



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunità Comprensoriala Val de Puster

Servizi Sociali



CARTA DEI SERVIZI

PSICHIATRIA SOCIALE

Servizio di riabilitazione lavorativa Sägemüllerhof

Comunità abitativa Sägemüllerhof

Punto d'incontro Intermezzo

Centro diurno Intermezzo

Indice

1. LE NOSTRE STRUTTURE
2. GRUPPO TARGET & REQUISITI DI ACCESSO
3. OBIETTIVI
4. LE PRESTAZIONI FORNITE
5. ORARI DI APERTURA/ORARI D'ASSISTENZA
6. PROCEDURE DI AMMISSIONE E DIMISSIONE
7. I NOSTRI PRINCIPI
8. I COLLABORATORI DELLE STRUTTURE SOCIO- PSICHIATRICHE
9. VOLONTARI
10. COSTI E TARIFFE
11. PREMIO MENSILE
12. COLLABORAZIONE CON SERVIZI ESTERNI
13. COLLABORAZIONE CON I PARENTI
14. IL COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI ALLE ATTIVITÀ
15. LE MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO
16. DIRITTI DELL'UTENZA
17. DOVERI DEGLI UTENTI
18. CONSERVAZIONE DELLA QUALITÀ E STRATEGIE PER LO SVILUPPO DEI SERVIZI
19. CONSIGLI, RICHIESTE E RECLAMI
20. ECCO DOVE CI TROVATE

1. LE NOSTRE STRUTTURE

SÄGEMÜLLERHOF

Il "Sägemüllerhof" è un'istituzione per la riabilitazione sociale e professionale di persone affette da malattie mentali, provenienti soprattutto dalla Val Pusteria.

Il progetto "Sägemüllerhof", per quanto riguarda i contenuti e gli spazi, è concepito per le persone con problemi mentali che possono o vogliono riconquistare, attraverso un'ampia riabilitazione, una maggiore indipendenza e qualità della vita nell'ambito domestico, lavorativo e del tempo libero.

Ambito residenziale

La comunità alloggio è un servizio che fornisce a persone adulte con un malattia socio-psichiatrica un accompagnamento socio-pedagogico, cura e sostegno per il conseguimento di una maggiore autonomia ed inclusione nella società. Esso può concretizzarsi in un alloggio permanente o temporaneo per la persona interessata.

Il training abitativo comprende l'accompagnamento per adulti con disabilità, affetti da malattie mentali o con problemi di dipendenza, allo scopo di far loro acquisire le competenze e le conoscenze necessarie per poter vivere un futuro da soli ed in modo indipendente.

Le strutture abitative soddisfano le diverse esigenze abitative degli/delle utenti. Sono la loro "casa" e garantiscono altresì la massima privacy.

La struttura dispone di **19 posti letto** (+ un letto di emergenza), così suddivise:

- 2 comunità alloggio per il training
- 1 comunità alloggio a lungo termine
- 5 piccoli appartamenti

I clienti sono alloggiati in camere singole.

L'accompagnamento abitativo esiste in sotto forma di affitto privato, alloggio sociale, comunità alloggio o famiglia ospitante.

L'accompagnamento abitativo all'esterno della struttura Sägemüllerhof è organizzato e fornito dallo stesso team dell'area abitativa interna.

Ambito lavorativo

Il servizio che comprende la riabilitazione al lavoro è un'offerta intesa come riabilitazione sociale e lavorativa per persone adulte affette da malattie mentali, con l'obiettivo formativo e

produttivo in vari ambiti occupazionali (industriale, artigianale, commerciale, agricolo, artistico, creativo ecc.).

La frequentazione dei servizi di reinserimento lavorativo può assumere forme di impiego permanente in un contesto protetto o realizzarsi come transizione ad altri servizi o ad un successivo (re)inserimento nel mondo del lavoro.

La durata della frequentazione del servizio in oggetto non è limitata nel tempo, bensì legata al progetto di riabilitazione sviluppato individualmente.

La struttura dispone di **27 posti di lavoro, suddivisi in posti di lavoro protetti e luoghi di riabilitazione per il (re)inserimento nel mondo del lavoro.**

Presso la struttura si può scegliere fra i seguenti settori lavorativi:

- agricoltura biodinamica: coltivazione di ortaggi, erbe, cereali e patate
- allevamento di animali (mucche, anatre, polli)
- manutenzione delle aree verdi per la comunità
- lavori a maglia (pantofole, calze, berretti)
- lavorazione della legna da ardere
- lavorazione della lana (fabbricazione di materassi, piumini, cuscini ecc.)
- tessitura (produzione di tappeti di lana)
- pulizia domestica
- produzione alimentare e vendita di prodotti propri (farina, pane, Schlutzkrapfen, pasta, pasticceria secca, strudel di mele, tirtlan)

Centro diurno INTERMEZZO

Il centro diurno Intermezzo rappresenta un servizio diurno per persone affette da malattie mentali, le quali, tramite l'accompagnamento, il sostegno socio-pedagogico, la promozione, le attività ricreative, il tempo libero pianificato e l'organizzazione del lavoro promuovono le relazioni sociali e l'integrazione.

Questa offerta offre al gruppo di persone coinvolte un programma di assistenza differenziata. In particolare, attraverso le attività proposte, esso propone il recupero ed il miglioramento delle competenze personali e lavorative, con l'obiettivo di permettere agli utenti di vivere un'esistenza autonoma.

Il centro diurno dispone di **7 posti**

Il bacino di utenza comprende l'intero territorio comprensoriale della Valle Pusteria.

PUNTO D'INCONTRO INTERMEZZO

Si tratta di un punto di incontro sociale di "base" per le varie attività sociali/culturali/educative del servizio sociale.

Il punto d'incontro è prima di tutto un accogliente luogo d'incontro. Esso offre l'opportunità di incontrare altre persone, intraprendere qualcosa insieme o semplicemente godersi la piacevole

atmosfera per prendersi un caffè.

