



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

Comunità Comprensoriale Valle Pusteria

Servizi sociali



Carta dei servizi del Centro diurno socio-pedagogico Trayah di Brunico



Novembre 2019



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

GRUPPO TARGET

Il Centro diurno socio-pedagogico Trayah di Brunico si rivolge a persone adulte con disabilità, che abbiano compiuto il diciottesimo anno d'età e per le quali il Centro possa costituire una valida risposta, offrendo loro un ambiente adeguato per lo sviluppo delle potenzialità e delle attitudini individuali.

Possono essere ammessi al Centro anche minorenni che abbiano concluso la scuola dell'obbligo, ma solo nell'ambito di un tirocinio o di progetti svolti in collaborazione con le scuole o gli istituti di formazione professionale. Il numero dei posti impiegati a questo fine non potrà comunque superare un quarto della capienza totale.

Non è possibile ammettere all'interno della struttura persone bisognose di un'intensa assistenza sanitaria e riabilitativa.

FINALITÀ

Puntiamo al benessere dei nostri assistiti, dando la priorità alle loro esigenze fisiche, emotive e mentali. Rimanendo in un ambiente adeguato alle loro esigenze, gli assistiti riescono a integrarsi adeguatamente nel gruppo.

Inoltre, attraverso un'adeguata organizzazione dei processi, consentiamo loro di orientarsi nel tempo e nello spazio.

Promuoviamo altresì lo sviluppo delle competenze di ciascun assistito attraverso il sostegno individuale mentre con un'ampia varietà di proposte consentiamo loro di fare nuove esperienze e stabilire nuovi contatti.

Curiamo le esigenze fisiche degli assistiti in modo rispettoso e attento.

PRINCIPI GUIDA

La Dichiarazione dei diritti dell'uomo è secondo noi alla base delle attività di assistenza e sostegno alle persone con disturbi mentali o disabilità multiple:

"ogni individuo ha diritto a un lavoro/un'occupazione soddisfacente",

"ogni individuo ha diritto di svolgere attività ricreative varie e scegliere liberamente"

"ogni individuo ha diritto di accedere a molteplici contatti sociali".

PRESTAZIONI EROGATE

Il Centro diurno psico-pedagogico Trayah eroga i seguenti servizi:

Per maggiori informazioni in merito, consultare il Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali

http://www.provinz.bz.it/sozialwesen/einrichtungen/publikationen-statistiken.asp?somepubl_page=5

- **Pubbliche relazioni** (pag. 3 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Progetti** (pag. 6 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

- **Coordinamento delle risorse delle comunità** (pag. 8 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Diagnosi ed eziologia sociale** (pag. 14 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Informazione generica** (pag. 16 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Informazione specifica** (pag. 18 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Prima consulenza** (pag. 20 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Consulenza pedagogica-sociale/geriatrica-sociale/psicosociale** (pag. 22 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Consulenza sociale** (pag. 24 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Consulenza specifica** (pag. 26 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Relazioni** (pag. 30 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
-
- **Attività socio-pedagogica/socio-geriatrica** (pag. 80 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Attività occupazionali** (pag. 87 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Iniziative nel tempo libero** (pag. 89 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Igiene personale** (pag. 91 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Cure mediche di base ed esercizi terapeutici (in collaborazione con i comprensorio sanitario di Brunico)** (pag. 94 und pag. 97 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Iniziative di carattere religioso e spirituale** (pag. 99 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Sostegno e intervento in situazioni di crisi** (pag. 101 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Vitto** (pag. 103 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Trasporto e accompagnamento** (pag. 105 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)

Principi pedagogici e metodo di lavoro

Partiamo dall'individualità di ciascun assistito, dalle sue capacità, dalle sue competenze e dai suoi bisogni. Come essere umano, ogni assistito fa parte del gruppo in cui è accolto, dove trova opportunità di apprendimento e, soprattutto, amici e contatti sociali.

Dato il loro peculiare modo di percepire il mondo e le particolari possibilità di elaborare tali percezioni, gli assistiti del Centro diurno socio-pedagogico necessitano di essere guidati con cura, rispetto e creatività.

Oltre all'attenzione, occorre comunque tener conto delle loro particolari esigenze di sicurezza.

