

» Carta dei servizi

KASTELL

STRUTTURA SOCIOPEDAGOGICA DI
RIABILITAZIONE LAVORATIVA E
ABITATIVA

PER PERSONE AFFETTE DA
DIPENDENZE, DISABILITÀ E DA
MALATTIE MENTALI

Servizi Sociali



Settembre 2023

SOMMARIO

» <u>PREFAZIONE.....</u>	<u>3</u>
» <u>ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA REHA KASTELL.....</u>	<u>4</u>
» <u>CATEGORIA INTERESSATA.....</u>	<u>4</u>
» <u>INCARICO.....</u>	<u>5</u>
» <u>FINALITÀ.....</u>	<u>5</u>
» <u>SERVIZI SEMIRESIDENZIALI:</u>	
<u>LABORATORIO MISTO.....</u>	<u>5</u>
<u>REHA SCIAVES.....</u>	<u>6</u>
<u>LAVANDERIA.....</u>	<u>6</u>
» <u>SERVIZI RESIDENZIALI:</u>	
<u>COMUNITÀ ABITATIVA.....</u>	<u>7</u>
<u>CENTRO DI TRAINING ABITATIVO.....</u>	<u>7</u>
» <u>PERCORSO RIABILITATIVO.....</u>	<u>8</u>
» <u>DIRITTI E DOVERI DEI/DELLE CLIENTI.....</u>	<u>9</u>
» <u>DIRETTIVE PER L'AMMISSIONE E LA DIMISSIONE.....</u>	<u>9</u>
» <u>I/LE NOSTRI/E COLLABORATORI/COLLABORATRICI.....</u>	<u>10</u>
» <u>LINEE GUIDA/ APPROCCIO LAVORATIVO.....</u>	<u>11</u>
» <u>LAVORO DI RETE TRA I SERVIZI.....</u>	<u>11</u>
» <u>TARIFFE APPLICATE.....</u>	<u>11</u>
» <u>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.....</u>	<u>12</u>
» <u>GESTIONE DEI RECLAMI.....</u>	<u>13</u>
» <u>ORARI D'APERTURA e CONTATTI.....</u>	<u>13</u>

» PREFAZIONE

„Erfolg hat drei Buchstaben TUN“ (Johann Wolfgang von Goethe)

Più di trentacinque anni fa è stata istituita Kastell, struttura riabilitativa sociopedagogica dei Servizi Sociali della Comunità Comprensoriale Valle Isarco, con lo scopo di proporre un'offerta lavorativa e occupazionale a persone affette da diverse forme di dipendenza. Nonostante l'opportunità lavorativa/abitativa sia indirizzata prevalentemente a soggetti con problemi di dipendenza, la Reha Kastell offre anche a persone affette da malattia mentali o con disabilità l'accesso a un posto di lavoro protetto e/o a una possibilità abitativa.

Il nostro incarico si basa sul fondamento legislativo di cui alla L.P. n. 7 del 14/07/2015 indirizzata all'inclusione e alla partecipazione sociale delle persone disabili. Quest'importante legge proclama la parità di diritti tra le persone con o senza disabilità e che nessuno deve essere discriminato o escluso.

Insieme all'interessato, ai suoi familiari e in stretta collaborazione con i servizi sociali, i servizi sanitari e con altri servizi specialistici, cerchiamo di indirizzare i nostri clienti, che vivono e lavorano presso la nostra struttura, verso una vita indipendente e paritaria all'interno della nostra società.

La presente carta dei servizi ha lo scopo di offrire ai/alle cittadini/e, specialmente agli/alle interessati/e e ai loro familiari, una visione e una panoramica degli obiettivi, della missione e della metodologia lavorativa della struttura sociopedagogica riabilitativa Kastell. Questo documento deve inoltre servire come orientamento e aiuto decisionale per cittadini/e interessati/e.

