



Carta dei servizi

Öko-Service San Giorgio - Brunico



Die Dienstcharta steht auch in deutscher Sprache zur Verfügung.

Redazione: Responsabile della struttura e Direzione dei Servizi sociali.

Ultimo aggiornamento: settembre 2025

Sommario

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

1. Introduzione

Il servizio di riabilitazione al lavoro Öko Service offre lavoro e occupazione in un contesto protetto a persone con difficoltà psicosociali o dipendenza da alcol. Attraverso il lavoro nella cura del paesaggio, nella lavorazione del legno e nel laboratorio, le persone interessate possono migliorare le competenze di base personali e sociali, con il supporto di personale qualificato.

L'obiettivo è permettere alle persone coinvolte, attraverso l'occupazione, di strutturare la propria quotidianità e così favorire un graduale reinserimento nella comunità.

2. Descrizione e definizione del servizio

Il servizio di riabilitazione al lavoro Öko Service è un servizio diurno che offre a persone adulte affette da dipendenze e, in casi eccezionali, anche a clienti con altre problematiche, accompagnamento socio-pedagogico, l'assistenza e supporto per migliorare le competenze individuali, personali, sociali e lavorative.

Ogni mattina, durante una riunione, si valuta lo stato d'animo dei clienti e, di conseguenza, vengono adattate le attività. La riunione mattutina serve anche a discutere l'evoluzione attuale.

Laboratori:

Nei laboratori si eseguono lavori semplici su commissione per industrie e aziende metalmeccaniche della zona della Val Pusteria. Questi incarichi richiedono ai clienti un'esecuzione precisa delle procedure di lavoro e un uso responsabile degli attrezzi e delle macchine.

Lavorazione del legno:

Nel settore della lavorazione del legno, Öko Service si occupa della produzione di legna da ardere. I clienti svolgono due tipologie di attività: nel piazzale di proprietà della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria i clienti producono legna in ciocchi per la clientela privata; nel capannone, invece, vengono smontati pallet di diverse aziende e il legno viene poi venduto in pacchi.

Cura del paesaggio:

Per otto mesi all'anno (esclusi i mesi invernali e i periodi di maltempo) un gruppo di clienti si occupa della manutenzione di aree verdi delle strutture della Comunità Comprensoriale.

3. Destinatari/e

L'Öko Service di San Giorgio - Brunico si rivolge principalmente a persone adulte con dipendenza. In casi eccezionali e se sono disponibili posti, vengono accolte anche persone con altre difficoltà (persone con disabilità, problemi psichici o necessità di occupazione, oppure, in casi eccezionali, anche casi di riabilitazione sociale e professionale).

Il gruppo target primario è costituito da donne e uomini maggiorenni, preferibilmente provenienti dal bacino d'utenza della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria; se ci sono posti disponibili, possono essere accolte anche persone maggiorenni da altre Comunità Comprensoriali. La prima accettazione di persone che abbiano superato i 60 anni di età è consentita solo in casi eccezionali.

La struttura può ospitare fino a 22 persone. Ognuna riceve, per quanto possibile, il supporto più adatto alle proprie esigenze individuali.

4. Diritti e doveri dei clienti

Diritto all'informazione

Alle persone assistite viene fornita una panoramica delle regole e dell'organizzazione dell'attività tramite la Carta dei Servizi.

Diritto alla parità di trattamento

Tutte le persone assistite hanno diritto alla parità di trattamento, senza favoritismi o discriminazioni.

Diritto di partecipazione

Le persone assistite hanno il diritto di partecipare alla definizione e valutazione del proprio programma individuale.

Diritto alla tutela della dignità della persona

Le persone assistite hanno il diritto di essere trattate con rispetto e considerazione.

Diritto alla privacy

I dati personali vanno gestiti con responsabilità e discrezione.

Diritto alla trasparenza e all'accesso alla documentazione

Le persone assistite hanno il diritto di essere informate in merito alle decisioni che le riguardano e di prendere visione della loro documentazione personale, nel rispetto della normativa vigente.

Diritto di proposta e di reclamo

Le persone assistite hanno il diritto di fare proposte e presentare reclami al fine di migliorare la qualità del servizio.

Senso della comunità

Dalle persone assistite ci si aspetta che trattino le altre persone con gentilezza e rispetto.

