



Carta del servizio

Centro diurno socio-pedagogico

Tures



Die Dienstcharta steht auch in deutscher Sprache und in leichter Sprache zur Verfügung.

Redazione: responsabile di 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 delle persone assistite
5. I nostri principi
6. Piano di sviluppo personalizzato
7. Ammissione e dimissione
8. Orari di apertura e informazioni
9. Costi e tariffe
10. Partecipazione delle persone assistite
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 centro diurno socio-pedagogico Tures offre supporto e assistenza mirati a persone con disabilità grave. L'offerta si orienta ai bisogni individuali delle persone.

La Carta dei servizi del centro diurno socio-pedagogico La Spona è il documento che rappresenta verso l'esterno la Comunità Comprensoriale Valle Pusteria e le sue strutture. Essa è scritta in parte in lingua facile ed è stata redatta insieme agli assistiti e ai loro familiari. La Carta dei servizi viene aggiornata una volta l'anno.

2. Descrizione e definizione del servizio

Le persone assistite presso il centro diurno socio-pedagogico presentano perlopiù disabilità plurime e richiedono supporto e aiuto continuo. Esse hanno difficoltà nella percezione, nell'orientamento (tempo e spazio), negli schemi motori e nelle relazioni sociali (ridotta capacità di parlare e comunicare) e necessitano di sostegno e assistenza specializzati e personalizzati.

Per maggiori dettagli consultare il Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali, approvato con deliberazione della Giunta Provinciale n. 1520 del 12/05/2003:

- Pubbliche relazioni
- Progetti
- Coordinamento risorse delle comunità
- Diagnosi ed eziologia sociale
- Informazione generica
- Informazione specifica
- Prima consulenza
- Consulenza socio-pedagogica/socio-geriatrica e psicosociale
- Consulenza sociale
- Consulenza specifica
- Relazioni
- Attività socio-pedagogica/socio-geriatrica
- Attività occupazionali
- Iniziative nel tempo libero
- Igiene personale
- Cure mediche di base ed esercizi terapeutici (in collaborazione con il Distretto sanitario di Brunico)



- Iniziative di carattere religioso e spirituale
- Sostegno e intervento in situazioni di crisi)
- Vitto
- Trasporto e accompagnamento

Fondamenti pedagogici e metodo di lavoro

Partiamo dall'individualità della persona, dalle sue capacità e abilità e dai suoi bisogni. Essa è parte del gruppo, dove viene accolta e trova occasioni di apprendimento, ma soprattutto amicizie e relazioni sociali.

Per la loro particolare modalità di percepire ed elaborare le cose, le persone che frequentano il centro diurno socio-pedagogico necessitano di un supporto attento e rispettoso.

Affinché esse possano percepire e sperimentare ciò che le circonda ed elaborare le impressioni raccolte, offriamo loro una grande varietà di attività ed esperienze e le aiutiamo a elaborarle attraverso un'organizzazione strutturata e sistematica.

Strutturazione

Per dare alle persone assistite orientamento e dunque sicurezza, strutturiamo il tempo con programmi e rituali. La strutturazione è scandita dal programma giornaliero e settimanale, da una serie di rituali e dalla predisposizione di programmi individuali a loro volta strutturati con chiarezza (proposta con un obiettivo preciso, limitazione temporale, persona di riferimento, svolgimento ben definito).

Integrazione

Curiamo quotidianamente l'integrazione e il contatto regolare con tutti gli utenti del laboratorio Tures. Le persone assistite hanno la possibilità di trascorrere del tempo nei gruppi del laboratorio, in funzione dei loro interessi e della loro capacità di contatto sociale.

Progetto individuale

Per ogni persona assistita viene elaborato un progetto personalizzato, nel quale vengono definiti gli obiettivi individuali da raggiungere insieme.

Oltre al rilevamento dei dati salienti (anagrafica) della persona, viene raccolta anche una descrizione della sua situazione familiare e sociale.

Tramite l'anamnesi vengono analizzati i suoi punti di forza e di debolezza, nonché il fabbisogno di prestazioni socio-pedagogiche e assistenziali. In questo processo vengono



naturalmente annotati anche i desideri e le aspettative della persona, sui quali si baserà il lavoro di conseguimento degli obiettivi. Attraverso la definizione di indicatori si stabilisce a priori quando un obiettivo può dirsi raggiunto. A ogni utente viene assegnato/a un operatore/operatrice specializzato/a, cui viene affidata la responsabilità del relativo progetto individuale. In caso di necessità, questo/a può coinvolgere anche altri servizi specifici.