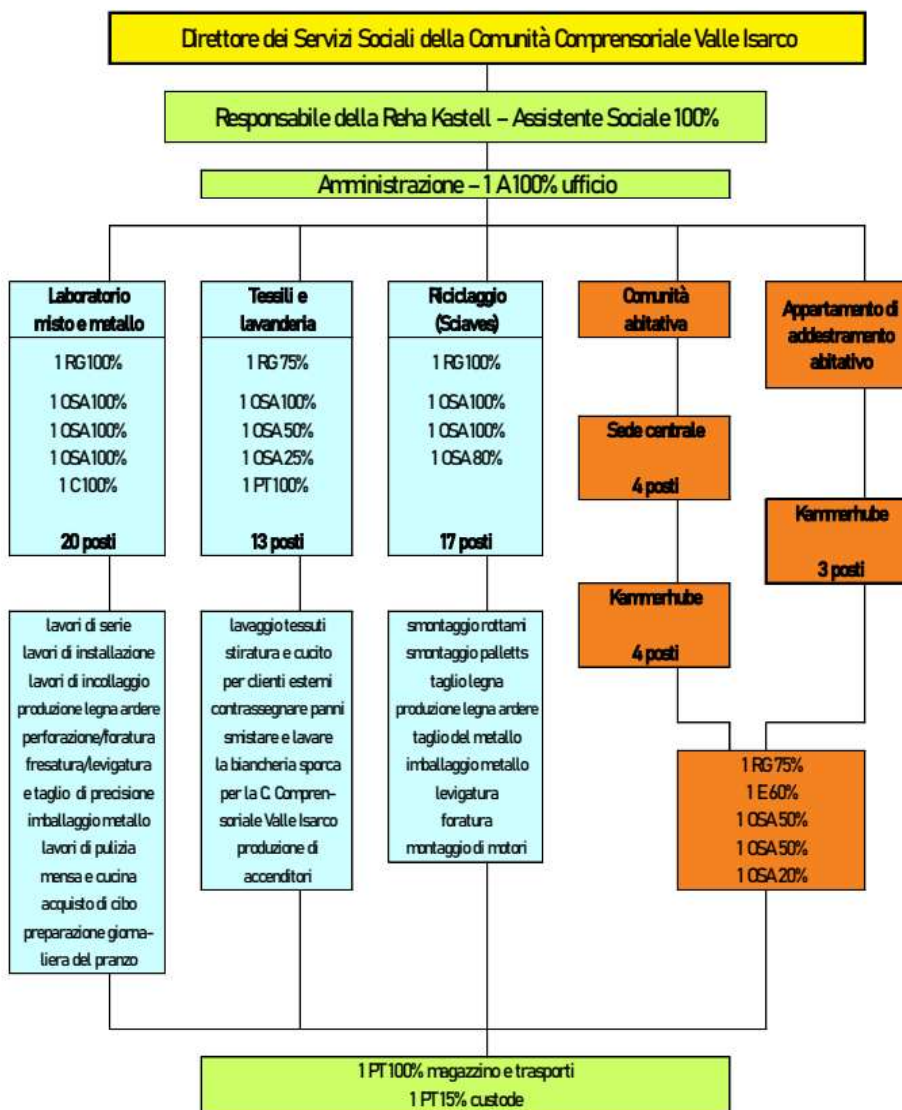
Desideriamo inoltre rimarcare che è nostro desiderio e nostra aspirazione - seguendo il modello ispiratore dei Servizi Sociali - mettere le persone al centro della nostra offerta e del nostro lavoro. Ci adoperiamo a promuovere e a offrire qualità. Le persone che lavorano e vivono presso le nostre strutture sono allo stesso tempo fonte d'ispirazione e committenti. Noi consideriamo la Carta dei Servizi come segnavia e linea guida verso un continuo incremento della qualità del nostro incarico.

La Reha Kastell può rappresentare un ponte tra i/le clienti e il libero mercato del lavoro e/o il vivere autonomamente. Allo stesso tempo la Carta dei Servizi deve rappresentare un collegamento tra gli interessati, i coinvolti e la Reha Kastell.

