



Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunité Comprensoriala Val de Puster



Reha-Werkstatt  
Laboratorio Reha

# Carta dei servizi

## Laboratorio Reha a San Giorgio



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/delle 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/delle 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 laboratorio Reha offre posti di lavoro con formazione professionale impegnativi, che corrispondono alle esigenze del settore privato. I profili di requisiti elevati mirano a facilitare il passaggio delle persone assistite alla realtà lavorativa.

Per i/le clienti, tenendo conto delle inclinazioni personali, degli interessi e delle competenze, viene elaborato un programma di sviluppo individuale. Questo programma descrive gli obiettivi dell'occupazione. Il programma viene elaborato dai/dalle clienti con il supporto del personale del laboratorio Reha, viene periodicamente verificato e il raggiungimento degli obiettivi viene valutato congiuntamente.

## **2. Descrizione e definizione del servizio**

Il settore lavorativo offre ai/alle clienti un'occupazione e un accompagnamento in compiti lavorativi semplici nei settori della carpenteria metallica e della falegnameria/occupazione. Attraverso l'occupazione regolare, ai clienti viene progressivamente affidata una maggiore responsabilità personale.

L'obiettivo principale è migliorare la capacità lavorativa delle persone e sviluppare ulteriormente le competenze personali dei/delle clienti. Viene offerto supporto nella promozione e nello sviluppo di abilità come la resistenza, la concentrazione e la capacità di sopportazione, in collaborazione con i servizi specializzati.

Realizzando progetti riabilitativi individuali, si cerca di lavorare con tutti/e i/le clienti su obiettivi specifici e personalizzati per prepararli/le al ritorno al mercato di lavoro primario. Gli obiettivi vengono sempre negoziati in accordo con i/le clienti. Oltre a obiettivi professionali specifici, vengono elaborati anche obiettivi per l'integrazione sociale e il rafforzamento delle competenze sociali. Integrandoli in un ambiente sociale, si lavora insieme ai/alle clienti per risocializzarli nella società. Si cerca di mostrare ai/alle clienti nuove prospettive con cui poter migliorare la situazione attuale. Attraverso lo svolgimento di un'attività costante, viene mobilitata e rafforzata l'autostima dei/delle clienti.

Nell'officina di lavorazione dei metalli sono richiesti affidabilità e responsabilità personale durante le operazioni di fresatura, punzonatura e foratura. I singoli ordini devono essere eseguiti con precisione e responsabilità. Si presta attenzione a un'esecuzione precisa e responsabile. I committenti privati si aspettano una produzione impeccabile dei singoli articoli metallici ordinati.



Particolare attenzione è rivolta alla sicurezza sul lavoro. Vengono svolti corsi di formazione per i/le clienti ed il personale specializzato, e la sicurezza delle macchine viene controllata periodicamente.

### **3. Destinatari/e**

L'occupazione nel laboratorio Reha è rivolta a tutte le persone maggiorenni fino ai 60 anni di età, in diverse situazioni di vita (persone con disabilità o con malattie psicologiche, persone con dipendenza dopo il periodo di disintossicazione, persone con necessità di misure di riabilitazione sociale e professionale).

La motivazione e l'interesse a svolgere un'attività sono le condizioni più importanti per l'ammissione.

### **4. Diritti e doveri delle persone assistite**

#### **Diritto all'informazione**

Attraverso la Carta dei Servizi viene fornita ai/alle clienti una panoramica delle regole e dell'organizzazione dell'attività.

#### **Diritto alla parità di trattamento**

Tutti/e i/le clienti hanno diritto alla parità di trattamento, senza favoritismi o discriminazioni.

#### **Diritto di partecipazione**

I/le clienti hanno il diritto di partecipare alla definizione e valutazione del proprio programma individuale.

#### **Diritto alla tutela della dignità della persona**

I/le clienti hanno il diritto di essere trattati/e con rispetto e considerazione.

#### **Diritto alla privacy**

I dati personali vanno gestiti con responsabilità e discrezione.

#### **Diritto alla trasparenza e all'accesso alla documentazione**

I/le clienti 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**

I/le clienti hanno il diritto di presentare reclami e proposte riguardanti la qualità dei servizi.

### **Senso della comunità**

Dai/dalle clienti ci si aspetta che trattino le altre persone con gentilezza e rispetto.

### **Rispetto degli accordi**

I/le clienti sono tenute a osservare gli accordi scritti e verbali.

### **Puntualità dei pagamenti**

I/le clienti 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
- I/le clienti devono presentarsi con abiti puliti.

