

## Sozialbericht 2008

Eine Arbeitsgruppe, bestehend aus MitarbeiterInnen, die in den Dienststellen und Büros der Bezirksgemeinschaft verschiedene Rollen innehaben und über verschiedene berufliche Kompetenzen verfügen, hat sich zwischen Januar und April 2009 an fünf Tagen mit dem Thema „Sozialbericht“ befasst.

Dieser Ausbildungslehrgang, durchgeführt von Andrea Bortolotti, dem externen Berater, diente unter anderem dazu, die Kompetenzen innerhalb der Bezirksgemeinschaft zu steigern, damit die Erstellung des Sozialberichts in den nächsten Jahren zu einem geläufigen und selbstständigen Vorgang wird. Der Ausbildungslehrgang wurde von der Landesberufsschule für Handel, Tourismus und Dienstleistungen Luigi Einaudi der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol koordiniert und finanziert. Zusätzlich zur Arbeitsgruppe haben MitarbeiterInnen aus allen Bereichen und Einrichtungen der Bezirksgemeinschaft die Daten für den Sozialbericht gesammelt; damit konnte der Berater den Entwurf des Dokuments fertig stellen,

der dann von der Arbeitsgruppe vollständig durchgesehen wurde. Die Arbeitsgruppe hat zahlreiche GesprächspartnerInnen innerhalb und außerhalb der Bezirksgemeinschaft ausgesucht, die repräsentativ für das Netzwerk sind, in dem die Bezirksgemeinschaft ihre Tätigkeit ausübt; diese wurden zu Rate gezogen und ersucht, den Entwurf des Sozialberichts zu lesen und Änderungen und Ergänzungen vorzuschlagen, die von der Arbeitsgruppe berücksichtigt wurden. Die Inhalte des Sozialberichts liefern eine zusammengefasste, aber vollständige Darstellung der Situation, der Tätigkeit und der Ergebnisse der Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland.



- Zunächst wird kurz der territoriale Kontext vorgestellt, in dem die Bezirksgemeinschaft tätig ist.
- Die Bezirksgemeinschaft wird sodann als Organisation vorgestellt: gemeinsame Werte und Verpflichtungen, Tätigkeitsbereiche, Organigramm, Verwaltung, Zusammensetzung des Personals, Personal-, Kommunikations- und Tarifpolitik.
- Ein Abschnitt des Berichts betrifft die Zusammensetzung und die Tätigkeiten des Hauptsitzes.

- Sodann wird die Tätigkeit der Sozialsprengel in ihren Hauptbereichen untersucht: sozialpädagogische Grundbetreuung für Kinder und Jugendliche sowie Erwachsene, finanzielle Sozialhilfe, Hauspflege, Projekte.
  - Des Weiteren werden die Betreuungseinrichtungen und die sozialpädagogischen Einrichtungen im Einzugsgebiet untersucht; über jede wird kurz Bericht erstattet.
  - Auch die Bereiche Umwelt und Kultur, wichtige Tätigkeitsgebiete der Bezirksgemeinschaft, werden in zwei eigenen Kapiteln des Sozialberichts betrachtet.
  - Der abschließende Teil des Dokuments ist dem Wirtschaftsbericht gewidmet. Nach Auflistung der Einnahmen werden die Ausgaben der Bezirksgemeinschaft unter verschiedenen Gesichtspunkten aufgegliedert: nach Dienstbereichen, Kostenstellen und territorialer Bestimmung.
- Der Sozialbericht wird am 30. September im Bezirksrat vorgestellt. (Lydia Engl)

## Qualitas 2010 in Domus Meridiana

Domus Meridiana hat dieses Jahr vier Ziele: *Dies-is*, die Eröffnung des Tagespflegeheims; *Alter-Ego*, das neue Pflegekonzept für an Demenz erkrankte Heimbewohner, *Vademecum*, die Aktivierung der Aufgaben, welche im neuen Organigramm vorgesehen sind, aber noch nicht vollständig umgesetzt wurden; *Qualitas 2010*, das oberste Ziel der Qualität. *Qualitas 2010* ist ein Projekt, das von der Qualitätsbeauftragten von Domus Meridiana, Anna Unterhofer (Bild), betreut wird und auf dem Projekt „Qualitätsinitiative in den Altersheimen Südtirols“, welches bereits seine Halbzeit erreicht hat, basiert. 45 Einrichtungen, alleamt Mitglieder des Verbandes der Südtiroler Altenheime, nehmen Dank der finanziellen Unterstützung der Provinz und der Region an diesem Projekt teil, mit dem Ziel die Lebensqualität ihrer Heimbewohner zu verbessern und einen kontinuierlichen Prozess der Organisationsentwicklung einzuleiten.



