un armadio per i vestiti.
- Un tavolo.
- E una sedia.

Ogni utente può portare anche altre cose nella sua stanza.

In ogni piano c'è un bagno.

In ognuno dei due appartamenti c'è un bagno.

Nella residenza c'è una sola cucina per tutti gli utenti.

E c'è una sola sala da pranzo per tutti gli utenti.

E un solo soggiorno.

E un giardino.

Dal lunedì al venerdì di giorno gli utenti sono:

- Al lavoro.
- O in un servizio per l'occupazione abitativa.
- O in un centro diurno socio-pedagogico.

Alcuni utenti passano le loro giornate nella residenza.

Gli utenti tornano dal lavoro?

Allora ci sono anche le collaboratrici e i collaboratori.

Le collaboratrici e i collaboratori sono nella residenza anche di notte.

Dal lunedì al sabato gli utenti ricevono il pranzo e la cena dal Pastor Angelicus.

La domenica gli utenti cucinano nella residenza insieme alle collaboratrici e ai collaboratori.

Gli utenti della residenza Sophie Ploner possono lavare i loro vestiti sporchi alla residenza Pastor Angelicus.



La residenza è aperta tutti i giorni dell'anno.

## **Come vivono gli utenti nella residenza?**

Gli utenti devono poter:

- Vivere bene.
- E vivere in modo autonomo.

Cosa possono fare gli utenti nella residenza?

Gli utenti possono:

- Aiutare in casa.
- O lavorare in giardino.

Le collaboratrici e i collaboratori assistono gli utenti.

Per esempio:

- Per fare la doccia.
- Per fare la spesa.
- Per andare a degli appuntamenti.

Per esempio:

per andare alla posta.

O per andare dalla dottoressa o dal dottore.

Nella residenza gli utenti fanno molte cose insieme.

E imparano:

Come posso stare bene in un gruppo?

Come posso dire:

Io desidero questo.

O io **non** voglio questo.



Gli utenti riflettono insieme alle collaboratrici e ai collaboratori:

- Come voglio vivere?
- Cosa voglio fare nel mio tempo libero?
- In che cosa ho bisogno di sostegno?



Gli utenti hanno diritto al tempo libero.

Durante il tempo libero le persone **non** lavorano.

Durante il tempo libero le persone fanno pausa.

Nel tempo libero gli utenti possono:

- Fare una passeggiata.
- Bere un caffè.
- Andare a nuotare.
- Ascoltare musica.
- O fare una gita.

Gli utenti possono anche aiutare nella residenza.

### **Un nuovo utente viene a vivere nella residenza.**

Allora gli utenti fanno conoscenza.

Gli utenti devono sentirsi bene.

Per questo gli utenti portano degli oggetti personali.

Per esempio:

- Una coperta.
- O delle foto.
- O delle piante.

Così gli utenti si sentono bene.

E la residenza diventa casa loro.

Gli utenti vivono insieme ad altre persone.

Vivere insieme è bello.  
E qualche volta è difficile.

Le collaboratrici e i collaboratori assistono gli utenti.  
Gli utenti della residenza festeggiano insieme.

Per esempio:

- A Natale.
- A Pasqua.
- Ai compleanni.
- O a carnevale.

Allora gli utenti invitano anche le loro famiglie:

- I genitori.
- O sorelle e fratelli.
- O compagne e compagni.

Gli utenti telefonano alle loro famiglie.

E gli utenti raccontano per esempio:  
come stanno.

E cosa hanno fatto oggi.

Anche le collaboratrici e i collaboratori telefonano  
alle famiglie degli utenti.

E parlano con le famiglie degli utenti.

## **Tutti gli utenti hanno un progetto individuale.**

Progetto individuale significa:

questo progetto è fatto solo per questa persona.

Nel progetto individuale le persone scrivono:

io voglio lavorare così.

E io voglio imparare queste cose.

Gli utenti e i collaboratori della residenza

scrivono insieme gli obiettivi del progetto individuale:

- Cosa so fare bene?
- Cosa desidero?
- Come posso vivere bene con gli altri?
- Che cosa posso fare da sola o da solo?
- O in che cosa ho bisogno di sostegno?

Tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori aiutano gli utenti con il loro progetto individuale.

E dopo un po' di tempo gli utenti e i collaboratori guardano:  
ho raggiunto i miei obiettivi?

E pensano a nuovi obiettivi.

Così gli utenti diventano sempre più autonomi.

Per fare il progetto individuale collaborano anche:

- Esperte e esperti del servizio psichiatrico.
- O esperte e esperti del servizio psicologico.

Tutti gli utenti hanno una persona di riferimento.

La persona di riferimento è una collaboratrice o

un collaboratore della residenza.

La persona di riferimento aiuta in particolare i suoi utenti.

Gli utenti hanno anche un piano per la giornata.

In questo piano c'è scritto:

- Oggi imparo queste cose.
- Oggi faccio questo lavoro.
- E oggi faccio queste pause.
- O oggi questa esperta o questo esperto mi dà sostegno.

Sul piano per la giornata ci sono:

- Immagini.
- E foto.

Così gli utenti capiscono meglio il piano.

### **Vuole vivere nella residenza Sophie Ploner?**

Allora Lei può telefonare al team per l'accoglienza e la consulenza della Comunità comprensoriale.

E Lei può prendere un appuntamento.

Questo è il numero di telefono: 0473 27 28 00.

Poi Lei incontra una collaboratrice o un collaboratore del team per l'accoglienza e la consulenza.

All'incontro Lei riceve tutte le informazioni importanti.

E può fare delle domande.

Lei può visitare la residenza

con la collaboratrice o con il collaboratore.



Lei vuole andare a vivere nella residenza?

Allora Lei può fare la richiesta  
per andare a vivere nella residenza.

Per fare richiesta Lei deve scrivere una lettera.

In questa lettera Lei scrive:

Posso avere un posto nella residenza Sophie Ploner?

Poi Lei riceve la risposta:

Lei può andare a vivere nella residenza.

O Lei riceve la risposta:

Lei **non** può andare a vivere nella residenza.

Lei può vivere nella residenza?

Allora Lei fa un Accordo con la Sua persona di riferimento.

Nell'Accordo per esempio c'è scritto:

Così le persone possono vivere bene insieme nella residenza.



### **Quali esperti lavorano nella residenza?**

Nella residenza lavorano questi esperti:

- Educatrici e educatori.
- Assistenti delle persone con disabilità.
- Infermiere e infermieri.
- Collaboratrici e collaboratori

che lavorano alla riabilitazione degli utenti.

Riabilitazione significa:

Una persona si è fatta male.

O una persona si è ammalata.

Queste persone hanno bisogno di una riabilitazione.

Per esempio le collaboratrici e i collaboratori

fanno ginnastica insieme agli utenti.

Così poi gli utenti tornano a stare bene.

Tutte le collaboratrici e i collaboratori assistono le persone con disabilità nella residenza.

I collaboratori sono esperti nell'assistenza alle persone con disabilità.

I collaboratori continuano sempre a imparare e vanno a dei corsi.

Le collaboratrici e i collaboratori parlano anche con esperti di altre strutture e si chiedono:

Cosa possiamo fare meglio?

Le collaboratrici e i collaboratori parlano con gli utenti:

- Come si trova nella residenza?
- Cosa Le piace?
- Cosa La fa arrabbiare?
- Cosa desidera?
- Come si trova con le altre persone?
- In che cosa può diventare ancora più autonomo?

Le collaboratrici e i collaboratori possono anche invitare i genitori o altri membri della famiglia per un colloquio.

E tutti guardano insieme all'utente:

Come si trova nella residenza?

Le collaboratrici e i collaboratori documentano l'esperienza di ogni utente della residenza.

E scrivono:

- Cosa sa fare bene l'utente?

- Che cosa ha imparato l'utente?
- Cosa è difficile per l'utente?

Così i collaboratori possono assistere bene gli utenti.

Gli utenti possono dire:

Io voglio leggere la documentazione su di me.

### **Gli utenti hanno questi diritti.**

Diritto significa:

Lei può fare queste cose.

E altri devono fare queste cose per Lei.

Lei è utente della residenza Sophie Ploner?