Il Direttore dei Servizi Sociali della Comunità Comprensoriale Valle Isarco
Dr. Thomas Hellrigl

» ORGANIGRAMMA DELLA REHA KASTELL E DELLE ATTIVITÀ

Struttura riabilitativa sociopedagogica KASTELL



RG = Responsabile del gruppo
 OSA= Operatore socio assistenziale
 APH= Assistente per soggetti portatori di handicap
 E= Educatore
 PT= Personale tecnico
 C= Cucin/a
 A= Amministrativ/a

Attualizzata settembre 2023

» CATEGORIA INTERESSATA

L'offerta della Reha Kastell è indirizzata a persone affette da forme di dipendenza, da malattie mentali, da disabilità cognitive e/o fisiche che, grazie a un'approvazione stilata dai relativi settori specialistici della struttura, sono state ammesse al servizio.

È inoltre importante che i clienti siano maggiorenni, che non abbiano ancora superato i sessant'anni d'età e che siano sufficientemente autonomi. Gli utenti dovrebbero essere inoltre cittadini/e italiani/e o appartenenti a stati membri dell'UE. Possono tuttavia accedere ai servizi della nostra struttura anche cittadini/e extra-UE e apolidi se con residenza o dimora stabile e ininterrotta in Alto Adige (L.P. 13/1991).

» INCARICO	<p>La struttura ha il compito di offrire un domicilio e/o un posto di lavoro protetto a persone che, a causa di problemi legati al loro stato di salute, non sono in grado, nelle loro attuali condizioni, di vivere autonomamente o di trovare un impiego nel libero mercato del lavoro. Noi seguiamo i/le nostri/e clienti per un tratto del loro percorso di vita, sostenendoli nell'accrescimento della loro autonomia e nello sviluppo di competenze che possano permettere loro di accedere all'economia libera di mercato grazie a un impiego ossia di vivere autonomamente.</p>
» FINALITÀ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reintegrazione lavorativa e sociale ▪ Riconoscimento, estensione e rafforzamento delle capacità individuali ▪ Rafforzamento dell'autostima e dell'autoefficacia ▪ Motivazione nell'assunzione di responsabilità personali ▪ Riduzione delle dipendenze e prevenzione delle ricadute ▪ Salvaguardia e miglioramento della qualità di vita ▪ Apprendimento della stima reciproca e della tolleranza ▪ Realizzazione di progetti di sviluppo individuali elaborati in comune accordo ▪ Organizzazione della vita quotidiana ▪ Inclusione e partecipazione sociale <p>Il nostro obiettivo è quello di incoraggiare i/le clienti facendo leva sulle loro capacità, proponendo offerte a loro indirizzate e sostenendoli/e quindi nell'apprendimento di specifiche e molteplici abilità affinché possano pianificare la loro vita in modo autonomo e responsabile.</p>
» SERVIZI SEMI-RESIDENZIALI	<p>Il settore occupazionale della Reha Kastell è suddiviso in tre laboratori e offre proposte lavorative e occupazionali versatili a complessivamente cinquanta persone.</p> <p>Laboratorio misto: all'interno del laboratorio metallurgico, oltre alla produzione di pacchi di legna da ardere e alla realizzazione di scope, vengono evasi ordini in serie commissionati da società esterne. A questi incarichi si aggiungono inoltre attività di piegatura e di bricolage commissionate da altre aziende.</p> <p>Presso il laboratorio sono inoltre presenti la cucina, il servizio mensa e il settore dedicato alle faccende domestiche. Nel corso della mattinata la cucina appronta giornalmente 40 pranzi. Ogni servizio è obbligato ad attenersi alle direttive igieniche di autocontrollo HACCP. Il servizio mensa allestisce la sala da pranzo per i pasti e, successivamente, sparecchia i tavoli, riordina la cucina e la sala da pranzo e procede con il lavaggio di piatti e stoviglie.</p> <p>Il settore dedicato all'economia domestica è un campo di prova e di conferma che offre molteplici opportunità di apprendimento quanto mai vicine alla realtà. Uno dei compiti importanti del settore è quello</p>

dedicato al servizio di pulizia giornaliero dei diversi locali e settori della struttura.

