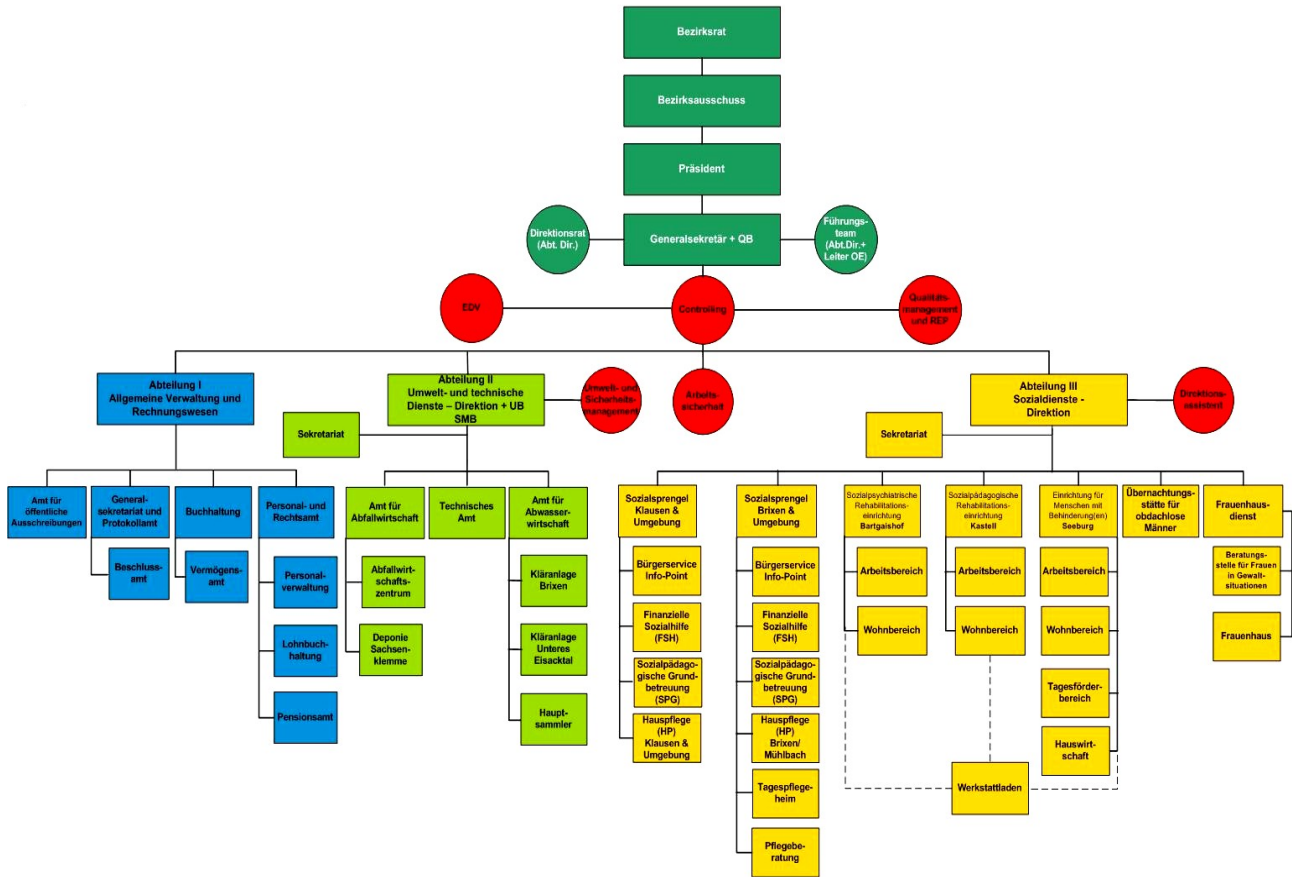




# **Carta dei Servizi SEEBURG**

