

INFORMAZIONI IN LINGUA FACILE

Carta dei servizi

Laboratorio / servizio di occupazione lavorativa Trayah



Nella foto si vede una persona assistita del laboratorio.

Con delibera della Giunta provinciale del 18/07/2017 n. 795 "Criteri per l'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi sociali per le persone con disabilità" il termine "laboratorio" è stato sostituito con la nuova denominazione di "servizio di occupazione lavorativa".

Per facilitare la comprensione ai lettori e alle lettrici, nella presente Carta del servizio verrà utilizzato il termine "laboratorio".

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/e
4. Diritti e doveri delle persone assistite
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 delle persone assistite
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 Trayah ora si chiama **servizio di occupazione lavorativa**.

Nel laboratorio le persone assistite imparano diverse attività e abilità artigianali.

2. Descrizione del servizio

Il servizio di occupazione lavorativa è suddiviso in diversi gruppi. I gruppi si chiamano:

- **gruppo candele:** Qui si producono candele e diversi piccoli prodotti in lana.
- **gruppo creativo:** Qui si lavora con argilla, colori, carta, pelle e perline. Ad esempio: per fare collane.
- **gruppo tessile:** Qui si lavora a maglia, all'uncinetto e si annoda.
- **tessitura:** Qui si tessono, ad esempio, tappeti, cesti, borse e molto altro ancora.
- **gruppo imballaggio:** Qui si effettuano diversi lavori di serie e di imballaggio per le aziende.
- **lavanderia:** Qui si fa il bucato della casa.

C'è anche un punto vendita, dove vengono venduti i prodotti fatti a mano.

La sicurezza sul lavoro è per noi particolarmente importante.

Vengono svolti corsi di formazione per le persone assistite ed il personale specializzato e viene verificata regolarmente la sicurezza delle macchine.

3. Destinatari/e

Il laboratorio Trayah è per:

- persone dai 18 anni in sú
- nessuna nuova ammissione oltre i 60 anni


4. Diritti e doveri delle persone assistite

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

I nostri assistiti hanno i seguenti diritti:

	<p>Diritto all'informazione Avete il diritto di essere informati su tutto ciò che accade nel laboratorio.</p> <p>Ricevete la carta dei servizi del laboratorio.</p> <p>La carta dei servizi è un libretto.</p> <p>In questo libretto c'è tutto quello che è importante per il laboratorio.</p>
---	---



	<p>Diritto alla parità di trattamento Trattiamo tutti allo stesso modo.</p>
	<p>Diritto alla partecipazione Avete il diritto di dire la vostra opinione. 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 I dati personali vengono trattati 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. Siamo cortesi, amichevoli e rispettosi.</p>
	<p>Rispetto degli accordi Rispettate gli accordi scritti e verbali.</p>
	<p>Puntualità dei pagamenti Pagate puntualmente il contributo obbligatorio.</p>



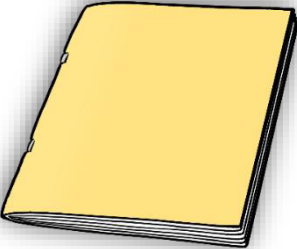

	<p>Rispetto delle regole</p> <ul style="list-style-type: none">• È vietato fumare all'interno della struttura.• È vietato bere alcolici all'interno della struttura.• Il cellulare è spento durante il lavoro.• Ci salutiamo reciprocamente.• Siete cortesi e cordiali.• Venite al lavoro con abiti puliti.• Durante il lavoro indossate 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.

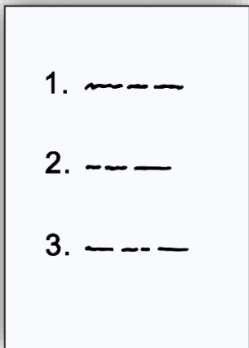
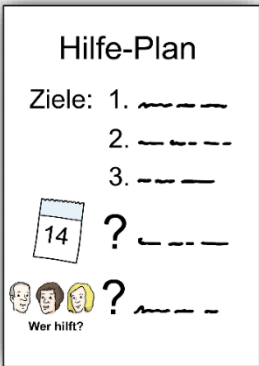
	<p>La carta dei servizi è un libretto.</p> <p>In questo libretto c'è tutto quello che è importante.</p>
	<p>Nella carta dei servizi c'è scritto, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none">• Il diritto per tutti gli esseri umani a un lavoro / impiego significativo.• Il diritto a offerte ricreative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

6. Piano di sviluppo personalizzato

Per le persone assistite viene redatto un piano di sviluppo individuale. Il piano è anche chiamato **piano ICF**.