3. Destinatari/e

Il centro diurno socio-pedagogico Tures si rivolge a persone maggiorenni con disabilità, che hanno compiuto diciott'anni fino a sessant'anni, e le cui potenzialità e abilità possano trovare una risposta adeguata in questo gruppo.

Non possono essere accolte persone che necessitino di assistenza medica e infermieristica intensiva.

4. Diritti e doveri delle persone assistite

Diritto all'informazione

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

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 presentare reclami e proposte riguardanti la qualità dei servizi.

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 osservare gli accordi scritti e 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.

Rispetto delle regole

- In tutti i locali della struttura è vietato fumare
- In tutta la struttura è vietato consumare alcolici
- Le persone assistite devono presentarsi con abiti puliti.

5. I nostri principi

Al centro del nostro lavoro ci sono tutti i bisogni individuali delle persone assistite, sia sul piano fisico che su quello emotivo e spirituale.

In un ambiente adeguato, le persone assistite possono trovare il loro posto nel gruppo.

La strutturazione delle attività permette alle persone di orientarsi nello spazio e nel tempo.

Promuoviamo lo sviluppo dell'autocompetenza con attività personalizzate.

Attraverso varie proposte favoriamo l'acquisizione di nuove esperienze e contatti.

Occorre un atteggiamento attento e rispettoso verso le varie esigenze delle persone assistite.



6. Piano di sviluppo personalizzato

Per le persone assistite viene predisposto un piano di sviluppo personalizzato che tenga conto dei loro interessi, inclinazioni e abilità. Insieme a loro vengono individuati e formulati desideri, aspettative e obiettivi. Vengono inoltre analizzati i loro punti di forza e di debolezza. 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 sia socio-pedagogico che assistenziale, in modo da rispondere al meglio alle esigenze dell'assistito/a.

Gli obiettivi vengono stabiliti e formulati con ogni persona nell'ambito delle sue capacità. Per quanto possibile, cerchiamo di lavorare insieme alla persona per sviluppare le sue capacità nelle varie aree.

L'obiettivo principale è rafforzare la persona assistita. Il piano viene elaborato, verificato periodicamente e valutato in termini di conseguimento degli obiettivi dalla persona assistita con il supporto del personale della struttura.

7. Ammissione e dimissione

Nella Comunità Comprensoriale Valle Pusteria l'ammissione e dimissione nelle strutture residenziali e semi-residenziali destinate alle persone con disabilità, disturbi psichici e dipendenze è disciplinata con deliberazione del Consiglio comprensoriale n. 8 del 30/04/2019. In applicazione di tale disposizione, nella Comunità Comprensoriale Valle Pusteria vigono le linee guida sotto descritte.

L'assistito o il suo rappresentante legale 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 integrati entro un massimo di 30 giorni dalla presentazione della domanda.

Presso lo sportello per l'ammissione e la consulenza viene eseguita quanto prima una valutazione sociale, dopodiché la possibile ammissione viene discussa con i/le dirigenti delle strutture. Qualora non fosse disponibile un posto idoneo, la persona viene inserita in una lista d'attesa la cui graduatoria segue criteri prestabiliti.



Per meglio valutare le competenze di ogni persona, questa deve seguire 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 richiedente viene informato in merito alla quota di compartecipazione tariffaria prevista a suo carico e alle possibili riduzioni tariffarie.

Nel caso in cui non sussistano i presupposti per l'ammissione, la domanda viene respinta adducendo la motivazione del diniego. Qualora invece mutassero radicalmente i presupposti per l'ulteriore permanenza nella struttura, il Direttore, su richiesta dell'interessato, dei famigliari, del rappresentante legale o dell'equipe assistenziale competente, decide il trasferimento dell'utente in un'altra struttura o ne dispone la dimissione.

Vedasi a tale riguardo la deliberazione del Consiglio comprensoriale n. 20 del 28/03/2023 "Linee guida per l'ammissione e dimissione dei/delle clienti della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria".

8. Orari di apertura e informazioni

Il centro diurno socio-pedagogico resta chiuso nei periodi di Natale, Carnevale e Pasqua e durante le vacanze estive (due settimane).