Le strutture socio-psichiatriche rappresentano una pietra miliare importante per offrire un'assistenza socio-psichiatrica completa e basata sulle esigenze della regione della Valle Pusteria.

2. GRUPPO TARGET & REQUISITI DI ACCESSO

Di norma il presupposto per l'ammissione è una richiesta e una valutazione da parte del Servizio Psichiatrico di Brunico o del personale dell'Assistenza Sociale Pedagogica di Base del distretto sociale.

Ogni ambito può essere usato anche singolarmente.

SÄGEMÜLLERHOF

Il target group per le strutture sociali del "Sägemüllerhof" sono gli uomini e le donne adulte affette da difficoltà psico-sociali che di norma non superano i 60 anni, desiderose di imparare in un ambiente protetto a vivere nuovamente in autonomia. L'indicazione per l'ammissione è quindi chiaramente limitata alla sfera sociale.

Ambito residenziale

Gli appartamenti condivisi sono la dimora di persone con malattie mentali sufficientemente indipendenti ed autosufficienti da non necessitare di alcun tipo di assistenza a lungo termine e che richiedono unicamente un sostegno sociale ed educativo. Queste persone sono in grado di rimanere temporaneamente in comunità, da sole o senza sostegno permanente, senza rappresentare un pericolo per se stessi o per gli altri.

Di norma esse devono avere un'occupazione a tempo indeterminato.

Inoltre la regola non ammetterebbe l'ammissione di persone che hanno raggiunto o superato i sessant'anni di età.

Nel caso in cui si evidenzia una necessità acuta di servizi sanitari per un utente della struttura residenziale, tanto da dover richiedere servizi medici garantiti in ogni momento, è necessario consultare i servizi sanitari responsabili e cercare insieme a loro soluzioni alternative di assistenza e sostegno.

Ambito lavorativo

Il servizio di riabilitazione lavorativa è rivolto a persone adulte affette da malattie mentali che necessitano di misure di riabilitazione in uno spazio più o meno protetto. Tali misure variano a seconda del progetto di riabilitazione individuale e del periodo di riabilitazione identificato per ciascun utente.

Di norma non sono possibili nuove ammissioni al di sopra dei 60 anni d'età.

In particolare questo servizio è indicato principalmente a:

- persone con disturbi psichici che non sono ancora in grado di intraprendere una propria

attività lavorativa sul libero mercato. In questo caso si tratta di un'offerta provvisoria;

- persone con un disturbo mentale cronico che non sono in grado di tenere il ritmo del mondo del lavoro. Per loro si fornisce spesso un'offerta di lavoro permanente.

Possono essere ammessi anche i minori, ma solo sottoforma di stage e progetti in collaborazione con le scuole e la formazione professionale.

CENTRO DIURNO INTERMEZZO

Il gruppo target del centro diurno è composto da donne e uomini con difficoltà psico-sociali tra i 18 e i 60 anni d'età.

Il centro diurno socio-pedagogico si rivolge a persone adulte affette da malattie mentali che in questo servizio possono offrire temporaneamente o permanentemente una risposta adeguata alle loro prestazioni e capacità, dipendenti dalle loro condizioni psico-fisiche.

Di norma non sono accettate nuove ammissioni di persone che hanno compiuto o superato i sessant'anni di età.

Il centro diurno si rivolge soprattutto a:

- persone affette da malattie mentali che si trovano in una situazione di crisi, oppure che l'hanno da poco superata e non sono ancora in grado di intraprendere una riabilitazione socio-lavorativa offerta da altri servizi o non riescono ad riprendere il proprio lavoro. In tal caso questo servizio costituisce un'offerta provvisoria fino all'inserimento in un'altra forma di riabilitazione o alla ripresa dell'attività lavorativa.

- persone affette da malattie mentali croniche che non sono in grado di mantenere il ritmo di un'istituzione socio-riabilitativa. Per loro si tratta di un servizio permanente finalizzato al mantenimento delle competenze personali e sociali.

PUNTO D'INCONTRO INTERMEZZO

Il gruppo target è composto da persone con problemi psichici provenienti dalla Val Pusteria.

3. OBIETTIVI

SÄGEMÜLLERHOF

L'obiettivo del "Sägemüllerhof" è quello di consentire alle persone con malattie psichiatriche di reintegrarsi il più possibile e nel più breve tempo possibile, sia socialmente, sia professionalmente.

La base per tutto questo è la promozione della resistenza fisica e psicologica, la conoscenza e l'accettazione della propria malattia e lo sviluppo di adeguate misure di gestione e superamento della propria condizione.

In linea di principio si applica un orientamento temporale individualizzato per la misura psico-sociale e riabilitativa del lavoro adottata.

Se necessario e dopo adeguata giustificazione e valutazione vi è la possibilità di concedere all'individuo un periodo di tempo a lungo termine.

Ambito residenziale

Nelle comunità residenziali l'accompagnamento ed il sostegno socio-educativo sono offerti con l'obiettivo di massimizzare lo sviluppo dell'autonomia personale e l'autodeterminazione, la normalizzazione della vita quotidiana, l'integrazione e la più ampia partecipazione possibile alla vita della comunità.

La pianificazione e la realizzazione di misure concrete per la creazione e il mantenimento di un luogo abitativo adeguato in cui vivere, da soli o insieme ad altri, con o senza il supporto dei servizi territoriali.

Ambito lavorativo

Il servizio si pone i seguenti obiettivi:

- impedimento e prevenzione delle malattie mentali croniche, in particolare attraverso l'elaborazione di progetti individuali di diversa durata, in stretta collaborazione con i nostri clienti e con altri servizi pubblici sanitari e del lavoro;
- sostegno agli utenti durante il recupero, lo sviluppo, la stabilizzazione e il mantenimento delle capacità e delle competenze sociali e lavorative.

CENTRO DIURNO INTERMEZZO

Il servizio si pone i seguenti obiettivi:

- a) stabilizzazione e miglioramento della condizione psico-fisica;
- b) promozione dell'autonomia personale, delle competenze sociali e della capacità lavorativa.

