

Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina

# Carta dei servizi per persone con disabilità

## Indice:

Chi siamo.....	2
...e perché pubblichiamo questa carta dei servizi.....	3
La nostra visione.....	3
Cosa facciamo e perché.....	3
Essere accolti e valorizzati: gli standard comuni a tutti i servizi.....	5
Abitare in modo autonomo.....	6
Una risposta abitativa alternativa.....	7
Rispettare i ritmi della persona: i gruppi diurni socio-assistenziali.....	7
Comunicare e tessere relazioni: il centro diurno per persone con autismo.....	8
Rendersi utile e creare qualcosa di nuovo: i laboratori protetti.....	8
Pianificare il proprio futuro.....	10
COSE CHE FACCIAMO IN COLLABORAZIONE CON ALTRI.....	11
I Distretti Sociali.....	11
Cooperativa Sociale PLATZL.....	12
Associazione Lebenshilfe.....	12
Un'amministrazione efficiente.....	14
Come accedere ai nostri servizi.....	14
Partecipazione alle tariffe.....	15
Se non si è soddisfatti.....	15
Se qualcuno vuole mettersi in contatto con noi.....	16
Dove trovarci.....	16
Altri indirizzi utili.....	17

## Chi siamo...

La Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina è un ente di natura pubblica che, su delega della Provincia Autonoma di Bolzano, si occupa di servizi sociali. Essa gestisce e coordina, insieme ad altri servizi per la cittadinanza, anche una rete di sostegno per persone con disabilità. Un insieme di strutture e un insieme di operatori professionali specializzati. Noi siamo questo insieme.

Sul territorio si trovano tre strutture indirizzate principalmente a persone con disabilità:

- Centro Sociale di Cortaccia
- Gruppi Abitativi, Lavorativi e Occupazionali Oltradige – Bassa Atesina
- Residenza Gelmini a Salorno

Per quanto riguarda **la dimensione residenziale** distinguiamo tra due tipologie di gruppi abitativi.

I gruppi situati all'interno del Centro Sociale di Cortaccia si caratterizzano per un maggiore bisogno di sostegno. I Gruppi Abitativi, Lavorativi e Occupazionali Oltradige – Bassa Atesina accolgono persone che necessitano di un minor sostegno, anche per quanto concerne il processo di inclusione sociale.

Per quanto riguarda invece la **parte semiresidenziale** distinguiamo tra due tipologie di servizi: servizi di occupazione lavorativa e i centri diurni sociopedagogici.

All'interno del Centro Sociale di Cortaccia si trovano 4 servizi di occupazione lavorativa e 5 centri diurni sociopedagogici, di cui uno rivolto a persone con diagnosi di autismo.

Presso il Centro/Residenza Riabilitativo/a Gelmini di Salorno ci sono 4 servizi di occupazione lavorativa.

I Gruppi Abitativi, Lavorativi e Occupazionali Oltradige – Bassa Atesina comprendono al loro interno un servizio di occupazione lavorativa e un servizio diurno socio-pedagogico.

Viene offerto inoltre alle persone un servizio di pianificazione del futuro.

Il nostro obiettivo è quello di soddisfare i bisogni delle persone e delle famiglie che cercano sostegno presso i nostri servizi, migliorando la qualità della loro vita, comprendendoli nelle loro differenze, promuovendo inclusione sociale e cercando di contribuire ad una vita piena e per quanto possibile indipendente.

Lavoriamo infatti per sostenere l'autonomia delle persone in ogni aspetto della loro vita, valorizzandone le risorse e le competenze. Protagonisti dei nostri servizi sono le persone per cui lavoriamo.

Collaboriamo con le forze sociali del territorio per rafforzare il legame tra cittadini e istituzioni e per rendere più forte e solidale la rete delle relazioni sociali nella nostra comunità.

## ...e perché pubblichiamo questa carta dei servizi

Questo documento serve per rendere noto alla cittadinanza il nostro lavoro e le motivazioni che ogni giorno lo guidano. È stato elaborato pensando alle persone con cui lavoriamo: persone con disabilità, famigliari, collaboratori<sup>1</sup> di altri servizi, cittadini che vivono e lavorano in questo territorio, amministratori pubblici.

Questa carta è parte di un processo volto a migliorare la qualità dei nostri servizi. Tale processo è iniziato da alcuni anni ed è utile comunicarlo anche all'esterno. Così sarà più facile, per tutte le persone interessate ai nostri servizi, conoscerli e valutarli.

## La nostra visione

Ogni persona è portatrice di una propria unicità; il nostro ruolo consiste nel sostenerla ad esprimere il proprio essere.

Nel realizzare questo processo, teniamo in considerazione i seguenti concetti:

- sviluppo della fiducia in se stessi e negli altri
- assunzione di responsabilità personale
- crescita dell'autostima
- sviluppo di relazioni e contatti sociali
- autodeterminazione
- promozione dell'autonomia nella quotidianità
- sostegno all'indipendenza decisionale
- costruzione della propria immagine sociale
- inclusione sociale

Tutti questi fattori sono punti fondamentali per lo sviluppo della personalità.

## Cosa facciamo e perché

Tutte le **residenze** rispondono al bisogno di abitare in modo sereno, il più possibile autonomo e ricco di stimoli.

Ci sono inoltre due realtà abitative particolari:

All'interno del Centro Sociale di Cortaccia ci sono due **residenze** che prevedono la presenza del personale **sulle 24 ore**, per garantire alle persone ritmi quotidiani individualizzati.

---

<sup>1</sup> In questo documento si utilizza, in modo alternato, sia la forma maschile che femminile; si precisa che in ogni caso ci riferiamo ad entrambi i sessi.

