Comunità Comprensoriale
Burgraviato

Carta del Servizio

di riabilitazione lavorativa

Giardineria Quarazze

BIOLOGISCH SOZIAL

Bioland

INDICE

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI....4

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE LAVORATIVA....4

PRINCIPI, VALORI E LINEE GUIDA....4

BASE GIURIDICA....6

FINALITÀ E DESTINATARI....6

UTILIZZO DEL SERVIZIO....7

Procedura di ammissione....7

Programmi individuali di training....7

Dimissioni – integrazione lavorativa....8

COLLABORAZIONE CON I SERVIZI IN RETE....8

COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI....9

QUALITÀ DEL SERVIZIO....9

PERSONALE....10

DIRITTI DEGLI UTENTI....10

Indennità mensile – ferie – orario di lavoro....10

Pasti e trasporto....11

Trattamento dei dati personali....11

Gestione dei reclami e dei suggerimenti....11

Diritto all'informazione....11

Diritto alla tutela della dignità della persona....11

Diritto alla partecipazione....11
Diritto alla trasparenza....12
Diritto all'accesso alla documentazione....12
DOVERI DEGLI UTENTI....12
Cura della comunità....12
Rispetto degli accordi....12
Aspetti importanti....13
STRUTTURA DI RIABILITAZIONE LAVORATIVA GIARDINERIA DI QUARAZZE....14
Orari di apertura....14
Ambiti lavorativi....15
LA QUALITÁ DEI PRODOTTI....18

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi si rivolge ai cittadini per:

- **informare** dell'offerta riabilitativa della struttura,
- **fare presente** diritti e doveri,
- **spiegare** le modalità di accesso alle prestazioni del servizio.

La carta dei servizi della Comunità Comprensoriale Burgraviato:

- si impegna a mantenere uno standard di qualità nell'erogazione delle prestazioni.

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE LAVORATIVA

Il servizio di riabilitazione lavorativa è un servizio per la riabilitazione socio-lavorativa di persone adulte con malattia psichica, con problematiche di dipendenza e disabilità, finalizzato alla formazione ed alla produzione, in cui si svolgono attività di tipo industriale, artigianale, commerciale, agricolo, artistico, creativo, ecc. La frequenza dei servizi di riabilitazione lavorativa può rappresentare una forma di occupazione stabile in un luogo protetto oppure un luogo di transizione verso altri servizi o verso il (re)inserimento nel mondo del lavoro. La permanenza non è limitata nel tempo, ma è legata al progetto riabilitativo individuale.

PRINCIPI, VALORI E LINEE GUIDA

Principi

La Comunità Comprensoriale Burgraviato gestisce la struttura di riabilitazione lavorativa **Giardineria Quarazze** secondo le linee guida della Presidenza del Consiglio del 27.01.1994. In esse sono fissate le basi per l' erogazione dei Servizi Pubblici. Per esempio:

Uguaglianza

A tutti gli utenti deve essere garantito lo stesso servizio, indipendentemente dal genere, provenienza, lingua, religione, opinione politica, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Equità

Tutti coloro che usufruiscono del servizio, hanno diritto ad un trattamento equo e basato sul rispetto della persona. Inoltre deve essere garantito la continua corrispondenza con le leggi e le norme vigenti.

Efficienza ed Efficacia

L'obiettivo è quello di assicurare la soddisfazione degli utenti, tramite un miglioramento continuo del servizio. I processi professionali hanno l'obiettivo di garantire un alto grado di efficienza ed efficacia.

Valori e linee guida

Chiari valori e linee guida definite servono nella pratica come indicazioni operative per l'accompagnamento e il sostegno quotidiano degli utenti.

Come valori valgono:

- Uguaglianza delle persone, indipendentemente dalle loro capacità fisiche e psichiche,
- Rispetto ed apprezzamento nel atteggiamento e nella linea di condotta verso gli utenti,
- Accoglienza e accettazione dei desideri e delle capacità individuali degli utenti,
- Aspirazione a sostenere la normalizzazione e la partecipazione,
- Autodeterminazione e rinforzo delle risorse e capacità,
- Favorire lo sviluppo della personale efficacia e responsabilità,
- Trasparenza del processo globale di sostegno.

Le linee guida si basano su concetti, modelli e metodi dell'empowerment, del recovery, del modello sistemico, un approccio orientato alla ricerca di

soluzioni e un atteggiamento di base non violento.

