



# INFORMAZIONI IN LINGUA FACILE

## Carta dei servizi

### Laboratorio Reha a San Giorgio



Nella foto si vede un cliente del laboratorio Reha.

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
4. Diritti e doveri dei 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 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 formazione lavorativa per facilitare il passaggio al mondo di lavoro.

Vengono presi in considerazione i requisiti personali dei clienti.

## **2. Descrizione del servizio**

Nel laboratorio Reha si impara a lavorare i metalli ed il legno utilizzando macchinari.

L'obiettivo è:

- sviluppare e aumentare la capacità lavorativa dei clienti con accompagnamento e supporto.
- preparare il reinserimento nel mercato del lavoro.

## **3. Destinatari**

Il laboratorio Reha è per persone con:

- una disabilità
- una malattia psichica
- una dipendenza
- dopo una disintossicazione
- con bisogno di misure di riabilitazione sociale e professionale
- persone dai 18 anni in sú
- nessuna nuova ammissione oltre i 60 anni, solo in casi eccezionali

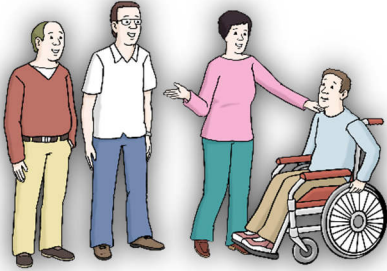
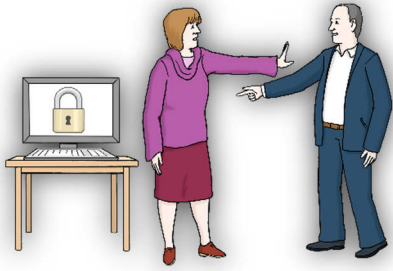

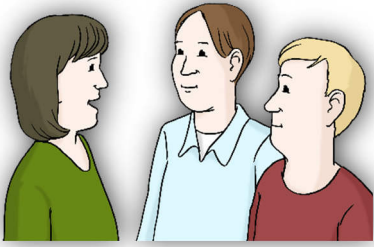
## 4. Diritti e doveri dei clienti

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

I nostri clienti hanno i seguenti diritti:

|   |   |
|---|---|
|   | <p><b>Diritto all'informazione</b></p> <p>Avete il diritto di essere informati su tutto ciò che accade nel laboratorio Reha.</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><b>Diritto alla parità di trattamento</b></p> <p>Trattiamo tutti allo stesso modo.</p>   |
|  | <p><b>Diritto alla partecipazione</b></p> <p>Avete il diritto di dire la vostra opinione.</p> <p>Ognuno può fare delle proposte.</p>  |





|   |   |
|---|---|
|    | <p><b>Diritto di tutela della dignità della persona</b><br/>Vi trattiamo con rispetto e stima.</p>  |
|    | <p><b>Diritto alla privacy</b><br/>Trattiamo i dati personali in modo confidenziale e responsabile.<br/>I dati personali sono per esempio: il nome, l'età, le foto, i dati sanitari, la religione ...</p> |
|  | <p><b>Diritto alla trasparenza e all'accesso alla documentazione</b><br/>Vi informiamo sulle decisioni che vi riguardano.<br/>Potete consultare le informazioni che vi riguardano.</p>                    |
|  | <p><b>Diritto di proposta e di reclamo</b><br/>Potete fare reclami e suggerimenti.</p>  |



|  |  |
|--|--|
|   | <p><b>Senso della comunità</b><br/>Siamo gentili l'uno con l'altro e ci rispettiamo.</p> <p>Siamo cortesi, amichevoli e rispettosi.</p>  |
|    | <p><b>Rispetto degli accordi</b><br/>Rispettiamo gli accordi scritti.</p>  |
|   | <p><b>Puntualità dei pagamenti</b><br/>Pagate puntualmente il contributo obbligatorio.</p>   |
|  <p>Regeln</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. _____</li><li>2. _____</li><li>3. _____</li></ol> | <p><b>Rispetto delle regole</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• È vietato fumare all'interno della struttura.</li><li>• È vietato bere alcolici all'interno della struttura.</li><li>• Il cellulare è spento durante il lavoro.</li><li>• Ci salutiamo reciprocamente.</li><li>• Siamo cortesi e cordiali.</li><li>• Veniamo al lavoro con abiti puliti.</li><li>• Durante il lavoro indossiamo l'abbigliamento da lavoro.</li></ul> |



|  |   |
|--|---|
|   | <p>Avete diritto ad una <b>retribuzione</b> mensile.</p>  |
|   | <p>Avete diritto ad un posto di lavoro sicuro.<br/>Imparate a cosa prestare attenzione per non farvi male.</p>      |
|  | <p>Avete diritto a un posto di lavoro pulito.<br/>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.