Per il singolo partecipante sarà elaborato un programma individuale di assistenza e sostegno, tenendo conto delle misure precedenti, adattato alle sue esigenze e capacità.

PUNTO D'INCONTRO INTERMEZZO

Presso il punto d'incontro si offrono alle persone interessate opportunità a bassa soglia di difficoltà per una strutturazione significativa della vita. Possono anche essere preparate per ulteriori misure di riabilitazione.

Qui è inoltre possibile ottenere consigli ed informazioni su vari servizi sociali e misure di riabilitazione professionale, nonché sulle attività di associazioni e federazioni per persone con problemi mentali.

4. LE PRESTAZIONI FORNITE

Nell'ambito residenziale e lavorativo e nel centro diurno vengono offerte le seguenti prestazioni nei seguenti ambiti:

SÄGEMÜLLERHOF - Ambito residenziale

Lavoro socio-pedagogico e socio geragogico	(S107 L.K.S)
Igiene personale	(S 116 L.K.S)
Gestione domestica (fare acquisti, cucinare, pulire ecc.)	(S 110,127,130 L.K.S)
Vita domestica in comunità (partecipazione ai ritmi casalinghi insieme agli altri)	(S 110 L.K.S)
Gestione del tempo libero	(S 113 L.K.S)
Gestione del denaro (gestione personale del denaro)	(S 132 L.K.S)
Uffici ed enti (aiuto nelle questioni burocratiche)	(S 132 L.K.S)
Educazione psicologica (informazioni sullo stato di salute in base alle proprie conoscenze)	(S 107 L.K.S)
Costanti colloqui con personale di riferimento	(S 107 L.K.S)
Competenza sociale (comportarsi e vivere all'interno di un gruppo, partecipazione alla vita di gruppo)	(S 107 L.K.S)
Contatti con i propri cari	(S 132 L.K.S)
Accompagnamento ed intervento nei momenti di crisi	(S 125 L.K.S)
Aiuto nella gestione delle relazioni con gli altri	(S 107 L.K.S)
Accompagnamento per vivere in un'abitazione	(S 110 L.K.S)

SÄGEMÜLLERHOF - Ambito lavorativo

Lavoro socio-pedagogico e socio geragogico	(S 80 L.K.S)
Educazione psicologica (informazioni sullo stato di salute in base alle proprie conoscenze)	(S 80 L.K.S)
Costanti colloqui con personale di riferimento	(S 82,83 L.K.S)
Costanti colloqui con personale di riferimento	(S 82,83 L.K.S)
Contatti con i propri cari	(S 80 L.K.S)
Accompagnamento ed intervento nei momenti di crisi	(S 101 L.K.S)
Comportamento sul luogo di lavoro (puntualità, motivazione, resistenza, concentrazione ecc.)	(S 82,83 L.K.S)
Accompagnamento nelle fasi lavorative	(S 82,83 L.K.S)
Burocrazia in ambiente lavorativo (per es. aiuto per l'iscrizione alle liste di collocamento e simili)	(S 82 L.K.S)
Accompagnamento durante gli spostamenti (da/verso scuola professionale o Sägemüllerhof)	(S 82 L.K.S)
Accompagnamento durante progetti di inclusione lavorativa	(S 82 L.K.S)

CENTRO DIURNO INTERMEZZO

Lavoro socio-pedagogico/socio-geragogico	(S 80 L.K.S)
Training di vita pratica	(S 87 L.K.S)
Training cognitivo	(S 87 L.K.S)
Training sulle competenze sociali	(S 87 L.K.S)
Offerte creative ed artigianali	(S 87 L.K.S)
Accompagnamento alla costante frequentazione dei centri diurni	(S 87 L.K.S)
Supporti nella gestione di problemi legati alla ripresa e all'interazione	(S 87 L.K.S)
Supporto e rafforzamento del potenziale di autosostegno	(S 87 L.K.S)
Accompagnamento all'utilizzo delle offerte per il tempo libero e la cultura	(S 87 L.K.S)
Mediazione verso aiuti mirati	(S 87 L.K.S)
Contatti con i propri cari	(S 87 L.K.S)
Affiancamento nei momenti di crisi e interventi	(S 101 L.K.S)
Psico-educazione (spiegazione della malattia - imparare ad affrontarla)	(S 87 L.K.S)

PUNTO D'INCONTRO INTERMEZZO

Promozione di competenze sociali	(S 87 L.K.S)
Attività fisiche e movimento	(S 87 L.K.S)
Training di memoria e concentrazione	(S 87 L.K.S)
Training di memoria e concentrazione	(S 87 L.K.S)
Attività creative ed artigianali	(S 101 L.K.S)
<i>Aiuto all'autosostegno</i>	(S 87 L.K.S)

Inoltre, viene fornito o offerto anche quanto segue:

Pubbliche relazioni (S 3 L.K.S.), offerte di corsi e terapie (arte-terapia, formazione di competenze sociali, corso di informatica, training di presentazione, attività fisiche, conferenze sulla salute, psico-educazione per persone affette da schizofrenia e borderline).

L.K.S = Catalogo del Sociale

La natura dei servizi forniti e i metodi utilizzati:

Il team delle istituzioni socio-psichiatriche effettua regolari colloqui su tutte le fasi del processo riabilitativo con i clienti, i loro familiari e i servizi coinvolti. Il principio dell'accompagnamento e del negoziato è sempre posto in primo piano. Il processo di riabilitazione elaborato viene consegnato ad ogni paziente al momento dell'ammissione.