All'interno dei Gruppi Abitativi, Lavorativi e Occupazionali Oltradige – Bassa Atesina ci sono due **appartamenti per il training abitativo**, destinati a persone che per un periodo di tempo determinato necessitano di un sostegno funzionale allo sviluppo di competenze per una vita futura in autonomia.

Il servizio di **accompagnamento abitativo** è nato su iniziativa provinciale e si rivolge a persone che, pur abitando in autonomia (casa di proprietà, alloggi Ipes...), necessitano di sostegno su alcuni aspetti della quotidianità. Il servizio prevede un monte ore massimo di 20 ore al mese; viene costruito attraverso la collaborazione dei distretti sociali territoriali e le strutture residenziali.

I **servizi per l'occupazione lavorativa** sono frequentati da persone che svolgono, secondo le loro capacità, attività produttive. Rispondono al bisogno di sviluppo di competenze e realizzazione personale attraverso lo strumento del lavoro.

I servizi intrattengono una collaborazione continua, anche attraverso tirocini lavorativi, con enti pubblici, imprese e privati cittadini.

I prodotti vengono messi in vendita al dettaglio attraverso mercatini e punti d'acquisto.

I **centri diurni socio pedagogici** sono frequentati da persone che non riescono a sostenere con costanza i ritmi e le richieste di un'attività lavorativa. Necessitano di un maggiore supporto nella strutturazione del tempo e nell'esprimersi; in particolare si lavora sull'essere stimolati ed aiutati a far emergere le proprie potenzialità e ad esercitare le proprie abilità.

Il **centro diurno sociopedagogico per persone con autismo** risponde in particolare al bisogno di migliorare la comunicazione tramite mezzi ausiliari individuali, di promuovere la capacità di agire nella vita quotidiana e di avvicinarsi a situazioni lavorative. Il servizio offre alle persone un ambiente chiaro e strutturato relativo ai bisogni delle persone.

Ogni servizio prevede l'esistenza di un **consiglio della struttura** che ha la funzione di portare alla luce eventuali problematiche e discutere proposte relative alla vita nelle strutture; esso è costituito da rappresentanti delle persone-utenti per gli aspetti decisionali e del personale per gli aspetti gestionali.

### **La pulizia dell'ambiente**

La pulizia delle cucine e delle mense avviene secondo la procedura HACCP (Hazard Analysis and critical control points, protocollo assunto per legge e che garantisce un'igiene accurata).

### **Il cibo**

In ambito lavorativo / occupazionale i pasti dei gruppi socio assistenziali e dei laboratori del Centro Sociale di Cortaccia, nonché della Residenza Gelmini di Salorno, sono preparati dalle rispettive cucine. Il Laboratorio protetto "Gruppo Natura" di Magrè e il Gruppo lavorativo di Laives "Natura", si recano invece presso ristoranti convenzionati, mentre il Gruppo Occupazionale di Laives "Pinterhäusl" cucina in autonomia i pasti coinvolgendo i propri utenti.

## **Essere accolti e valorizzati: gli standard comuni a tutti i servizi**

### **Comunicare**

In caso di difficoltà a comprendere o a comunicare, il personale propone una forma di comunicazione adatta alla persona, che faciliti l'espressione dei bisogni e la comprensione di quanto accade nell'ambiente circostante.

### **Informarsi, informare, documentare**

Gli operatori raccolgono informazioni relative alla storia di vita e familiare della persona, allo scopo di comprenderla meglio e migliorare la qualità del sostegno offerto. Le informazioni vengono raccolte attraverso incontri organizzati insieme alla persona, ai familiari ed eventualmente ai rappresentanti legali, e proposti sistematicamente.

Queste informazioni vengono gestite dalla struttura in base alla normativa vigente relativa alla protezione dei dati personali.

### **Progettare e verificare**

La struttura elabora con ciascuna persona un piano individuale, che ha come scopo quello di accompagnarla nel suo percorso di vita, sostenendola nell'elaborazione dei propri obiettivi. Nello sviluppo dei piani individuali si rende protagonista la persona stessa.

Annualmente viene definito un accordo fra struttura – cliente, che specifica le condizioni generali del singolo percorso; in questa fase vengono coinvolti ove presenti anche i rappresentanti legali e, all'occorrenza, familiari ed altre persone esterne.

### **Rispettare ogni persona**

Ciascuna persona viene sostenuta nell'espressione dei propri bisogni e interessi. Inoltre, il diritto alla sfera privata viene tutelato anche intervenendo sulla strutturazione dei locali interni.

### **Vivere in società**

Uno degli obiettivi fondamentali del servizio è perseguire l'inclusione sociale, ovvero sostenere il più possibile la persona in un processo di partecipazione alla vita collettiva.

### **La formazione del personale pedagogico**

L'ente investe in proposte di formazione e aggiornamento, organizzando corsi a livello interno o tramite referenti esterni.

L'ente prevede interventi di supervisione regolari, di cui ogni gruppo di lavoro usufruisce in termini di formazione permanente e sostegno al lavoro con l'utenza. Inoltre in caso di necessità il gruppo di lavoro può richiedere un intervento di supervisione specifico.

A intervalli regolari vengono individuati servizi esterni analoghi al nostro che presentano aspetti interessanti da conoscere e da cui trarre spunti di miglioramento.

### **Parametri relativi al fabbisogno del personale**

I parametri del personale sono stabiliti in base ai criteri provinciali, nel rispetto, quindi, del reale fabbisogno del personale.

### **L'orario e la continuità dei servizi**

I servizi residenziali rimangono aperti tutti i giorni dell'anno sulle 24 ore.