Reha Sciaves:

la Reha Kastell ha una sede distaccata nel Comune di Sciaves presso il Centro gestione rifiuti della Comunità Comprensoriale Valle Isarco. Qui vengono eseguiti lavori in serie simili a quelli svolti in sede presso il laboratorio misto e, anche qui, i prodotti sono commissionati da società esterne del settore metallurgico. Oltre a scope vengono inoltre prodotti pacchi di legna da ardere. Si aggiungono occasionalmente attività di riciclaggio come lo smistamento di rottami elettrici e la predisposizione e organizzazione di materiali riutilizzabili.

Lavanderia:

presso la lavanderia la biancheria sporca di diversi servizi e strutture della Comunità Comprensoriale Valle Isarco viene smistata, lavata e piegata. La biancheria pulita viene inoltre stirata e vengono eseguiti diversi lavori di sartoria sia per servizi interni che per clienti esterni. In aggiunta, su incarico di diverse aziende, vengono fabbricati vari prodotti tessili e accendifuoco.

All'interno dei laboratori vengono offerte due forme differenti di accompagnamento:

- programma riabilitativo: si tratta di un'offerta di assistenza temporanea che ha come obiettivo l'apprendimento e l'accrescimento di competenze utili e necessarie per poter accedere al mercato libero del lavoro.

Con l'ausilio di tirocini dalla durata di diversi mesi i/le clienti possono scoprire nuove e diverse imprese e attività e, se possibile, ottenere un impiego attraverso progetti occupazionali e/o di inserimento lavorativo oppure per mezzo di un classico contratto di lavoro.

- Programma occupazionale: i/le clienti acquisiscono, per mezzo di questo programma, la possibilità di ottenere un'occupazione protetta permanente all'interno della struttura. Quest'offerta prevede, oltre alla possibilità di svolgere una mansione sensata e di vivere una quotidianità strutturata, l'opportunità di essere integrati in un gruppo e il vantaggio di ottenere un sostegno sociopedagogico professionale e consulenze indirizzate ai diversi ambiti della vita grazie al personale specializzato della struttura.

Gli orari di apertura del servizio di riabilitazione lavorativa sono i seguenti: da lunedì al giovedì: alle ore 08:00 alle ore 16:00 e il venerdì dalle ore 08:00 alle ore 12:00.

In base al calendario annuale delle attività saranno fissati i giorni di chiusura dei laboratori.

» SERVIZI RESIDENZIALI

Il settore abitativo è suddiviso in due tipologie residenziali:

Comunità abitativa:

gli otto posti della comunità abitativa vengono assegnati a persone che, a causa delle loro condizioni di vita, non sono ancora in grado di vivere autonomamente; tali clienti sono tuttavia in grado di gestire la propria vita e la propria quotidianità senza necessitare di un'assistenza intensiva e costante poiché sufficientemente indipendenti e in possesso di competenze utili e necessarie.

È di fondamentale importanza che i/le clienti siano in grado di restare temporaneamente da soli/e senza beneficiare di un'assistenza continua poiché, nonostante la comunità abitativa sia aperta tutto l'anno, il personale specializzato copre il servizio solamente negli orari qui di seguito riportati:

- da lunedì al giovedì: dalle ore 16:00 alle ore 20:00
- venerdì: dalle ore 11:00 alle ore 20:00
- sabato: dalle ore 11:00 alle ore 17:00
- domenica servizio di reperibilità: dalle ore 07:00 alle ore 09:00 e dalle ore 18:00 alle ore 22:00

Centro di training abitativo:

La Reha Kastell offre, accanto agli otto posti relativi alla comunità abitativa di cui sopra, ulteriori quattro posti in un centro di training abitativo. Questa forma di tipologia di servizio residenziale avvia i clienti verso una futura autonomia abitativa; agli inquilini è richiesto un alto grado di indipendenza poiché l'accompagnamento da parte del personale specializzato viene offerto solo per alcune ore. La permanenza all'interno dell'appartamento di addestramento abitativo ha di norma una durata massima di due anni.