PROCESSO RIABILITATIVO E PROGRAMMA

Processo di **ammissione**

- Richiesta tramite il comprensorio sanitario (servizio psichiatrico) o distretto sociale
- Informazioni e visite non vincolanti alla struttura
- Primo colloquio del/della paziente con il responsabile della struttura
- Programmazione delle misure da intraprendere da parte del team della struttura
- Determinazione della persona di riferimento
- Chiarimento dell'eventuale data di ammissione
- Supporto decisionale attraverso eventuali giorni di prova
- Richiesta ufficiale di ammissione (lista d'attesa)
- **Ammissione tramite decisione del responsabile della struttura**

Misure preliminari (dalla 1° alla 12° settimana)

- Assunzione della funzione di Case Management
- Compilazione del modulo di ammissione (cliente - persona di riferimento)
- Contatto con i parenti
- Raccolta e riflessione sulle informazioni e discussioni avute in precedenza
- Lavoro di relazione
- Familiarizzazione del cliente con l'area specialistica

Inizio delle misure di riabilitazione (dal 4° mese)

- Compilazione della scheda di sviluppo riabilitativo insieme al paziente
- Sostegno continuo da parte delle persone di riferimento
- Analisi semestrale del caso nel team psico-educativo;
- Formazione per l'applicazione e la presentazione;
- Psicoeducazione
- Tirocini;
- Misure di formazione professionale;
- Apprendistato;
- Arte-terapia, ecc. ;
- Varie attività per il tempo libero;
- Riflessione del processo di riabilitazione;
- Documentazione costante;
- Feedback ai clienti da parte del caregiver (eventuale aiuto organizzativo da parte della persona di riferimento)
- Preparazione per il sostegno e la consulenza per la vita e il lavoro all'esterno
- Cooperazione con le autorità e i servizi competenti

Relazione finale (ad esempio alla psichiatria o ai servizi sociali))

Inizio del post-trattamento

a. Accompagnamento: sul luogo di lavoro protetto

presso il progetto fiduciario

sul posto di lavoro fisso

b. Accompagnamento: in una nuova forma di servizio abitativo (indipendente, comunità alloggio, casa, famiglia ospitante) fino al trasferimento al servizio distrettuale o ad altri enti

Relazione finale (ad esempio alla psichiatria o ai servizi sociali).

Durante le riunioni semestrali del team, il percorso di ogni cliente viene valutato e poi discusso tra la persona a cui è stato assegnato l'utente e l'utente stesso. Inoltre, per ogni utente da riabilitare viene elaborata una scheda di sviluppo riabilitativa (secondo l'ICF). I macro e micro obiettivi sono definiti insieme e formulate le dovute misure riabilitative. Le valutazioni vengono effettuate a intervalli fissi, per definire poi nuovi obiettivi.

Servizio di assistenza infermieristica:

Il servizio coordinato ed integrato di assistenza infermieristica è definito in un protocollo condiviso tra il distretto sanitario di Brunico e la comunità comprensoriale della Val Pusteria. Esso regola la cooperazione tra i due servizi di assistenza infermieristica per le persone con disabilità e quelle con malattie mentali che usufruiscono di servizi ospedalieri e diurni.

5. ORARI DI APERTURA/ORARI D'ASSISTENZA

SÄGEMÜLLERHOF – *Ambito residenziale*

L'intero ambito residenziale è seguito da un apposito team.

Orari di assistenza (annuali):

Lunedì – Venerdì (servizio mattutino):	dalle ore 7.00 alle 8.45
Lunedì - Giovedì:	dalle ore 14.00 alle 22.00
Venerdì:	dalle ore 13.00 alle 22.00
Sabato:	nessuna assistenza
Domenica + giorni festivi:	dalle ore 14.00 alle 20.00

Reperibilità: raggiungibilità telefonica tranne che negli orari sopra indicati.

Orari di assistenza *dell'alloggio accompagnato*: ogni persona viene seguita in media mezzora a settimana.

SÄGEMÜLLERHOF – Ambito lavorativo

<i>Orari di lavoro:</i>	Lunedì-Giovedì	dalle ore 8.00 alle 16.00
	Venerdì	dalle ore 8.00 alle 13.00
	Pausa pranzo	dalle ore 12.00 alle 13.00
	Pausa breve	dalle ore 10.00 alle 10.20 (20 min.)

In caso di necessità l'orario di lavoro può essere adattato alle esigenze aziendali (lavoro nel fine settimana).

CENTRO DIURNO INTERMEZZO

Il centro diurno da lunedì a venerdì e dalle ore 9.00 alle ore 13.00 offre ai suoi utenti un programma di assistenza differenziato e variegato.

PUNTO D'INCONTRO INTERMEZZO

Orari di apertura:

Mercoledì:	ore 14.00 - 19.00
Venerdì:	ore 14.00 - 19.00
Ogni 2. domenica:	ore 14.30 - 19.00

6. PROCEDURE DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Premesse

L'ammissione e la dimissione dei cittadini in strutture ospedaliere e diurne per disabili, persone affette da problemi socio-psichiatrici e da dipendenze è disciplinata dalla delibera della Giunta Provinciale n. 5532/94. In applicazione della presente decisione, nei servizi sociali della Comunità Comprensoriale della Val Pusteria si applicano le seguenti direttive decisionali e procedurali:

Procedura d'ammissione

a) Il cliente o un'altra persona o istituzione autorizzata presenta la domanda di ammissione ad un'istituzione della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria. La domanda deve essere

immediatamente registrata e iscritta dalla rispettiva istituzione nella lista d'attesa corrispondente qualora non vi fossero posti liberi disponibili. Tutti i documenti necessari, come la perizia del servizio specializzato responsabile dell'azienda sanitaria, devono essere presentati al massimo entro 60 giorni dalla presentazione della domanda, altrimenti la domanda stessa verrà archiviata.

b) L'istituzione interessata procede immediatamente ai necessari chiarimenti di carattere sociale e redige il relativo verbale di ricevimento.

c) *Se il cliente è residente in un comune al di fuori della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria, la direzione dei servizi sociali otterrà, se non preesistente, il consenso dell'ente territoriale competente.*

d) Durante il colloquio iniziale il cliente/richiedente deve anche essere informato sulla ripartizione prevista dei costi (tariffa e denaro gestione casa), nonché sulla possibilità di riduzione degli stessi.

e) Prima dell'ammissione definitiva la direzione della struttura redige il verbale, che costituisce una motivazione fondata dell'ammissione o meno della richiesta.

f) Se l'ammissione richiesta è possibile e viene valutata positivamente dal responsabile della struttura, il direttore sanitario ordina formalmente l'ammissione con relativo periodo di prova (3 mesi) ed comunica il tutto per iscritto al cliente/richiedente, mettendo al contempo a conoscenza il responsabile della struttura e, se necessario, il servizio specializzato del servizio sanitario o del distretto sociale competente. Nella suddetta lettera di notifica il cliente deve inoltre essere informato sulla ripartizione prevista dei costi (tariffa) e sulla possibilità di riduzione della tariffa.

g) in mancanza di posti nella struttura, il direttore, sulla base dei pareri e delle prese di posizioni ricevute, conferma l'iscrizione in lista d'attesa e ne informa il cliente e, qualora necessario, il servizio sanitario o distretto sociale competente.