I servizi semiresidenziali sono aperti per sette ore al giorno dalle ore 8.30 alle ore 15.30 per almeno 205 giorni l'anno; inoltre viene garantita un'apertura estiva (senza servizio di trasporto) di 20 giorni lavorativi. I periodi di chiusura dei servizi sono a Carnevale, Pasqua, nella seconda metà di agosto e a Natale.

## **Abitare in modo autonomo**

All'interno dei gruppi abitativi le persone vengono sostenute in tutti gli aspetti della loro vita, ad eccezione di quello lavorativo/occupazionale.

### **Cura di sé**

La persona viene sostenuta nella cura del proprio aspetto, nel rispetto della sua intimità; la cura di sé diventa occasione di relazione, stimolo e crescita dell'autonomia.

### **Lavori domestici**

Abitare in un appartamento richiede una collaborazione da parte delle persone nella gestione della casa. Tutte le persone, in base alle loro capacità, danno il loro contributo per la pulizia della casa, cucinare, fare la spesa, lavare e piegare la biancheria.

### **La salute**

Il servizio si preoccupa affinché le persone ospiti possano godere di un'alimentazione sana ed equilibrata, talvolta anche attraverso la collaborazione del servizio dietologico territoriale.

Per garantire un accompagnamento nell'aspetto sanitario è prevista una collaborazione con il servizio infermieristico. Gli accordi sono stati stabiliti nella "convenzione tra la Comunità comprensoriale e il servizio sanitario".

La struttura residenziale si occupa anche dell'accompagnamento medico a seconda delle necessità della persona.

Inoltre ci sono accordi con il servizio psicologico, psichiatrico e di fisioterapia del comprensorio sanitario di Bolzano.

### **Tempo libero**

Ogni persona viene seguita a seconda dei suoi interessi nella gestione del suo tempo libero, affinché questo possa essere per lei il più soddisfacente possibile. Alcuni esempi di attività che vengono realizzate sono: andare al cinema, a teatro e a concerti, frequentare centri giovanili e sportivi, partecipare a feste campestri o altri eventi... Si lavora inoltre affinché la persona possa acquisire le competenze per la ricerca e lo sviluppo di nuovi contatti sociali.

### **Commissioni personali**

La persona viene sostenuta nelle sue commissioni quotidiane: andare in banca o in posta, fare acquisti di vario genere, andare dal parrucchiere, in farmacia...

### **Supporto pedagogico**

Il sostegno pedagogico mira ad accompagnare le persone nell'identificare ciò che per loro è più importante in un preciso momento della vita; ciò viene fatto rendendo protagonista la persona stessa e coinvolgendo dove necessario anche persone esterne al servizio, come ad esempio famigliari, rappresentanti legali, specialisti...

In caso di difficoltà comunicative, vengono proposte anche metodologie di comunicazione non verbale adeguate alle caratteristiche della persona, ad esempio immagini, piani settimanali o quotidiani, supporti tecnologici... Particolare valore viene attribuito alla cura delle relazioni sociali.

## Una risposta abitativa alternativa

Vi sono situazioni in cui una persona può trovarsi in difficoltà nel vivere in gruppo, insieme ad altri coinquilini, e ciò può manifestarsi in vari modi, ad esempio attraverso comportamenti poco adeguati; questo non significa però che debba essere sradicata dal suo ambiente abituale.

Per rispondere a queste situazioni il Centro Sociale di Cortaccia si è dotato di un piccolo appartamento, con due posti a disposizione, all'interno del quale viene attribuita particolare importanza ad esigenze individuali particolari, quali ad esempio bisogno di tranquillità, strutturazione delle attività e chiarezza nella comunicazione.

In questo appartamento vi è sempre un operatore in servizio. La quotidianità è strutturata in maniera semplice, le persone svolgono gran parte delle attività insieme all'operatore, che cerca di garantire loro un ambiente il più possibile sereno.

Le persone sono rispettate e riconosciute nella loro individualità. Esse possono rimanere in questo particolare appartamento fino al momento in cui non si sentano pronte ed interessate a trasferirsi in un contesto meno protetto ed a frequentare un gruppo lavorativo o occupazionale diurno.

## Rispettare i ritmi della persona: i gruppi diurni socio-assistenziali

Nei gruppi diurni l'attenzione è focalizzata sul rispetto del ritmo personale di ognuno. Il sostegno da parte del personale è orientato a garantire equilibrio e strutturazione nella gestione del tempo e chiarezza rispetto alla successione delle attività quotidiane.

Alle 8:30 del mattino le persone vengono accolte dal personale, il quale ha già predisposto in modo adeguato l'ambiente; la musica in sottofondo crea un'atmosfera di familiarità, così come le arome fragranti nell'aria e sulle pareti sono appesi simboli colorati che danno dei riferimenti temporali: ad ogni giorno corrisponde un colore specifico.

Ogni giorno della settimana viene dedicato con regolarità ad un'attività specifica. Questa strutturazione aiuta le persone a comprendere cosa sta succedendo e cosa succederà di lì a poco, ad esempio, cosa verrà servito per il pranzo, in occasione del quale ciascuna persona viene incoraggiata e sostenuta nell'esprimere le proprie preferenze.

Vengono proposte attività orientate al movimento, alla percezione sensoriale oppure alla manualità semplice; si definisce un programma settimanale sia di gruppo che individuale e ognuno partecipa a seconda delle proprie abilità individuali.

Il pranzo normalmente proviene dalla cucina centrale, ma talvolta viene preparato all'interno del gruppo insieme alle persone; ciascuno partecipa alla preparazione in base alle proprie abilità.

Nel pomeriggio, per le persone che necessitano di riposare c'è la possibilità di ritirarsi; le altre persone, invece, possono riprendere le normali attività.