Gli orari d'apertura giornalieri sono:

LU – GIO 08.00 – 15.00 ore

VEN 08.00 – 13.00 ore

9. Costi e tariffe

Le disposizioni provinciali vigenti (DPGP 30/2000) prevedono la compartecipazione economica degli/delle utenti alla copertura dei costi per l'occupazione.

I/le collaboratori/trici dei rispettivi distretti sociali informano le persone assistite ed i loro famigliari in merito alla partecipazione tariffaria.

La partecipazione tariffaria è dovuta per i giorni in cui la persona frequenta il servizio semi-residenziale. Soltanto in casi giustificati e pianificati il pagamento non è dovuto.

- Tutti i giorni con assenza programmata devono essere comunicati con almeno 3 giorni di anticipo.



- Le assenze per malattia sono considerate presenze e vengono calcolate ai fini della partecipazione tariffaria, a meno che non sia un certificato medico.
- Le assenze ingiustificate vengono calcolate come presenze ai fini del calcolo della tariffa.

Il pagamento della quota tariffaria per il pranzo dev'essere corrisposto soltanto se effettivamente consumato.

L'assenza non può durare più di 2 mesi consecutivi.

Utenti 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	Valli 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. 501

10. Partecipazione degli/delle assistiti/e

Assistiti/e e famigliari possono esercitare in vari modi il loro diritto di partecipazione nella struttura.

- Assistiti/e, genitori e famigliari possono presentare proposte nel Comitato consultivo della struttura.



- Vengono svolte periodicamente indagini scritte per rilevare il grado di soddisfazione di assistiti/e e famigliari.
- Nei colloqui periodici gli/le assistiti/e possono esprimere la loro valutazione e opinione in merito all'occupazione svolta.
- In caso di necessità possono essere fissati colloqui individuali tra gli/le assistiti/e e il personale o la dirigenza.
- Assistiti/e e famigliari partecipano all'elaborazione dei piani di sviluppo personalizzati.

11. Modalità di valutazione del servizio

Il Laboratorio Tures si impegna affinché la propria offerta risponda il più possibile alle esigenze e ai desideri di famigliari e assistiti/e.

Assistiti/e e famigliari possono esprimere le loro opinioni e i loro desideri e bisogni nelle seguenti modalità:

- PER I/LE FAMIGLIARI: orari di ricevimento nei singoli gruppi, Comitato consultivo della struttura, rilevamento della soddisfazione;
- PER GLI/LE ASSISTITI/E: orari di ricevimento presso la direzione della struttura, rilevamento della soddisfazione tramite questionario;
- PER IL PERSONALE: riunioni dell'equipe, riunioni del gruppo, supervisione (a necessità)

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 gli/le assistiti/e vengono valutati e adeguati costantemente. Se l'assistito/a lo desidera vengono coinvolti 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/a assistito/a.

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 (assistiti, famigliari/rappresentanti legali e personale, direzione servizi sociali,



rete) tramite colloqui periodici finalizzati a rilevare e affrontare al meglio le esigenze di tutte le parti interessate.

In particolare, vengono svolti

- PER I FAMIGLIARI: colloqui con i genitori e famigliari, riunioni del comitato consultivo della struttura, indagine sulla soddisfazione
- PER GLI ASSISTITI: riunioni degli assistiti, indagine sulla soddisfazione
- PER IL PERSONALE: riunioni di gruppo, indagine sulla soddisfazione, colloquio annuale
- IN GENERALE: Svolgimento di studi in vari settori

Le indagini sul grado di soddisfazione di assistiti, famigliari e personale vengono svolte regolarmente (ogni 4 anni). I risultati vengono valutati e vengono programmate azioni migliorative.

In caso di necessità possono essere organizzati estemporaneamente colloqui aggiuntivi oltre alle riunioni periodiche programmate.

La carta dei servizi è il documento che rappresenta la Comunità Comprensoriale verso l'esterno. E' in parte scritta in un linguaggio semplice ed è redatta insieme ai rappresentanti dei famigliari e degli/delle assistiti/e. La carta dei servizi viene aggiornata una volta all'anno.

13. Suggerimenti, richieste, reclami

Le persone assistite, i famigliari o il 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 oppure tel. 0471 418201



14. Contatti

Centro diurno socio-pedagogico Tures Via Tures 29 39032 Molini di Tures	responsabile della struttura Konrad Gruber Tel.: 0474 678566 E-Mail: konrad.gruber@bzgpust.it oppure werkstatt.taufers@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