In caso di mancata ammissione, il direttore respinge la domanda inviando una lettera motivata al cliente e ai relativi servizi competenti. In questo caso la persona non sarà messa in lista d'attesa.

h) Al termine del periodo di prova (3 mesi), l'ammissione definitiva viene applicata senza misure amministrative supplementari.

i) Esiste la possibilità, con giustificato motivo, di prorogare il periodo di prova per un massimo di altri due mesi. Se il periodo di prova è valutato negativamente, il cliente/richiedente sarà allontanato.

j) Se il cliente è iscritto contemporaneamente in più liste d'attesa della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria, l'esito positivo del periodo di prova provoca il cancellamento d'ufficio dalle liste d'attesa di altre istituzioni dello stesso tipo (centri diurni o residenziali). Questo verrà comunicato per iscritto al cliente/richiedente.

Inserimenti temporanei a breve termine

a) Possono essere richiesti uno o più inserimenti di breve durata, se previsti e regolamentati nell'ambito dei servizi forniti da ogni struttura. In questo caso si tratta di un inserimento di pochi giorni fino ad un massimo di 1 mese in una struttura della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria.

Gli inserimenti a breve termine hanno lo scopo di fornire un alleggerimento per un periodo limitato alla famiglia dell'utente e servono anche come preparazione per un'ammissione futura.

b) Per l'inserimento di breve durata si applica generalmente la procedura di cui al punto 1.2.

Trasferimenti all'interno della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria

a) I trasferimenti di un utente da un'istituzione ad un'altra all'interno della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria non sono soggetti alle regole della lista d'attesa. Questo utente ha quindi la priorità su tutte le altre persone in lista d'attesa nella nuova struttura in cui l'utente in oggetto viene trasferito.

b) Qualora si desideri e sia possibile un trasferimento interno, i responsabili delle due strutture interessate devono inviare alla direzione una richiesta con motivazione ed una data proposta per il trasferimento. La richiesta è solitamente accompagnata dal consenso scritto dell'utente e, se necessario, dal parere positivo del servizio sanitario competente per il trasferimento.

c) Il direttore provvederà quindi la dimissione dalla precedente struttura e l'ammissione nella nuova struttura della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria - se necessario con un corrispondente periodo di prova - informerà per iscritto il cliente/richiedente e metterà a conoscenza del passaggio la direzione della struttura, nonché - se necessario - il servizio specializzato del servizio sanitario e/o del distretto sociale competente. Nella lettera di notifica il cliente/richiedente deve essere informato della prevista partecipazione ai costi (tariffa) e della possibilità di riduzione della tariffa.

Rifiuto dell'ammissione

a) L'ammissione di una persona in una struttura della Comunità Comprensoriale della Valle Pusteria è rifiutata qualora:

- la persona non soddisfi i requisiti di legge;
- vi sia un parere negativo da parte della struttura sanitaria competente;
- i costi previsti dalle disposizioni nazionali applicabili non siano coperti dall'autorità territorialmente competente;
- esista una discrepanza non colmabile tra l'assistenza offerta e la richiesta di assistenza, tanto che la struttura non può considerarsi adatta alla persona richiedente;
- manchi fin dall'inizio, da parte della persona assistita, l'accettazione degli obiettivi di assistenza e delle regole di condotta esistenti/proposte;
- ci sia incompatibilità giustificata con altre persone della struttura.

Liste d'attesa

a) Per ciascuna istituzione viene istituita una lista d'attesa. Nelle singole strutture può essere istituita una graduatoria separata per gli inserimenti di breve durata.

b) Come primo criterio per la classificazione degli utenti nelle singole liste d'attesa, si prendono le norme nazionali applicabili in materia d'accesso ed i criteri di priorità per le strutture locali e multizona. La tempistica con cui è stata depositata la domanda (data e numero di verbalizzazione) è da considerarsi un criterio di classificazione.

- c) In caso di posti vacanti il sistema procederà in base all'ordine esistente della lista d'attesa.
- d) Se un'offerta di ammissione è respinta da una persona iscritta in lista d'attesa, tale persona deve essere cancellata dalla lista d'attesa stessa. Una nuova richiesta è possibile, ma i tempi finora conseguiti non potranno più esseri inclusi nel calcolo di una nuova richiesta d'ammissione.
- e) Se necessario, la Direzione può richiedere nuovamente e prima dell'ammissione il parere del servizio/del distretto sanitario competente oppure dell'organismo territorialmente competente.
- f) Qualora l'utente sia temporaneamente impossibilitato ad occupare il posto disponibile, è possibile concordare la permanenza in lista d'attesa per un certo periodo di tempo. Questa misura può essere adottata una sola volta per ogni domanda e può durare al massimo un mese. In seguito il posto deve essere occupato e pagato.
- g) Una volta all'anno (di solito in gennaio) tutti i clienti/richiedenti che sono in lista d'attesa da almeno 12 mesi ricevono una lettera raccomandata, per informarli da quanto tempo sono in lista d'attesa e in quale struttura. La persona, entro un mese dalla ricezione della raccomandata, è invitata a comunicare alla struttura interessata se desidera rimanere in lista d'attesa oppure no. In assenza di risposta la persona sarà rimossa dalla lista d'attesa.
- h) In caso di particolare e giustificata emergenza sociale il direttore dei servizi sociali può anche decidere di ignorare la normale lista d'attesa ed inserire subito il richiedente - si veda il punto 1.8.