Al termine della giornata gli avvenimenti e le attività particolari vengono riportate sugli appositi diari personali, in modo tale che i familiari o i collaboratori dei gruppi abitativi ne vengano a conoscenza.

La giornata presso il gruppo diurno socio-assistenziale termina alle ore 15:30.

## **Comunicare e tessere relazioni: il centro diurno per persone con autismo**

Nel centro diurno per persone con autismo, si apprende in particolare a muoversi in modo più sicuro nella vita di tutti i giorni. Le persone imparano a descrivere le emozioni e ad esprimerle in modo appropriato. Vengono inoltre sostenute nella gestione della confusione che a volte provano interiormente ed esteriormente, senza poterla esprimere tramite il linguaggio verbale; questo le aiuta a gestire più facilmente l'inquietudine che spesso consegue a tale confusione. "Spesso mi sento come una piscina di acqua in movimento che non può defluire."

Attualmente il gruppo è frequentato solo da giovani adulti che hanno terminato la scuola e che ora utilizzano il centro diurno dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30.

Ognuno ha la possibilità di esprimere le proprie idee e di avere voce in capitolo nella pianificazione delle attività e del lavoro; alcune di queste attività sono individuali, mentre altre riguardano l'intero gruppo, con una particolare attenzione alla dimensione lavorativa.

Ognuno definisce un proprio programma settimanale individuale; il fatto che il lavoro e le attività, così come le interruzioni della routine quotidiana, siano chiaramente strutturate, è un elemento di grande aiuto, anche se l'organizzazione può cambiare a seconda del bisogno. Fotografie, immagini, pittogrammi o altri mezzi di comunicazione adeguati sono utilizzati per garantire a tutti la corretta comprensione del piano settimanale.

Prima di tornare a casa, la giornata viene rielaborata e valutata insieme agli operatori.

Ogni persona viene sostenuta nel coltivare i propri interessi; ad esempio, una persona potrebbe essere interessata ai numeri, un'altra amare la musica, un'altra il computer o forse i trattori, e molto altro ancora.... alcune persone cercano di imparare a parlare; tutto questo potrebbe sembrare facile dall'esterno, ma molto spesso non lo è.

Il centro diurno si propone come un luogo in cui fare pratica, per poi poter affrontare al meglio l'esterno e coltivare i propri interessi; anche l'orario settimanale prevede una strutturazione del tempo scandita, necessaria a tal fine. Ogni persona è supportata nel portare alla luce i propri punti di forza e di debolezza, per poi poterci lavorare e migliorarsi. Nell'arco della giornata, ognuno ha a disposizione dei momenti per realizzare i propri interessi personali con l'operatore.

I genitori sono invitati ad un confronto continuo con il personale. Ciascuna persona può decidere autonomamente se, ed eventualmente per quanto tempo, vuole partecipare ai colloqui degli operatori con i suoi familiari. In molti casi può essere faticoso parlare apertamente con i genitori di aspetti che, sono fonte di preoccupazione per le persone; in caso di bisogno gli operatori forniscono un supporto, anche in questo senso.

## **Rendersi utile e creare qualcosa di nuovo: i laboratori protetti**

Chiunque frequenti un laboratorio è impiegato sette ore al giorno, dal lunedì al venerdì; il lavoro è un aspetto che viene preso molto sul serio. In alcuni casi anche le persone che frequentano il gruppo diurno socio-assistenziale possono lavorare, magari solo per alcune ore, all'interno dei laboratori.



Su richiesta, gli alunni con disabilità delle scuole del territorio hanno la possibilità di sperimentare i laboratori o i gruppi diurni attraverso tirocini, allo scopo di prepararsi ad un possibile ingresso al termine del percorso scolastico.

Ogni due anni ciascuno ha la possibilità di scegliere in quale laboratorio vorrebbe lavorare; per facilitare la decisione, vi è la possibilità di effettuare dei tirocini prima del momento della scelta, anche in più di un laboratorio.

Ci sono due tipi di laboratori; in alcuni di essi vengono forniti servizi per conto di terzi, come ad esempio i gruppi “natura” che svolgono attività per i comuni, come la pulizia degli spazi verdi oppure i gruppi “casa”, che svolgono lavori di pulizia; in altri laboratori, invece, si producono manufatti ed opere d'arte (ceramica, feltro, pittura, carta, tessitura, legno).

L'obiettivo di tutti i laboratori è quello di favorire l'inclusione e la cooperazione con l'ambiente sociale. A seconda della propria specializzazione lavorativa, ogni laboratorio sviluppa diverse modalità di cooperazione con altri soggetti, come ad esempio avviene nel progetto “Manumentor”; in questo caso gli alunni delle scuole e degli asili possono imparare direttamente dalle persone che frequentano i laboratori a lavorare il legno, la ceramica e il feltro, ma anche a conoscere le abilità generali delle persone stesse.

Le persone in alcune occasioni frequentano anche dei corsi, in cui, insieme ai dipendenti, apprendono nuove tecniche di lavoro; di tanto in tanto vengono anche attivate delle collaborazioni con artisti esterni, per imparare gli uni dagli altri.

Ogni oggetto d'arte prodotto nei laboratori riceve un certificato di autenticità; tutti i pezzi sono forniti con il marchio comprensoriale Famos ed i prezzi di vendita corrispondono a prezzi di mercato.

Le persone e gli operatori collaborano in ogni fase del lavoro, dalla produzione fino alla commercializzazione dei prodotti e dei servizi.

Ogni laboratorio cura direttamente i contatti con i propri clienti. I clienti possono recarsi direttamente nei laboratori, all'ArtCafè presso il Centro Sociale di Cortaccia o nel negozio di Salorno per acquistare i prodotti artigianali. Gli ordini di alcuni prodotti possono essere effettuati anche direttamente nei laboratori. Inoltre i prodotti vengono venduti anche in fiere e mercati.

