



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunità Comprensoriala Val de Puster

Comunità Comprensoriale Valle Pusteria

Servizi Sociali



Carta dei servizi

Comunità abitativa S. Giorgio

Realizzazione: settembre 2011

Aggiornamento: 01.09.2019 Doris Wild



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

INDICE

1. La nostra comunità abitativa a S. Giorgio
2. Gruppo di riferimento
3. Definizione del servizio
4. Servizi offerti
5. Funzionamento del servizio
6. I nostri principi
7. Le nostre collaboratrici
8. Costi e tariffe
9. Partecipazione degli utenti alle attività
10. Modalità di valutazione del servizio
11. Diritti degli assistiti
12. Doveri degli assistiti
13. Garanzia di qualità e aggiornamento della Carta dei Servizi
14. Suggerimenti, desideri, reclami
15. Dove ci trovate?
16. Allegato: modello per reclami scritti, proposte e suggerimenti



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

1. LA NOSTRA COMUNITA' ABITATIVA A S. GIORGIO

I servizi sociali della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria presso S. Giorgio, vicino a Brunico, dispongono di una comunità abitativa con 6 posti per disabili, suddivisi in 2 unità abitative. Nell'appartamento al 1° piano vivono 4 utenti e al 2° piano altri 2 ospiti della struttura. Entrambe le unità abitative sono autonome.

La comunità abitativa offre ai residenti un posto permanente in cui vivere, ma è possibile anche usufruire di un alloggio per un periodo di tempo limitato con possibilità di ritornare in famiglia o ad una vita indipendente.

L'obiettivo della comunità abitativa è quello di promuovere, sostenere e mantenere l'autonomia degli inquilini in tutti i settori della loro vita.

2. GRUPPO DI RIFERIMENTO

Il gruppo di riferimento è formato da donne e uomini adulti con disabilità mentale, psichico o/e difficoltà sociali fino ai 60 anni d'età.

- Il gruppo target include persone in grado di vivere in un comunità abitativa con assistenza limitata, ma che necessitano di un ambiente protetto.
- Le persone devono avere un lavoro o essere disposte ad accettarne uno.

La comunità abitativa offre un luogo permanente in cui vivere, a meno che le condizioni dei residenti non cambino nel corso della permanenza.

L'intera attività domestica è gestita dai residenti insieme ai collaboratori della struttura e ogni lavoro fisso viene eseguito sulla base di un piano settimanale. L'obiettivo è assicurarsi che ogni singolo residente si assuma autonomamente l'onere di svolgere le attività domestiche, accettando e rispettando le regole di vita della comunità abitativa.

3. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Si veda la definizione "Comunità abitativa S. Giorgio – Comunità abitativa per persone con disabilità" in allegato.

4. SERVIZI OFFERTI

la comunità abitativa di S. Giorgio offre i seguenti servizi:

Consulenza socio-educativa e psico-sociale

L'attenzione è rivolta ai residenti della struttura e alle loro esigenze. Gli obiettivi individuali sono formulati basandosi sullo sviluppo della personalità dell'assistito in costante sostegno, accompagnamento e valutazione da parte degli operatori della struttura. Per noi è importante garantire ed ampliare una vita ed un approccio indipendente alle sfide che la quotidianità richiede da parte degli utenti.

Alla definizione degli obiettivi collaborano gli assistiti stessi, i loro parenti o i rappresentanti legali.

A seconda delle esigenze, vengono consultati anche altri servizi specialistici e di



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

consulenza.

Abitare, lavorare, tempo libero

Provvedere all'espletamento dei lavori domestici fa parte della vita quotidiana. Gli utenti della struttura svolgono i lavori domestici prevalentemente da soli, nell'ambito delle loro capacità ed abilità e con il sostegno adeguato dei collaboratori, che li accompagnano nell'apprendimento e nello svolgimento delle attività richieste.

Per il tempo libero sono offerte ai residenti della struttura diverse occasioni di svago. Le offerte proposte dalle strutture dei dintorni (scuole, città/paesi, associazioni ...) promuovono l'inclusione. Le offerte culturali, sportive, religiose e spirituali vengono discusse individualmente e poi eventualmente sfruttate in gruppo o singolarmente.

Pubbliche relazioni, progetti

Il contatto con le associazioni del territorio attraverso iniziative e progetti garantisce un'ampia partecipazione alla vita sociale pubblica.

5. FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Orari di apertura

La comunità abitativa è una struttura di tipo stazionario dei servizi sociali della Comunità Comprensoriale della Valle Pusteria ed è aperto 365 giorni all'anno.

Gli orari di assistenza vanno dal lunedì al giovedì, dalle ore 15.00 alle ore 20.00, il venerdì dalle ore 13.00 alle ore 20.00, il sabato, la domenica ed i giorni festivi dalle ore 09.00 alle ore 16.00.

Orari di visita

I residenti della comunità abitativa possono ricevere visite durante la giornata. Le visite devono essere annunciate in tempo utile e lasciare la struttura alle 21.00 (salvo eccezioni). Non sono ammesse visite che arrechino turbamento alla comunità.

Procedura di ammissione

- *Decreto della giunta prov. n. 5532, del 26.09.1994; Consiglio Distrettuale del 25.11.1994.*
- *Delibera del Comitato distrettuale n. 29, del 20.10.2016 "Linee guida per l'ammissione e la dimissione dei clienti della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria".*
- Domanda di ammissione (apposito modulo) da parte della persona interessata o dei suoi familiari/rappresentanti legali o di un servizio specializzato presso la direzione della struttura (Doris Wild, tel. 0474/556004, wohnhaus.trayah@bzgpust.it →)
- Il responsabile della struttura è responsabile della preparazione all'ammissione (colloqui iniziali con gli interessati, parenti/rappresentanti legali, servizi specializzati, servizi distrettuali, raccolta informazioni, ecc.). Esso lavora in concomitanza con i dipendenti della struttura durante tutto il



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

processo di ammissione.

- Durante il colloquio iniziale o la visita alla struttura, la domanda di ammissione e tutti gli altri moduli saranno oggetto di spiegazione o pre-compilazione per il richiedente.
- Non appena tutti i documenti di cui sopra sono completi e disponibili nella struttura di riferimento, il direttore, su proposta del responsabile della struttura, decreterà l'ammissione in prova per un periodo di 3 mesi.
- In caso di esito positivo da parte del direttore, al richiedente o al servizio che ne ha richiesto l'ammissione sarà data comunicazione della data di ammissione definitiva.
- Se tutti i posti nell'appartamento condiviso sono già occupati, il candidato sarà inserito nella lista d'attesa.

Il nostro accordo con i clienti

Nel momento in cui il richiedente viene ammesso, ci si accerta che venga letto e compreso il regolamento della struttura con tutti i diritti e gli obblighi connessi alla convivenza. Questo passaggio si conclude con la firma reciproca sottoforma di contratto comune da rispettare.

6. I NOSTRI PRINCIPI

L'attenzione è focalizzata sui residenti con i loro bisogni individuali, le loro passioni e stili di vita autodeterminati.

Manteniamo un rapporto aperto e onesto tra residenti e collaboratori della struttura, basato sul principio della fiducia e dell'apprezzamento reciproco.

7. LE NOSTRE COLLABORATRICI

L'istituzione impiega 3 assistenti sociali qualificate e personale addetto al sostegno per disabili.

La comunità abitativa è gestita da un responsabile che lavora a stretto contatto con la direzione dei servizi sociali.

8. COSTI E TARIFFE

Decreto provinciale dell'11 agosto 2000, n. 30 "Regolamento di applicazione relativo alle misure di assistenza sociale finanziaria e al pagamento delle tariffe dei servizi sociali".

I clienti delle comunità abitativa o i loro genitori contribuiscono ai costi della struttura stazionaria in base al livello di cura e al reddito. La tariffa è composta da due parti: la quota tariffaria in base al livello di cura e la quota tariffaria in base



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

alla situazione economica dell'assistito. L'assegno di cura è un'indennità giornaliera fissa. Per quanto riguarda la parte che fa riferimento al reddito, può essere presentata una richiesta di tariffa agevolata. Questa tariffa si riferisce al servizio stesso, indipendentemente che esso venga offerto con o senza preparazione dei pasti o che l'utente stesso abbia meno o più di 60 anni d'età.

Il contributo massimo della comunità familiare allargata (= genitori) è pari a 100 euro.

Ad ogni residente deve restare una paghetta individuale.