Dimissione

a) La dimissione di un utente avviene sulla base di una comunicazione scritta della persona interessata o del suo rappresentante legale o su iniziativa del servizio sociale/ azienda sanitaria.

b) La dimissione avviene su iniziativa del servizio sociale:

- dopo la tempestiva conclusione di un'ammissione temporanea concordata con l'utente;
- dopo che l'utente è stato assente dall'istituto per un periodo di tempo prolungato (almeno un mese) per motivi non concordati e senza giustificazione; in questo caso l'utente sarà invitato per iscritto a motivare l'assenza entro un determinato periodo di tempo prima dell'eventuale allontanamento;
- se l'offerta dell'istituto non soddisfa (più) le mutate esigenze dell'utente o non può (più) essere adattata alle sue esigenze;
- se l'utente non mostra alcuna disponibilità a collaborare costruttivamente al raggiungimento degli obiettivi socio-educativi e riabilitativi concordati in comune per un periodo prolungato;
- se l'utente non paga gli importi dovuti a titolo di partecipazione ai costi, anche su ripetuta richiesta del richiedente;
- in seguito a morte dell'utente.

Ammissione d'urgenza

a) In caso di particolare urgenza il direttore dei servizi sociali può, previa consultazione del responsabile delle strutture, ordinare l'ammissione diretta di un disabile, di una persona affetta

da malattia psichiatrica o da dipendenza.

b) In caso di ammissione d'urgenza la procedura di cui al punto 1.2 deve essere seguita entro 30 giorni.

Il nostro accordo con gli utenti

All'atto dell'accesso in struttura ad ogni utente viene consegnato il regolamento interno che disciplina l'ambito abitativo, nonché il regolamento relativo all'ambito lavorativo per quando vi accederà. Esso è tenuto a firmare il suddetto regolamento, impegnandosi a rispettarlo.

7. I NOSTRI PRINCIPI

Il focus delle nostre attività si incentra sul lavoro relazionale di tipo professionale, che permette alle persone di fare passi fondamentali nel proprio sviluppo grazie all'accompagnamento professionale. È nostro compito organizzare un ambiente che permetta e promuova questo tipo di sviluppo personale. Ciò significa valutare costantemente se l'accompagnamento non si sia trasformato in un eccesso di attenzione e se le misure di sostegno iniziale non diventino freni nello sviluppo individuale. Questo processo è coadiuvato dal rispetto che nutriamo per ogni individuo e la fiducia nelle risorse personali degli assistiti.

Per noi resta in primo piano la promozione della responsabilità personale ed una seria autovalutazione, le informazioni per comprendere la propria malattia, il rafforzamento della propria personalità e della propria autostima, nonché lo sviluppo e la sperimentazione di strategie alternative di problem-solving e modelli di comportamento alternativi.

Il nostro obiettivo è quello di accompagnare le persone nel loro difficile cammino verso una vita il più possibile autodeterminata e realizzata.

Il prerequisito per questo obiettivo è credere alla cultura del team, al fine di creare un ambiente di fiducia per l'utente.

8. I COLLABORATORI DELLE STRUTTURE SOCIO-PSICHIATRICHE

Le strutture socio-psichiatriche sono gestite da un responsabile della struttura che lavora a stretto contatto con la direzione dei servizi sociali.

Nella struttura lavorano 15 collaboratori:

Responsabile della struttura:

1 responsabile della struttura (75 %)

Abitazione:

Personale pedagogico:

- 1 sociopedagoga (100 %)
- 1 educatore per disabili (100 %),
- 1 operatrice socio assistenziale (100 %)
- 1 assistente per disabili (100 %)

Lavoro:

Personale pedagogico:

- 2 educatori di lavoro (100 %)
- 1 educatrice di lavoro (75 %)
- 1 assistente per disabili (100 %)
- 1 operatrice socio assistenziale (50 %)

Ausiliari:

- 1 aiuto sociale (75 %)
- 1 lavoratore specializzato (100 %)
- 1 lavoratore specializzato (25 %).

centro diurno/punto d'incontro:

Personale pedagogico:

- 1 educatrice di lavoro (50 %)
- 1 assistente per disabili (75 %)

Tirocinanti:

All'interno della struttura gli alunni delle scuole per le professioni sociali possono svolgere tirocini di diverse settimane. I tirocinanti vengono introdotti al lavoro e accompagnati dal personale. Sotto la loro guida, essi possono anche assumere compiti di accompagnamento diretto e di supporto.

9. VOLONTARI

Riteniamo sensato il coinvolgimento di collaboratori volontari nelle attività della struttura e quindi ne incentiviamo la presenza.

10. COSTI E TARIFFE

Ai sensi del decreto del Presidente della Provincia Autonoma n. 30/2000, gli utenti della struttura socio-psichiatrica o i loro genitori sono sollecitati a contribuire ai costi della permanenza semi-permanente o completa in base al proprio reddito.

Tariffa giornaliera vigente 2023

Con delibera della Giunta Comprensoriale della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria n. 505 del 29.12.2022 sono state approvate le seguenti tariffe per l'anno 2023, in relazione alla struttura socio-psichiatrica:

Il tariffario per l'anno in corso è il seguente:

	Tariffa giornaliera abitativa		Tariffa giornaliera lavorativa
Selbstständige Personen Persona autonoma	0,00 €		0,00 €
Personen mit Pflegestufe 1 Persona con livello di cura 1	18,78 €		Bis 4 st. 3,15 €/ bis 7 st. 4,50 €/ über 7 st 5,85 €
+ contributo in base al reddito	Senza pasti	Senza pasti	Pranzo
Persone fino ai 59 anni d'età	9,50 €	13,00 €	3,80 €
Persone a partire dal 60° anno di età	25,00 €	35,00 €	3,80 €
Compartecipazione massima del nucleo familiare collegato	100,00 €		100,00 €

Centro diurno Intermezzo	Pranzo	3,80 €
---------------------------------	--------	--------

In caso di effettiva presenza in abitazione o in caso di attività lavorativa presso il Sägemüllerhof e nel centro diurno gli utenti che abitano al Sägemüllerhof non pagano nessuna tariffa per il pranzo.