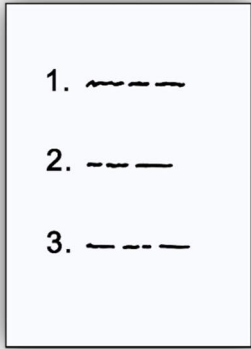
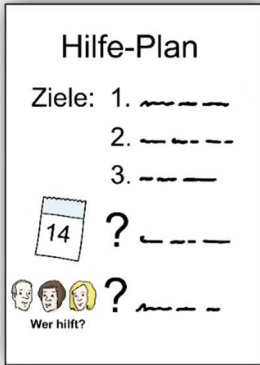
|  |   |
|--|---|
|   | <p>La carta dei servizi è un libretto.</p> <p>In questo libretto c'è tutto quello che è importante.</p>   |
|  | <p>Nella carta dei servizi c'è scritto, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Il diritto per tutti gli esseri umani a un lavoro / impiego significativo.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

## 6. Piano di sviluppo personalizzato

Per ogni cliente viene scritto un piano di sviluppo individuale. Il piano è anche chiamato **piano ICF**. Nel ICF ci sono le informazioni generali che riguardano il cliente e i traguardi che si vogliono raggiungere.

Vengono considerate le capacità di ogni cliente.

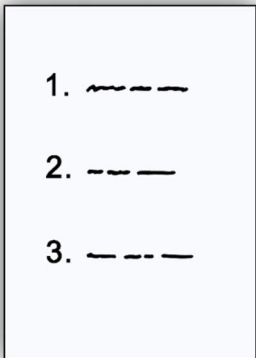
Ogni anno guardiamo insieme se quello che c'è scritto nel **piano ICF** è ancora attuale e se i traguardi sono stati raggiunti.

|  |  |
|--|--|
|   | <p>Ciò significa che per ogni cliente viene scritto un <b>piano ICF</b>.</p> <p>Insieme parliamo di desideri, obiettivi, aspettative e molto altro e li scriviamo nel piano ICF.</p>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Così vediamo le capacità del cliente e i suoi sviluppi.</li> <li>• Per favorire l'autonomia di ciascuno o fornire aiuto quando necessario.</li> </ul> <p>Ad esempio, nell'esecuzione di diverse attività.</p> |

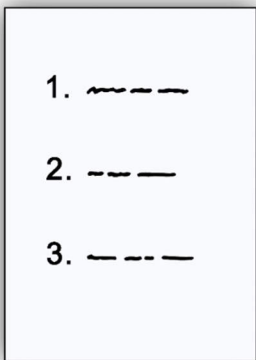
## 7. Indennità economica

Ogni cliente ha **diritto** ad un compenso mensile.

Vengono considerati il rendimento lavorativo e:

|   |   |
|---|---|
|  | <p>Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'impegno,</li> <li>• il lavoro con gli altri clienti</li> <li>• il rendimento</li> <li>• la presenza</li> </ul> <p>e molto altro ancora.</p> |
|---|---|

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

|   |  |
|---|--|
|  | <p>Ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• capacità di resistenza</li><li>• puntualità</li><li>• presenza regolare</li><li>• impegno</li><li>• disponibilità ad imparare qualcosa di nuovo</li><li>• il lavoro con gli altri assistiti</li><li>• competenze e abilità</li><li>• senso di responsabilità</li><li>• igiene e pulizia</li><li>• capacità di accettare le critiche</li></ul> |
|---|--|

L'importo massimo del compenso mensile viene stabilito annualmente dalla Provincia.