Lo scopo dell'area abitativa è quello di sostenere le persone ad accrescere le loro capacità affinché realizzino i passi necessari per vivere autonomamente in una propria abitazione. Gli/le inquilini/e ottengono sostegno nello sviluppo della loro indipendenza e nella promozione della loro autodeterminazione. In aggiunta alla palese rilevanza attribuita all'igiene e all'ordine, vengono inoltre messe in risalto l'importanza della gestione delle faccende domestiche, delle finanze e della creazione di una rete di rapporti sociali. Altrettanta considerazione viene attribuita all'apprendimento della pianificazione e dell'elaborazione di attività per il tempo libero così come alla cognizione delle incombenze burocratiche e all'organizzazione e alla realizzazione di attività fondamentali nella vita quotidiana. Oltre a ciò, sosteniamo gli/le inquilini/e nello sviluppo della capacità di avvalersi di aiuti esterni per la risoluzione di problemi e difficoltà.

» PERCORSO RIABILITATIVO

Periodo di prova:

- durata di tre mesi
- assegnazione di una persona di riferimento
- osservazione e indagine
- anamnesi (famiglia, formazione, lavoro, malattia)
- decisione su prolungamento permanenza o interruzione
- valutazione su inserimento in programma occupazionale o riabilitativo

Riabilitazione/praticantato/occupazione:

- durata personalizzata
- vaglio delle risorse
- creazione di un progetto riabilitativo personalizzato
- area lavorativa: addestramento lavorativo oppure occupazione
- area abitativa: addestramento abitativo
- lavoro di rete – lavoro con i familiari
- ulteriori offerte (movimento, corsi)
- costante verifica e valutazione del progetto riabilitativo individuale

Inquadramento:

- durata personalizzata
- solo per clienti del programma riabilitativo
- realizzazione di un programma riabilitativo individuale
- area lavorativa:
 - attuazione di brevi tirocini o di tirocini formativi e di orientamento dalla durata massima di 500 ore presso aziende del mercato libero del lavoro
 - Collaborazione o affidamento all'ufficio mediazione lavoro
- area abitativa:
 - ricerca di un appartamento
 - accompagnamento nella fase del trasloco
- Lavoro di rete- Incontri di rete – Lavoro con i familiari
- Collaborazione con il Distretto Sociale competente relativamente a un accompagnamento domiciliare in ambito abitativo

Séguito post-dimissioni

- area lavorativa:

immediato affidamento all'ufficio mediazione lavoro o al Distretto Sociale competente per l'accompagnamento domiciliare

- area abitativa:

accompagnamento per due mesi e poi affidamento al Distretto Sociale competente per l'accompagnamento domiciliare

<p>» DIRITTI E DOVER DEI/DELLE CLIENTI</p>	<p>I diritti delle persone con disabilità sono definiti e sanciti dalla L.P. n. 7 del 14.07.2015 „Partecipazione e inclusione delle persone con disabilità“.</p> <p>Al fine di garantire una buona convivenza e un clima lavorativo piacevole vi è la necessità di avere delle norme. Queste sono contenute e definite dal regolamento interno aziendale.</p>
<p>» DIRETTIVE PER L'AMMISSIONE E LA DIMISSIONE</p>	<p>Per poter accedere alle prestazioni della struttura è necessario presentare richiesta scritta compilando il modello „Richiesta di accesso alle prestazioni e/o di ammissione alle strutture della Comunità Comprensoriale Valle Isarco“ (www.bzgeisacktal.it) e una relazione medica specialistica.</p> <p>Criteria di ammissione per entrambi i Servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La categoria primaria interessata è quella delle persone affette da forme di dipendenza • Possono essere accolte anche persone con disabilità e/o con malattie mentali se si trovano in una fase stabile • Accompagnamento da parte del relativo servizio specialistico • Assenso/disponibilità del/la cliente all'ammissione • Motivazione verso un ulteriore sviluppo e partecipazione • Possesso di competenze sociali utili per vivere o lavorare in gruppo • Autonomia sufficiente per poter vivere o lavorare temporaneamente da soli • Non necessitare di accompagnamento e di cura costanti <p>Procedura di ammissione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colloquio informativo con sopralluogo senza impegno • Domanda e richiesta scritta con allegata relazione medica stilata da parte del servizio specialistico competente • Decisione sull'ammissione da parte della Direzione dei Servizi Sociali e del dirigente di struttura • Colloqui di ammissione • Periodo di prova di tre mesi <p>Procedura di dimissione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La dimissione avviene o per mezzo di una comunicazione scritta da parte del/la interessato/a, ossia del suo rappresentante legale, oppure per iniziativa del Servizio Sociale. <p>La dimissione per iniziativa del Servizio sociale avviene quando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • al termine convenuto di un'ammissione temporanea stabilita in accordo con il/la interessato/a; • dopo un'assenza prolungata, non pattuita e ingiustificata dalla struttura; • quando l'offerta della struttura non soddisfa più le mutate esigenze ossia se questa non può più essere adattata alle