BASE GIURIDICA

La gestione del servizio di basa sulla deliberazione della Giunta Provinciale nr. 821, 01.07.2014 – criteri di autorizzazione e di accreditamento dei servizi sociali residenziali e semi residenziali per persone con malattia psichica nella Provincia di Bolzano, legge provinciale nr. 7, 2015 e decreto della giunta provinciale 1458/2016.

FINALITÀ E DESTINATARI

L'obiettivo principale della struttura è offrire agli utenti interventi e progetti d'accompagnamento e sostenere un ottimale reinserimento sociale nell'ambito lavorativo. Con ogni interessato viene elaborato un programma di training personalizzato per sostenerlo nel miglior modo possibile.

Hanno accesso alla struttura persone adulte dai 18 ai max. 60 anni, con disagio psichico, con disabilità, con problematiche di dipendenza e con multi diagnosi, che esprimono il desiderio e l'intenzione di integrarsi per la prima volta o reintegrarsi, attraverso un training in forme lavorative meno protette o situazioni lavorative del mercato libero.

Per iniziare il training è necessario che l'interessato/a sia in una situazione di stabilità psichica, che sia in grado di raggiungere la struttura in modo autonomo e sia disponibile a collaborare con la rete dei servizi coinvolti.

UTILIZZO DEL SERVIZIO

Procedura di ammissione

L'inserimento nella struttura avviene su richiesta scritta della persona interessata. L'inserimento necessita di una valutazione positiva da parte del Centro di salute mentale o di un altro servizio sanitario competente. Successivamente ha luogo un primo colloquio del/della richiedente con un/una rappresentante del team di ammissione e consulenza. La persona riceve tutte le prime necessarie informazioni sugli obiettivi, le modalità di lavoro, le attività lavorative e gli orari di apertura della struttura. Dopo la valutazione della richiesta ha luogo con l'educatore/educatrice professionale/coordinatore/coordinatrice un colloquio d'ammissione nella struttura. In questa occasione viene visitata la struttura, spiegato e firmato l'accordo, la data e l'orario di lavoro iniziale, cosi come vengono concordati i primi obiettivi concreti. Per avere una prima impressione le persone interessate hanno anche la possibilità di visitare la struttura lavorativa prima della richiesta scritta.

Programmi individuali di training

Il compito principale della struttura consiste nell'accompagnamento e nel supporto degli utenti nello sviluppo delle loro capacità lavorative.

Dopo una prima analisi dei desideri, capacità e competenze viene elaborato assieme ad ogni singolo utente un programma individuale di training, nel quale gli interventi del training vengono adattati regolarmente in base all'andamento della riabilitazione. Particolare importanza viene data alla partecipazione attiva dell'utente al processo globale fin dal inizio, cosicché possa decidere e assumersi responsabilità rispetto al suo progetto riabilitativo. Gli obiettivi vengono stabiliti in accordo con l'interessato/a e con le persone di riferimento competenti.

Nella struttura in generale si possono sviluppare le seguenti competenze lavorative: continuità, capacità organizzative, puntualità, autonomia, responsabilità, iniziativa personale, concentrazione, comportamento adeguato in situazioni lavorative problematiche, flessibilità, igiene personale, mobilità, affidabilità, riconoscimento dei propri punti di forza e punti deboli nelle diverse situazioni, capacità di lavorare in team e competenze sociali.

L'andamento del training viene documentato e l'utente ha diritto a fare richiesta di prendere visione dei documenti.

Tutti gli utenti partecipano alle riunioni di gruppo settimanali, cosi da condividere temi attuali che riguardano principalmente le attività lavorative.

Dimissioni – integrazione lavorativa

Al termine del training lavorativo effettuato nella struttura riabilitativa, in base ai propri interessi, capacità e possibilità, e in accordo con l'ufficio di lavoro, esiste l'opportunità per gli utenti di svolgere un tirocinio presso un'azienda.

Il tirocinio nell'azienda ha la durata massima di 3 mesi. Durante il periodo di tirocinio vengono svolti colloqui regolari con l'utente, un/a collaboratore/trice della struttura e un/a rappresentante dell'azienda per discutere l'andamento. Come il training lavorativo nella struttura anche il tirocinio viene retribuito con un premio mensile. L'azienda non sostiene alcuna spesa.

Successivamente alla conclusione positiva dell'esperienza di tirocinio vengono attuati progetti conseguenti, insieme al Centro di Salute Mentale e al l'Ufficio del Lavoro, con la finalità di favorire l'integrazione lavorativa nel mercato libero del lavoro oppure in strutture lavorative meno protette.