La routine quotidiana presso il laboratorio protetto:

Al mattino è prevista la programmazione della giornata; il piano settimanale viene visualizzato su di una grande bacheca, in modo tale che tutti abbiano una visione d'insieme e sappiano qual è il prossimo passo da compiere; insieme ai dipendenti viene inoltre elaborato un programma individuale.

Si lavora fino a mezzogiorno, poi si riprende nel pomeriggio; alla fine della giornata viene organizzato un confronto per elaborare e valutare l'andamento della giornata appena conclusa.

Chiunque lavori presso un laboratorio riceve un compenso che viene erogato dalla Comunità Comprensoriale, sulla base di una legge provinciale. La retribuzione varia a seconda della quantità e della qualità del lavoro svolto.

Stage:

Coloro che non trovano un'offerta di lavoro adeguata all'interno laboratori oppure che desiderano prepararsi ad un lavoro in azienda, possono svolgere dei tirocini presso attività esterne, per conoscere aree di lavoro alternative o per acquisire competenze in un settore specifico.

Durante gli stage esterni le persone sono sostenute dal personale del laboratorio.

Il consiglio della struttura:

Il consiglio è un organo composto da rappresentanti eletti dalle persone e dagli operatori. Il consiglio ha il compito di sollevare tematiche relative a questioni organizzative e di contenuto, per poi fornire suggerimenti e idee adeguate.

## **Pianificare il proprio futuro**

Le persone con disabilità hanno la possibilità di essere sostenute da un operatore del Centro Sociale di Cortaccia, nella pianificazione e nella ricerca di nuove opportunità lavorative.

L'operatore in questione svolge diversi compiti; accompagna giovani con disabilità che non hanno ancora fatto esperienze lavorative al di fuori della scuola, che hanno vissuto esperienze inadeguate, o ai quali non è ancora chiaro che tipo di lavoro vorrebbero svolgere e quali sono le loro reali possibilità

In tal senso l'operatore collabora anche con i familiari, gli amministratori di sostegno o i tutori legali, coinvolgendoli nella pianificazione del futuro della persona. Particolare importanza viene conferita agli interessi/bisogni/sogni della persona, che viene vista come protagonista di questo processo e quindi coinvolta in ogni fase, passo dopo passo.

Nel processo di pianificazione del futuro vengono considerati anche altri aspetti oltre a quello lavorativo, tra i quali il tempo libero.

Possono aderire a questi percorsi di pianificazione del futuro le persone dai 16 anni in poi, se viene fatta richiesta e offerto un accompagnamento dalla scuola frequentata.

### **Il processo di pianificazione del futuro: passi da effettuare.**

A: Preparazione di uno stage della durata di 2 mesi presso aziende esterne.

L'obiettivo è quello di sperimentare le proprie capacità nonché gli interessi nelle diverse aree lavorative, al fine di comprendere cosa serve alla persona per poter lavorare in autonomia o collaborare adeguatamente con altri. La pianificazione dei passi successivi dipende dallo sviluppo personale.

B: Tirocinio presso un'azienda esterna.

L'obiettivo principale è consentire alla persona di conoscere l'ambiente di lavoro, come qualsiasi altro dipendente. Durante lo stage, alla persona viene assegnato un collaboratore di riferimento al quale potersi rivolgere in caso di bisogno. Il referente per la pianificazione futura si attiva al fine di organizzare incontri regolari, sviluppare strategie e proporre soluzioni, in collaborazione con la persona stessa e l'azienda.

C: Contratto individuale di lavoro (durata 1 anno - trasferimento alla giurisdizione):

Se vengono raggiunte le condizioni adeguate, il passaggio successivo è l'attivazione di un contratto di lavoro individuale, con diritto alla previdenza sociale e ad una retribuzione mensile.

D: Accordo individuale per l'inserimento nel mondo del lavoro (durata massima di 5 anni - responsabilità del centro per il lavoro):

Quando una persona raggiunge un livello lavorativo ritenuto adeguato dal punto di vista dell'autonomia, la responsabilità viene trasferita all'ufficio del lavoro. In questa fase può essere concluso un cosiddetto accordo sull'integrazione nel lavoro; la retribuzione mensile viene pagata dal centro di collocamento, mentre il sostegno sul posto di lavoro continua ad essere assicurato dai servizi sociali.

E: Assunzione per collocamento mirato ai sensi della legge statale n. 68/1999

Se gli obiettivi del progetto di inserimento lavorativo vengono raggiunti e la persona, nonché il datore di lavoro, sono pronti per l'impiego con un contratto di lavoro a tempo pieno, il collocamento mirato viene avviato ai sensi della legge statale n. 68/1999; ciò significa che la persona assunta riceve uno stipendio regolare. In caso di necessità, i servizi sociali possono continuare ad accompagnare la persona in determinate fasi.

## COSE CHE FACCIAMO IN COLLABORAZIONE CON ALTRI

### I Distretti Sociali

Ogni Distretto Sociale offre i seguenti servizi:

- sostegno finanziario: rimborso dei costi di trasporto, contributi per l'adattamento o l'acquisto di veicoli, contributi per una vita autonoma a favore delle persone con disabilità;
- assistenza domiciliare: assistenza e cura a domicilio, servizio di distribuzioni dei pasti;
- sostegno socio-educativo: informazione e consulenza, sostegno sul posto di lavoro, sostegno socio-educativo nei progetti di accompagnamento abitativo (in collaborazione con le istituzioni per le persone con disabilità).

