



Carta dei servizi

LABORATORIO "LA SPONA"

Servizio di occupazione lavorativa

"La Spona"



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.



Sommario

1. Introduzione
2. Descrizione e definizione del servizio
3. Destinatari/e
4. Diritti e doveri degli/delle assistiti/e
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 degli/delle assistiti/e
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

Da 36 anni il Laboratorio per persone con disabilità "La Spona" a Pederoa, nel Comune di La Valle, offre varie tipologie di occupazione utili e interessanti. Data l'ubicazione particolarmente felice della struttura, nel 2003 i responsabili politici hanno deciso di realizzare qui un nuovo edificio. L'ampia struttura è stata ultimata e consegnata ai Servizi sociali nel 2007.

Le è stato dato il nome "La Spona", cioè la sponda. Essa si trova infatti tra due corsi d'acqua e la sponda evoca simbolicamente l'idea dell'approdo. Inoltre, il lavoro nella comunità permette idealmente di costruire ponti verso rive sempre nuove.

2. Descrizione e definizione del servizio

Il Laboratorio "La Spona", che dal 2017 porta la nuova denominazione di "servizio di occupazione lavorativa", è oggi un centro di occupazione versatile e professionale. Attualmente 16 assistiti/e vi apprendono abilità artigianali commisurate alle loro capacità e migliorano le proprie competenze sociali e pratiche. La strutturazione dell'attività lavorativa e della giornata rafforza l'orientamento degli/delle assistiti/e e dà loro sicurezza. Gli/le assistiti/e hanno inoltre la possibilità di effettuare tirocini presso varie ditte esterne o istituzioni pubbliche.

Nella falegnameria sono richiesti precisione e senso di responsabilità. Qui si producono oggetti decorativi e di uso comune quali cassette in legno, portaposate, portachiavi e molto altro. Nella tessitoria si realizzano allegri tappeti colorati, cesti e borse. Nella sartoria occorrono creatività e costanza per tagliare gli scampoli e preparare con il tricottino la lana per i tappeti.

Ogni gruppo può realizzare prodotti personalizzati secondo i desideri della clientela. Gli oggetti decorativi e di uso quotidiano vengono messi in vendita nella Bottega del Laboratorio.

Particolare attenzione è dedicata alla sicurezza sul lavoro. Vengono organizzati a tal fine corsi di formazione per assistiti/e e assistenti e viene verificata periodicamente la sicurezza delle macchine.

3. Destinatari/e

L'occupazione lavorativa si rivolge a tutte le persone maggiorenni con disabilità che non abbiano superato i 60 anni di età e necessitino di un contesto protetto per sviluppare le proprie capacità. Esse possono inserirsi con profili e requisiti diversi nei vari gruppi del Laboratorio.

4. Diritti e doveri degli/delle assistiti/e

Diritto all'informazione

Attraverso la Carta dei Servizi viene fornita alle persone assistite una panoramica delle regole e dell'organizzazione dell'attività.

Diritto alla parità di trattamento

Tutte le persone assistite hanno diritto alla parità di trattamento, senza favoritismi o discriminazioni.

Diritto di partecipazione

Le persone assistite hanno il diritto di partecipare alla definizione e valutazione del proprio programma individuale.

Diritto alla tutela della dignità della persona

Le persone assistite hanno il diritto di essere trattate con rispetto e considerazione.

Diritto alla privacy

I dati personali vanno gestiti con responsabilità e discrezione.

Diritto alla trasparenza e all'accesso alla documentazione

Le persone assistite 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

Le persone assistite hanno il diritto di presentare reclami e proposte riguardanti la qualità dei servizi.

Senso della comunità

Dalle persone assistite ci si aspetta che trattino le altre persone con gentilezza e rispetto.

Rispetto degli accordi

Le persone assistite sono tenute a osservare gli accordi scritti e verbali.

Puntualità dei pagamenti

Le persone assistite 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
- Le persone assistite devono presentarsi con abiti puliti.

Tutti gli esseri umani nascono liberi ed eguali in dignità e diritti. Essi sono dotati di ragione e di coscienza e devono agire gli uni verso gli altri in spirito di fratellanza.

Dichiarazione universale dei diritti umani del 1948, art. 1

5. I nostri principi

La nostra attività di assistenza e supporto alle persone con disabilità cognitiva, psichica, fisica o plurima si basa sulla Carta dei diritti umani:

“diritto di ogni persona a un lavoro o un’occupazione utile”,

“diritto di scegliere e diversificare le proprie attività ricreative”,

“diritto di accedere a contatti sociali diversificati”.

6. Piano di sviluppo personalizzato

Per gli/le assistit/e 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. Viene inoltre 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 assistito/a 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 all'assistito/a, 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).