## 8. Ammissione e dimissione


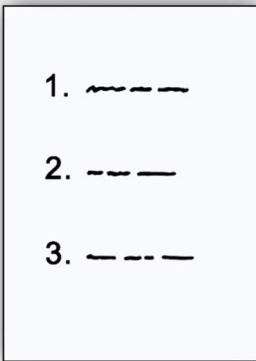
L'ammissione e la dimissione dei clienti nelle diverse strutture sono regolate dalla legge.

Ci sono molte **regole**.

Queste regole vengono discusse con i clienti e i loro familiari al momento dell'ammissione.



**Nella Comunità Comprensoriale Valle Pusteria ci sono le seguenti regole:**

|  |   |
|--|---|
|   | <p>La <b>domanda</b> di ammissione a una struttura,<br/>viene presentata allo <b>sportello per l'ammissione e la consulenza</b>.</p>  |
|  | <p>Se non c'è un posto che è adatto a te, la tua domanda viene inserita nella <b>lista d'attesa</b>.</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 persona che fa domanda di ammissione viene informato su quanto deve pagare e sulle possibilità di riduzione del prezzo.

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

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

## 9. Orari di apertura e informazioni

Il laboratorio è aperto dalle **ore 8.00 alle ore 16.00** dal **lunedì al giovedì**.

Il **venerdì** il laboratorio è aperto dalle **ore 08.00 alle ore 11.00**.

Il laboratorio è aperto almeno 225 giorni all'anno.


Nei giorni festivi il laboratorio Reha rimane chiuso, le ferie restanti possono essere richieste individualmente da ogni cliente.

Il laboratorio è **chiuso** a Natale, Carnevale, Pasqua e per 1 settimana in estate.

## 10. Costi e tariffe

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


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

| Comuni   | Distretto sociale   | Contatti  |
|--|---------------------|---|
| Brunico, Gais,<br>Chienes,<br>Valdaora, Perca,<br>Falzes, Rasun-<br>Anterselva,<br>Terento,<br>San Lorenzo | Brunico-Circondario | Vicolo dei Frati 3<br>39031 Brunico<br><br><b>0474 41 10 22</b><br><br>o<br> <b>0474 41 24 95</b> |



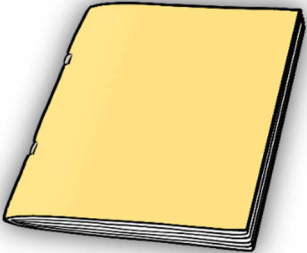

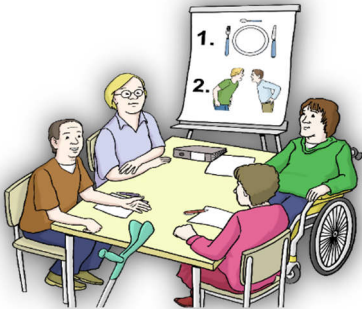
|   |                            |  |
|---|----------------------------|--|
| Campo Tures,<br>Valle Aurina,<br>Selva dei Molini,<br>Predoi                    | Valle di Tures e<br>Aurina | Via Hugo von Taufers 19<br>39032 Campo Tures<br><br> <b>0474 67 80 08</b>    |
| San Candido,<br>Sesto, Braies,<br>Casies, Dobbiaco,<br>Villabassa,<br>Monguelfo | Alta Pusteria              | Via Prato 6<br>39038 San Candido<br><br> <b>0474 91 99 06</b>                |
| Corvara, Badia,<br>La Valle, San<br>Martino in Badia,<br>Marebbe                | Val Badia                  | Str. Picolin 48<br>39030 San Martino in Badia<br><br> <b>0474 52 45 01</b> |

## 11. Partecipazione dei clienti

|   |  |
|---|--|
|  | Hai il diritto di essere informato su tutto ciò che accade nel laboratorio Reha. |
|---|--|

Ricevi la **carta dei servizi** dalla responsabile della struttura.



|   |  |
|---|--|
|    | <p>La carta dei servizi è un libretto.<br/>In questo libretto c'è tutto quello che è importante per il laboratorio Reha.</p> |
|    | <p><b>Diritto di partecipazione</b><br/>Hai il diritto di dire la tua opinione.<br/>Ognuno può fare delle proposte.</p>      |
|  | <p>Ognuno può fare proposte durante le riunioni dei clienti 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 dei clienti.
- Dare la possibilità ai clienti ed ai familiari di comunicare opinioni, desideri e bisogni.



|   |   |
|---|---|
| <br> | <p><b>PER I FAMILIARI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• collaborazione all'ICF – orari di ricevimento nei singoli gruppi</li><li>• questionario ogni 2 anni</li></ul> <p><b>PER I CLIENTI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• riunioni dei clienti</li><li>• orari di ricevimento presso la responsabile della struttura</li><li>• questionario ogni 2 anni</li></ul> <p><b>PER IL PERSONALE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• riunioni del team del servizio sociale</li><li>• supervisione</li></ul> |
|---|---|

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**




Collaboriamo regolarmente con tutte le persone coinvolte nel servizio.