	<p>necessità del/la cliente;</p> <ul style="list-style-type: none"> • quando il/la cliente non dimostra per un periodo prolungato la propria disponibilità a collaborare per raggiungere gli obiettivi sociopedagogici e riabilitativi stabiliti; • quando, dopo ripetuti solleciti, non sono stati saldati gli importi dovuti come partecipazione ai costi. <p>Il trasferimento presso un altro Servizio, in un'altra modalità abitativa o presso un posto di lavoro esterno può comportare il termine del soggiorno in struttura. Nel corso di questa fase rilevante i responsabili dei servizi stabiliscono, in collaborazione con l'equipe, con l'interessato/a e i suoi familiari oppure con i suoi rappresentanti legali, i passaggi più importanti per una transizione efficace.</p> <p>Lista d'attesa</p> <p>L'eventualità di un'occupazione completa dei posti in struttura prevede la creazione di una lista d'attesa che verrebbe regolarmente aggiornata. I/Le richiedenti vengono informati della lista d'attesa e della loro attuale posizione in lista d'attesa. In caso di nuove ammissioni vengono favoriti/e clienti affetti/e da dipendenza poiché appartenenti alla categoria di riferimento della struttura. In seguito viene resa in considerazione la graduatoria cronologica della lista d'attesa.</p>
<p>» I/LE NOSTRI/E COLLABORATORI/ COLLABORATRICI</p>	<p>Con l'obiettivo di rispondere adeguatamente e in modo mirato a tutte le attività e offerte della struttura, l'equipe della Reha Kastell è composta da uno staff di collaboratori multidisciplinari.</p> <p>L'accompagnamento e la cura dei/delle clienti che lavorano e vivono in struttura avvengono per mezzo di personale specializzato e pedagogicamente qualificato composto da educatori/educatrici, educatori/educatrici del lavoro, operatori/operatrici per disabili e operatori/operatrici sociali. I/le collaboratori/collaboratrici dell'equipe interdisciplinare partecipano regolarmente a supervisioni relative ai casi seguiti e a supervisioni di gruppo così come ad aggiornamenti.</p> <p>Mansioni amministrative e attività tecniche vengono svolte dal personale amministrativo, dal magazziniere, dal custode, dal personale di cucina così come dal personale tecnico.</p>
<p>» LINEE GUIDA/ APPROCCIO LAVORATIVO</p>	<p>Come precedentemente anticipato, il nostro lavoro si basa sulla L.P. n. 7/2015 e sulla Convenzione ONU dei diritti dell'uomo e poggia su principi come fiducia, rispetto, impegno e discrezione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rispettiamo la dignità dell'uomo e riconosciamo la relativa situazione con grande considerazione; • lavoriamo concentrandoci sulle possibili soluzioni, orientandoci verso le risorse e focalizzandoci sulle persone. La nostra attività è incentrata sulla persona, le sue esigenze e la risoluzione del problema;