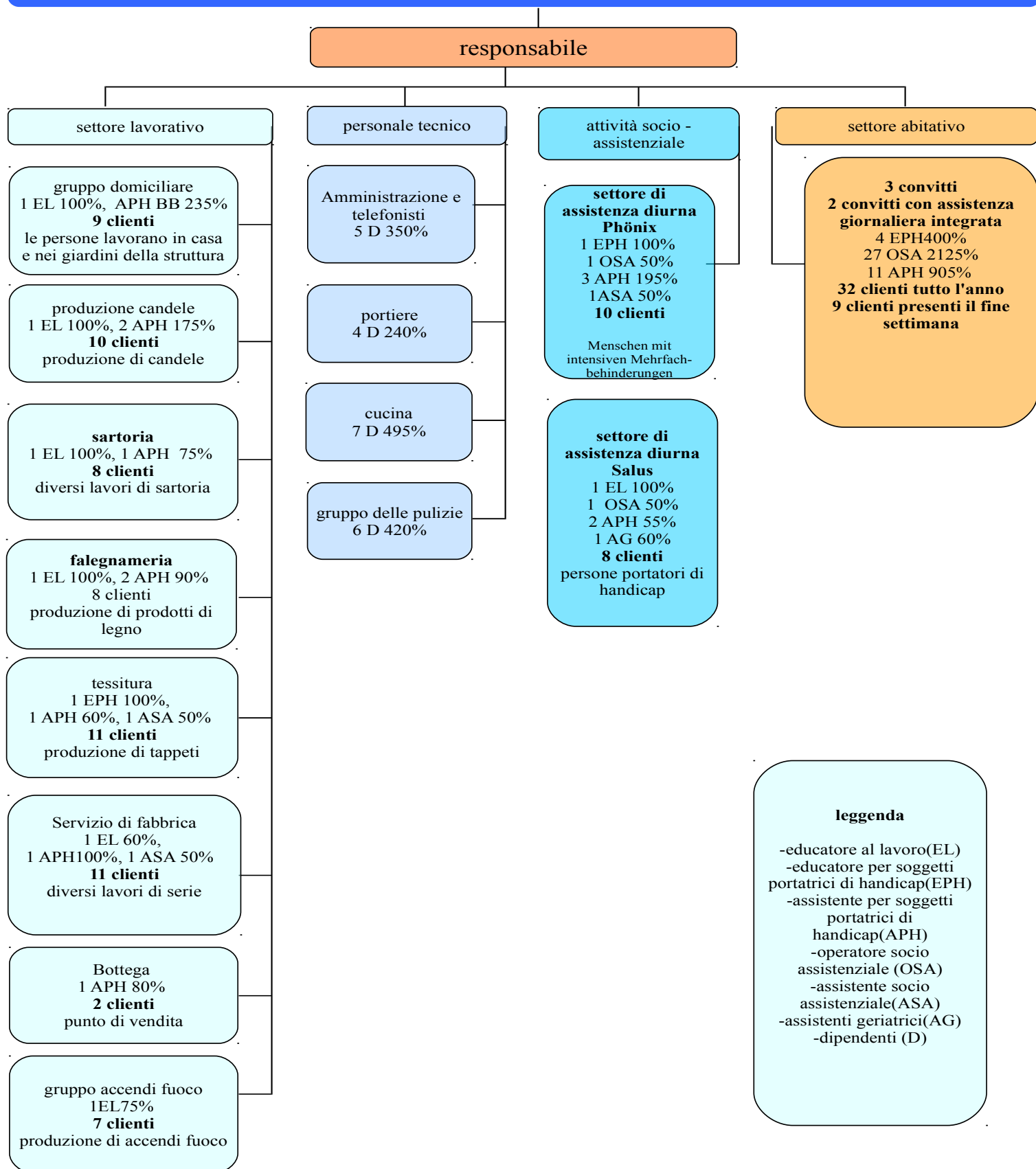
## **Struttura per persone in situazione di handicap**