Rispetto degli accordi

Le persone assistite sono tenute a rispettare gli accordi, sia scritti che verbali.

Puntualità dei pagamenti

Le persone assistite sono tenute a pagare la loro quota di partecipazione ai costi del posto nella struttura e le eventuali altre quote di partecipazione.

Regole di comportamento

- in qualsiasi momento possono essere effettuati controlli in caso di sospetto consumo di alcol. L'equipe assistenziale decide in merito all'idoneità al lavoro. Se i clienti non sono idonei dopo il controllo, devono tornare a casa
- in tutta la struttura è vietato il consumo di sostanze che diano dipendenza.
- in tutti i locali della struttura è vietato fumare.
- il cellulare deve essere spento durante il lavoro.
- i clienti devono presentarsi al lavoro con vestiti puliti.

5. I nostri principi

I nostri principi si fondano sulla Carta dei diritti umani:

“diritto di ogni persona a un lavoro o un'occupazione utile”,

“diritto di scegliere e diversificare le proprie attività ricreative”,

“diritto di accedere a contatti sociali diversificati”.

6. Piano di sviluppo personalizzato

Per i clienti viene predisposto un piano di sviluppo personalizzato che tenga conto dei loro interessi, inclinazioni e abilità. Insieme a loro vengono individuati e definiti desideri e aspettative. Vengono inoltre analizzati i loro punti di forza e di debolezza. A tal fine, nella Comunità Comprensoriale Valle Pusteria viene effettuata annualmente una valutazione secondo il modello ICF per monitorare lo sviluppo delle persone nei vari ambiti. Viene



inoltre rilevato accuratamente il fabbisogno socio-pedagogico e assistenziale, in modo da rispondere al meglio alle esigenze specifiche di ciascuno/a.

Insieme a ogni persona vengono definiti e formulati degli obiettivi, cercando di lavorare con lei allo sviluppo di abilità nei vari ambiti.

L'obiettivo primario è il rafforzamento dell'autodeterminazione e dello spirito di iniziativa della persona. I clienti, con il supporto del personale delle strutture, elaborano il piano di sviluppo, lo verificano periodicamente e lo valutano in termini di conseguimento degli obiettivi.

7. Indennità economica

Ogni cliente ha diritto a un'indennità mensile che non tiene conto solo della prestazione, ma anche della motivazione, della competenza sociale e di altri fattori. L'indennità mensile è un compenso personale riconosciuto al cliente, ha una funzione pedagogica e deve incentivarlo/a a:

- collaborare alla realizzazione dei prodotti
- proseguire il lavoro su sé stesso/a e sulla propria personalità
- dare il giusto riconoscimento al lavoro svolto.

Il calcolo dell'indennità tiene conto delle capacità individuali della persona, valutando i seguenti aspetti:

- costanza
- puntualità
- regolarità della presenza
- impegno e motivazione
- disponibilità all'apprendimento
- competenza sociale
- capacità e abilità
- senso di responsabilità
- igiene e pulizia
- capacità critica.

L'importo massimo dell'indennità viene stabilito annualmente tramite delibera della Giunta Provinciale. La delibera della Giunta provinciale n. 120 del 18/02/2025 è consultabile sul sito internet della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria (https://www.bezirkgemeinschaftpustertal.it/it/Servizi_sociali/Servizi_nei_distretti/Partecipazione_tariffaria).

8. Ammissione e dimissione

L'ammissione e la dimissione nelle strutture residenziali e semi-residenziali destinate alle persone con disabilità, problematiche sociopsichiatriche e dipendenze sono disciplinate con delibera della Giunta provinciale del 26/09/1994 n. 5532. In applicazione di tale normativa, nella Comunità Comprensoriale Valle Pusteria vigono le seguenti linee guida:

I/le Clienti o i loro/le loro rappresentanti legali presenta alla Comunità Comprensoriale Valle Pusteria la richiesta di ammissione in una struttura tramite lo sportello per l'ammissione e la consulenza. Tutti i documenti necessari (p. es. il parere del servizio competente dell'Azienda sanitaria) devono essere presentati entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

Presso lo sportello per l'ammissione e la consulenza viene eseguita al più presto una valutazione sociale, dopodiché la possibile ammissione viene discussa con i/le dirigenti delle strutture. Qualora non fosse disponibile un posto idoneo, il/la richiedente viene inserito/a in una lista d'attesa la cui graduatoria segue criteri prestabiliti.