	<ul style="list-style-type: none"> • il nostro approccio lavorativo è sistemico e rivolto alla gestione del caso. In tal contesto lavoriamo a stretto contatto con i/le partner di rete, con istituzioni pubbliche e private, con i familiari e ci appoggiamo al lavoro in rete all'interno dei Servizi sociali; • noi promuoviamo, sollecitiamo e rafforziamo uno stile di vita responsabile e autodeterminante; • in collaborazione con i/le clienti elaboriamo obiettivi individuali che vengono poi verificati a intervalli regolari; • ci basiamo sulle capacità delle persone che lavorano e vivono presso di noi; • incoraggiamo l'autoaiuto e la formazione di opinioni personali; • creiamo e offriamo occasioni di apprendimento in un contesto lavorativo e abitativo protetto; • consideriamo crisi ed errori come elementi costitutivi dell'apprendimento e come occasione di sviluppo; • lavoriamo professionalmente secondo scienza e coscienza e continuiamo ad aggiornarci e a formarci;
<p>» IL LAVORO DI RETE TRA I SERVIZI</p>	<p>Il rinvio alla struttura di riabilitazione Kastell viene fatto da un servizio specializzato del dipartimento di igiene. Di conseguenza, i clienti sono accompagnati</p> <p>Per essere ammessa nella struttura riabilitativa sociopedagogica Kastell, l'utenza deve essere in possesso di una perizia medica emessa da un servizio specialista. Di conseguenza, i/le clienti della struttura, vengono seguiti da almeno un servizio specializzato al momento dell'ammissione e durante la loro permanenza nella struttura. Di norma, anche nella fase di collocazione in struttura, i/le clienti, a seconda delle loro problematiche e disabilità, sono in contatto con diversi servizi sanitari e/o strutture. I servizi maggiormente coinvolti sono i seguenti: il Servizio per le dipendenze, il Servizio psicologico e/o neurologico, il Centro di salute mentale e il centro terapeutico "BadBachgart".</p> <p>Spesso gli/le inquilini/e sono assistiti oltre che dai servizi specialistici sanitari anche da collaboratori/collaboratrici dei Distretti sociali competenti per il territorio; se necessario i collaboratori/le collaboratrici della comunità abitativa possono, in caso di ricerca di un alloggio o di un impiego per gli assistiti/le assistite, collaborare con l'Ufficio mediazione lavoro o con l'Istituto per l'edilizia sociale.</p> <p>Nell'interesse e con il consenso dei/delle clienti vi è una profonda e intensa collaborazione con tutti i servizi e le strutture coinvolti, affinché tutti gli obiettivi previsti dal progetto di sviluppo individuale possano essere raggiunti. Lo scambio regolare e costante di informazioni avviene per mezzo di telefonate, corrispondenza, ma</p>