# Organigramma della Comunità Comprensoriale



Organigramma del 15.12.2016

# Struttura per persone disabili Seeburg



Organigramma del 15.12.2016

## **Le nostre linee guida**

### Ci occupiamo di

- persone di ogni fascia di età che si trovano in situazioni di bisogno
- persone i cui bisogni primari non sono garantiti
- persone che, a causa di limitazioni fisiche, emotive o psichiche oppure affette da malattie di dipendenza, hanno bisogni particolari

### Ci attiviamo

- ad accenni d'insufficiente soddisfazione dei bisogni primari di natura fisica, emotiva o sociale
- in caso di richiesta d'assistenza per superare situazioni d'emergenza o di sostegno nei cambiamenti
- per la prevenzione

### Offriamo la nostra assistenza

- per alleviare situazioni di bisogno o superare condizioni di disagio
- per garantire la soddisfazione dei bisogni essenziali
- per offrire tutela e protezione

### Offriamo sostegno

- per garantire, consolidare o migliorare le condizioni di vita basilari
- per affrontare e risolvere compiti e obblighi derivanti da situazioni di vita diverse

## Indice

1. Lo scopo di questo documento.....	5
2. Dove ci troviamo?.....	6
3. Quando siamo disponibili?.....	6
4. Siamo raggiungibili.....	6
5. Visite nella struttura Seeburg.....	6
6. Chi può frequentare la Seeburg?.....	7
7. Quali prestazioni vengono offerti?.....	7
8. Centro diurno e settore abitativo.....	7
9. Procedimento di accoglienza.....	10
10. Qual è il programma di riabilitazione?.....	10
11. Informazioni importanti per il settore lavorativo.....	11
12. Il programma di riabilitazione nel settore abitativo.....	11
13. Chi sono i nostri dipendenti?.....	12
14. Quali sono i regolamenti interni?.....	12
15. Come lavoriamo con le persone?.....	12
16. Che cos' è il piano di sviluppo individuale?.....	13
17. Chi sono i partner di rete?.....	13
18. Il sistema di documentazione.....	14
19. L' importanza dell' aiuto dei volontari.....	14
20. Come vengono proposti suggerimenti da parte dei clienti?.....	14
21. Come funziona la cooperazione con i membri familiari?.....	15
22. Come viene organizzato il vitto?.....	15
23. Come viene organizzato il trasporto dei clienti?.....	15
24. Che cos'è la paghetta pedagogica?.....	16
25. I costi della permanenza.....	16
26. Quando termina la permanenza presso la struttura?.....	17
27. Da cosa si riconosce la qualità della struttura e del lavoro?.....	18
28. Come viene rilevata o analizzata la qualità?.....	18
29. Se qualcuno dovesse essere insoddisfatto?.....	18

## **1. Lo scopo di questo documento**

- in questa carta di servizio vi presentiamo la nostra struttura
- descriviamo le nostre competenze e i nostri obiettivi
- spieghiamo le nostre offerte e metodi di lavoro
- spieghiamo il procedimento di accedimento nel servizio e il costo del servizio

## **2. Dove ci troviamo?**

Il nostro indirizzo è il seguente:

Struttura per Disabili Seeburg  
Via Castellago 11  
39042 Bressanone

Da 29 anni la struttura Seeburg è una casa per persone portatrici di handicap fisico e/o psichico, affette da disturbi mentali, riscontrati dalla nascita o insorti nel corso della vita e per persone reduci da un periodo di riabilitazione intensiva.

Con la riorganizzazione dei servizi sociali nel 1993, la Comunità Comprensoriale Valle Isarco ha rilevato l'organizzazione e l'amministrazione.

## **3. Quando siamo disponibili?**

I nostri orari di apertura:

nel settore lavorativo: lunedì – venerdì tra le 8:00 alle 15:00

nel settore d'assistenza diurna: lunedì – venerdì tra le 8:00 alle 15:00

nel settore abitativo: aperto tutto l'anno

L'ufficio è aperto:

Lunedì – venerdì dalle 8:30 alle 12:00

Lunedì e giovedì anche dalle 14:00 alle 16:00

## **4. Siamo raggiungibili**

numero di telefono: 0039 0472 834200

numero di fax: 0039 0472 835215

indirizzo email: [seeburg@bzgeis.org](mailto:seeburg@bzgeis.org)

## **5. Visite nella struttura Seeburg**

Siamo contenti se persone vengono a trovarci, se le visite sono state avviate telefonicamente, è meglio.