Tariffa giornaliera in vigore 2019

Con decisione della Giunta Distrettuale della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria n. 546 del 28.12.2018, nel 2019 è stata approvata la seguente tariffa giornaliera per la Comunità abitativa Trayah:

| | Tariffa giornaliera 2019 |
|-------------------------------|---------------------------------|
| Comunità abitativa S. Giorgio | 50 Euro |

I clienti o i loro parenti/rappresentanti legali possono ricevere ulteriori informazioni sulle tariffe dei servizi sociali presso i distretti sociali:

| TERRITORIUM | DISTRETTI SOCIALI | INFO di CONTATTO |
|--|--------------------------|--|
| Comuni di Brunico, Gais, Chienes, Valdaora, Perca, Falzes, Rasun-Anterselva, S. Lorenzo, Terento | Brunico e dintorni | Vicolo dei frati 3 39031 Brunico 0474/411022 oppure 0474/412495 |
| Comuni di Campo Tures, Valle Aurina, Selva di Molini, Predoi | Valli di Tures ed Aurina | Via Hugo-von-Taufers n. 19 39032 Campo Tures 0474/678008 |
| Comuni di San Candido, Sesto, Dobbiaco, Villabassa, Casies, Monguelfo, Braies | Alta Val Pusteria | Via Prato 6 39038 S. Candido 0474/919906 |
| Comuni di Corvara, Badia, La Valle, S. Martino di Badia, Marebbe | Val Badia | Piccolino 48 39030 S. Martino di Badia 0474/524501 |



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

9. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI ALLE ATTIVITÀ

L'utente deve partecipare attivamente a tutti i possibili lavori richiesti in un appartamento.

L'utente viene accompagnato e introdotto gradualmente ad assumersi sempre maggiori responsabilità nel cucinare, lavare, pulire, innaffiare le piante, ecc. Gli utenti stessi sono responsabili della pianificazione e della programmazione delle attività settimanali.

Impegni personali ed acquisti privati, le visite dal medico e le visite alle autorità sono organizzate ed effettuate dal singolo individuo. Se necessario, l'utente della struttura sarà accompagnato, ma lo scopo principale rimane imparare autonomamente come assolvere a questi compiti in modo sempre più indipendente.

L'uso sensato del tempo libero da parte dei nostri utenti è una tematica a cui dedichiamo altrettanta importanza.

Oltre alle suddette attività pratiche quotidiane, viene prestata molta importanza al rispetto delle regole di interazione sociale e di comunicazione fra i vari utenti della struttura.

10. MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per noi sono importanti i suggerimenti, i desideri, le esigenze, le critiche e le lamentele dei residenti e dei loro parenti/rappresentanti legali. Ci sono diverse possibilità per fare ciò.

I parenti/rappresentanti legali possono inoltrare le loro richieste durante i colloqui personali con i dipendenti, con la direzione della struttura, durante i colloqui generali, le riunioni di gruppo della comunità abitativa e nel comitato consultivo.

I residenti della struttura possono comunicare le proprie richieste durante i colloqui personali con i collaboratori, con la direzione della struttura, nei colloqui in cui ci si accorda sugli obiettivi da raggiungere e durante le riunioni con gli assistiti.

Se necessario, potranno essere indette ulteriori riunioni spontanee e senza alcuna complicazione burocratica, indipendentemente dalle riunioni regolarmente programmate.

Ogni 4 anni si effettuano sondaggi anonimi tra i residenti della struttura, i parenti ed i dipendenti. I questionari saranno valutati ed i risultati integrati nella futura pianificazione delle attività.

Il comitato consultivo

Il comitato consultivo è composto da rappresentanti eletti dai residenti, genitori/parenti/rappresentanti legali, dipendenti e rappresentanti dell'istituzione, dal direttore della struttura e dal direttore dei servizi sociali. Quest'ultimo ha una funzione consultiva, formulando proposte e suggerimenti o introducendo temi importanti.



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

Il comitato consultivo si riunisce almeno 2 volte all'anno.

11. DIRITTI DEGLI ASSISTITI

Diritto all'informazione: prima di utilizzare il servizio i clienti vengono informati in modo completo e comprensibile sulla natura e la qualità dei servizi offerti, sulle modalità di accesso e di utilizzo e sulla prevista ripartizione dei costi a loro carico.

Diritto al rispetto della dignità della persona: coloro che si rivolgono alla nostra struttura hanno diritto ad un trattamento attento e rispettoso della loro dignità.

