



Carta dei servizi

Centro diurno socio-pedagogico Trayah Brunico



Die Dienstcharta steht auch in deutscher Sprache zur Verfügung.

Redazione: responsabile di 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 delle persone assistite
5. I nostri principi
6. Piano di sviluppo personalizzato
7. Ammissione e dimissione
8. Orari di apertura e informazioni
9. Costi e tariffe
10. Partecipazione delle persone assistite
11. Modalità di valutazione del servizio
12. Controllo qualità e Carta dei servizi
13. Suggerimenti, richieste, reclami
14. Dove siamo
15. Allegato: Modulo per reclami, proposte e suggerimenti

1. Introduzione

Il centro diurno socio-pedagogico esiste dal 2017 e da allora si è continuamente adattato, nella sua organizzazione di base, ai bisogni individuali e mutevoli delle persone assistite e dei loro familiari.

Originariamente, il centro diurno socio-pedagogico era un gruppo facente parte del laboratorio Trayah ed esisteva come tale da molti anni. Poiché le esigenze degli assistiti sono cambiate, anche i servizi di supporto e assistenza sono stati adattati.

Il centro diurno socio-pedagogico si trova al piano terra dell'edificio del laboratorio ed è composta da due ampie sale comuni, un ufficio, una sala relax, un bagno assistito, servizi igienici, una zona pranzo e relax e una cucina. Questa posizione centrale, nel cuore del laboratorio, garantisce l'integrazione e consente a tutti all'interno della struttura di mantenere molteplici contatti sociali.

Inoltre, il centro diurno socio-pedagogico può utilizzare la stanza Snoezelen nella casa residenziale e le stanze nel "Parco Educativo". I pasti vengono consumati dalle persone assistite nella zona pranzo con cucina.

2. Descrizione e definizione del servizio

Il centro diurno socio-pedagogico offre a persone con disabilità multiple, dal lunedì al giovedì dalle 08:00 alle 15:00 e il venerdì dalle 08:00 alle 13:00, un supporto e un'assistenza mirati. Il programma è specificamente orientato ai bisogni individuali delle persone assistite.

Le persone assistite presso il centro diurno socio-pedagogico presentano perlopiù disabilità plurime e richiedono supporto e aiuto continuo. Esse hanno difficoltà nella percezione, nell'orientamento (tempo e spazio), negli schemi motori e nelle relazioni sociali (ridotta capacità di parlare e comunicare). Quindi necessitano di sostegno specializzato.

3. Destinatari/e

Il centro diurno socio-pedagogico Trayah - Brunico si rivolge a persone maggiorenni con disabilità, le cui potenzialità e abilità possano trovare una risposta adeguata in questo gruppo. Possono essere accolti anche minorenni, ma solo sotto forma di tirocini formativi e di progetti realizzati in collaborazione con la scuola e la formazione professionale. Il numero di questi posti non deve superare un quarto della capacità totale di accoglienza.

Non possono essere accolte persone che necessitino di assistenza medica e infermieristica intensiva.

Non vengono effettuati nuovi ricoveri per persone con disabilità di età superiore ai 60 anni. Solo dopo aver verificato la possibilità di ricovero in un servizio di degenza per anziani nel bacino di utenza, sono possibili ricoveri di persone di età superiore ai 60 anni.

Al centro del nostro lavoro ci sono i bisogni individuali, fisici, emotivi e mentali delle persone assistite — cioè il loro benessere. In un ambiente adeguato, le persone assistite possono trovare il loro posto nel gruppo. Attraverso una strutturazione delle attività, permettiamo un'orientamento temporale e spaziale. Favoriamo lo sviluppo delle competenze autonome tramite un sostegno individuale. Grazie ad una varietà di offerte, diamo alle persone assistite la possibilità di fare nuove esperienze e stabilire nuovi contatti. Trattiamo con cura e rispetto i bisogni fisici delle persone assistite.

4. Diritti e doveri delle persone assistite

Le nostre persone assistite hanno i seguenti diritti:

Diritto all'informazione: Prima di utilizzare un servizio, informeremo le persone assistite in modo completo e comprensibile sulla natura e sulla qualità dei servizi offerti, sulle modalità di accesso e di utilizzo, nonché sulla prevista partecipazione ai costi a loro carico.

Diritto alla tutela della dignità della persona: Le persone assistite che si rivolgono alla nostra struttura hanno il diritto di essere trattati con rispetto ed attenzione mantenendo la loro dignità personale.

