

INFORMAZIONI IN LINGUA FACILE

Carta dei servizi del servizio sociale Öko-Service a San Giorgio



Nella foto si vede un cliente del servizio sociale Öko-Service.

Die Dienstcharta steht auch in deutscher Sprache zur Verfügung.

La carta dei servizi è stata tradotta dalle nostre collaboratrici in lingua facile risp. semplificata al meglio delle loro conoscenze e coscienza, non è stata verificata formalmente.

Ultimo aggiornamento: settembre 2025



Questo è il contenuto:

1. Introduzione
2. Descrizione del servizio
3. Destinatari
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. Partecipazione dei clienti
12. Modalità di valutazione del servizio
13. Controllo qualità e carta dei servizi
14. Suggerimenti, richieste, reclami
15. Dove siamo
16. Allegato: Modulo per reclami, proposte e suggerimenti

1. Introduzione

Il servizio sociale Öko-Service a San Giorgio si rivolge principalmente a persone adulte con dipendenze, problemi psichici e difficoltà nelle relazioni sociali.

La struttura può ospitare fino a 22 persone.

Il servizio sociale Öko-Service offre un'attività lavorativa in un ambiente protetto.

L'obiettivo è quello di reintegrare gradualmente le persone interessate nella comunità attraverso l'occupazione.

2. Descrizione del servizio

Il servizio sociale Öko-Service è un servizio diurno ed è suddiviso in settori:

Laboratorio:

Nel laboratorio vengono svolti semplici lavori su commissione per aziende della zona della Val Pusteria e lavori di economia domestica.

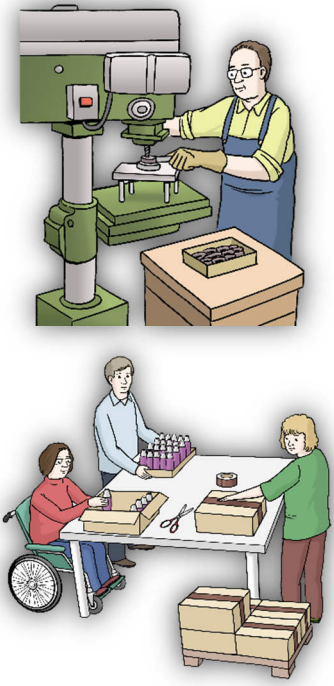
Lavorazione del legno:

Nel settore della lavorazione del legno ci si occupa della produzione di legna da ardere che viene venduta.

Manutenzione del paesaggio:

Per 8 mesi all'anno (esclusi inverno e maltempo) un gruppo di clienti si occupa della cura delle aree verdi. Inoltre, è stato allestito un giardino nel quale vengono coltivati sia fiori che verdure.

I clienti:

	<ul style="list-style-type: none">• imparano abilità manuali• hanno un'occupazione sensata• hanno una struttura giornaliera• sono accompagnati• ricevono orientamento• ricevono sicurezza• hanno contatti sociali• imparano competenze pratiche per la vita quotidiana
--	---

I clienti possono anche svolgere un tirocinio in diverse aziende.

3. Destinatari

Il servizio sociale Öko-Service è per:

- persone dai 18 anni in sú
- nessuna nuova ammissione oltre i 60 anni, solo in casi eccezionali

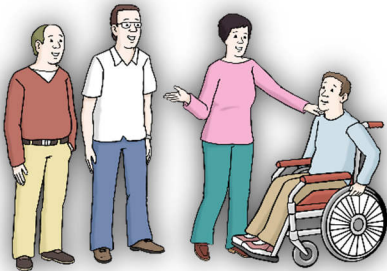
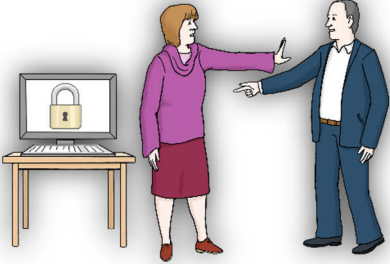

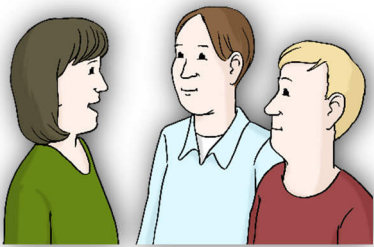
4. Diritti e doveri dei clienti

Prima di usufruire del servizio, ricevete informazioni dettagliate sulla struttura, sulla partecipazione ai costi e sulla riduzione tariffaria.