Per una valutazione più approfondita delle competenze dei/delle Clienti, questi/e sono tenuti/e a svolgere un tirocinio di tre mesi prima dell'ammissione definitiva (delibera della Giunta Provinciale n. 883/2018, art. 7, comma 5).

Nel primo colloquio e prima dell'ammissione ogni/e richiedente viene informato/a della quota di compartecipazione tariffaria prevista e delle possibili riduzioni tariffarie.

Se non sussistono i presupposti per l'ammissione, la domanda viene respinta con motivazione. Se, invece, cambiano radicalmente le condizioni per il soggiorno nella struttura, su richiesta dei/delle Clienti, dei familiari, del tutore o dell'equipe assistenziale competente (dopo verifica da parte del/la dirigente della struttura), il direttore decide il trasferimento dei/delle Clienti in un'altra struttura o dispone la dimissione.

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

9. Orari di apertura e informazioni

Dal lunedì al giovedì dalle 08.00 alle 16.00.

Il venerdì dalle 08.00 alle 11.00.



L'Öko-Service San Giorgio è aperto per i clienti per 237 giorni all'anno. Nei giorni festivi l'Öko-Service San Giorgio è chiuso. La struttura è inoltre chiusa per ferie durante i ponti festivi. Le restanti ferie vengono organizzate autonomamente da ciascun cliente e devono essere richieste per iscritto e sono soggette ad approvazione

Gruppi interessati possono visitare le diverse aree dell'Öko-Service per conoscere i diversi processi produttivi. Le visite di singoli o piccoli gruppi sono sempre benvenute.

I Clienti privati e i committenti visitano regolarmente l'Öko-Service per verificare come si lavora e per effettuare consulenze e ordini direttamente presso la struttura.

10. Costi e tariffe

Le disposizioni provinciali vigenti (DPGP 30/2000) prevedono una compartecipazione economica dei clienti alla copertura dei costi dell'attività di occupazione. Il personale del Distretto sociale competente fornisce a clienti e famigliari la consulenza relativa alla compartecipazione economica.

Clienti e famigliari/legali rappresentanti possono ottenere maggiori informazioni su costi e tariffe dei Servizi sociali (ai sensi della delibera della Giunta provinciale n. 120 del 18/02/2025) presso il Distretto sociale competente:

Comuni	Distretto sociale	Contatti
Brunico, Gais, Chienes, Valdaora, Perca, Falzes, Rasun- Anterselva, Terento, San Lorenzo di Sebato	Brunico-Circondario	Vicolo dei Frati 3 39031 Brunico 0474 411022 o 0474 412495
Campo Tures, Valle Aurina, Selva dei Molini, Predoi	Val di Tures e Aurina	Via Hugo von Taufers 19 39032 Campo Tures 0474 678008
San Candido, Sesto, Braies, Casies, Dobbiaco, Villabassa, Monguelfo	Alta Pusteria	Via Prato 6 39038 San Candido 0474 919906



Corvara, Badia, La Valle, San Martino in Badia, Marebbe	Val Badia	Str. Picolin 48 39030 San Martino in Badia 0474 524552
---	-----------	--

11. Modalità di valutazione del servizio

L'Öko-Service si impegna affinché la propria offerta risponda al meglio alle esigenze e ai desideri di clienti e familiari.

Clienti e familiari possono esprimere le proprie opinioni e formulare desideri e bisogni nei seguenti modi:

- PER I/LE FAMIGLIARI: collaborazione all'ICF, ricevimento nei singoli gruppi, rilevamento della soddisfazione ogni 2 anni tramite questionario
- PER I CLIENTI: riunioni dei clienti, ricevimento presso la direzione della struttura, rilevamento della soddisfazione ogni 4 anni tramite questionario
- PER IL PERSONALE: riunioni dell'équipe, riunioni del gruppo, supervisione

Ogni anno viene elaborato di concerto con la Direzione dei Servizi sociali un programma triennale per la struttura. Per realizzarlo vengono formulati obiettivi che vengono verificati e aggiornati a intervalli regolari.