Die logische Folge der geleisteten Arbeit ist als erstes die obligatorische Akkreditierung von Domus Meridiana laut der neuen Gesetzesnormen und anschließend die Zertifizierung im Sinne von UNI EN ISO 9001. Der erste Teil des Projekts bestand darin, die Elemente eines Qualitätssystems unter die Lupe zu nehmen (Leitbild, strategische Ziele, Organigramm, Ressourcen- und Personalmanagement, kontinuierlicher Verbesserungsprozess); zur Zeit wird an der Verschriftlichung aller Prozesse gearbeitet, um damit im Sinne der

Zweckmäßigkeit und Führung eine Verbesserung der alltäglichen Arbeit zu erreichen und im Namen der gemeinsamen Ziele die gesamte Organisation transversal durch Bereiche und Berufsbilder zu gestalten. Vielleicht kann ein Beispiel, welches im ersten Augenblick nichts damit zu tun zu haben scheint, die Sachlage erläutern: die Kartoffelernte. Wir haben 3 ausgebildete Arbeiter jeweils für 3 Aktivitäten ausgebildet: das Aussähen, das Ernten der Kartoffeln, das Pflügen des Ackers. Wenn nun aber jeder Einzelne der Gruppe nur seine eigene Aufgabe verfolgt, riskiert sie das Endziel aus den Augen zu verlieren und der Akker wird gepflügt, ohne die Ernte eingebracht zu haben! Wenn aus irgendeinem Grund jener Arbeiter, welcher für das Ernten zuständig war, dies nicht ausgeführt hat, bleibt man am Ende ohne Ertrag! Eben genau dies möchten wir verhindern: dass man aufgrund der Fixierung auf das eigene

Berufsbild das gemeinsame Ziel vor Augen verliert. Das wäre fast so, als würde der Direktor ein Papier nicht aufheben, in dem Moment wo er es sieht; als würde ein Krankenpfleger während dem Verbandswechsel nicht auf das dringende Bedürfnis des Heimbewohners, auf die Toilette zu gehen, eingehen; als würde niemand, wenn der Putzdienst einmal nicht abgedeckt ist, den Urin eines Heimbewohners aufwischen; als würde derjenige, der für den Putzdienst zuständig ist, einen desorientierten Heimbewohner nicht wieder in sein Zimmer begleiten. Und Berufsbilder gibt es in DM in Hülle und Fülle: vom Direktor zur Pflegedienstleiterin, vom Koch zum Putzpersonal, vom Physiotherapeut zum Pflegehelfer, vom Krankpfleger zum Logopäden, vom Freizeitgestalter zum Verwaltungsangestellten, vom Sozialbetreuer zum Arzt. Ein jeder ist involviert, auf seine Art und Weise, um das gemeinsame Ziel zu erreichen. Das ab und zu aus den Augen verloren gehen kann. (Marco Maffei)

# Vorstellung der sozio-pädagogischen Tagesstätte 3 im Sozialzentrum Kurtatsch

Die neue, dritte sozio-pädagogische Tagesstätte besteht seit 7. Jänner 2009. Im Moment besuchen drei Personen diese Gruppe, begleitet und unterstützt werden sie dort tagsüber von zwei Mitarbeiterinnen. Anfang Jänner konnte die Gruppe in ihre neuen, erst kürzlich umgebauten Räumlichkeiten einziehen. Die Gruppenmitglieder wurden in die Umzugsphase miteinbezogen: Gemeinsam wurden einzelne Einkäufe für die neuen Räumlichkeiten getätigt.

Bei den Besuchern der Tagesstätte handelt es sich um Personen, die einerseits einen sehr großen Unterstützungsbedarf haben, andererseits aber großes Interesse an sozialen Beziehungen und integrativen Angeboten.