I nostri clienti hanno i seguenti diritti:

	<p>Diritto all'informazione</p> <p>Avete il diritto di essere informati su tutto ciò che accade nell'Öko-Service.</p> <p>Ricevete la carta dei servizi dell'Öko-Service.</p> <p>La carta dei servizi è un libretto.</p> <p>In questo libretto c'è tutto quello che è importante per l'Öko-Service.</p>
	<p>Diritto alla parità di trattamento</p> <p>Trattiamo tutti allo stesso modo.</p>
	<p>Diritto alla partecipazione</p> <p>Avete il diritto di dire la vostra opinione.</p> <p>Ognuno può fare delle proposte.</p>



	<p>Diritto di tutela della dignità della persona Vi trattiamo con rispetto e stima.</p>
	<p>Diritto alla privacy Trattiamo i dati personali in modo confidenziale e responsabile. I dati personali sono per esempio: il nome, l'età, le foto, i dati sanitari, la religione ...</p>
	<p>Diritto alla trasparenza e all'accesso alla documentazione Vi informiamo sulle decisioni che vi riguardano. Potete consultare le informazioni che vi riguardano.</p>
	<p>Diritto di proposta e di reclamo Potete fare reclami e suggerimenti.</p>

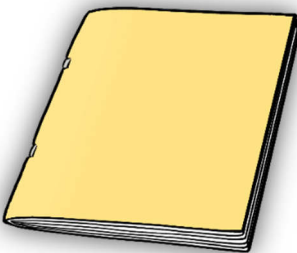

	<p>Senso della comunità Siamo gentili l'uno con l'altro e ci rispettiamo.</p> <p>Siamo cortesi, amichevoli e rispettosi.</p>
	<p>Rispetto degli accordi Rispettiamo gli accordi scritti.</p>
	<p>Puntualità dei pagamenti Pagate puntualmente il contributo obbligatorio.</p>
<div data-bbox="359 1523 606 1848" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Regeln</p> <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> </div>	<p>Rispetto delle regole</p> <ul style="list-style-type: none"> • È vietato fumare all'interno della struttura. • È vietato bere alcolici all'interno della struttura. • Il cellulare è spento durante il lavoro. • Ci salutiamo reciprocamente. • Siamo cortesi e cordiali. • Veniamo al lavoro con abiti puliti. • Durante il lavoro indossiamo l'abbigliamento da lavoro.

	<p>Avete diritto ad una retribuzione mensile.</p>
	<p>Avete diritto ad un posto di lavoro sicuro.</p> <p>Imparate a cosa prestare attenzione per non farvi male.</p>
	<p>Avete diritto a un posto di lavoro pulito.</p> <p>Contribuite a mantenere il posto di lavoro ordinato e pulito.</p>

5. I nostri principi

„Tutti gli esseri umani nascono liberi ed uguali in dignità e diritti. Sono dotati di ragione e coscienza e devono comportarsi gli uni verso gli altri in uno spirito di fratellanza/sorellanza.“

Art. 1 Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, 1948.

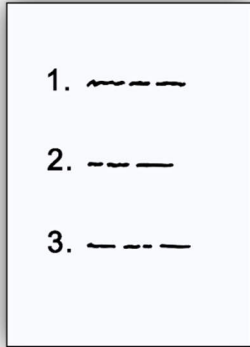
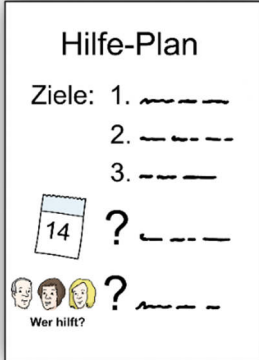
	<p>La carta dei servizi è un libretto.</p> <p>In questo libretto c'è tutto quello che è importante.</p>
	<p>Nella carta dei servizi c'è scritto, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none">• Il diritto per tutti gli esseri umani a un lavoro / impiego significativo.• Il diritto a offerte ricreative varie e scelte autonomamente.• Il diritto di accesso a molteplici contatti sociali. <p>e tanto altro ancora...</p>

6. Piano di sviluppo personalizzato

Per ogni cliente viene scritto un piano di sviluppo. Il piano è anche chiamato **piano ICF**. Nel ICF ci sono le informazioni generali che riguardano il cliente e i traguardi che si vogliono raggiungere.