Gli obiettivi, definiti e formulati per e con il cliente, vengono valutati e adeguati costantemente. Se il cliente lo desidera, è possibile coinvolgere anche i/le famigliari. Il personale che mette in atto le misure necessarie al conseguimento degli obiettivi segue corsi di aggiornamento e cerca di individuare metodi pedagogici nuovi per far fronte alle esigenze specifiche di ciascun cliente.

Se necessario, possono essere convocate estemporaneamente riunioni aggiuntive oltre a quelle periodiche.

12. Controllo qualità e Carta dei servizi

Per mantenere, sviluppare e migliorare la qualità del servizio offerto è essenziale che le strutture della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria comunichino con tutte le persone coinvolte (clienti, famigliari/legali rappresentanti e personale, direzione dei servizi sociali, rete) attraverso colloqui periodici. Lo scopo è rilevare le esigenze di tutte le parti interessate e affrontarle nel miglior modo possibile.

Sono previsti specificamente:

- PER I/LE FAMIGLIARI: giornata di ricevimento dei genitori, riunioni del comitato consultivo della struttura, indagine sulla soddisfazione
- PER I CLIENTI: riunioni dei clienti, indagine sulla soddisfazione
- PER IL PERSONALE: riunioni dell'equipe, indagine sulla soddisfazione, colloquio annuale
- IN GENERALE: svolgimento di studi su varie tematiche.

Le indagini sul grado di soddisfazione di clienti, famigliari e personale vengono svolte con cadenza regolare (ogni due anni). I risultati vengono valutati e vengono pianificate azioni di miglioramento.

Se necessario, possono essere convocate estemporaneamente riunioni aggiuntive oltre a quelle periodiche.

La Carta dei servizi è il documento che rappresenta la Comunità Comprensoriale verso l'esterno. È stata redatta anche in lingua facile e sviluppata insieme ai rappresentanti dei familiari e dei clienti. La Carta dei servizi viene aggiornata annualmente.

13. Suggerimenti, richieste, reclami

I clienti, i famigliari o il/la legale rappresentante possono presentare comunicazioni, proposte o reclami in forma scritta o orale. Questi possono essere inviati alla dirigenza della struttura o alla direzione dei Servizi sociali.

In caso di richieste verbali viene fissato un appuntamento per chiarire la questione. Alle osservazioni scritte viene data risposta entro un termine di due settimane.

Contro le decisioni formali della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria può essere presentato entro trenta giorni ricorso presso l'indirizzo sottoindicato.

Consulta provinciale per l'Assistenza sociale

Via Canonico Michael Gamper 1

39100 Bolzano

Tel. 0471 418200

Tel. 0471 418201



14. Dove siamo

Öko-Service San Giorgio Via Alla Corce Alta 6 39031 San Giorgio-Brunico	responsabile della struttura Öko-Service Michaela Taibon Tel. 0474 550313 E-Mail: michaela.taibon@bzgpust.it oppure oeko-service.pustertal@bzgpust.it
Centro per l'ammissione e consulenza via Dante 2M 39031 Brunico	Tel. 0474 412932 E-Mail: aufnahme.beratung@bzgpust.it
Direzione dei Servizi Sociali Via Dante 2 39031 Brunico	Direttore dei Servizi sociali Valle Pusteria Patrick Psenner Tel. 0474 412921 E-Mail: patrick.psenner@bzgpust.it

A cura di:
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria - Servizi Sociali
Via Dante 2
I-39031 Brunico
Tel.: 0474 412900 - Fax: 0474 410912
Internet: www.bezirksgemeinschaftpustertal.it / E-Mail: info@bzgpust.it

Ultimo aggiornamento: settembre 2025



15. Allegato: Modulo per reclami, proposte e suggerimenti

Spettabile
**Comunità Comprensoriale
Valle Pusteria**
Öko-Service San Giorgio
Via alla Croce Alta 6
39031 Brunico

Proposte e richieste al Servizio Öko-Service

Scriva qui quello che desidera comunicarci:

Indichi il Suo recapito se desidera ricevere una nostra risposta scritta. Ci impegniamo a risponderLe entro due settimane dal ricevimento della Sua comunicazione (data di protocollazione)

Nome, Cognome

Località, via

Numero di telefono

Data

Firma