Dementsprechend werden die Wochen- und Tagesaktivitäten nach einem für die Gruppenmitglieder klar und übersichtlich strukturierten Tagesablauf geplant. Auch im Falle von Änderungen werden die Gruppenmitglieder informiert und vorbereitet; eine verlässliche Grundstruktur ist in der Arbeit



**Musizieren: den Klang hören und mit dem Körper spüren.**

mit dieser Personengruppe von grundlegender Wichtigkeit: der Tag beginnt mit einer gemeinsamen Morgenrunde: Musik leitet diese Morgenrunde ein, es wird eine Duftkerze angezündet (der Duft entspricht dem jeweiligen Tag und kennzeichnet ihn), anschließend versammeln sich alle um den Tisch und nehmen ein kleines Frühstück ein. Verschiedene Tagesaktivitäten

erleichtern weiter für die Personen die Wahrnehmung der Tages- bzw. Wochenstruktur: Musik hören und Musizieren, Massagen und andere Aktivitäten zur Körperwahrnehmung, kleine Handarbeiten für die Gestaltung der Räumlichkeiten je nach Jahreszeit und Thema, (z.B. Weihnachtsschmuck, Ostern, ...), Ausflüge (wöchentlich) usw.

Zu Mittag speist die Gruppe in den eigenen Gruppenräumen, da die Gruppe ein ruhigeres, übersichtlicheres Ambiente braucht. Die Aktivitäten für die Vorbereitung des gemeinsamen Essens, das Essen selbst und das Aufräumen sind genauso Teil des Programms, wie gezielte Übungen. Am Nachmittag ist die Gestaltung etwas elastischer: Einige Gruppenmitglieder bevorzugen es manchmal, sich etwas auszuruhen, andere möchten gerne andere Personen im Haus treffen und werden in die Bar begleitet, manchmal arbeitet die gesamte Gruppe gemeinsam an den am Vormittag begonnenen Aktivitäten weiter. Grundlegend ist es, die Aktivitäten an die individuellen Interessen, Fähigkeiten und Bedürfnisse der Gruppenmitglieder anzupassen. Nur so ist es möglich, die notwendige Motivation und Konzentration aufzubringen. Im Vordergrund dieser Gruppe stehen besonders auch integrative Momente und werden von allen sehr positiv und als Bereicherung empfunden.

(Johanna Marsoner)

## „OpenOffice“: die „open-source“-Software nun auch in der Bezirksgemeinschaft

### Kunstforum

### ARTbrothers kraxentrouga

Vom 24. Oktober bis 7. November 2009 zeigt das Kunstforum Unterland Arbeiten der „ARTbrothers kraxentrouga“.

Die „ARTbrothers kraxentrouga“ Armin Mutschlechner (Mühlbach) und Luis Seiwald (Gsies) sind die Dioskuren (grch. Zwillingenbrüder) der Südtiroler Kunstszene. In gemeinsamen Auftritten entwickeln sie originelle Kooperationen, die Kunst als raumbezogenes Event und als sozialen Akt begreifen. Auf den ersten Blick wirken ihre Aktionen verblüffend schlicht, bei näherem Hinsehen entpuppen sie sich jedoch als subtile Environments.

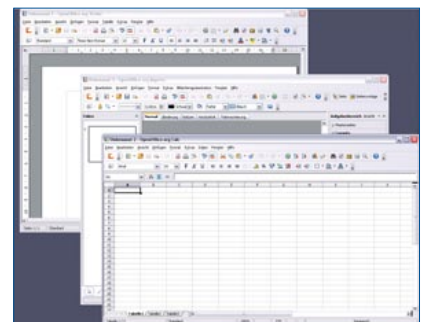
Vernissage ist am Samstag, **24. Oktober um 20 Uhr**. Öffnungszeiten der Ausstellung: von Dienstag bis Samstag von 10 bis 12 Uhr und von 16.30 bis 18.30 Uhr.

„open source“ umfasst jene Kategorie von Programmen, deren Programmierer Änderungen und Verbesserungen erlauben. Eine große Anzahl von Programmierern hat die Entwicklung von alternativen Programmen im Vergleich zu jenen, die wir normalerweise im Handel und auf unseren Computern finden, erlaubt.

Ein konkretes Beispiel ist die Software „OpenOffice“, die in ihrer aktuellen Version ohne weiteres den Platz des bekannten „Office“ von Microsoft einnehmen kann. Für jedes Programmpaket Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, usw.) finden wir das äquivalente Gegenstück auch in OpenOffice (Writer, Calc, Impress, usw.) Die Eigenschaften der Konkurrenzprogramme sind praktisch die selben, und die Unterschiede beschränken sich zumeist auf ästhetische Merkmale – die Ikone, um ein Dokument zu speichern oder die Reihenfolge

der verschiedenen Menüs.