Vengono considerate le capacità di ogni cliente.

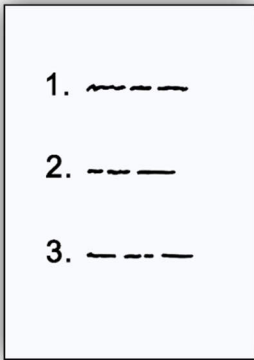
Ogni anno guardiamo insieme se quello che c'è scritto nel **piano ICF** è ancora attuale e se i traguardi sono stati raggiunti.

	<p>Ciò significa che per ogni cliente viene scritto un piano ICF.</p> <p>Insieme parliamo di desideri, obiettivi, aspettative e molto altro e li scriviamo nel piano ICF.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Così vediamo le capacità del cliente e i suoi sviluppi. • Per favorire l'autonomia di ciascuno o fornire aiuto quando necessario. <p>Ad esempio, nell'esecuzione di diverse attività.</p>

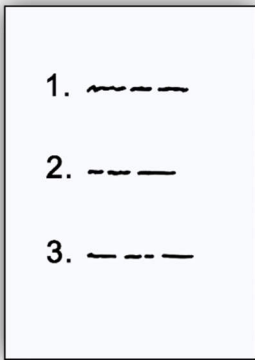
7. Indennità economica

Ogni cliente ha **diritto** ad un compenso mensile.

Vengono considerati il rendimento lavorativo e:

	<p>Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'impegno, • il lavoro con gli altri clienti • il rendimento • la presenza <p>e molto altro ancora.</p>
---	---

Per calcolare quanto alto sarà il tuo compenso mensile teniamo conto:

	<p>Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none">• capacità di resistenza• puntualità• presenza regolare• impegno• disponibilità ad imparare qualcosa di nuovo• il lavoro con gli altri clienti• competenze e abilità• senso di responsabilità• igiene e pulizia• capacità di accettare le critiche
---	--

L'importo massimo del compenso mensile viene stabilito annualmente dalla Provincia.

8. Ammissione e dimissione


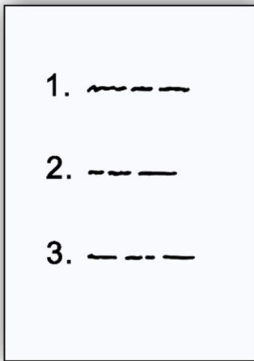
L'ammissione e la dimissione dei clienti nelle diverse strutture sono regolate dalla legge.

Ci sono molte **regole**.

Queste regole vengono discusse con i clienti

e i loro familiari al momento dell'ammissione.

Nella Comunità Comprensoriale Valle Pusteria ci sono le seguenti regole:

	<p>La domanda di ammissione a una struttura,</p> <p>viene presentata allo sportello per l'ammissione e la consulenza.</p>
	<p>Se non c'è un posto che è adatto a te, la tua domanda viene inserita nella lista d'attesa.</p> <p>Il posto nella lista d'attesa viene stabilito in base a criteri / requisiti prestabiliti.</p>

Ogni persona che fa domanda di ammissione si impegna a svolgere un **tirocinio di tre mesi**.

Il tirocinio serve a valutare meglio le sue capacità.

Ogni persona che fa domanda viene informato su quanto deve pagare e sulle possibilità di riduzione del prezzo.

Se **non ci sono i requisiti** per l'ammissione, la domanda viene respinta.

Se cambiano i requisiti per poter rimanere nella struttura, il direttore dei servizi sociali può trasferire il cliente in un'altra struttura o disporre la dimissione.

9. Orari di apertura e informazioni

Il servizio sociale Öko-Service è aperto dalle **ore 8.00 alle ore 16.00** dal **lunedì al giovedì**.

Il **venerdì** il servizio sociale è aperto dalle **ore 08.00 alle ore 11.00**.