Per ulteriori informazioni sull'assistenza economico-sociale e sul pagamento delle tariffe dei vari servizi sociali, gli utenti o i loro familiari possono rivolgersi ai dipendenti dell'aiuto socio-finanziario del distretto sociale competente.

TERRITORIUM	DISTRETTI SOCIALI	INFO di CONTATTO
Comuni di Brunico, Gais, Chienes, Valdaora, Perca, Falzes, Rasun-Anterselva, S. Lorenzo, Terento	Brunico e dintorni	Vicolo dei frati 3 39031 Brunico 0474/411022 oppure 0474/412495
Comuni di Campo Tures, Valle Aurina, Selva di Molini, Predoi	Valli di Tures ed Aurina	Via Hugo-von-Taufers n. 19 39032 Campo Tures 0474/678008
Comuni di San Candido, Sesto, Dobbiaco, Villabassa, Casies, Monguelfo, Braies	Alta Val Pusteria	Via Prato 6 39038 S. Candido 0474/919906
Comuni di Corvara, Badia, La Valle, S. Martino di Badia, Marebbe	Val Badia	Piccolino 48 39030 S. Martino di Badia 0474/524501

11. PREMIO MENSILE

I clienti non ricevono alcun salario per il **lavoro al Sägemüllerhof**. Ogni individuo ha però diritto ad un premio mensile, che di solito viene accreditato sul conto corrente del cliente ogni primo venerdì del mese.

Il premio viene pagato per un impegno a tempo pieno (32 ore settimanali) per un valore tra i 280,00 € nel livello più basso e di 300,00 € per il livello massimo.

Il livello si orienta sulla base del servizio reso e dell'atteggiamento lavorativo in accordo tra utenti ed accompagnatore del lavoro. In caso di stage all'esterno della struttura, il premio può salire fino ad un massimo di 410,00 € per un impegno a tempo pieno.

Non sono previsti premi per la frequentazione del **centro diurno**.

12. COLLABORAZIONE CON SERVIZI ESTERNI

ZPG:

La richiesta di ammissione di un utente nelle nostre strutture è solitamente effettuata dal distretto sanitario est, Centro Salute Mentale (CSM). Di conseguenza il nostro team collabora con il team del Servizio Psichiatrico. Fin dall'inizio della riabilitazione il nostro team si occupa della gestione del caso, il CSM garantisce l'assistenza specialistica delle persone e prepara le perizie per l'ammissione. Una volta al mese si tengono incontri con il CSM, in cui si discutono le richieste di informazioni e si coordinano le misure di terapia psichiatrica con le misure di riabilitazione sociale.

Distretto sociale:

La richiesta di ammissione di un utente può essere fatta anche dai distretti sociali. Di conseguenza il nostro team collabora con gli assistenti dell'assistenza sociopedagogica di base. Dall'inizio della misura di riabilitazione il nostro team si occupa della gestione del caso e gli assistenti sociali preparano la perizia in relazione all'ammissione.

Caso per caso la nostra struttura si mette in contatto con il personale del distretto sociale addetto al sostegno familiare, settore adulti. Se un utente viene dimesso dall'area di lavoro o centro diurno, il personale distrettuale competente dovrebbe continuare ad accompagnare l'utente al di fuori della nostra struttura.

Nel caso di prolungate attività lavorative esterne, il progetto esterno viene accompagnato dai dipendenti del distretto sociale del „lavoro+“.

Se necessario, si tengono colloqui congiunti per il passaggio della pratica.

Associazione Lichtung/Girasole:

Tra l'Associazione Lichtung/Girasole ed il team del centro diurno/punto d'incontro Intermezzo, c'è uno scambio regolare sulle attività offerte per il tempo libero. Se necessario, si svolgono riunioni di coordinamento (Team centro diurno - Associazione Lichtung/Girasole - CSM - distretto sociale).

Altri servizi con cui entrare in collaborazione se necessario:

Ufficio formazione professionale, Ufficio di collocamento, Cooperative, Servizio per le dipendenze, associazioni e federazioni (settore tempo libero), famiglie ospitanti, varie strutture sociali, sia pubbliche che private.

13. COLLABORAZIONE CON I PARENTI

La collaborazione con i parenti si orienta alle esigenze e ai desideri degli utenti. Essa quindi può concretizzarsi in conversazioni sporadiche o a colloqui regolari.

14. IL COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI ALLE ATTIVITÀ

Le nostre strutture sono il più vicine possibile agli utenti e alla realtà della vita di tutti i giorni. Le attività nella nostra azienda agricola e nella natura hanno una lunga tradizione. Un lavoro regolare e creativo in un ambiente stimolante è una delle forme di terapia più efficaci. I lavori domestici negli appartamenti condivisi, le opportunità di lavoro nel centro diurno e nel punto d'incontro offrono alle persone un ambiente in cui strutturare ed affrontare le esigenze della vita quotidiana in gruppo e secondo specifici principi pedagogici. Attraverso una suddivisione mirata dei compiti ed una routine quotidiana costante, i nostri utenti imparano ad assumersi responsabilità per se stessi e per la stessa comunità.

15. LE MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per noi è molto importante che tutti gli utenti abbiano la possibilità di comunicare sentimenti, idee e critiche, nonché di partecipare attivamente alla formazione della loro vita e del loro lavoro nelle strutture del Sägemüllerhof e del centro diurno/punto d'incontro.