Nel caso che l'utente non dovesse essere ancora pronto a questo tipo di inserimento, è possibile proseguire il training lavorativo nella struttura della Comunità Comprensoriale.

COLLABORAZIONE CON I SERVIZI IN RETE

Poiché una parte degli utenti all'inizio del processo di riabilitazione vivono una situazione problematiche complesse, quindi è fondamentale collaborare con tutti quei servizi e persone che mettono a disposizione le risorse necessarie per affrontare questa molteplicità.

I/le collaboratori/trici della struttura danno valore al lavoro di rete con gli altri servizi, al fine di sostenere tutte le risorse e possibilità nell'nteresse dell'utente.

I seguenti partner in rete sono particolarmente importanti per la riabilitazione lavorativa:

- Centro di Salute Mentale
- Servizio per le Dipendenze
- Servizio Psicologico
- Ufficio del Lavoro in particolare Centro Mediazione al Lavoro
- Aziende pubbliche e private del territorio
- Cooperative Sociali

COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI

La collaborazione avviene solo in caso di bisogni particolari e con il consenso e L'inclusione degli utenti in riferimento a tematiche di tipo lavorativo.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Comunità Comprensoriale Burgraviato si impegna a garantire uno standard di qualità nell'erogazione delle prestazioni e di mantenere e promuovere efficienza ed efficacia dei servizi offerti:

- il sostegno professionale e l'accompagnamento dell'utente nell'attuazione del programma di riabilitazione individuale,
- l'attenzione e l'attuazione degli aspetti aziendali, al fine di raggiungere gli obiettivi aziendali.

PERSONALE

Il personale è composto da educatori/educatrici professionali, assistenti e operatore/operatrice tecnico/a specializzato/a. Per favorire il mantenimento della professionalità del lavoro, il personale partecipa regolarmente a corsi di aggiornamento e formazione; inoltre esiste sul piano provinciale un gruppo di confronto con strutture simili. Il team è anche supportato da una supervisione regolare svolta da professionisti esterni al servizio.

DIRITTI DEGLI UTENTI

Indennità mensile – ferie – orario di lavoro

L'attività durante il processo di riabilitazione non ha valore come un rapporto di lavoro regolare e di conseguenza non viene retribuito con uno stipendio, ma con un'indennità mensile stabilito da una legge regionale. Attualmente il premio mensile a tempo pieno per 33 ore settimanali ammonta ad un max. 410€ e per un tempo parziale viene calcolato in base alle ore di attività svolte.

L'utente ha il diritto a:

- un'indennità mensile,
- ferie,
- malattia,
- pause durante l'orario di lavoro, stabilite per iscritto nell'accordo interno,
- orario di lavoro individuale concordato,
- assicurazione infortunio durante l'orario di lavoro.

Pasti e trasporto

Il/la partecipante al training ha la possibilità di pranzare con una partecipazione di 3,70€ (2017) per pasto.

Il/la partecipante al training può fare richiesta per l'utilizzo gratuito dei mezzi pubblici per il tragitto domicilio – struttura lavorativa.

Trattamento dei dati personali

Tutte le informazioni riguardanti il/la partecipante al training, vengono trattate con la massima riservatezza e sottostanno alle leggi vigenti in materia privacy.

Gestione dei reclami e dei suggerimenti

Le persone che usufruiscono del servizio hanno la possibilità di esprimere sia verbalmente sia tramite l'apposito modulo suggerimenti e anche reclami e di ricevere risposta entro 2 settimane.

Diritto all'informazione

I cittadini hanno diritto precedentemente all'utilizzo del servizio, di essere informati sul tipo e sulla qualità delle prestazioni offerte, sulle modalità di ammissione e sulla compartecipazione ai costi prevista.

Diritto alla tutela della dignità della persona

I cittadini che si rivolgono al servizio hanno diritto a un accurato e rispettoso trattamento a tutela della dignità della persona.

Diritto alla partecipazione

Chi usufruisce del servizio ha diritto a partecipare e decidere all'interno del processo decisionale, all'attuazione e valutazione del proprio progetto riabilitativo.

Ad intervalli regolari viene monitorata la soddisfazione degli utenti. I risultati vengono elaborati, comunicati e considerati nei successivi sviluppi del servizio.

Diritto alla trasparenza

Gli utenti hanno diritto a ricevere informazioni che riguardano la loro persona.

Diritto all'accesso alla documentazione

Gli utenti del servizio hanno diritto, nell'ambito delle leggi vigenti, di accedere alla documentazione che li riguardano oppure a richiedere una copia della stessa.