Il servizio sociale è aperto almeno 225 giorni all'anno.


Nei giorni festivi il servizio sociale Öko-Service rimane chiuso, le ferie restanti possono essere richieste individualmente da ogni cliente.

Il servizio sociale Öko-Service è **chiuso** a Natale, Carnevale, Pasqua e per 1 settimana in estate.

10. Costi e tariffe


Lo sportello per l'ammissione e la consulenza fornisce informazioni sui costi e sulle tariffe ai clienti e ai loro familiari/ amministratore di sostegno.

È possibile chiedere una **riduzione della tariffa** nel-distretto sociale.

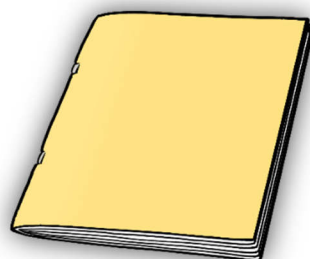

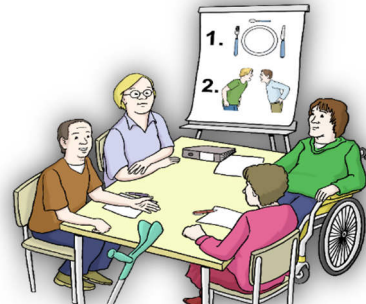
Comuni	Distretto sociale	Contatti
Brunico, Gais, Chienes, Valdaora, Perca, Falzes, Rasun- Anterselva, Terento, San Lorenzo	Brunico-Circondario	Vicolo dei Frati 3 39031 Brunico 0474 41 10 22 o  0474 41 24 95

Campo Tures, Valle Aurina, Selva dei Molini, Predoi	Valle di Tures e Aurina	Via Hugo von Taufers 19 39032 Campo Tures  0474 67 80 08
San Candido, Sesto, Braies, Casies, Dobbiaco, Villabassa, Monguelfo	Alta Pusteria	Via Prato 6 39038 San Candido  0474 91 99 06
Corvara, Badia, La Valle, San Martino in Badia, Marebbe	Val Badia	Str. Picolin 48 39030 San Martino in Badia  0474 52 45 01

11. Partecipazione dei clienti

	<p>Hai il diritto di essere informato su tutto ciò che accade nell'Öko-Service.</p>
---	---


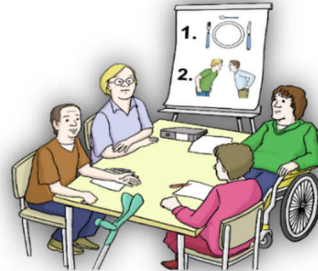
Ricevi la **carta dei servizi** dalla responsabile della struttura.

	<p>La carta dei servizi è un libretto. In questo libretto c'è tutto quello che è importante per l'Öko-Service.</p>
	<p>Diritto di partecipazione</p> <p>Hai il diritto di dire la tua opinione.</p> <p>Ognuno può fare delle proposte.</p>
	<p>Ognuno può fare proposte, durante le riunioni dei clienti e in molte altre occasioni.</p>

12. Modalità di valutazione del servizio

Per noi è importante:

- Strutturare al meglio l'offerta in base ai bisogni e ai desideri dei familiari e dei clienti.
- Dare la possibilità ai clienti ed ai familiari di comunicare opinioni, desideri e bisogni.

 	<p>PER I FAMILIARI:</p> <ul style="list-style-type: none">• collaborazione all'ICF – orari di ricevimento nei singoli gruppi• questionario ogni 2 anni <p>PER I CLIENTI:</p> <ul style="list-style-type: none">• riunioni dei clienti• orari di ricevimento presso la responsabile della struttura• questionario ogni 2 anni <p>PER IL PERSONALE:</p> <ul style="list-style-type: none">• riunioni del team del servizio sociale• supervisione
---	---

Ogni anno, in accordo con la direzione dei servizi sociali, viene elaborato un programma triennale per la struttura.

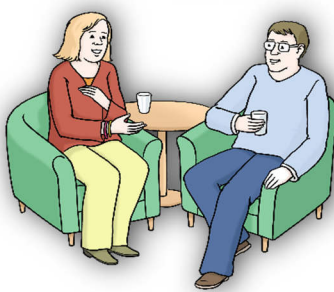
13. Controllo qualità e carta dei servizi

Collaboriamo regolarmente con tutte le persone coinvolte nel servizio.