	<p>anche grazie a riunioni, incontri di rete e di riunioni interservizi.</p>
<p>» TARIFFE APPLICATE</p>	<p>Per la fruizione dei nostri servizi vi sono tariffe da pagare che vengono annualmente stabilite dalla Giunta provinciale.</p> <p>Interessati possono ottenere informazioni a riguardo contattando la Direzione dei servizi Sociali (Numero di telefono: 0472 820 533) o contattando la Struttura riabilitativa sociopedagogica Kastell (Numero di telefono 0472 833 795). Le tariffe vengono inoltre comunicate nel corso del colloquio informativo per l'ammissione.</p> <p>I/le clienti della struttura semiresidenziale pagano una tariffa fissa per i pasti e, in base al livello di autosufficienza, una tariffa per la cura e l'accompagnamento.</p> <p>Presso il settore residenziale il/la residente paga una tariffa formata da un importo fisso legato al livello di autosufficienza e da un importo variabile che viene calcolato annualmente e che dipende dalle entrate personali e da quello del proprio nucleo familiare collegato. Per il precitato nucleo familiare collegato è previsto un limite mensile di partecipazione massima alla tariffa.</p> <p>Vi è la possibilità di presentare domanda di agevolazione tariffaria presso l'assistenza economica sociale del Distretto Sociale territorialmente competente.</p>
<p>» MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</p>	<p>Vi sono diversi criteri per mezzo dei quali è possibile misurare la qualità dei propri servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'apprezzamento dei/delle clienti e dei loro familiari • dall'atteggiamento professionale dei collaboratori/delle collaboratrici • dall'efficacia dell'offerta sociale • dall'impiego di metodologie e strumenti professionali adeguati • dall'utilizzo ottimale delle risorse, ossia in un loro utilizzo economico ed efficiente • dal processo di formazione dei collaboratori/delle collaboratrici e dei dirigenti • dai decorsi sociopedagogici, di cura e da quelli strutturali <p>Il giudizio avviene regolarmente la comunicazione, la riflessione e la valutazione dell'accompagnamento e del lavoro con il/la cliente. Per questo si tengono settimanalmente riunioni tra la dirigente della struttura e tra i responsabili dei gruppi dei diversi laboratori e dell'area abitativa. A questi si aggiungono inoltre incontri regolari all'interno di ciascun'equipe.</p> <p>A intervalli regolari vengono svolte rilevazioni di gradimento per mezzo di questionari che vengono consegnati ai/alle clienti e ai collaboratori/alle collaboratrici; i questionari vengono poi analizzati e i risultati vengono comunicati agli interessati. In caso di insoddisfazione, vengono discusse le problematiche e ricercate quindi possibilità di miglioramento.</p>

	<p>Con l'aiuto dei piani di sviluppo individuale vengono, in collaborazione con il/la cliente, partendo dai suoi desideri e dalle sue necessità, stabiliti gli obiettivi di sviluppo e i passi per conquistarli.</p> <p>Con la supervisione di un'assistenza sociopedagogica, i/le clienti hanno la possibilità, all'interno di un contesto lavorativo e abitativo protetto e con passi mirati, di riconoscere, sviluppare, rafforzare e utilizzare le proprie abilità.</p>
<p>» GESTIONE DEI RECLAMI</p>	<p>Chi non è soddisfatto delle nostre offerte, dei nostri servizi o dell'operato della nostra struttura, può presentare reclamo. Proposte e contributi che mirino ad apportare miglioramenti, sono benaccetti; questi possono essere depositati presso la dirigente della struttura. Doveste reputare insufficiente tale misura, potete tranquillamente rivolgervi alla Direzione dei Servizi Sociali.</p> <p>I reclami possono essere depositati verbalmente e/o per iscritto, anche in forma anonima, imbucando quanto desiderato all'interno della cassetta dei reclami. Le insoddisfazioni saranno discusse entro trenta e giorni e, se possibile, saranno ricercate possibilità di miglioramento.</p> <p>Nei confronti di una decisione è inoltre possibile, entro ulteriori trenta giorni, presentare un ricorso scritto presso la Provincia Autonoma di Bolzano indirizzandolo al seguente recapito: Sezione ricorsi – Ripartizione Politiche sociali Via Kanonikus-Michael-Gamper 1, 39100 Bolzano N. di telefono 0471 418 250 N. di fax 0471 418 269</p>
<p>» ORARI DI APERTURA E CONTATTI</p>	<p><u>Orari di apertura dell'amministrazione:</u> Da lunedì a giovedì: dalle ore 08:00 alle ore 12:00 dalle ore 13:00 alle ore 16:00 Venerdì: dalle ore 08:00 alle ore 12:00</p> <p><u>Contatti:</u> Via Otto v. Guggenberg 44 39042 Bressanone N. di telefono: 0472 833 795 N. di fax: 0472 251 467 E-Mail: kastell@bzgeis.org</p>
	<p>INFORMAZIONI LEGALI Editore: Direzione dei Servizi Sociali Comunità Comprensoriale Valle Isarco Via Stazione 27/a – 39042 Bressanone www.bzgeisacktal.it</p>