Diritto alla parità di trattamento ed individualità: Tutte le persone assistite della struttura hanno il diritto a un trattamento equo delle stesse situazioni di bisogno, senza favoritismi o discriminazioni. In questo contesto, hanno anche il diritto di definire individualmente il proprio programma di assistenza, tenendo conto delle loro specifiche esigenze e desideri.

Diritto di partecipazione: Fin dall'inizio le persone assistite della nostra struttura hanno il diritto di partecipare e di essere coinvolte nella pianificazione, nell'attuazione e nella valutazione del proprio programma di assistenza, nonché nell'inclusione di altri servizi e professionisti.

Diritto alla privacy: Le persone assistite della nostra struttura hanno il diritto che i loro dati personali siano trattati in modo confidenziale e responsabile, conformemente alle disposizioni di legge vigenti in materia di protezione dei dati.

Diritto alla trasparenza: Le persone assistite della nostra struttura hanno il diritto di essere informate sulle procedure e sui processi decisionali che le riguardano.

Diritto di accesso alla documentazione: Nell'ambito delle disposizioni di legge vigenti, le persone assistite della nostra struttura possono prendere visione dei documenti ufficiali che le riguardano o richiederne una copia.

Diritto di proposta e di reclamo: Se necessario, le persone assistite della nostra struttura hanno il diritto di presentare reclami e/o proposte per migliorare la qualità del servizio offerto.

Le nostre persone assistite hanno i seguenti obblighi:

Senso della comunità: Ci aspettiamo che le persone assistite della struttura mantengano un comportamento amichevole, tollerante e rispettoso nei confronti degli altri clienti e del personale, e che partecipino in modo costruttivo alle attività della struttura.

Rispetto degli accordi: Le persone assistite della struttura sono tenute a rispettare e osservare gli accordi e le intese scritte e orali stipulati con loro

Puntualità dei pagamenti: Gli importi dovuti per la partecipazione alla tariffa giornaliera della struttura e per eventuali altri costi di gestione soggetti a partecipazione devono essere pagati dagli assistiti entro i termini previsti.

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.

5. I nostri principi

Nel centro diurno socio-pedagogico ci orientiamo alla Carta dei diritti umani:

„Il diritto di tutte le persone a un lavoro/occupazione significativo“, „Il diritto a offerte di tempo libero varie e scelte autonomamente“ e „Il diritto all'accesso a contatti sociali diversificati“

6. Piano di sviluppo personalizzato

Per le persone assistite viene predisposto un piano di sviluppo personalizzato che tenga conto dei loro interessi, inclinazioni e abilità.

I desideri e le aspettative vengono elaborati e registrati insieme alla persona assistita. Inoltre, vengono analizzati i punti di forza e di debolezza. Nella comunità del distretto della Val Pusteria viene effettuata una valutazione annuale in conformità con l'ICF.

L'obiettivo è quello di registrare lo sviluppo della persona in diverse aree. Inoltre, vengono registrati con precisione sia i bisogni socioeducativi che quelli assistenziali, per poterli soddisfare nel miglior modo possibile.

Con ogni persona vengono stabiliti e formulati degli obiettivi. Si cerca di lavorare insieme alla persona per sviluppare ulteriormente le sue capacità e la propria autonomia nei diversi ambiti.

L'obiettivo primario è rafforzare l'autodeterminazione, l'autonomia e la promozione dell'iniziativa personale delle persone assistite. Il piano viene elaborato dalle persone assistite con il supporto del personale della struttura, viene verificato periodicamente e viene valutato il raggiungimento degli obiettivi.

7. Ammissione e dimissione

Nella Comunità Comprensoriale Valle Pusteria 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'assistito o il suo 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 quanto prima una valutazione sociale, dopodiché la possibile ammissione viene discussa con i/le dirigenti delle strutture. Qualora non fosse disponibile un posto idoneo, la persona viene inserita in una lista d'attesa la cui graduatoria segue criteri prestabiliti.

Per meglio valutare le competenze di ogni persona, questa deve seguire un tirocinio di tre mesi prima dell'ammissione definitiva (delibera della Giunta Provinciale n. 883/2018, art. 7, comma 5).

Nel primo colloquio e prima dell'ammissione ogni richiedente viene informato in merito alla quota di compartecipazione tariffaria prevista a suo carico e alle 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, il Direttore, su richiesta dell'interessato, dei famigliari, del rappresentante legale o dell'equipe assistenziale competente, decide il trasferimento dell'utente in un'altra struttura o ne dispone la dimissione.

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

8. Orari di apertura e informazione

Orari di apertura del centro diurno socio-pedagogico: lunedì a giovedì dalle ore 8.00 alle 15.00, venerdì dalle ore 8.00 alle 13.00.