Le riunioni domiciliari nell'area lavoro e nell'area abitativa del Sägemüllerhof, che possono essere convocate se necessario dai portavoce eletti dagli stessi utenti o dal personale, dovrebbero essere sfruttate per le discussioni.

Inoltre ognuno può depositare e/o inserire la propria opinione personale in forma anonima in un "box per suggerimenti, pensieri e critiche". Questo box si trova nel corridoio dell'edificio principale. Questi suggerimenti sono raccolti dal responsabile strutturale del Sägemüllerhof.

A questo scopo fungono anche i giri mattutini quotidiani presso il **centro diurno** ed **dell'area lavoro del Sägemüllerhof** e la discussione congiunta durante l'orario di apertura del **punto d'incontro**. Una volta all'anno viene anche pubblicato il giornale interno *Intermezzozeitung*, realizzato dagli stessi utenti.

Il questionario degli utenti, il quale vuole rilevare il loro grado di soddisfazione, viene distribuito una volta all'anno. La valutazione viene presentata a tutti gli utenti e al personale della struttura.

16. DIRITTI DELL'UTENZA

Diritto all'informazione: prima di utilizzare un servizio, informiamo i cittadini in modo completo e comprensibile sulla natura e la qualità dei servizi offerti, sulle modalità di accesso e

di utilizzo e sulla prevista ripartizione dei costi a loro carico.

Diritto al rispetto della dignità della persona: i cittadini che si rivolgono alla nostra istituzione hanno il diritto di essere trattati in modo rispettoso in difesa della loro dignità.

Diritto alla parità di trattamento e all'individualità: tutti gli utenti della struttura hanno diritto alla parità di trattamento in base a similari esigenze e necessità, senza preferenze o discriminazioni.

In questo contesto, essi hanno anche il diritto a programmi di assistenza personalizzati, tenendo conto dei propri desideri e delle esigenze specifiche.

Diritto al coinvolgimento: gli utenti della nostra istituzione hanno diritto alla cogestione ed alla partecipazione, alla pianificazione, all'attuazione e alla valutazione del proprio programma di assistenza, nonché al coinvolgimento di altri servizi o specialisti fin dall'inizio della loro permanenza.

Diritto alla tutela dei dati personali: i dati personali e sensibili dei nostri utenti sono trattati in modo confidenziale e responsabile in conformità con le disposizioni di legge applicabili alla protezione dei dati.

Diritto alla trasparenza: gli utenti della nostra struttura hanno il diritto di essere informati sulle procedure e sulle decisioni che riguardano la loro persona.

Diritto di accesso ai documenti: gli utenti della nostra struttura, nei limiti della normativa vigente, possono consultare o richiedere copia dei documenti ufficiali che li riguardano.

Diritto di reclamare o suggerire miglioramenti: se necessario, gli utenti della nostra struttura hanno diritto a presentare reclami e/o suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio offerto.

17. DOVERI DEGLI UTENTI

Per coltivare il senso di comunità: ci aspettiamo che gli utenti della struttura mantengano un rapporto amichevole, tollerante e rispettoso con gli altri utenti ed il personale e che partecipino costruttivamente agli eventi della struttura.

Rispettare gli accordi: Gli utenti della struttura sono tenuti ad osservare e seguire gli accordi e le intese scritte e verbali stipulati con loro.

Rispettare l'obbligo di pagamento: gli importi dovuti per la partecipazione alla tariffa giornaliera dell'istituzione e per qualsiasi altra spesa di gestione soggetta a partecipazione devono essere pagati tempestivamente dagli utenti.

18. CONSERVAZIONE DELLA QUALITÀ E STRATEGIE PER LO SVILUPPO DEI SERVIZI

Le istituzioni socio-psichiatriche si sforzano di garantire la qualità dei servizi attraverso le seguenti misure e di rispondere al meglio agli sviluppi futuri:

- Formazione continua e regolare dei dipendenti
- Supervisione
- Riunioni in team
- Riunioni di dirigenti strutturali
- Riunioni con tutti i servizi esterni - se richieste
- Sondaggi di soddisfazione per valutare la soddisfazione degli utenti
- Riunioni domiciliari degli utenti
- Attività con i parenti
- Offerte per il tempo libero.

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno a mantenere e migliorare continuamente la qualità dei servizi e viene aggiornata a intervalli regolari.

19. CONSIGLI, RICHIESTE E RECLAMI

C'è sempre la possibilità di formulare suggerimenti per migliorare il servizio e depositare reclami. Questa possibilità può realizzarsi:

- verbalmente, in una conversazione diretta o per telefono
- in forma scritta
- via e-mail
- via fax
- oppure utilizzando il modulo allegato.

Le persone di riferimento sono il responsabile del servizio socio-psichiatrico o il direttore dei servizi sociali della Val Pusteria.

In caso di reclamo scritto ci impegniamo a dare una risposta scritta entro due settimane dal ricevimento dello stesso. In caso di reclamo orale ci si impegna ad organizzare un apposito colloquio.

Contro le decisioni formali della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria è possibile depositare ricorso entro 30 giorni. Il ricorso è da indirizzare al seguente indirizzo:

Comitato provinciale per il sociale

Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1

39100 Bozen

Tel. 0471 418 259 oder 0471 418 260

Fax 0471 418 269

20. ECCO DOVE CI TROVATE

<p>Sägemüllerhof Via molino 10 I-39030 Gais tel.: 0474 504097 e-mail: saegemuellerhof@bzgpust.it www.bezirksgemeinschaftpustertal.it</p> <p>Centro diurno socio-psichiatrico, Punto d'incontro Intermezzo Via Andreas-Hofer 15 f I-39031 Brunico Tel.: 0474 / 55 08 15 e-mail: intermezzo@bzgpust.it www.bezirksgemeinschaftpustertal.it</p>	<p>Persona di riferimento:</p> <p>Direttrice della struttura dei servizi socio-psichiatrici: Lara Niederegger</p> <p>Direttore dei servizi sociali Valle Pusteria: Sophie Biamino</p>
---	---

Editore:

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

Edizione aggiornata: Febbraio 2023