## 6. Chi può frequentare la Seeburg?

- persone portatrici di handicap fisico e/o mentale
- persone portatrici di handicap psichico
- persone reduci da un periodo di riabilitazione intensiva
- persone che non sono in grado di trovare un posto di lavoro nel mercato libero
- persone maggiorenni
- persone che non hanno superato i 60 anni
- persone che sono in possesso della nazionalità italiana o che hanno l' appartenenza a uno dei stati membri dell' Unione Europea.
- persone con perizia psicologica o psichiatrica

## 7. Quali prestazioni vengono offerti?

Offriamo i seguenti servizi:

- accompagnare le persone nel loro percorso
- assistere le persone a comprendere, riprendere ed estendere le loro capacità
- imparare, addestrare e rafforzare competenze

## 8. Centro diurno e settore abitativo

### Settore d'assistenza diurna

Le attività nei centri di assistenza diurna vengono adeguate ai processi di sviluppo, alle capacità e alle esigenze specifiche delle persone disabili e, di conseguenza, sono sottoposte a continue variazioni.

Le attività principali sono le seguenti:

- cure intensive, accompagnamento e assistenza nell' igiene personale
- esercitazione delle abilità utili nella quotidianità
- occupazioni individuali e di gruppo
- nuoto
- passeggiate
- ginnastica
- fisioterapia
- canto/musica
- massaggi
- attività creative come disegno, pittura, bricolage
- lavori con legno
- organizzazione di feste
- partecipazione alla vita pubblica, integrazione sociale

## I laboratori

I laboratori protetti proposti attualmente sono i seguenti:

### **Il servizio di fabbrica**

In questo gruppo vengono eseguiti servizi per aziende, per esempio etichettare, assortire, contare, etc.

Diversi articoli di decorazione vengono prodotti in questo laboratorio.

### **Falegnameria**

Questo spazio di lavoro è dotato di varie macchine per il legno che permettono una formazione mirata con tecniche meccaniche. Inoltre vengono prodotti: articoli decorativi come per esempio taglieri, panche da giardino, lanterne, casse, etc. Quando è necessario vengono fatti piccoli lavori di riparazione e lavori in serie.

### **Tessitura**

La tessitura rappresenta un vecchio artinagiato tirolese, ogni tappeto viene prodotto da diversi materiali. Per i tappeti di stracci colorati vengono usati indumenti, biancheria da letto e da teatro, per cui le dimensioni variano.

Tapeti prodotti all' uncinetto vengono fatti con resti di lana, che vengono portati da vari clienti nella nostra bottega in città.

Inoltre vengono prodotti tappeti di lana, fatti 100% con lana di tosatura.

I tappeti fatti a mano garantiscono una grande durata e una lunga resistenza.

### **Produzione candele**



Questo laboratorio produce candele di diverse forme e colori. Le candele vengono decorate con fogli di cera colorati e vengono preparate per diverse occasioni come ad esempio battesimi, matrimoni, etc.

### **Gruppo accendifuoco**

Il compito di questo gruppo è di produrre accendifuoco, il metodo di produzione consiste nel legare piccoli trucioli di legno insieme a un stoppino per fare un fastello, alla fine vengono immersi nella cera ed il prodotto è pronto.

### **Sartoria**

Diversi lavori di cucito vengono fatti in questo gruppo, come cucire con la macchina, ricamare o lavorare all'uncinetto. I lavori fatti sono articoli per bambini, portaspillo, borse di stoffa, sacchetti profumati e tanto altro.

### **Gruppo servizio**

Il gruppo gestisce il servizio del bar, la pulizia, la preparazione e la decorazione della sala pranzo.

### **Gruppo domiciliare**

Loro gestiscono tutti lavoretti dentro e fuori casa. Il gruppo ha il compito di tenere pulite le piazze, i sentieri, fare la raccolta differenziata, etc.