DOVERI DEGLI UTENTI

Cura della comunità

Ai/alle partecipanti al training è richiesto un comportamento e un atteggiamento tollerante, rispettoso verso gli altri partecipanti e ai/alle collaboratori/trici della struttura e di partecipare alla vita comunitaria.

Rispetto degli accordi

Gli utenti della struttura si impegnano a rispettare sia gli accordi verbali e scritti, sia il regolamento interno vigente Partecipazione dell'utente ai costi

È prevista una partecipazione ai costi a carico di chi usufruisce del servizio, da decreto LH nr. 30/2000. Gli importi di un eventuale partecipazione alla retta giornaliera della struttura e altri costi a carico (tariffa secondo il livello di non autosufficienza e pranzo...) devono essere saldati dagli interessati nei termini stabiliti.

Tarife der Dienste des Bereiches Menschen mit Behinderung, Sozialpsychiatrie und Sucht
Tariffe dei servizi del settore disabilità, socio-psichiatria e dipendenze
(Art. 40 und 41 D.LH. 11.08.2000, Nr. 30)
(art. 40 e 41 D.P.G.P. 11.08.2000, n. 30)
Jahr 2017 anno 2017

1. Sozialpädagog.Tagesförderstätte, geschützte Werkstätte, Rehawerkstätte, Arbeitsrehabilitationsdienst, BTZ -Tagestarif [1]
1. Centro diurno socio-ped., laboratorio protetto e riabiltitativo, serv. di riabilitazione lav., centro addestramento lav. -Tariffa giornaliera[1]

	Tagesöffnungszeit Orario di apertura giornaliero				
	bis zu 7 Stunden[2] fino a 7 ore[2]	bis zu 4 Stunden[2] fino a 4 ore[2]		über 7 Stunden oltre 7 ore	
selbständige Personen persone autosufficienti	0,00 €				
Personen mit Begleitgeld oder der Pflegestufe 1 persone con assegno di accompagnamento o con livello di non autosufficenza 1	4,50 €	70%	3,15 €	130%	5,85 €
Pflegestufe 2 livello di non autosufficienza 2	7,00 €	70%	4,90 €	130%	9,10 €
Pflegestufe 3 livello di non autosufficienza 3	16,20 €	70%	11,34 €	130%	21,06 €
Pflegestufe 4 livello di non autosufficienza 4	29,50 €	70%	20,65 €	130%	38,35 €
+ pro Mahlzeit + a pasto	3,70 €				

[1] Die Betreuten, für welche laut Art. 16, Absatz 1, Buchstabe a) des L.G. 14.07.2015, Nr. 7 von den Sozialdiensten eine individuelle Vereinbarung zur Arbeitsbeschäftigung abgeschlossen wurde, sind monatlich bis zu 15 Stunden Arbeitsplatzbegleitung von der Mitbeteiligung an den Tarifen ausgeschlossen. Für jede weitere Stunde über die 15 Stunden wird der für den Hauspflegedienst vorgesehene Tarif laut Anlage C) angewandt.

[1] Gli utenti per i quali è stata stipulata dai servizi sociali, una convenzione individuale per l'occupazione lavorativa ai sensi dell'art. 16, comma 1, lettera a) della L.P. 14.07.2015, n. 7, sono esclusi dalla compartecipazione alle tariffe, fino a 15 ore mensili di accompagnamento sul posto di lavoro. Oltre le 15 ore di accompagnamento per ogni ora aggiuntiva si applica la tariffa prevista per il servizio di assistenza domiciliare di cui all'allegato C.

[2] In den Diensten mit einer Wochenöffnungszeit bis zu 33 Stunden, ist der Freitag als ganzer Tag zu berücksichtigen.

[2] Nei servizi con apertura settimanale fino a 33 ore, il venerdì è da considerare come giornata intera.

Aspetti importanti

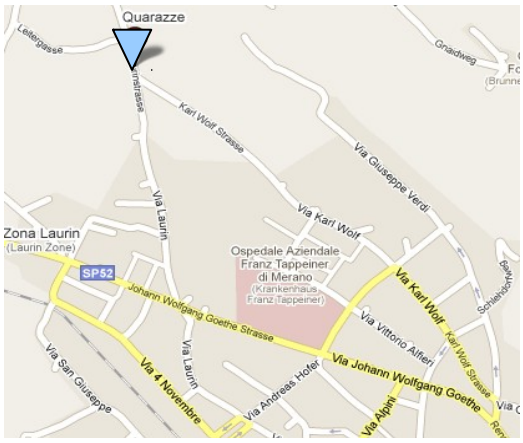
- Motivazione e collaborazione del/della interessato/a,
- presenza continuativa,
- puntualità,
- correttezza,
- uso responsabile delle attrezzature e degli oggetti di arredo,
- seguire le osservazioni e le direttive del personale,
- di collaborare con i diversi servizi e le loro persone di riferimento,
- non è ammesso il consumo di droghe e alcool,
- atteggiamento non violento.