## **5. I nostri principi**

La base è la Carta dei Diritti Umani:

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

„diritto di scegliere e diversificare le proprie attività ricreative“ e

„diritto di accedere a contatti sociali diversificati“.

## **6. Piano di sviluppo personalizzato**

Per i/le clienti viene predisposto un piano di sviluppo personalizzato che tenga conto dei loro interessi, inclinazioni e abilità. Insieme a loro si definiscono desideri e aspettative. Vengono inoltre analizzati i loro punti di forza e di debolezza. A tal fine viene effettuata annualmente nella Comunità Comprensoriale Valle Pusteria una valutazione secondo il modello ICF per classificare lo sviluppo delle persone nei vari ambiti. Quindi viene rilevato accuratamente il fabbisogno socio-pedagogico e assistenziale in modo da rispondere al meglio alle esigenze specifiche di ogni assistito/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. L'assistito/a, con il supporto del personale delle strutture, elabora il piano di sviluppo, lo verifica periodicamente e lo valuta 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/la cliente, ha una funzione pedagogica e deve incentivarlo/a a:

- collaborare diligentemente 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:

- resistenza
- 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 del 18/02/2025 n. 120 è consultabile sul sito internet della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria ([https://www.bezirksgemeinschaftpustertal.it/it/Servizi\\_sociali/Servizi\\_sociali/Partecipazione\\_tariffaria](https://www.bezirksgemeinschaftpustertal.it/it/Servizi_sociali/Servizi_sociali/Partecipazione_tariffaria)).

## **8. Ammissione e dimissione**

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'interessato/a o il/la suo/a 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 al più presto una valutazione sociale, dopodiché l'eventuale ammissione viene discussa con la direzione della struttura. 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 meglio valutare le competenze di ogni assistito/a, questo/a deve seguire un tirocinio di tre mesi prima dell'ammissione definitiva (v. delibera della Giunta Provinciale n. 883/2018, art. 7, comma 5).

Nel primo colloquio e prima dell'ammissione ogni richiedente viene informato/a della quota di compartecipazione tariffaria prevista a suo carico e delle 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, su richiesta dell'assistito/a, dei/delle famigliari, del tutore/della tutrice o dell'equipe assistenziale competente (previa verifica da parte dei/delle dirigenti della struttura) il Direttore decide il trasferimento dell'assistito/a in un'altra struttura o ne dispone la dimissione.

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

## 9. Orari di apertura e informazioni

Dal lunedì a giovedì dalle ore 8.00 alle 16.00

Il venerdì dalle ore 08.00 alle 12.00.

Il laboratorio Reha è aperto ai/alle clienti per 239 giorni all'anno. Nei giorni festivi il laboratorio rimane chiuso; inoltre, la struttura è chiusa nei giorni di ponte per ferie aziendali. Le restanti ferie vengono organizzate autonomamente da tutti/e i/le clienti e vengono richieste ed approvate per iscritto, come in un'azienda.

I gruppi interessati hanno la possibilità di visitare i singoli reparti del laboratorio Reha e di farsi così un'idea dei diversi processi produttivi.

Persone singole o piccoli gruppi sono invitati a visitare il laboratorio Reha in qualsiasi momento.

Clienti privati e committenti si informano regolarmente su come si lavora nel laboratorio Reha e si recano direttamente presso la struttura per consulenze e ordinazioni.

## 10. Costi e tariffe

Le disposizioni provinciali vigenti (DPGP 30/2000) prevedono una compartecipazione economica dei/delle clienti alla copertura dei costi dell'occupazione. Il personale del Distretto sociale competente fornisce ai/alle clienti e familiari 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 del 18/02/2025 n. 120) presso il Distretto sociale:

<b>Comuni</b>	<b>Distretto sociale</b>	<b>Contatti</b>
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. Partecipazione dei/delle clienti**

Oltre alle diverse attività artigianali che i clienti svolgono nel laboratorio Reha, partecipano anche ai lavori quotidiani all'interno e nei dintorni alla struttura.

Per promuovere e stimolare l'autonomia e l'indipendenza dei clienti, essi vengono incoraggiati a partecipare a tutte le attività quotidiane, come i vari lavori domestici, o addirittura d assumersene la responsabilità.

I/le clienti e i loro familiari possono esercitare il loro diritto di partecipazione nella struttura in diverse forme.