### **La bottega**

La bottega offre tutti i prodotti manufatti dai diversi laboratori dei Servizi Sociali. Il cliente può acquistare articoli da regalo, tappeti, prodotti di ceramica, candele, tisane,

erbe e molto altro.

La vendita dei prodotti e il contatto diretto con i clienti stanno in primo piano.

Per tre clienti della Seeburg la bottega offre un posto di lavoro adeguato.

La bottega è un sportello informativo su tutte le offerte dei Servizi Sociali della Comunità Comprensoriale Valle Isarco.

La bottega è ubicata nel cortile interno della Residenza Lachmüller, Bastioni Minori 1 a Bressanone.

### Il settore abitativo

- Gruppo convivito con assistenza quotidiana integrata per persone affette da grave disabilità
- Gruppo convivito con assistenza quotidiana integrata per persone con disabilità mentale e caratteristiche di comportamento autistico
- due gruppi convivito per persone affette da disabilità mentale medio – grave e bisognose di assistenza
- Comunità alloggio suddivisa in tre piccoli appartamenti

## **9. Procedimento di accoglienza**

Per accedere alla struttura Seeburg è necessaria una domanda scritta da parte dell'interessato o del suo rappresentante legale con indicazione dei seguenti dati o condizioni:

- il raggiungimento della maggiore età
- l'età massima per l'accettazione è di 60 anni
- la presentazione di una perizia psicologica
- la presentazione di una perizia psichiatrica
- ogni nuova accoglienza ha inizio con un periodo di prova di tre mesi

## **10. Qual è il programma di riabilitazione?**

- Periodo di prova (1 a 3 mesi)
- formulazione di obiettivi
- tirocinio all' interno dei servizi sociali o in ditte della Valle Isarco
- programma di riabilitazione
- valutazione ogni 3,6 e 12 mesi
- estensione del programma di riabilitazione
- scopo finale potrebbe essere l' integrazione lavorativo

## **11. Informazioni importanti per il settore lavorativo**

Dal lunedì al giovedì il tempo lavorativo è dalle ore 8:00 alle ore 15:00, il venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:00.

Dai clienti si pretende la presenza regolare e puntuale.

Alla fine del mese i clienti ricevono una paghetta pedagogica. I criteri per l' assegnazione sono noti.

## **12. Il programma di riabilitazione nel settore abitativo**

Prerequisiti per l'accoglienza nel settore abitativo sono i seguenti:

- domanda scritta per l' accoglienza da parte dell' interessato o del suo rappresentante
- perizia da parte di un servizio professionale
- età minima di 18 anni

Programma pedagogico nei settori abitativi

- ogni persona ha un proprio quadro di sostegno
- gli obiettivi vengono elaborati individualmente
- un programma di misure e di valutazioni viene elaborato
- risorse e lavoro di rete vengono nominate e dove necessario coinvolte
- le regole della struttura devono essere rispettate
- un piano settimanale viene creato

### **13. Chi sono i nostri dipendenti?**

- educatori per soggetti portatori di handicap
- educatori di lavoro
- operatori socio - assistenziali
- assistenti per soggetti portatori di handicap
- assistenti geriatrici
- assistenti socio – sanitari
- assistenti amministrativi
- dirigente

### **14. Quali sono i regolamenti interni?**

- linee guida per l' ammissione e dimissione del cliente
- le linee guida dei Servizi Sociali della Comunità Comprensoriale
- regole della casa
- accordi individuali con i clienti
- ordinamento del personale
- descrizione del lavoro

## 15. Come lavoriamo con le persone?

- la nostra azione si basa sulla fiducia, sul rispetto, la cortesia e la discrezione
- riconoscere la situazione delle persone
- lavoriamo ai sensi del case management e coinvolgiamo tutti i settori di vita
- promuoviamo una vita autosufficiente
- insieme elaboriamo obiettivi individuali, che controlliamo regolarmente
- facciamo affidamento alle capacità delle persone
- ci affidiamo alla rete all' interno dei nostri servizi sociali e su altre istituzioni private e pubbliche