Allora Lei ha questi diritti:

- I pasti.

Lei può mangiare nella residenza.

- Il servizio di trasporto.

Come va al lavoro?

Per esempio con l'autobus o a piedi?

Lei ha bisogno di sostegno?

Allora le collaboratrici e i collaboratori possono organizzare un servizio di trasporto per Lei.

- Protezione dei dati personali.

I dati personali sono informazioni su di Lei.

Per esempio:

quanti anni ha?

Le collaboratrici e i collaboratori salvano i Suoi dati in un computer.

E i collaboratori proteggono i Suoi dati.

Si può dire anche: protezione dei dati personali.

Lei dice:

Sì. La Comunità comprensoriale può usare i miei dati.

E la Comunità comprensoriale deve proteggere  
i miei dati.

- Tutte le persone nella residenza devono essere soddisfatte.

Lei **non** soddisfatta o **non** è soddisfatto?

Allora può parlare con le collaboratrici e i collaboratori.

O può scrivere una lettera.

Lei riceverà una risposta entro 2 settimane.

- Lei riceve tutte le informazioni sulla residenza.

Per esempio:

quanto costa un posto alla residenza?

- E Lei riceve tutte le informazioni su di Lei.

E può leggere tutti i documenti su di Lei.

Per esempio può leggere:

cosa c'è scritto nella documentazione su di me?

- Lei può parlare nella sua madre'lingua:

- Italiano.
- O tedesco.

- Nella residenza Lei partecipa alle decisioni.

Per esempio alle decisioni sul Suo progetto individuale.



**Gli utenti hanno questi doveri.**



Dovere significa:

Lei deve fare queste cose.

Lei deve rispettare queste regole.

Lei è un utente della residenza?

Allora Lei ha questi doveri:

- Lei deve rispettare:
  - Il regolamento.
  - L'Accordo.
  - E la Carta dei servizi.

Così tutti gli utenti possono vivere bene insieme.

- Lei deve pagare per il Suo posto nella residenza.

Lei riceve una fattura.

Sulla fattura può leggere quanto deve pagare.



### **Quanto costa un posto alla residenza?**

Per un posto nella residenza bisogna pagare dei soldi.

Lei riceve un assegno di cura?

Allora Lei può pagare la residenza con i soldi dell'assegno di cura.

Assegno di cura significa:

la Provincia di Bolzano dà sostegno

alle persone con disabilità con dei soldi.

Le persone con una disabilità grave ricevono più soldi.

Le persone con una disabilità meno grave ricevono meno soldi.

Lei deve dire alle collaboratrici e collaboratori della residenza:

Questo è il mio livello assistenziale.

Il Suo livello assistenziale cambia?

Allora Lei deve dire alle collaboratrici e ai collaboratori:  
Adesso ho un altro livello assistenziale.

**Ecco i prezzi della residenza Sophie Ploner per il 2025.**

Nella lista Lei vede quanto costa un giorno nella residenza.

Ogni giorno Lei deve pagare:		più	Lei ha meno di 60 anni	Lei ha più di 60 anni
Lei <b>non</b> riceve un assegno di cura	00,00 euro		+	13,00 euro
Lei ha il livello di assistenza 1	18,11 euro			
Lei ha il livello di assistenza 2	29,58 euro			
Lei ha il livello di assistenza 3	44,38 euro			
Lei ha il livello di assistenza 4	59,17 euro			

Il Distretto sociale può aiutare le persone che hanno pochi soldi.

Questo testo in lingua facile è di:

OKAY – Ufficio per la lingua facile della Lebenshilfe a Bolzano.

[okay@lebenshilfe.it](mailto:okay@lebenshilfe.it)

Il gruppo di lettrici e lettori di prova di OKAY ha controllato il testo.

Le immagini sono di: [www.thenounproject.com](http://www.thenounproject.com)

Lei trova maggiori informazioni sulla lingua facile  
sul sito internet della Lebenshilfe:

[www.lebenshilfe.it/linguafacile](http://www.lebenshilfe.it/linguafacile)

© Logo europeo facile da leggere: Inclusion Europe

Maggiori informazioni sul sito internet:

[www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/](http://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/)