Per dare alle persone che frequentano il Centro diurno socio-pedagogico l'opportunità di percepire e sperimentare l'ambiente in cui si trovano ed elaborare le impressioni ricavate, offriamo loro attività ed esperienze varie e diversificate e li aiutiamo a elaborarle attraverso processi regolari e adeguatamente strutturati.

Organizzazione dei processi



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

Spazio e tempo vengono adeguatamente organizzati (quando? dove? chi? perché?).

Per offrire agli assistiti un certo orientamento e trasmettere loro sicurezza, organizziamo i tempi, attraverso programmi specifici e gesti rituali.

Regolarità dei processi

Programmando attività periodiche, trasmettiamo agli assistiti la sicurezza di cui hanno bisogno per fare nuove esperienze e adottare nuovi comportamenti.

Programma

Inizio ---- S E N S O ---- Fine.

Sia a livello individuale che di gruppo lavoriamo secondo programmi fissi, tenendo conto delle esigenze attuali dei nostri assistiti.

Programma individuale

Oltre al programma di gruppo, attribuiamo particolare importanza ai programmi individuali che attuiamo eliminando i fattori di disturbo, ad es. il telefono, in modo da tutelare la persona partecipante. Presso l'ICF definiamo gli obiettivi e gli interventi tagliati su misura di ogni assistito (attualmente transizione da PI a ICF).

Integrazione

Ogni giorno viene curata l'integrazione e il contatto regolare con tutti gli assistiti del Laboratorio protetto Trayah. A seconda degli specifici interessi dei singoli e della loro capacità di stringere rapporti sociali, gli assistiti del gruppo hanno la possibilità di trascorrere del tempo all'interno dei gruppi di laboratorio. La sala gruppi del Centro diurno psico-pedagogico è aperta agli assistiti del Laboratorio, soprattutto durante le pause.



PROGETTO INDIVIDUALE

Per ogni assistito viene elaborato un progetto individuale nell'ambito del quale vengono fissati, insieme all'assistito, gli obiettivi individuali che possono essere raggiunti in collaborazione con altri.

Oltre al rilevamento di dati importanti (anagrafica), viene anche predisposta una descrizione della situazione familiare e sociale attuale.

Attraverso un'analisi vengono inoltre valutati i punti di forza e di debolezza dell'assistito, stabilendo la necessità di ricorrere a prestazioni socio-pedagogiche e assistenziali. Naturalmente, in questa fase vengono anche rilevati i desideri e le aspettative della persona che saranno utilizzati come base per il lavoro da svolgere. Partendo dai punti di forza e di debolezza rilevati, ma anche dai desideri e dalle aspettative espresse, vengono formulati gli obiettivi e fissate le misure necessarie per raggiungerli. Vengono quindi definiti appositi indicatori per determinare in anticipo se un obiettivo è stato raggiunto o meno. Ad ogni assistito viene inoltre assegnato uno specialista responsabile della realizzazione del progetto individuale che, all'occorrenza, può coinvolgere anche altri servizi specializzati.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO (orari di apertura, orari di visita, modalità di accesso, ecc.)

Orari di apertura

Dal martedì a giovedì, dalle 8.00 alle 15.00, venerdì dalle 8.00 alle 13.00.

Orari di visita

Le visite sono ammesse su appuntamento, da fissare con la direzione della struttura.

Modalità di ammissione

(Deliberazione della G.P. n. 5532 del 26.09.1994 e della Giunta comprensoriale del 25.11.1994)

- La domanda di ammissione, formulata su apposito modulo, va presentata dall'interessato o dai suoi familiari o anche dal rappresentante legale, alla Responsabile della struttura (signora Christa Heinrich, tel. 0474/530043).
- La Responsabile della struttura cura le attività preliminari all'ammissione (colloqui iniziali con l'interessato, i familiari, i servizi specializzati, i servizi del distretto sanitario) allo scopo di raccogliere le informazioni più importanti.
- In occasione del colloquio iniziale o durante la visita alla struttura, la Responsabile della struttura illustra la domanda presentata e tutti gli altri



documenti necessari che verranno compilati insieme per poi redigere un verbale di ammissione.