Vengono considerate le capacità di ogni persona assistita.

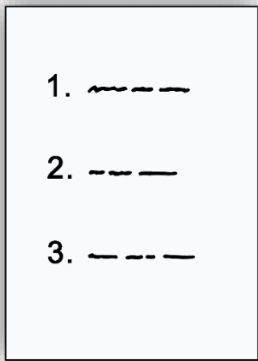
Nella Comunità Comprensoriale Valle Pusteria viene effettuata ogni anno una valutazione secondo il **piano ICF**.

 <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p>	<p>Ciò significa che per ogni persona assistita viene redatto un piano ICF.</p> <p>Insieme vengono elaborati e scritti desideri, obiettivi, aspettative e molto altro.</p>
 <p>Hilfe-Plan</p> <p>Ziele: 1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>14 ? _____</p> <p>Wer hilft? ? _____</p>	<p>Per avere una panoramica delle capacità e dello sviluppo delle persone assistite.</p> <p>Per favorire l'autonomia di ciascuno o fornire aiuto quando necessario.</p> <p>Ad esempio, nell'esecuzione di diverse attività.</p>

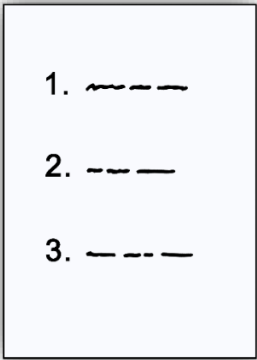
7. Indennità economica

Ogni persona assistita ha **diritto** ad un compenso mensile.

Vengono prese in considerazione il rendimento lavorativo e:

 <p>1. ———</p> <p>2. ———</p> <p>3. ———</p>	<p>Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'impegno, • il lavoro con le altre persone assistite • il rendimento • la presenza <p>e molto altro ancora.</p>
---	--

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

 <p>1. ———</p> <p>2. ———</p> <p>3. ———</p>	<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 assistiti • competenze e abilità • senso di responsabilità • igiene e pulizia • capacità di accettare le critiche
--	---

L'importo massimo del compenso mensile viene stabilito annualmente con deliberazione della Giunta Provinciale.

8. Ammissione e dimissione


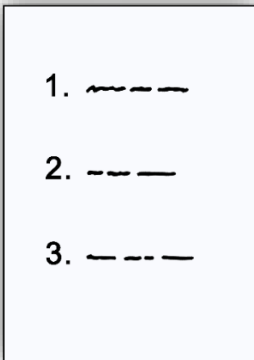
L'ammissione e la dimissione delle persone assistite nelle diverse strutture sono regolate dalla legge.

Ci sono molte **regole**.

Queste regole vengono discusse con le

persone assistite e i loro familiari al momento dell'ammissione.

Nella Comunità Comprensoriale Valle Pusteria ci sono le seguenti linee guida:

	<p>La domanda di ammissione a una struttura, 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 richiedente viene informato sulla partecipazione ai costi prevista e sulla possibilità di una riduzione tariffaria.

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

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

9. Orari di apertura e informazioni

Il laboratorio è aperto dalle **ore 8.00 alle ore 15.00** dal **lunedì al giovedì**.

Il **venerdì** il laboratorio è aperto dalle **ore 08.00 alle ore 13.00**.

Il laboratorio è aperto 225 giorni all'anno.


Il laboratorio è **chiuso** a Natale, Carnevale, Pasqua e per 2 settimane in estate.

10. Costi e tariffe


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

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

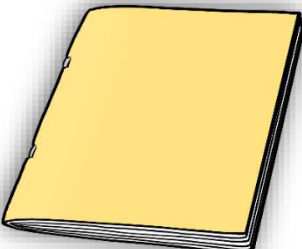
Comuni	Distretto sociale	Contatti
Brunico, Gais, Chienes, Valdaora, Perca, Falzes, Rasun- Anterselva, Terento, San Lorenzo	Brunico-Circondario	Vicolo dei Frati 3 39031 Brunico 0474 41 10 22 o  0474 41 24 95
Campo Tures, Valle Aurina, Selva dei Molini, Predoi	Valle di Tures e Aurina	Via Hugo von Taufers 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 degli assistiti