## 16. Che cos' è il piano di sviluppo individuale?

Insieme alle persone elaboriamo:

- una raccolta di dati importanti
- una descrizione completa e differenziata della persona
- il piano di sviluppo individuale definisce:
  - a) la persona di fiducia nella struttura
  - b) gli obiettivi
  - c) microobiettivi o passaggi intermedi
  - d) azioni che portano all' obiettivo
  - e) partner che aiutano a raggiungere gli obiettivi
  - f) un calendario per il raggiungimento degli obiettivi
  - g) appuntamenti per discutere l' valutazione
- il piano viene sottoscritto
- il piano di sviluppo è un strumento vivo

## 17. Chi sono i partner di rete?

In modo che il supporto è completo, collaboriamo con molti partner nella fitta rete dei servizi sociali, ma anche con associazioni privati.

I nostri partner sono:

- i servizi sanitari:
  - a) servizi per le dipendenze
  - b) centro di salute mentale
  - c) medico di base
  - d) servizio psicologico
  - e) gruppo di lavoro per persone portatrici di un handicap
- il distretto sociale
- le ditte
- le amministrazioni comunali
- le associazioni sociali
- il gruppo di lavoro per persone portatrici di un handicap
- gruppi di auto aiuto
- volontari

## 18. Il sistema di documentazione

- per la documentazione usiamo un dispositivo uniforme sistemizzato e digitalizzato
- la persona di fiducia del cliente è responsabile per la completezza del documento
- la messa in rete del sistema consente la collaborazione efficiente
- la privacy viene garantita
- per la documentazione gironaliera del cliente è stato creato un apposito programma software

## 19. L' importanza dell' aiuto dei volontari

I volontari sono una risorsa indispensabile nel sostegno e nell' accompagnamento delle persone.

Un' assistenza importante per i clienti e per i loro famigliari.

Un elemento di comunità di solidarietà.

## **20. Come vengono proposti suggerimenti da parte dei clienti?**

Prerequisito per qualsiasi lavoro è una buona comunicazione, questa la otteniamo tramite:

- la nostra posizione di base e la nostra guida di lavoro
- il sistema delle persone di fiducia
- incontri settimanali tra dipendenti e clienti

## **21. Come funziona la cooperazione con i membri familiari?**

Un buon rapporto di lavoro è molto importante, quindi:

- prima della prevista accoglienza di un nuovo cliente, c'è un incontro informativo con il cliente
- si discute periodicamente gli obiettivi scelti
- periodicamente incontri con il consiglio della Seeburg
- edizione periodica della rivista Seeburg

## **22. Come viene organizzato il vitto?**

Siamo consapevoli, che il cibo svolge un ruolo importante per il corpo e la mente.

- i clienti possono ordinare il pasto e lo consumano insieme
- i pasti derivano dalla cucina interna alla Seeburg
- i menù offerti variano
- nel settore abitativo i pasti vengono fatti con semplicità

## 23. Come viene organizzato il trasporto dei clienti?

- a piedi
- con l' autobus
- con i genitori
- con gli autobus della Comunità Comprensoriale

## 24. Che cos'è la paghetta pedagogica?

- per il lavoro svolto nei laboratori i clienti ricevono una paghetta
- per la paghetta viene stabilito un importo massimo
- i criteri per la ricevuta della paghetta sono noti

## 25. I costi della permanenza

Costi per il settore dell' assistenza diurna e dei laboratori protetti

Persone con livello di assistenza 1	3,70 € (fino a 7 h)
	2,59 € (fino a 4 h)
	4,81 € (fino a h)
Persone con livello di assistenza 2	6,80 € (fino a 7 h)
	4,76 € (fino a 4 h)
	8,84 € (fino a 7 h)
Persone con livello di assistenza 3	16,20 € (fino a 7 h)
	11,34 € (fino a 4 h)
	21,06 € (oltre 7 h)
Persone con livello di assistenza 4	29,50 € (fino a 7 h)
	20,65€ (fino a 4 h)
	38,35 € (oltre 7 h)