Die Anwendung des OpenOffice ist daher sehr einfach und intuitiv und wird lediglich eine kurze Umgewöhnungszeit erfordern. Dieses Programmpaket ermöglicht das Öffnen jener Dokumente, die vorher mit Microsoft Office verfasst worden sind. In OpenOffice wurde bereits die Funktion „Aivisto FileSave“ integriert, die nötig ist, um unsere Dokumente in Notes zu archivieren. Die Einführung von OpenOffice wird uns zudem ermöglichen, das neue Pro-



gramm für die Beschlussverwaltung zu installieren.

Die finanziellen Vorteile der Einführung von OpenOffice in unsere Bezirksgemeinschaft werden riesig sein: die Installation erfordert nämlich keine Lizenzgebühren.

Diese ersparten Summen werden größere und wichtige Investitionen ermöglichen, um unsere EDV-Strukturen zu potenzieren und somit unseren mehr als 300 Benutzern zu Gute kommen. OpenOffice ist schon auf unserem Citrix Farm installiert. Wir laden hiermit alle ein, sich mit der neuen Software vertraut zu machen.

(Alex Bosio)



## Bilancio sociale 2008

Un Gruppo di lavoro, costituito da persone che occupano diversi ruoli e posseggono diverse professionalità nei servizi e negli uffici della Comunità Comprensoriale, ha dedicato, tra gennaio e aprile 2009, cinque giornate allo studio dell'argomento.

Tale percorso di formazione, realizzato dal consulente esterno Andrea Bortolotti, ha avuto, tra l'altro, l'obiettivo di accrescere le competenze interne alla Comunità Comprensoriale, in modo che nei prossimi anni la redazione del bilancio sociale divenga abituale e sistematica. Questo percorso di formazione è stato coordinato e finanziato dalla Scuola Professionale Provinciale per il Commercio, Turismo e Servizi Luigi Enaudi della Provincia Autonoma di Bolzano.

Oltre al Gruppo di lavoro, diverse collaboratrici e collaboratori dei vari settori e strutture della Comunità Comprensoriale, hanno raccolto dati permettendo così al consulente di completare la bozza del documento, interamente rivista poi

dal gruppo di lavoro. Numerosi interlocutori interni ed esterni alla Comunità, scelti dal Gruppo di lavoro in modo da rappresentare la rete delle relazioni di servizi e strutture della Comunità stessa, sono stati consultati chiedendo la lettura della bozza del bilancio sociale, suggerimenti, modifiche ed integrazioni, di cui il Gruppo di lavoro ha tenuto conto nell'elaborazione della bozza finale.

I contenuti del bilancio sociale sono tali da fornire un quadro sintetico ma completo della realtà, dell'attività e dei risultati della Comunità Comprensoriale:

- viene innanzitutto presentato brevemente il contesto territoriale in cui la C.C. agisce;



- la C.C. viene quindi presentata in quanto organizzazione;
- una sezione del rendiconto riguarda la composizione e le attività della sede centrale;
- si prendono in esame quin-

di le attività dei Distretti Sociali e le loro principali competenze;

● vengono poi considerate le strutture socio-assistenziali ed educative presenti sul territorio, per ciascuna delle quali viene illustrato un breve rendiconto;

● anche i settori dell'ambiente e della cultura, importanti campi d'attività della C.C., vengono presi in considerazione in due parti del bilancio sociale ad essi dedicati;

● la parte conclusiva del documento è infine dedicata al rendiconto economico, che dopo aver richiamato la dimensione delle entrate riclassifica le uscite della C.C. da diversi punti di vista: per centri di responsabilità, per centri di costo e per destinazione territoriale.

Il bilancio sociale sarà presentato al consiglio comprensoriale il 30 settembre prossimo.

(Lydia Engl)

## Qualitas 2010 a Domus Meridiana

Quest'anno Domus Meridiana ha 4 obiettivi: *Dies-is*, l'apertura del Centro di assistenza diurna; *Alter-ego*, il nuovo concetto assistenziale per gli ospiti affetti da demenza; *Vademecum*, l'attivazione delle funzioni previste dal nuovo organigramma ma non ancora pienamente realizzate; *Qualitas 2010*, l'obiettivo supremo della qualità.