In quest'ultimo caso, le persone con disabilità sono sostenute e accompagnate nel loro ambiente di vita per poter vivere in modo autonomo e indipendente. L'accompagnamento può essere garantito per un massimo di 20 ore al mese.

L'accompagnamento sul posto di lavoro è rivolto a persone che sono coinvolte in un progetto di inserimento lavorativo o di occupazione e che hanno bisogno di supporto nell'organizzazione e nello svolgimento delle loro attività, come anche nell'inclusione sociale all'interno del loro ambiente di lavoro.

In relazione ai progetti di integrazione lavorativa, i Distretti Sociali coopereranno con i servizi per l'inserimento lavorativo. Gli indirizzi di contatto per chi cerca lavoro sono:

[www.provinz.bz.it/arbeit](http://www.provinz.bz.it/arbeit):

- per i residenti nel territorio dei Distretti Sociali di Laives – Bronzolo – Vadena e Oltradige: via Canonico Michael Gamper 1, 39100 Bolzano, tel. 0471 418620, e-mail: [avz-bozen@provinz.bz.it](mailto:avz-bozen@provinz.bz.it)
- per le persone residenti nel territorio del Distretto Sociale Bassa Atesina: piazza Franz Bonatti 2/3, 39044 Egna, Tel. 0471 824100, e-mail: [avz-neumarkt@provinz.bz.it](mailto:avz-neumarkt@provinz.bz.it)

I Distretti Sociali ospitano anche i consigli, che sono composti da rappresentanti di istituzioni pubbliche e organizzazioni private. I consigli dispongono di un bilancio messo a disposizione dai dipartimenti statali per gli affari sociali e la salute, con il quale, tra l'altro, possono essere finanziati progetti a favore delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

## **Cooperativa Sociale PLATZL.**

### **Comunità alloggio per persone con disabilità.**

La cooperativa sociale PLATZL gestisce alcune comunità alloggio nell'ambito delle persone con disabilità. La cooperativa ha un consiglio di amministrazione di 7 membri, che lavorano a titolo di volontariato. Essa dispone di 3 appartamenti di proprietà e di un appartamento in affitto (IPES) a Ora. Gli appartamenti sono collocati in vari condomini del paese.

Complessivamente possono trovarvi accoglienza 13 persone con disabilità.

La cooperativa sociale PLATZL finanzia le proprie attività attraverso una convenzione con la Comunità Comprensoriale Oltradige/Bassa Atesina, ma anche tramite mezzi propri e offerte.

L'obiettivo principale della cooperativa è quello di accompagnare le persone con disabilità verso un'autonomia abitativa e una vita autodeterminata.

Il principio guida è: **"Il meno possibile nei limiti del necessario"**.

L'accompagnamento delle persone che abitano presso la cooperativa viene adeguato alle loro possibilità individuali, favorendo la fiducia in se stessi, la responsabilità personale e l'autonomia.

Nell'accompagnamento vengono rispettate l'individualità e la personalità di ognuno.

In conformità al contesto di vita degli ospiti la cooperativa svolge un lavoro di rete, intrattenendo rapporti con:

- Famiglie e amici;
- Servizi specializzati - psicologi, medici di base e servizi sanitari, servizi sociali, servizi per le dipendenze, ecc.;
- Comunità Comprensoriale Oltradige/Bassa Atesina quale gestore della convenzione;
- Comunità locali e la società in generale;
- Laboratori protetti e posti di lavoro, uffici del lavoro.

## **Associazione Lebenshilfe**

**Il progetto Vivo** offre accompagnamento personalizzato nel tempo libero e quindi nuove opportunità nell'organizzazione del tempo libero e della vita familiare quotidiana. Vivo organizza un accompagnamento personalizzato, flessibile e non burocratico per tutte le situazioni in cui c'è bisogno di un sostegno.

**Il Café Prossliner** a Ora offre opportunità di integrazione lavorativa nel settore della gastronomia. Le persone vengono supportate da esperti di gastronomia e pedagogia e possono ampliare le loro conoscenze e capacità tecniche, assumersi proprie responsabilità e collaborare nel caffè incontrando gli ospiti e interagendo con loro.

**La consulenza ed educazione sessuale** risponde al bisogno di non affrontare da soli un tema così delicato e importante della propria vita.

### **Il servizio di trasporto.**

Le persone vengono sostenute per arrivare, ove possibile, autonomamente ai laboratori con mezzi pubblici. Altrimenti la persona dovrebbe essere accompagnata da un familiare. Se non c'è questa possibilità, l'interessato può fare domanda alla Comunità Comprensoriale per un servizio di trasporto adeguato. Se ha bisogno può anche godere di un servizio di accompagnamento offerto dalla associazione Lebenshilfe.

**I soggiorni estivi.** Le operatrici e gli operatori sostengono le persone nel trovare offerte di soggiorni adeguate ai loro bisogni e nelle relative organizzazioni.

### **Collaborazioni sul territorio**

A seconda degli interessi delle persone possono essere attivate delle collaborazioni con soggetti del volontariato e dell'associazionismo presenti sul territorio; questo avviene principalmente in relazione alla gestione del tempo libero.

## Un'amministrazione efficiente

Chi si avvale di un servizio sostiene inoltre che l'amministrazione funziona bene e che i rapporti con i relativi uffici sono ottimali.

Il fatto di porsi in modo accomodante e amichevole nei confronti di coloro che si rivolgono agli uffici è un obbligo di ciascun funzionario amministrativo.

Le amministrazioni dei singoli servizi garantiscono ai cittadini tutte le informazioni necessarie per le quali esse sono competenti e che sono previste a livello legislativo.

Il personale delle stesse si adopera per offrire tutto il sostegno possibile, al fine di approdare a soluzioni plausibili per le problematiche presentate dai cittadini.