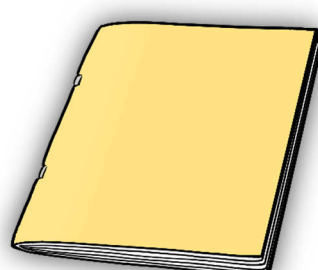
In questo modo garantiamo il continuo sviluppo e la qualità del servizio.

Per soddisfare al meglio le esigenze di tutte le parti coinvolte.

Si tratta ad esempio di:

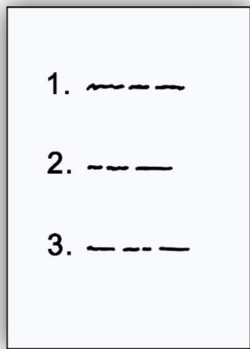
 	<p>PER I FAMILIARI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • colloqui • indagine sulla soddisfazione <p>PER I CLIENTI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • riunioni dei clienti • indagine sulla soddisfazione
	<p>PER IL PERSONALE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • riunioni di team • indagine sulla soddisfazione • colloquio annuale

La carta dei servizi è un documento che rappresenta la Comunità Comprensoriale Valle Pusteria.

	<p>Ricevi la carta dei servizi. È un libretto con informazioni.</p> <p>In questo libretto c'è scritto tutto quello che è importante sul servizio sociale.</p>
---	--

La carta dei servizi viene aggiornata una volta all'anno.

14. Suggestioni, richieste, reclami

 <p>1. --- 2. --- 3. ---</p>	<p>Proposte e reclami si possono comunicare a voce o per iscritto alla responsabile della struttura.</p>
--	--

In caso di **domande** viene fissato un appuntamento per un colloquio

Le **comunicazioni scritte** vengono inoltrate alla responsabile o alla direzione dei servizi sociali.


Ci impegniamo a rispondere entro **due settimane**.

15. Dove siamo

<p>Servizio sociale Öko-Service a San Giorgio Croce Alta 6 39031 S. Giorgio – Brunico</p> <p> telefono: 0474-53 13 04</p>	<p>responsabile della struttura servizio sociale Öko-Service: Michaela Taibon</p> <p> telefono: 0474-55 03 13</p> <p> Può scrivere una e-mail a:</p> <p><u>michaela.taibon@bzgpust.it</u> o <u>oeko-service.pustertal@bzgpust.it</u></p>
<p>Centro per l'ammissione e consulenza via Dante 2M 39031 Brunico</p>	<p> telefono: 0474 41 29 32</p> <p> Può scrivere una e-mail a:</p> <p><u>aufnahme.beratung@bzgpust.it</u></p>
<p>Direzione dei servizi sociali via Dante 2 39031 Brunico</p>	<p>direttore dei servizi sociali Valle Pusteria: Patrick Psenner:</p> <p> telefono: 0474 41 29 21</p> <p> Può scrivere una e-mail a:</p> <p><u>patrick.psenner@bzgpust.it</u></p>

Contro decisioni formali della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria può essere presentato ricorso entro 30 giorni.

Il ricorso deve essere inviato al seguente indirizzo:

Consulta provinciale per l'assistenza sociale via Canonico Michael Gamper 1 39100 Bolzano	 telefono: 0471 41 82 00 o 0471 41 82 01
--	--

Ci trova anche su internet all'indirizzo:

www.bezirksgemeinschaftpustertal.it



Può scrivere una e-mail a:

info@bzgpust.it

16. Allegato: Modulo per reclami, proposte e suggerimenti

Alla Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Servizio sociale Öko-Service a San Giorgio
Croce Alta 6
39031 Brunico

Proposte e richieste al servizio sociale Öko-Service

Ciò che desidera comunicarci:

Indichi il suo indirizzo se desidera ricevere una nostra risposta scritta.
Ci impegniamo a risponderle entro due settimane dal ricevimento (data di protocollo.)

Nome e cognome

Luogo di residenza e via

Numero di telefono

Data

Firma