+3,60 € per pasto	

#### Costi per il settore abitativo

Persone con livello di assistenza 1	Persone con assegno di accompagnamento
Persone con livello di assistenza 2	29,58 €
Persone con livello di assistenza 3	44,38 €
Persone con livello di assistenza 4	59,17 €

#### Parte tariffaria in relazione alla situazione economica

Persone fino a 59 Jahre	8,90 € senza pasto 12,50 € con pasto
Persone oltre 60 Jahre	20,90 € senza 29,00 € con pasto

Ai clienti non verranno addebitati i costi totali, viene addebitata una parte, la parte tariffaria.

<b>Struttura/servizio</b>	<b>Retta giornaliera massima fissata dalla Provincia 2016</b>	<b>Retta giornaliera della C.C. Valle Isarco 2016</b>
Laboratorio per persone con disabilità	130,00€	110,30€
Attività socio – assistenziale per persone con disabilità	164,00€	164,00€
Convitto per persone con disabilità	164,00€	152,60€
Convitto con assistenza giornaliera integrata	164,00 €	290,00 €

La tariffa è calcolata in base al reddito della persona.

L'importo massimo della tariffa viene fissata annualmente dalla Provincia di Bolzano.

## **26. Quando termina la permanenza presso la struttura?**

- Quando il cliente lo vuole.
- Se la situazione sanitaria rende la permanenza impossibile.
- Se il comportamento delle persone per un intervallo prolungato non corrisponde alle aspettative e regole della struttura e disturba significativamente le dinamiche di gruppo.
- Se l'accompagnamento non porta ai risultati e obiettivi stabiliti e se la collaborazione non è data.
- Se viene trovato un impiego a lungo termine o un posto di lavoro.
- Se si stabilisce che la persona può vivere in modo autonomo.

## **27. Da cosa si riconosce la qualità della struttura e del lavoro?**

La qualità della nostra struttura si riconosce

- dai clienti soddisfatti
- dai membri e dai tutori soddisfatti
- dalla professionalità del personale
- dai processi socio-educativi e istituzionali e dall'uso di metodi appropriati
- dal processo di formazione dei collaboratori
- dall'uso ottimale delle risorse ossia dall'economicità e dall'efficienza

## **28. Come viene rilevata o analizzata la qualità?**

- La valutazione richiede una continua comunicazione, riflessione e valutazione dell'accompagnamento e del lavoro con la clientela.
- Lo staff si incontra settimanalmente.
- Bisettimanalmente viene organizzato un incontro con i clienti e i collaboratori.
- La supervisione è uno strumento di lavoro, che viene organizzato e utilizzato.

## **29. Se qualcuno dovesse essere insoddisfatto?**

Chi, nonostante gli sforzi non dovesse essere soddisfatto con la nostra organizzazione, i nostri servizi e il nostro lavoro, ha il diritto di segnalarlo e presentare ricorso. Proposte di miglioramento o reclami in merito alla qualità dei servizi offerti sono sempre ben accetti. Questo è possibile sia oralmente, in colloquio diretto o telefonico, che per iscritto, per posta, fax o E-mail. Persone di riferimento per eventuali reclami sono il responsabile della struttura o il Direttore dei Servizi Sociali. Ci impegniamo a rispondere entro 30 giorni. Entro ulteriori 30 giorni c'è la possibilità di rivolgersi alla Provincia Autonoma di Bolzano tramite contestazione scritta contro una

decisione presso:

Ripartizione Politiche sociali, Sezione ricorsi; via Canonico Michael Gamper 1,  
39100 Bolzano, Tel: 0471 418250 Fax: 0471 418269

*Colofone*

**EDITORE**

*Comunità Comprensoriale Valle Isarco – Servizi Sociali*

*www.bzgeisacktal.it*

*Direzione Servizi Sociali - Tel. 0472 820 533*

**REDAZIONE**

*Dott.ssa Sara Ciola - Agosto 2016*