8. Ammissione e dimissione

L'ammissione e la dimissione nelle strutture residenziali e semi-residenziali destinate alle persone con disabilità, problematiche sociopsichiatriche e dipendenze sono disciplinate con delibera della Giunta provinciale del 26/09/1994 n. 5532. In applicazione di tale normativa, nella Comunità Comprensoriale Valle Pusteria vigono le seguenti linee guida:

L'assistito/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 i/le dirigenti delle strutture. 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 familiari, del tutore/della tutrice o dell'equipe assistenziale competente (previa verifica da parte dei/delle dirigenti della struttura:) la Direttrice 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

La struttura è aperta tutto l'anno. Essa chiude solo a Natale, Carnevale, Pasqua e per due settimane in estate.

Gli orari di apertura giornalieri sono:

lun - gio 08.00 - 15.00

ven 08.00 - 13.00

10. Costi e tariffe

Le disposizioni provinciali vigenti (DPGP 30/2000) prevedono una compartecipazione economica degli/delle assistiti/e alla copertura dei costi dell'occupazione. Il personale del Distretto sociale competente fornisce agli/alle assistiti/e e familiari la consulenza relativa alla compartecipazione economica.

Assistiti/e 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:

Comuni	Distretto sociale	Contatti
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 524501

11. Partecipazione degli/delle assistiti/e

Assistiti/e e famigliari possono esercitare in vari modi il loro diritto di partecipazione nella struttura.

- Assistiti/e, genitori e famigliari possono presentare proposte nel Comitato consultivo della struttura. Il Comitato si riunisce almeno due volte l'anno.
- Vengono svolte periodicamente indagini scritte per rilevare il grado di soddisfazione di assistiti/e e famigliari.
- Nei colloqui periodici gli/le assistiti/e possono esprimere la loro valutazione e opinione in merito all'occupazione svolta.
- In caso di necessità possono essere fissati colloqui individuali tra gli/le assistiti/e e il personale o la dirigenza.

Assistiti/e e famigliari partecipano all'elaborazione dei piani di sviluppo personalizzati.

12. Modalità di valutazione del servizio

Il Laboratorio La Spona si impegna affinché la propria offerta risponda il più possibile alle esigenze e ai desideri di famigliari e assistiti/e.

Assistiti/e 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, Comitato consultivo della struttura, rilevamento ogni due anni della soddisfazione tramite questionario;

- PER GLI/LE ASSISTITI/E: riunioni degli/delle assistiti/e, orari di ricevimento presso la direzione della struttura, rilevamento 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 gli/le assistiti/e vengono valutati e adeguati costantemente. Se l'assistito/a lo desidera vengono coinvolti anche i/le famigliari. 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 assistito/a.

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 Valle Pusteria comunichino con tutte le persone coinvolte (assistiti/e, famigliari/legali rappresentanti e personale, dirigenza dei servizi sociali, rete) tramite colloqui periodici finalizzati a rilevare e affrontare nel modo migliore le esigenze di tutte le parti interessate.

Sono previsti specificamente

- PER I/LE FAMIGLIARI: giornata di ricevimento dei genitori, riunioni del Comitato consultivo della struttura, indagine sulla soddisfazione e serata dei genitori
- PER GLI/LE ASSISTITI/E: riunioni degli/delle assistiti/e, indagine sulla soddisfazione
- PER IL PERSONALE: riunioni dell'equipe, indagine sulla soddisfazione, colloquio annuale
- IN GENERALE: svolgimento di studi su varie tematiche.

Le indagini sul grado di soddisfazione di assistiti/e, famigliari e personale vengono svolte con cadenza regolare (ogni due anni). I risultati vengono valutati e vengono programmate azioni migliorative.

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

La Carta dei servizi è il documento che rappresenta la Comunità comprensoriale verso l'esterno. Per questa ragione essa è scritta in parte in lingua facile ed è stata redatta insieme a rappresentanti di famigliari e assistiti/e. La Carta dei servizi viene aggiornata una volta l'anno.

14. Suggestimenti, richieste, reclami

L'assistito/a, i/le famigliari o il/la legale rappresentante possono presentare comunicazioni, proposte o reclami in forma scritta od orale. Questi possono essere inviati alla dirigenza della struttura o alla direzione dei Servizi sociali.

In caso di richieste orali viene fissato un appuntamento per chiarire la questione. Alle osservazioni scritte viene data risposta entro un termine di due settimane.

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

Tel. 0471 418201



15. Dove siamo

Servizio di occupazione lavorativa "La Spona" Pederöa 15 39030 La Valle	responsabile della struttura Manuela Winkler Tel. 0471 843060 E-Mail: manuela.winkler@bzgpust.it oppure laspona@bzgpust.it
Centro per l'ammissione e consulenza via Dante 2M 39031 Brunico	Tel. 0474 412932 E-Mail: aufnahme.beratung@bzgpust.it
Direzione dei Servizi Sociali Via Dante 2 39031 Brunico	Direttore dei Servizi sociali Valle Pusteria: Patrick Psenner Tel. 0474 412921 E-Mail: patrick.psenner@bzgpust.it

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 / E-Mail: info@bzgpust.it

Ultimo aggiornamento: settembre 2025