Il servizio accoglie gli/le utenti 225 giorni all'anno. Il laboratorio rimane chiuso nei periodi di Natale, Carnevale, Pasqua e durante le vacanze estive (due settimane). Il gruppo di lavanderia è l'unico gruppo di lavoro aperto tutto l'anno. Le ferie delle persone assistite e del personale vengono concordate insieme e pianificate in base alle esigenze.

9. Costi e tariffe

Le disposizioni provinciali vigenti (DPGP 30/2000) prevedono la compartecipazione economica delle persone assistite alla copertura dei costi per l'occupazione. I/le collaboratori/trici dei rispettivi distretti sociali consigliano le persone assistite e i familiari in merito alla partecipazione finanziaria personale.

Utenti e famigliari/legali rappresentanti possono ottenere maggiori informazioni su costi e tariffe dei servizi sociali (ai sensi della delibera della Giunta provinciale n. 120 del 18.02.2025) 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	Valli 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

10. Partecipazione degli/delle assistiti/e

Avete il diritto di essere informati su tutto ciò che accade nel centro diurno socio-pedagogico.

Oltre alle varie attività che le persone assistite svolgono nel centro diurno socio-pedagogico, partecipano anche ai lavori quotidiani all'interno e nei dintorni della struttura.

Per promuovere e stimolare l'autonomia e l'indipendenza delle persone assistite, questi vengono incoraggiati a partecipare a tutti i lavori quotidiani, come le varie attività domestiche, o addirittura ad assumersene la responsabilità. In cucina e nella lavanderia, gli/le assistiti interessati aiutano regolarmente a garantire il servizio.

Due volte all'anno si riuniscono gli/le assistiti ed il personale di tutti i gruppi di lavoro. In questa occasione, tutti i dipendenti e le persone assistite possono esprimere desideri, preoccupazioni e critiche che riguardano loro personalmente o il loro gruppo di lavoro. Qui vengono espresse le richieste per un cambio di gruppo, per uno stage e vengono proposte attività per il tempo libero.

Un/a rappresentante eletto/a dei partecipanti è membro del Comitato consultivo della struttura. Questo organo di partecipazione eletto è il collegamento tra le persone assistite, i loro familiari e la struttura.

11. Modalità di valutazione del servizio

Il centro diurno socio-pedagogico Trayah 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.

12. Controllo qualità e Carta dei servizi

Per mantenere, sviluppare e migliorare la qualità del servizio offerto, è fondamentale che le strutture della Comunità comprensoriale della Val Pusteria mantengano un dialogo con tutti i soggetti coinvolti nel servizio (assistiti, parenti/rappresentanti legali e dipendenti,

direzione dei servizi sociali, rete) in incontri regolari, al fine di conoscere le esigenze di tutti i soggetti coinvolti e soddisfarle al meglio.

Vengono condotti regolarmente (ogni due anni) sondaggi sul livello di soddisfazione degli assistiti, dei parenti e dei dipendenti. I risultati vengono analizzati e vengono pianificate le misure di miglioramento.

La Carta dei servizi è il documento che rappresenta la comunità distrettuale verso l'esterno. A questo proposito, è in parte scritta in un linguaggio semplice ed è stata creata insieme ai rappresentanti dei familiari e degli assistenti. La carta dei servizi viene aggiornata una volta all'anno.

13. Suggerimenti, richieste, reclami

Le persone assistite, i famigliari o il legale rappresentante possono presentare comunicazioni, proposte o reclami in forma scritta o orale. Questi possono essere inviati alla dirigenza 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.

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

14. Contatti

<p>Centro sociale Trayah Centro diurno socio-pedagogico via Josef Ferrari, 18 39031 Brunico</p>	<p>Responsabile del centro sociale Trayah Kathrin Allgäuer tel.: 0474 530043 e-mail: kathrin.allgaeuer@bzgpust.it oder werkstatt.trayah@bzgpust.it</p>
<p>Centro per l'ammissione e consulenza via Dante, 2M 39031 Brunico</p>	<p>tel. 0474 412932 e-mail: 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 tel. 0474 412921 e-mail: patrick.psenner@bzgpust.it</p>

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

15. Allegato: Modulo per reclami, proposte e suggerimenti

Spettabile
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Centro Sociale Trayah
via Josef Ferrari, 18
39031 Brunico

Proposte e richieste al centro diurno socio-pedagogico Trayah

Scriva qui quello che desidera comunicarci:

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

Nome, Cognome

Località, via

Tel.

Data

Firma