- Non appena è disponibile la documentazione completa, il Direttore dei servizi sociali dispone l'ammissione dell'assistito per un periodo di prova (durata del periodo di prova: solitamente 3 mesi).
- In caso di accoglimento della domanda da parte del Direttore, la data di ammissione sarà comunicata al richiedente, ai suoi familiari o al servizio competente.
- Se il Laboratorio ha esaurito i posti disponibili, il richiedente sarà inserito nella lista d'attesa e informato in merito.

Criteri di ammissione

- Ai gruppi sono ammesse persone adulte con disabilità che hanno concluso la scuola dell'obbligo.
- L'ammissione di persone di età superiore ai 60 anni è ammessa solo in casi eccezionali.
- Un certificato medico e/o una perizia psicologica dei servizi competenti del distretto sanitario costituisce il presupposto per l'ammissione, attestando la presenza di una disabilità.
- L'ammissione di persone con problemi di dipendenza, presuppone necessariamente una precedente disintossicazione. Inoltre deve essere presentato un certificato medico attestante la presenza di una disabilità.
- Gli assistiti che richiedono l'ammissione al Laboratorio protetto dopo aver concluso le scuole dell'obbligo, dovranno frequentare un tirocinio nei diversi gruppi, durante gli ultimi due anni della scuola dell'obbligo. La durata e la portata di questo tirocinio vengono stabilite dal Responsabile dell'integrazione della rispettiva scuola, in collaborazione con la direzione della struttura, e adeguate alle esigenze degli alunni. Il tirocinio ha lo scopo di sondare le capacità e le attitudini individuali, ma anche le abilità sociali dell'assistito.
- Dopo l'ammissione, è fondamentale frequentare regolarmente il Centro diurno socio-pedagogico per poter continuare a rimanere nella struttura. Le ore di presenza sono concordate individualmente in base alle rispettive esigenze.
- Un compenso per gli assistiti del Centro diurno socio-pedagogico è previsto solo se partecipano alle attività lavorative del Laboratorio.
- Gli assistiti già ammessi prima dei 60 anni (età minima di ammissione nelle case di riposo e cura), possono rimanere nella struttura se i requisiti sono ancora soddisfatti e se non esistono forme alternative di assistenza (ad es. centri di assistenza diurna per anziani).



Dimissione

Qualora le condizioni necessarie per rimanere nel Centro diurno socio-pedagogico dovessero cambiare sostanzialmente (gravi violazioni del regolamento interno, come ad esempio uso della forza e minacce al personale e ad altri residenti nella struttura), il Direttore ordinerà il trasferimento in un'altra struttura o la dimissione, su richiesta dell'interessato, dei suoi familiari, del tutore o dell'équipe responsabile dell'assistenza (previa verifica da parte della Responsabile della struttura).

- La dimissione può essere richiesta dall'interessato stesso o su iniziativa dei servizi sociali (vedere il punto 1.7 "Ammissione e dimissione" delle Linee guida della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria).
- Se una persona, data la sua età, non ha più diritto di avvalersi dei servizi del Laboratorio, si cercano possibili alternative insieme alla persona stessa e, se del caso, ai suoi familiari (ad es. casa di riposo, servizio di assistenza domiciliare).

COSTI E TARIFFE

Ai sensi del Decreto del Presidente della Giunta Provinciale n. 30 del 11.08.2000 "Regolamento relativo agli interventi di assistenza economica sociale ed al pagamento delle tariffe nei servizi sociali", gli assistiti che frequentano i laboratori e le strutture residenziali o i loro genitori, sono chiamati a contribuire alle spese delle strutture di assistenza residenziale e semi-residenziale in base al rispettivo reddito. Per maggiori informazioni sull'assistenza economica sociale e sul pagamento delle tariffe dei servizi sociali, i clienti o i loro familiari possono contattare il personale responsabile dell'assistenza economica del distretto sociale territorialmente competente.

Retta giornaliera attuale 2020

Con delibera della Giunta della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria, viene approvata a fine anno la retta giornaliera da versare al Centro diurno socio-pedagogico per l'anno successivo.