STRUTTURA DI RIABILITAZIONE LAVORATIVA

GIARDINERIA DI QUARAZZE

39012 Merano – Via Laurin, 70/a, presso la Clinica Martinsbrunn

telefono: 0473 - 200076 fax: 0473 - 209259 email: btz@bzgbga.it



Raggiungibile dalla stazione ferroviaria o dal centro cittadino con l'autobus n. 3 (fermata Quarazze Clinica Martinsbrunn).

Orari di apertura

Orario di apertura per i PARTECIPANTI AL TRAINING

da lunedì a venerdì dalle ore 08:00 alle ore 12:30 e

dalle ore 13:00 alle ore 16:00

il mercoledì pomeriggio la struttura rimane chiusa per la riunione del team

Orario di apertura per i CLIENTI

da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12:00 e

dalle ore 13:00 alle ore 16:00

il mercoledì pomeriggio la giardineria rimane chiusa

orari prolungati di apertura durante il periodo primaverile

La giardineria di Quarazze è stata fondata nel 1996. Si tratta di una giardineria appartenente all'associazione Bioland e di conseguenza lavora secondo le linee guida della coltivazione biologica. Nella struttura sono ammesse 10 persone a tempo pieno (= posto per un totale di 33 ore settimanali). E' possibile svolgere anche attività a tempo parziale. Le attività lavorative comprendono la coltivazione e la cura di prodotti di giardinaggio e la loro vendita.

Ambiti lavorativi

Nel Servizio di riabilitazione lavorativa si svolgono attività di vario tipo:

Ambito della gestione della casa

Questo settore comprende lavori casalinghi come lavare le stoviglie, apparecchiare i tavoli, preparazione per le pause e i pranzi, stirare, semplici lavori di pulizia e attività simili. *Nei mesi invernali su proposta e interesse degli utenti si cucina assieme il pranzo.*

Servizio nei campi

I partecipanti al training apprendono numerose attività inerenti il giardino e le piante. I passaggi lavorativi della semina al ripicchettare, invasare, diserbare, annaffiare e la raccolta delle piante sono parte del lavoro nei campi. Nell'orto delle erbe vengono seminiate e raccolte diverse piante aromatiche che vengono poi lavorate sotto forma di tisane e sali aromatizzati. Le erbe vengono tagliate, raccolte e confezionate.

Servizio vendita

In giardineria i prodotti vengono venduti al dettaglio. Anche in questo ambito ci sono attività di vario tipo. Accanto alla vendita vera e propria il negozio viene decorato e abbellito, le piante per interni annaffiate e curate, vengono etichettati i diversi prodotti e le piante.

Attività autunnali e invernali

Nella stagione autunnale avviene, insieme ai partecipanti al training la pianificazione delle attività invernali. Durante l'inverno il lavoro procede nelle serre, nelle quali vengono coltivate raccolte le verdure invernali. Nel periodo pre-natalizio vengono preparati e venduti decorazioni di diverso tipo, corone d'avvento e articoli decorativi per il centro tavola. Inoltre vengono eseguiti lavori di manutenzione e pulizia.

Promozioni - progetti

Nell'arco dell'anno vengono organizzate feste, mercati e altri eventi per occasioni particolari. Durante l'estate vengono organizzati banchetti di verdura nel centro città. Le iniziative vengono pubblicate sui quotidiani locali.

LA QUALITÁ DEI PRODOTTI

I prodotti vengono coltivati rigorosamente secondo i criteri dell'agricoltura biologica e corrispondono alle certificazioni BIOLAND. I prodotti offerti non si limitano alle verdure, bensí anche erbe che mescoliamo in diverse miscele. Offriamo quindi sali aromatizzati, spezie, sacchetti profumati, aceti insaporiti con erbe ed altro.

Su richiesta vengono inoltre offerte diverse prestazioni, come per esempio la coltivazione e il taglio di piante e consulenza nell'ambito del giardinaggio.

IMPRESSUM

Comunità Comprensoriale Burgraviato
via O. Huber 13 – 39012 Merano
www.bzgbga.it E-Mail info@bzgbga.it
Maggio 2017