Le amministrazioni presentano annualmente ai rappresentanti legali delle persone che usufruiscono dei servizi un resoconto relativo alle piccole spese sostenute presso gli stessi.

Infine, il personale delle amministrazioni ricopre il ruolo di interlocutore per i cittadini, in riferimento alla fatturazione delle rette.)

## Come accedere ai nostri servizi

### **Ammissione ordinaria.**

Chiunque intenda usufruire di un servizio può presentare la domanda direttamente o tramite il proprio rappresentante legale. La domanda deve essere presentata al distretto sociale di competenza territoriale e deve essere accompagnata da un parere medico redatto da uno specialista: normalmente si tratta del servizio psicologico territoriale.

La domanda viene esaminata e valutata da un team di persone, che si incontrano con la persona interessata e i suoi familiari (presso la sede del distretto sociale, a casa per ottenere informazioni e presso il servizio di destinazione, per discutere diritti e doveri reciproci).

Al termine di questo processo, il team invia una relazione scritta al direttore dei servizi sociali; sulla base della valutazione, e tenendo conto del parere medico dello specialista, il team propone le misure considerate più adeguate.

Qualora il parere finale da parte della direzione dei servizi sociali risultasse essere positivo, ma in quel momento non vi fossero posti disponibili, la richiesta viene collocata in una lista d'attesa; mano a mano che si liberano i posti presso i servizi, le persone in attesa vengono ammesse.

Tra la presentazione della domanda e la formalizzazione dell'ammissione o della collocazione in lista di attesa possono intercorrere al massimo 30 giorni.

La domanda può essere presentata da persone maggiorenti che risiedono permanentemente nel territorio della Comunità Comprensoriale. Solo in caso di particolari esigenze personali, familiari o lavorative, oppure nel caso in cui, nonostante il carattere di urgenza della domanda, non fossero presenti altre possibilità, possono essere utilizzati servizi esterni al territorio di competenza della Comunità Comprensoriale.

### **Ammissione per situazioni urgenti**

In caso di particolare urgenza, il direttore dei servizi sociali, sentito il parere del responsabile del servizio competente, può stabilire un'ammissione urgente.

In tali casi, il termine massimo per l'esame della domanda è di 30 giorni.

### **Trasferimenti tra i servizi**

Possono essere effettuati dei trasferimenti all'interno dei diversi servizi. Il trasferimento può avvenire su richiesta dell'interessato stesso, del suo rappresentante legale o su proposta del direttore dei servizi sociali. Dopo aver sentito la persona, o il suo rappresentante legale, e il responsabile del servizio, il direttore dei servizi sociali comunica formalmente eventuali decisioni di trasferimento agli interessati.

### **Dimissioni.**

Le dimissioni sono previste dalla legge. Esse possono aver luogo su richiesta dell'interessato stesso o da parte del suo rappresentante legale, oppure su proposta del responsabile del servizio frequentato. In tal caso, il responsabile del servizio deve presentare al direttore dei servizi sociali una relazione scritta che giustifichi le dimissioni proposte. Successivamente il direttore dei servizi sociali comunica formalmente eventuali decisioni di dimissioni agli interessati.

## **Partecipazione alle tariffe**

L'ammissione in una struttura prevede una compartecipazione tariffaria da parte della persona; le persone ammesse in struttura partecipano alle tariffe secondo i criteri stabiliti dal Decreto 30/2000 del Presidente della Provincia e successive modifiche.

La partecipazione tariffaria si basa su una classificazione del bisogno assistenziale e, per quanto riguarda la parte tariffaria relativa al vitto, è possibile richiedere la riduzione tariffaria in base al DURP. Per quanto riguarda l'ammissione presso i servizi diurni, qualora la tariffa relativa al vitto fosse comunque eccessiva, il distretto sociale competente può ridurre ulteriormente la tariffa fino al 50%. Il distretto sociale può decidere tale intervento sulla base di fondati motivi, in riferimento al Decreto 30/2000 del Presidente della Provincia.

Informazioni dettagliate sulla partecipazione tariffaria vengono fornite al momento della presentazione della domanda presso il distretto sociale.

## **Se non si è soddisfatti**

### **Ricorsi.**

Le decisioni del direttore dei servizi sociali in materia di ammissioni, trasferimenti e dimissioni possono essere impugnate presso la sezione ricorsi del Comitato consultivo provinciale, al seguente indirizzo: via Canonico Michael Gamper 1, 39100 Bolzano, tel. 0471 418259 o 0471/418260, fax 0471 418269.

### **Reclami.**

Per comprendere cosa può essere migliorato è necessario ascoltare eventuali suggerimenti, nonché lamenti. Nel caso in cui il funzionamento del servizio debba essere migliorato, i collaboratori cercano di comprenderne le ragioni e di spiegarle alla persona interessata, o ai suoi familiari.

Chiunque non sia soddisfatto del servizio fornito, nonché delle spiegazioni fornite in questa fase dal personale, può contattare il responsabile del servizio stesso.

Nel caso in cui anche le spiegazioni del responsabile del servizio non siano soddisfacenti, è possibile rivolgersi direttamente al direttore dei servizi sociali, al seguente indirizzo: via Portici 26, 39044 Egna; indirizzo e-mail: [info@bzgue.org](mailto:info@bzgue.org)

Il direttore dei servizi sociali ha il dovere di rispondere per iscritto entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

Qualora le carenze individuate non fossero di competenza della comunità comprensoriale, il personale indirizzerà l'interessato o i suoi familiari alle autorità competenti.

## Se qualcuno vuole mettersi in contatto con noi

Se qualcuno fosse interessato a svolgere un servizio di volontariato presso uno dei servizi per persone con disabilità, può contattare direttamente i responsabili dei vari servizi.