	Retta giornaliera 2020
Centro diurno socio-pedagogico Trayah	150 Euro

TERRITORIO	DISTRETTO SOCIALE	CONTATTI
Comuni di Brunico, Gais, Chienes, Valdaora, Perca, Falzes, Rasun-Anterselva, San Lorenzo,	Brunico circondario	Vicolo dei Frati, 3 39031 Brunico 0474/411022 oppure



Terento		0474/412495
Comuni di Campo Tures, Valle Aurina, Selva dei Molini, Predoi	Valle di Tures e Valle Aurina	Via Hugo von Taufers, 19 39032 Campo Tures 0474/678008
Comuni di San Candido, Sesto, Dobbiaco, Villabassa, Valle di Casies, Monguelfo, Braies	Alta Val Pusteria	Via Prato, 6 39038 San Candido 0474/919906
Comuni di Corvara, Badia, La Valle, San Martino in Badia, Marebbe	Val Badia	Piccolino 48 39030 San Martino in Badia 0474/524501

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Gli assistiti e i loro familiari possono esporre le loro opinioni, i loro desideri e le loro esigenze ai seguenti livelli:

- FAMILIARI: collaborazione all'ICF, consulti in seno ai singoli gruppi, Consulta di struttura, rilevamento del grado di soddisfazione mediante la somministrazione di un questionario ogni 4 anni
- ASSISTITI: incontri periodici tra gli assistiti, consulto presso la direzione della struttura, rilevamento del grado di soddisfazione mediante la somministrazione di un questionario ogni 4 anni
- PERSONALE: incontri dei team, sedute dei gruppi, supervisione

In caso di necessità e, indipendentemente dagli incontri organizzati periodicamente, è possibile fissare ulteriori consulti in modo spontaneo e non burocratico.

CONSULTA DI STRUTTURA

La Consulta di struttura è composta da tre rappresentanti eletti dei genitori o dei familiari, da un rappresentante degli assistiti, da un rappresentante del personale, dalla direzione della struttura e dal Direttore dei Servizi Sociali. In qualità di referente del rispettivo gruppo, la Consulta di struttura raccoglie proposte, suggerimenti e desideri e li trasmette ai suoi interlocutori in occasione degli incontri tenuti tre volte all'anno, nell'ambito dei quali è possibile discutere e decidere le misure necessarie. Il compito della direzione della struttura è quello di informare la Consulta in merito agli sviluppi e alle iniziative più recenti al fine di ottenere il suo feedback.



DIRITTI DEGLI UTENTI

Diritto all'informazione: I cittadini prima di usufruire di un servizio hanno il diritto di essere informati in modo esaustivo e comprensibile in ordine al tipo e alla qualità del servizio offerto, alle modalità di accesso e di fruizione, nonché in ordine alla prevista compartecipazione tariffaria ai costi a loro carico.



Avete il diritto di essere informati su tutto ciò che avviene all'interno del centro diurno socio-pedagogico.

Il Laboratorio consegnerà la **Carta dei servizi** che consiste in un opuscolo in cui sono riportate tutte le informazioni importanti riguardanti il Laboratorio.

Diritto alla tutela della dignità della persona: I cittadini che si rivolgono alla nostra struttura, hanno diritto di essere trattati in modo attento e rispettoso della dignità della loro persona.

Diritto a un trattamento equo e rispettoso dell'individualità: Tutti gli utenti della struttura hanno il diritto a un trattamento equo in situazioni di necessità di pari rilevanza, senza privilegi né discriminazioni di sorta. In tale ambito gli utenti hanno diritto a un programma di assistenza individuale che tenga conto dei loro desideri e delle loro esigenze specifiche.

Diritto di partecipazione: Gli utenti della nostra struttura godono sin dall'inizio del diritto di partecipazione e co-decisione in ordine alla programmazione, esecuzione e valutazione del proprio programma di assistenza e all'eventuale coinvolgimento di altri servizi o altro personale specializzato.



Avete il diritto di **partecipare alle decisioni**.

Partecipare significa esprimere la propria opinione.

Partecipare significa presentare le proprie proposte, ad esempio in seno alla Consulta di struttura o in occasione degli incontri tra gli assistiti o degli incontri per la programmazione delle attività settimanali o giornaliere.



Diritto alla privacy: Gli utenti della nostra struttura hanno diritto di richiedere che i loro dati siano trattati in modo riservato e responsabile, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy.