Diritto alla parità di trattamento e all'individualità: tutti gli utenti della struttura hanno diritto alla parità di trattamento per le stesse esigenze, senza preferenze o discriminazioni.

In questo contesto essi hanno anche il diritto all'individualizzazione, all'accompagnamento e all'assistenza personalizzata, tenendo conto dei loro desideri e delle loro esigenze specifiche.

Diritto alla cogestione: gli utenti della nostra struttura hanno diritto fin dall'inizio alla cogestione ed a partecipare alla pianificazione, all'attuazione e alla valutazione della propria assistenza, nonché al coinvolgimento di altri servizi e personale specializzato.

Diritto alla protezione dei dati personali: gli utenti della nostra struttura hanno diritto che i loro dati personali vengano trattati in modo confidenziale e responsabile, in conformità con le disposizioni di legge applicabili in materia di privacy.

Diritto alla trasparenza: gli utenti della nostra struttura hanno il diritto di essere informati sulle procedure e sulle decisioni che riguardano la loro persona.

Diritto all'accesso ai documenti: gli utenti della nostra struttura, nell'ambito delle disposizioni di legge applicabili, possono consultare o richiedere una copia dei documenti ufficiali che li riguardano.

Diritto a suggerire proposte o al reclamo: se necessario, gli utenti della nostra struttura hanno il diritto di presentare reclami e/o suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio offerto.

12. DOVERI DEGLI ASSISTITI

Contribuire al senso di comunità: ci aspettiamo che gli utenti della struttura mantengano un rapporto amichevole, tollerante e riconoscente con gli altri utenti e collaboratori. Essi hanno il dovere di partecipare costruttivamente alla vita di tutti i giorni della comunità abitativa.

Rispettare gli accordi: gli utenti della struttura devono rispettare le regole scritte ed orali e gli accordi che li coinvolgono personalmente.

Rispettare l'obbligo di pagamento: gli importi dovuti per la partecipazione alla



Bezirkgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

tariffa giornaliera della struttura e per qualsiasi altra spesa di gestione soggetta a partecipazione devono essere pagati tempestivamente.

13. GARANZIA DI QUALITÀ E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La comunità abitativa di S. Giorgio si impegna a garantire e migliorare la qualità dei suoi servizi attraverso le seguenti misure:

- pianificazione dell'assistenza, documentazione e piano di sviluppo individuale
- formazione continua e regolare dei dipendenti
- supervisione
- riunioni in team
- sondaggi per scoprire la soddisfazione dei pazienti e dei loro parenti

La presente Carta dei Servizi rappresenta per la comunità abitativa un impegno al rispetto della qualità dei servizi e al suo continuo miglioramento. Essa viene aggiornata periodicamente.

14. SUGGERIMENTI, DESIDERI E RECLAMI

La possibilità di formulare suggerimenti per migliorare il servizio e/o depositare reclami è sempre possibile. Questa possibilità può realizzarsi:

- verbalmente, in una conversazione diretta o per telefono
- in forma scritta
- via e-mail
- via fax
- oppure utilizzando il modulo allegato.

I referenti sono il responsabile della struttura abitativa, la signora Doris Wild, o il direttore dei servizi sociali della Val Pusteria, il signor Gebhard Mair.

In caso di reclami scritti ci impegniamo a dare una risposta scritta entro due settimane dal ricevimento dello stesso. In caso di reclami orali ci si impegna ad organizzare un colloquio.



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

15. DOVE CI TROVATE?

| | |
|--|---|
| <p>Comunità abitativa S. Giorgio</p> <p>Via alla Croce Alta 8 39031 S. Giorgio/Brunico tel.: 0474/550680</p> | <p>Persona di riferimento: Responsabile della struttura abitativa: Doris Wild tel.: 0474 556004 e-mail: doris.wild@bzgpust.it oppure wohnhaus.trayah@bzgpust.it</p> <p>Direttore dei servizi sociali: Gebhard Mair tel.: 0474 412921 e-mail: gebhard.mair@bzgpust.it</p> |
|--|---|

Editore:
Comunità Comprensoriale Pusteria - Servizi sociali
Via Dante 2
I-39031 Brunico
tel.: 0474 412900 - fax: 0474 410912
Internet: www.bezirksgemeinschaftpustertal.it
e-mail: info@bzgpust.it

Edizione aggiornata: Settembre 2019