Chiunque desideri svolgere un servizio civile o sociale presso le strutture per persone con disabilità, può contattare la direzione dei servizi sociali al seguente indirizzo: via Portici 26, Egna; tel. 0471 826415. Informazioni utili si trovano sulla relativa pagina del sito internet della provincia: [www.provinz.bz.it/zivildienst](http://www.provinz.bz.it/zivildienst)

Per quanto riguarda i suddetti servizi, vi sono due possibilità:

- chiunque abbia un'età compresa tra i 18 e i 29 anni (non compiuti) può svolgere un servizio civile volontario;

- chi abbia, invece, più di 28 anni può svolgere un servizio sociale volontario.

In entrambi i casi, le attività fanno parte di un progetto e i volontari ricevono la retribuzione mensile prevista dalla legge.

## Dove trovarci

### Sede centrale

#### Direzione dei Servizi Sociali

- Informazioni

- Domande di ammissione

Direttore: Dott. Bernhard von Wohlgemuth

Via Portici 26

Tel. 0471 826418

Fax 0471 820591

[info@bzqueb.org](mailto:info@bzqueb.org)

### Centro Sociale di Cortaccia

- Quattro appartamenti
- Quattro laboratori
- Quattro gruppi socio- pedagogici
- Un gruppo diurno per persone con autismo
- Un gruppo per persone con problemi di comportamento

- Pianificazione individuale del futuro

Responsabile: Johanna Marsoner

Via A.-Nikoletti 31, 39040 Cortaccia

Tel. 0471 880315

Fax 0471 880518

[Centro.socialecortaccia@bzque.org](mailto:Centro.socialecortaccia@bzque.org)

### Centro Riabilitativo Gelmini Salorno

- Quattro laboratori protetti

Via F.Schiller 2, 39040 Salorno

Tel. 0471 888560

Fax 0471 888599

[residenza.gelmini@bzque.org](mailto:residenza.gelmini@bzque.org)

- Un punto vendita a Salorno

Via Roma 10, 39040 Salorno

Responsabile: Johanna Marsoner



**Gruppi abitativi, Lavorativi e Occupazionali  
Oltradige – Bassa Atesina**

- 7 Gruppi Abitativi
- 2 Appartamenti per il Training abitativo
- 1 Gruppo lavorativo
- 1 Gruppo Occupazionale

*Responsabile:* Dott. Enrico Camin

Via Damiano Chiesa 40, 39055 Laives

tel 04711808971/2  
fax 04711808970

[galo@bzgue.org](mailto:galo@bzgue.org)

## Altri indirizzi utili

**Comunità alloggio di Ora gestiti dalla  
Cooperativa Sociale Lebenshilfe**

- Quattro appartamenti

Via Stazione 5, 39040 Ora  
(appartamento principale)

Tel. 0471 810998  
(dalle ore 16.00)

**Café Prossliner,  
gestito dall'associazione Lebenshilfe**

Via Truidn 11, 39040 Ora

Tel. 0471 810110

**Offerte per il tempo libero, gestite  
dall'associazione Lebenshilfe**

- Gruppi sportivi
- Gruppi per il tempo libero
- Ferie e viaggi
- Ippoterapia
- Progetto Vivo

G.-Galilei-Straße 4/c, 39100 Bozen  
[info@lebenshilfe.it](mailto:info@lebenshilfe.it)

Tel. 0471 062501  
Fax 0471 062510

**Distretti Sociali**

- Informazioni, esperienze di scambio opinioni, definizione dei bisogni, proposte relative al tempo libero e altre iniziative.

Bassa Atesina, piazza F.-Bonatti 1, 39044  
Egna

[distretto.bassa.atesina@bzgue.org](mailto:distretto.bassa.atesina@bzgue.org)

Tel. 0471 826611

Laives-Bronzolo-Vadena, piazza G.-  
Falcone e P.-Borsellino 1, 39055 Laives  
[distretto.sprengel@bzgue.org](mailto:distretto.sprengel@bzgue.org)

Tel. 0471 1808500

Oltradige, via J.-G.-Plazer 29, 39057  
Appiano  
[distretto.oltradige@bzgue.org](mailto:distretto.oltradige@bzgue.org)

Tel. 0471 671671

**Ufficio Servizio lavoro:**

[www.provincia.bz.it/lavoro](http://www.provincia.bz.it/lavoro)

Per le zone Laives – Bronzolo – Vadena  
ed Oltradige:  
via Canonico Michael Gamper 1  
39100 Bolzano  
e-mail: [cml-bolzano@provincia.bz.it](mailto:cml-bolzano@provincia.bz.it)

Tel. 0471 418620

Tel. 0471 824100

Per la zona Bassa Atesina:  
Piazza Franz Bonatti 2/3  
39044 Egna,  
e-mail: [cml-egna@provincia.bz.it](mailto:cml-egna@provincia.bz.it)



**Accompagnamento alla sessualità gestito  
dall'associazione Lebenshilfe**

Mitterdorfweg 12, 39040 Ora  
[s.beratung@lebenshilfe.it](mailto:s.beratung@lebenshilfe.it)

Tel. 0471 810962

Informazioni sui nostri servizi si trovano anche sul sito [www.bzgcc.bz.it](http://www.bzgcc.bz.it)

## **COLOPHON**

Edizione  
Comunità Comprensoriale Oltradige – Bassa Atesina

Via Portici 22/26  
39044 Eгна  
[www.bzgcc.bz.it/www.famos.bz.it](http://www.bzgcc.bz.it/www.famos.bz.it)

Direttore  
Dr. Bernhard von Wohlgemuth