- Durante le riunioni periodiche, i/le clienti esprimono la loro valutazione ed opinione sull'occupazione.
- Se necessario, i/le clienti possono tenere colloqui individuali con gli operatori specializzati e la direzione.
- I/le clienti partecipano all'elaborazione dei piani di sviluppo individuali.

### **12. Modalità di valutazione del servizio**

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

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

- PER I/LE FAMIGLIARI: Collaborazione all'ICF, orari di ricevimento nei singoli gruppi, rilevazione della soddisfazione tramite questionario ogni 4 anni;



- PER I/LE CLIENTI: Riunioni die/delle clienti, orari di ricevimento presso la direzione della struttura, rilevazione ogni due anni della soddisfazione tramite questionario;
- PER IL PERSONALE: riunioni dell'equipe, 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 i/le clienti vengono valutati e adeguati costantemente. Se richiesto dai/dalle clienti, anche i familiari vengono coinvolti. 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 cliente.

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

### **13. Controllo qualità e Carta dei servizi**

Per mantenere, sviluppare e migliorare la qualità del servizio offerto è essenziale che le strutture della Comunità Comprensoriale della Val Pusteria comunichino con tutte le persone coinvolte nel servizio (clienti, familiari/rappresentanti legali e personale, direzione dei servizi sociali, rete) tramite colloqui periodici finalizzati a rilevare ed affrontare al meglio le esigenze di tutte le parti interessate.

In particolare, si tratta di:

- PER I/LE CLIENTI: riunioni dei/delle clienti, indagine di soddisfazione
- PER IL PERSONALE: riunioni dell'equipe, indagine di soddisfazione, colloquio annuale
- IN GENERALE: realizzazione di studi in diversi ambiti

Le indagini sul grado di soddisfazione di clienti, famigliari e personale vengono svolte annualmente. 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. A questo riguardo è in parte redatta in linguaggio semplice ed è stata realizzata insieme ai rappresentanti dei familiari e dei clienti. La carta del servizio viene aggiornata una volta all'anno.



#### 14. Suggestimenti, richieste, reclami

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

#### 15. Dove siamo?

<b>Laboratorio Reha S. Giorgio</b> Croce Alta 16 39031 St. Giorgio - Brunico Tel.: 0474-550313	<b>Responsabile della struttura:</b> Michaela Taibon Tel.: <a href="tel:0474550313">0474550313</a> E-Mail: <a href="mailto:michaela.taibon@bzgpust.it">michaela.taibon@bzgpust.it</a> oppure <a href="mailto:rehawerkstatt@bzgpust.it">rehawerkstatt@bzgpust.it</a>
<b>Centro per l'ammissione e consulenza</b> via Dante 2M 39031 Brunico	Tel. 04474 412932 E-Mail: <a href="mailto:aufnahme.beratung@bzgpust.it">aufnahme.beratung@bzgpust.it</a>
<b>Direzione dei Servizi Sociali</b> via Dante 2 39031 Brunico	<b>Direttore dei Servizi sociali Valle Pusteria:</b> Patrick Psenner Tel. 0474 412921 E-Mail: <a href="mailto:patrick.psenner@bzgpust.it">patrick.psenner@bzgpust.it</a>

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 0471 418201



Bezirksgemeinschaft **Pustertal**  
Comunità Comprensoriale **Valle Pusteria**  
Comunité Comprensoriala **Val de Puster**



**Reha-Werkstatt**  
**Laboratorio Reha**

**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](http://www.bezirksgemeinschaftpustertal.it) / E-Mail: [info@bzgpust.it](mailto:info@bzgpust.it)

**Ultimo aggiornamento: settembre 2025**



Bezirksgemeinschaft **Pustertal**  
Comunità Comprensoriale **Valle Pusteria**  
Comunité Comprensoriala **Val de Puster**



**Reha-Werkstatt**  
**Laboratorio Reha**

## 16. Allegato: Modulo per reclami, proposte e suggerimenti

Spett.le  
**Comunità Comprensoriale**  
**Valle Pusteria**  
Laboratorio Reha S. Giorgio  
Croce Alta 16  
39031 Brunico

### Proposte e richieste al laboratorio Reha

Scriva qui quello che desidera comunicarci:

---

---

---

---

---

---

---

---

Indichi il suo recapito se desidera ricevere una nostra risposta scritta. Ci impegnamo a risponderle entro due settimane dal ricevimento della sua comunicazione (data di protocollazione).

\_\_\_\_\_  
Nome, Cognome

\_\_\_\_\_  
Località, via

\_\_\_\_\_  
Tel.

\_\_\_\_\_  
Data

\_\_\_\_\_  
Firma