*Qualitas 2010* è un progetto coordinato dall'incaricata per la qualità di DM Anna Unterhofer (foto) e poggia su solide basi, quelle del progetto "Iniziativa di qualità nelle case di riposo dell'Alto Adige" giunto ormai a metà del percorso. Vi aderiscono 45 strutture aderenti all'Associazione provinciale delle case di riposo che, grazie al sostegno economico della Provincia e della Regione, puntano a migliorare la qualità di vita dei loro ospiti e ad avviare un processo costante di sviluppo dell'organizzazione.

Naturale conseguenza del la-



voro svolto saranno prima l'accreditamento obbligatorio di DM ai sensi della nuova normativa provinciale in materia, quindi la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001.

La prima parte del progetto ha messo a fuoco gli elementi di un sistema di qualità (linee guida, obiettivi strategici, organigramma, gestione del personale e delle risorse, miglioramento continuo); ora si lavora concretamente alla stesura per

iscritto di tutti i processi, realizzando miglioramenti nel lavoro quotidiano dal punto di vista della funzionalità e della gestione e rendendo l'intera organizzazione "trasversale" per reparti e quadri professionali nel nome di comuni obiettivi.

Un esempio, apparentemente forviante, può illuminare. Pensiamo alla raccolta delle patate. Abbiamo tre professionisti specializzati in tre attività: la semina; la raccolta delle patate; l'aratura del campo col trattore. Bene, se ognuno pensa a fare solamente il proprio mestiere si rischia di perdere di vista l'obiettivo finale e di arare senza aver raccolto le patate! Se per un qualche motivo chi doveva raccogliere non l'ha fatto, si resta senza raccolto!

Ecco, proprio questo dobbiamo evitare: che si perda di vi-

sta l'obiettivo comune nel nome delle singole professioni. E' come se il Direttore non raccogliesse una carta per terra nel momento in cui la vede; se l'infermiere, nel fare una medicazione, non tenesse conto dell'urgente bisogno di evacuare da parte di un ospite; se, quando occasionalmente il servizio pulizie è scoperto, nessuno si preoccupasse di asciugare l'urina di un ospite; se l'ospite disorientato vagante al piano terra non venisse accompagnato al suo piano dall'addetto alle pulizie che passa e lo vede in sofferenza. E di professioni in DM ce ne sono a iosa: dal Dirigente alla Responsabile tecnica, dal cuoco all'addetto delle pulizie, dal fisioterapista all'operatore socio-sanitario, dall'infermiere al logopedista; dall'operatore del tempo libero all'impiegato amministrativo, dall'operatore socio-assistenziale al medico. Tutti coinvolti, a vario titolo, sullo stesso identico obiettivo. Che ogni tanto si può perdere di vista.

(Marco Maffei)

## Presentazione del nuovo gruppo diurno socio-pedagogico 3 al Centro Sociale di Cortaccia

Il 7 gennaio 2009 ha preso il via il nuovo gruppo diurno socio-pedagogico, composto per il momento da tre utenti e da due operatrici. Ad inizio gennaio il gruppo ha potuto traslocare nei nuovi locali, coinvolgendo in quest'attività anche gli utenti, per es. per gli acquisti necessari per il nuovo ambiente di lavoro.

Gli ospiti di questo gruppo sono persone che da un lato hanno bisogno di un sostegno elevato, dall'altro lato sono comunque persone molto interessate alle relazioni sociali ed alle offerte integrative.

Di conseguenza le attività settimanali e giornalieri del gruppo sono strutturate secondo uno schema molto chiaro, in caso di cambiamenti e di modifiche si cerca in ogni modo di mantenere una certa continuità e di avvisare gli utenti con strumenti di comunicazione adeguati ai loro bisogni.

La giornata inizia con il momento dell'accoglienza, rituale che si ripete ogni giorno allo



**Musica: sentire il suono e percepirlo con il proprio corpo.**

stesso modo e aiuta così alle persone a ritrovarsi nel ambiente, nel tempo e con i compagni. Elementi di questo rituale sono: la musica, l'accensione di una candela, un profumo sempre diverso (corrispondente al giorno), .... Dopo questo momento con una piccola colazione viene introdotta la giornata.