	<p>Ha il diritto di essere informato su tutto ciò che accade nel laboratorio.</p>
---	--

Riceve 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 il laboratorio.</p>
---	--



	<p>Diritto di partecipazione</p> <p>Avete il diritto di dire la vostra opinione.</p> <p>Ognuno può fare delle proposte.</p>
	<p>Ognuno può fare proposte, così come nel comitato consultivo di struttura, durante le riunioni degli assistiti e in molte altre occasioni.</p>

12. Modalità di valutazione del servizio

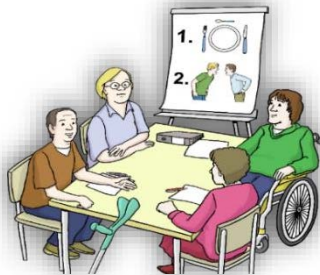
Per noi è importante:

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



PER I FAMILIARI:

- collaborazione all'ICF – orari di ricevimento nei singoli gruppi
- comitato consultivo della struttura
- questionario ogni 2 anni



PER LE PERSONE ASSISTITE:

- riunioni degli/delle assistiti/e
- orari di ricevimento presso il/ la responsabile della struttura
- questionario ogni 2 anni

PER IL PERSONALE:

- riunioni del team del laboratorio
- riunioni del team del centro sociale
- supervisione

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


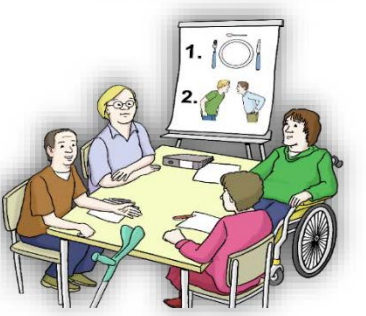
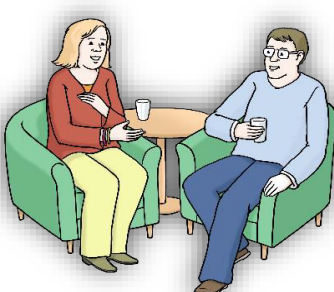
13. Controllo qualità e carta dei servizi

Si collabora regolarmente con tutte le persone coinvolte nel servizio.

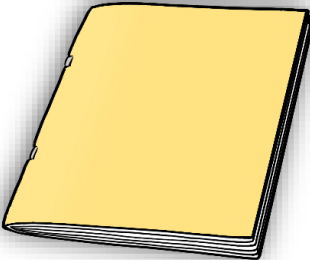
In questo modo si garantisce il continuo sviluppo e la qualità del servizio.

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

Si tratta ad esempio di:

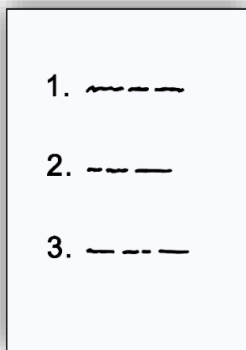
 	<p>PER I FAMILIARI:</p> <ul style="list-style-type: none">• colloqui con i genitori• riunioni del comitato consultivo della struttura• indagine sulla soddisfazione <p>PER LE PERSONE ASSISTITE:</p> <ul style="list-style-type: none">• riunioni degli/delle assistiti/e• indagine sulla soddisfazione
	<p>PER 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 verso l'esterno.

	<p>Ricevete la carta dei servizi. È un libretto con informazioni.</p> <p>In questo libretto c'è tutto quello che è importante per il laboratorio.</p>
---	--

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

14. Suggerimenti, richieste, reclami

	<p>Proposte e reclami si possono comunicare verbalmente o per iscritto al/la responsabile della struttura.</p>
---	--

In caso di **richieste verbali** 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>Centro sociale Trayah via Josef Ferrari, 18 39031 Brunico</p>	<p>responsabile della struttura: Kathrin Allgäuer</p> <p> telefono: 0474 53 00 43</p> <p> Può scrivere una e-mail a: kathrin.allgaeuer@bzgpust.it o werkstatt.trayah@bzgpust.it</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: aufnahme.beratung@bzgpust.it</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: patrick.psenner@bzgpust.it</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
Via Dante 2
39031 Brunico

Proposte e richieste al servizio di occupazione lavorativa Trayah

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

Datum

Firma