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

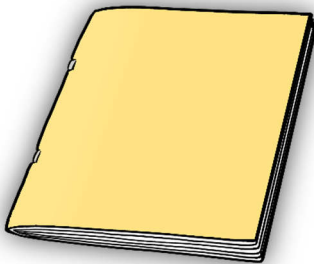
Per soddisfare al meglio le esigenze di tutte le parti coinvolte.



Si tratta ad esempio di:

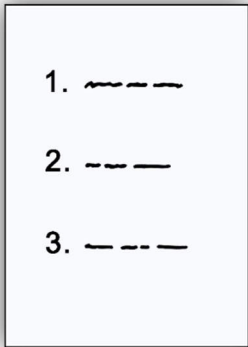
|   |   |
|---|---|
| <br> | <p><b>PER I FAMILIARI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• colloqui</li><li>• indagine sulla soddisfazione</li></ul> <p><b>PER I CLIENTI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• riunioni dei clienti</li><li>• indagine sulla soddisfazione</li></ul> |
|    | <p><b>PER IL PERSONALE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• riunioni di team</li><li>• indagine sulla soddisfazione</li><li>• colloquio annuale</li></ul>   |

La carta dei servizi è un documento che rappresenta la Comunità Comprensoriale Valle Pusteria.

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

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

## 14. Suggerimenti, richieste, reclami

|  |  |
|--|--|
|  <p>1. _____<br/>2. _____<br/>3. _____</p> | <p>Proposte e reclami si possono comunicare a voce o per iscritto alla responsabile della struttura.</p> |
|--|--|

In caso di **domande** 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><b>Laboratorio Reha a San Giorgio</b><br/>Croce Alta 6<br/>39031 S. Giorgio – Brunico</p> <p> telefono:<br/>0474-53 13 04</p> | <p><b>Responsabile del laboratorio Reha:</b><br/>Michaela Taibon</p> <p> telefono:<br/>0474-55 03 13</p> <p> Può scrivere una e-mail a:</p> <p><u><a href="mailto:michaela.taibon@bzgpust.it">michaela.taibon@bzgpust.it</a></u><br/>o<br/><u><a href="mailto:rehawerkstatt@bzgpust.it">rehawerkstatt@bzgpust.it</a></u></p> |
| <p><b>Centro per l'ammissione e consulenza</b><br/>via Dante 2M<br/>39031 Brunico</p>   | <p> telefono:<br/>0474 41 29 32</p> <p> Può scrivere una e-mail a:</p> <p><u><a href="mailto:aufnahme.beratung@bzgpust.it">aufnahme.beratung@bzgpust.it</a></u></p>  |
| <p><b>Direzione dei servizi sociali</b><br/>via Dante 2<br/>39031 Brunico</p>   | <p><b>direttore dei servizi sociali Valle Pusteria:</b><br/>Patrick Psenner:</p> <p> telefono:<br/>0474 41 29 21</p> <p> Può scrivere una e-mail a:</p> <p><u><a href="mailto:patrick.psenner@bzgpust.it">patrick.psenner@bzgpust.it</a></u></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<br>l'assistenza sociale<br>via Canonico Michael Gamper 1<br>39100 Bolzano |  telefono:<br>0471 41 82 00<br>o<br>0471 41 82 01 |
|--|--|

Ci trova anche su internet all'indirizzo:

[www.bezirksgemeinschaftpustertal.it](http://www.bezirksgemeinschaftpustertal.it)



Può scrivere una e-mail a:

[info@bzgpust.it](mailto:info@bzgpust.it)



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

Alla Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Laboratorio Reha a San Giorgio  
Croce Alta 6  
39031 Brunico

### Proposte e richieste al laboratorio Reha

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