Attività giornaliere diverse tra di loro (ma fisse durante il giorno e la settimana) permettono alle persone di percepire meglio la struttura del tempo: ascoltare e/o fare musica, massaggi ed altre attività per favorire la percezione del proprio corpo, piccoli lavoretti manuali per decorare le stanze del gruppo (di solito in relazio-

ne alla stagione, es. creazione di addobbi di Natale), gite/uscite per conoscere il contesto sociale e partecipare alla vita che ci circonda. A pranzo si mangia all'interno del gruppo e non in sala pranzo; questo per godere di un ambiente più rilassato e favorire le relazioni sociali tra i membri del gruppo stesso. Le preparazioni per il pranzo, il pranzo in sé e anche il riordino dopo pranzo, fanno parte del programma socio-pedagogico come esercizi individuali.

Il pomeriggio è organizzato in modo più elastico: le persone a volte preferiscono riposarsi, a volte vogliono relazionarsi con altri utenti e vengono quindi accompagnati al bar, a volte si termina insieme qualche attività iniziata la mattina.

In generale è fondamentale che per la programmazione delle attività vengano considerati gli interessi, le capacità ed i bisogni individuali degli utenti. Solo così diventa possibile mantenere vive attenzione e motivazione. I momenti d'integrazione, per questo motivo, sono di fondamentale importanza per il gruppo.

(Johanna Marsoner)

### “Kunstforum”

#### ARTbrothers kraxentrouga

Dal 24 ottobre al 7 novembre 2009 il Kunstforum Unterland mette in mostra le opere di „Artbrothers kraxentrouga“.

Gli „Artbrothers kraxentrouga“, al secolo Armin Mutschlechner (Rio Pusteria) e Luis Seiwald (Casies) sono i dioscuri (termine greco indicante i gemelli) della scena artistica sudtirolese. Nelle loro performance collettive sviluppano originali cooperazioni nelle quali l'arte è vista come evento circoscritto nello spazio ed atto sociale. Ad un primo sguardo le loro azioni possono sembrare ingannevolmente semplici, ma ad un'analisi più attenta si rivelano environments estremamente raffinati.

**Vernissage: sabato 24 ottobre alle 20.** Orari di apertura della mostra: da martedì a sabato dalle 10 alle 12 e dalle 16.30 alle 18.30.

## “OpenOffice”: il software “open source” entra nella Comunità Comprensoriale

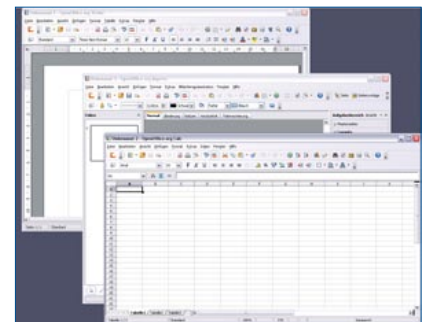
La parola “open source” indica quella categoria di programmi i cui autori ne permettono, anzi ne favoriscono la sua modifica ed il suo miglioramento. Una grande comunità di programmatori ha quindi permesso lo sviluppo di programmi alternativi a quelli in commercio e che tradizionalmente si trovano installati sui nostri computer.

Un esempio concreto è il software per la produttività d'ufficio “OpenOffice”, che giunto alla sua attuale versione può tranquillamente prendere il posto del noto “Office” di Microsoft. Per ogni programma del pacchetto Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, ecc.) troviamo il suo equivalente anche in OpenOffice (Writer, Calc, Impress, ecc.). Le funzionalità dei programmi concorrenti sono praticamente le stesse e le differenze sono molto spesso solo di carattere estetico – l'icona per salvare un documento, piuttosto

che le posizioni delle varie voci nei menù.

L'utilizzo di OpenOffice è dunque molto semplice ed intuitivo e richiederà solo un piccolo periodo di adattamento. Il pacchetto permette l'apertura dei documenti creati precedentemente con Microsoft Office. In OpenOffice è già stata integrata la funzionalità “Aivisto FileSave” necessaria per l'archiviazione in Notes dei nostri documenti.

L'adozione di OpenOffice ci permetterà infine di introdurre il nuovo programma per la ge-



stione delle delibere. I vantaggi in termini economici dell'introduzione di OpenOffice nella nostra Comunità saranno enormi dato che, per la sua stessa natura, il software open source può essere installato liberamente su ogni computer, senza costi di licenza.

Tale risparmio consentirà maggiori e importanti investimenti volti al potenziamento della nostra struttura informatica, che ormai conta più di 300 utenti. OpenOffice è già installato sulla nostra Citrix Farm. Vi invitiamo a prendere familiarità con questo nuovo software.

(Alessandro Bosio)