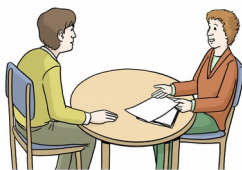
Diritto alla trasparenza: Gli utenti della nostra struttura hanno il diritto di essere informati in merito agli iter procedurali e decisionali che riguardano la loro persona.

Diritto di accesso ai documenti: Nell'ambito della normativa vigente, gli utenti della nostra struttura hanno il diritto di prendere visione o richiedere copia della documentazione ufficiale che li riguarda.

Diritto di proposta e reclamo: Gli utenti della nostra struttura hanno il diritto, se necessario, di presentare reclami e/o proposte di miglioramento della qualità dei servizi offerti.



Avete diritto alla sicurezza all'interno del Centro.
Imparerete le cose a cui bisogna fare attenzione per non farsi male.



Avete diritto a un posto di lavoro pulito.
Contribuirete a mantenere il posto di lavoro pulito e ordinato.

OBBLIGHI DEGLI UTENTI

Curare la comunità

Ci aspettiamo che gli utenti della struttura mantengano rapporti cordiali, tolleranti e rispettosi nei confronti degli altri utenti e del personale e che collaborino in modo costruttivo alle attività quotidiane della struttura.





Rispettare gli accordi

Gli utenti della struttura sono tenuti a osservare e rispettare gli accordi scritti e orali con loro stipulati.



Onorare l'obbligo di pagamento

Gli utenti sono tenuti a saldare entro i termini stabiliti gli importi dovuti quale contributo ai costi giornalieri della struttura e la quota di compartecipazione tariffaria ad eventuali altri costi di gestione.

<p>Regeln</p> <ol style="list-style-type: none">1. 2. 3. 	<p>Vietato fumare all'interno del Centro!</p> <p>Durante la pausa è consentito fumare nello spazio antistante la struttura.</p> <p>Salutare sempre il personale e gli operatori.</p> <p>Adottare un comportamento cortese e cordiale.</p>
	<p>Presentarsi al Centro con abiti puliti.</p>

GARANZIA DI QUALITÀ

Il Centro diurno Trayah si impegna a garantire e migliorare costantemente la qualità dei suoi servizi adottando le seguenti misure:

- pianificazione del servizio di assistenza, produzione di documentazione, cooperazione tra personale infermieristico
- ICF (in fase di implementazione)
- formazione continua del personale
- supervisione
- incontri dei team
- sondaggi sulla soddisfazione

PROCEDURA IN CASO DI RECLAMI

Vi è sempre la possibilità di presentare proposte di miglioramento o reclami:

- verbalmente attraverso un confronto diretto, oppure telefonicamente
- per iscritto
- via email
- via fax
- compilando il modulo allegato



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

Le persone di riferimento sono la Responsabile del Laboratorio protetto Trayah di Brunico o il Direttore dei Servizi Sociali Val Pusteria. In caso di reclamo scritto sarà nostra cura rispondere per iscritto entro due settimane dal ricevimento del reclamo. Se il reclamo è invece comunicato a voce, verrà concordato un appuntamento per un eventuale colloquio.



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

Contatti

Centro diurno socio-pedagogico Trayah

Via Josef Ferrari, 18 a
39031 Brunico
Tel.: 0474 530043
Fax: 0474 537 000
Email: christa.heinrich@bzgpust.it

Persone di riferimento:

Responsabile del Laboratorio protetto
Trayah: Christa Heinrich
Direttore dei Servizi Sociali Val Pusteria:
Gebhard Mair

A cura di:

Comunità Comprensoriale Val Pusteria – Servizi sociali
Via Dante, 2
I-39031 Brunico
Tel.: 0474 412900 - Fax: 0474 410912
Internet: www.compensoriovallepusteria.it / Email: info@bzgpust.it



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunité Comprensoriala Val de Puster

Spett.le
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Centro diurno socio-pedagogico Trayah

Suggerimenti e richieste al Centro diurno socio-pedagogico Trayah di Brunico

Oggetto:

Nel caso desiderasse una risposta scritta da parte del nostro servizio, La preghiamo di fornire un recapito. Sarà nostra cura rispondere entro due settimane dal ricevimento della presente (data di protocollazione).

Nome, cognome _____

Indirizzo (città, via) _____

Telefono _____

Data _____

Firma _____