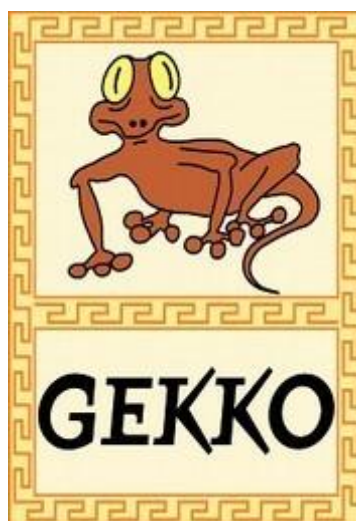




Carta del Servizio di riabilitazione lavorativa

Second-Hand Shop Gekko



Indice

1.	Obiettivi della Carta dei Servizi	3
2.	Definizione del servizio.....	3
3.	Principi, valori e linee guida.....	3
4.	Base giuridica.....	4
5.	Finalità e destinatari	4
6.	Fruizione del servizio.....	5
7.	Collaborazione con i servizi in rete.....	6
8.	Collaborazione con i familiari	7
9.	Qualità del servizio	7
10.	Personale	7
11.	Diritti degli utenti.....	7
12.	Doveri degli utenti	9
13.	Descrizione del Servizio di riabilitazione lavorativa Second-Hand Shop Gekko.....	11

1. 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.

2. Definizione del servizio

Il servizio di riabilitazione lavorativa è un servizio per la riabilitazione socio-lavorativa di persone adulte con malattia psichica.

Vengono svolte attività di tipo artigianale, commerciale, artistico e creativo.

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.

3. Principi, valori e linee guida

La Comunità Comprensoriale Burgraviato gestisce la struttura di riabilitazione lavorativa **Second-Hand Shop Gekko** 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 socioeconomiche.

Equità

Tutti coloro che usufruiscono del servizio, hanno diritto ad un trattamento equo e basato sul rispetto della persona. Inoltre, deve essere garantita 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.

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 nell'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, aiuto all'autoaiuto
- 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 con un atteggiamento di base non violento.

4. Base giuridica

La gestione del servizio si 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.

5. Finalità e destinatari

Il Servizio di riabilitazione lavorativa Second-Hand-Shop Gekko si rivolge soprattutto a persone con una malattia mentale. In base alle dinamiche di gruppo, le finalità e l'adeguatezza delle offerte del SRL, è possibile accogliere anche persone con disabilità, con problematiche di dipendenza o con diagnosi multipla.

La struttura si rivolge a persone adulte che abbiano compiuto 18 anni o che abbiano assolto l'obbligo formativo. L'ammissione di persone di età pari o superiore ai 60 anni è possibile solo in casi eccezionali e per un breve periodo (vedi Delibera provinciale Nr. 883/2018, Art 3).

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.

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.

6. Fruizione del servizio

Procedura di ammissione

L'inserimento nella struttura avviene su domanda scritta della persona interessata, le richieste di ammissione e la valutazione positiva vengono emesse da parte di un servizio sanitario, normalmente dal Servizio di salute mentale.

La procedura d'ammissione corrisponde all'attuale procedura prevista dal Servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico: la valutazione della domanda per l'ammissione avviene nel team di ammissione e consulenza del Servizio. Successivamente ha luogo un primo colloquio in cui approfondire i bisogni, i desideri e le aspettative del/della richiedente, vengono inoltre verificati i documenti necessari per l'inserimento. Ha quindi luogo la visita di una o più strutture. Secondo la disponibilità si arriva infine ad un primo colloquio di ammissione. La decisione riguardo all'ammissione viene presa da parte della responsabile del Servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico insieme alla responsabile del Servizio – laboratori e strutture riabilitative.

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 riabilitativo individuale, nel quale gli interventi vengono adattati regolarmente in base all'andamento della riabilitazione. Fin dall'inizio viene data particolare importanza alla partecipazione attiva dell'utente al processo globale, 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 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, così da condividere temi attuali che riguardano principalmente le attività lavorative.

Dimissioni – integrazione lavorativa

Quando il training riabilitativo ha un andamento positivo, in base agli interessi, le possibilità, le competenze degli utenti, in accordo con il servizio inviante così come con l'ufficio del lavoro o altri servizi come il collocamento mirato oppure il servizio per la formazione professionale, esiste l'opportunità per gli utenti di svolgere un tirocinio presso un'azienda o un'impresa.

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 operatore/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 servizio inviante, l'Ufficio del Lavoro o altri servizi di riabilitazione lavorativa, con la finalità di favorire l'integrazione lavorativa nel mercato libero del lavoro oppure in strutture lavorative o occupazionali meno protette.

Nel caso che l'utente non dovesse essere ancora pronto o non ci fossero alternative occupazionali o lavorative, è possibile proseguire il progetto di riabilitazione lavorativa presso il Second-Hand-Shop Gekko.

7. Collaborazione con i servizi in rete

Al fine di sostenere al meglio gli utenti, viene dato molto valore al lavoro di rete con gli altri servizi. 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
- Altre strutture e servizi della Comunità Comprensoriale Burgraviato
- Aziende pubbliche e private del territorio
- Cooperative Sociali

8. Collaborazione con i familiari

La collaborazione avviene solo in caso di bisogni particolari e con il consenso e il coinvolgimento degli utenti in riferimento a tematiche che riguardano il progetto di riabilitazione lavorativa.

9. 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. Gli/le operatori/trici puntano la propria attenzione soprattutto:

- al sostegno professionale e l'accompagnamento dell'utente nell'attuazione del programma di riabilitazione individuale,
- all'attenzione e l'attuazione degli aspetti aziendali, per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

10. Personale

Il personale è composto da educatori/trici sociali, assistenti e 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.

11. 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. Questo si basa sul decreto della provincia dell' 11. Agosto 2000, Nr. 30 - tariffe annuali stabilite per il compenso nei servizi di lavoro occupazionale.

2. Arbeitsbeschäftigungsdienste im Bereich Behinderung, Psychiatrie und Abhängigkeitserkrankungen Art. 16, Absatz 1, Buchstaben b) und c) des L.G. 14.07.2015, Nr. 7 2. Servizi di occupazione lavorativa dell'area disabilità, socio-psichiatria e dipendenze Art. 16, comma 1, lettere b) e c) della L.P. 14/07/2015, n. 7			
Maßnahmen	% Grundquote % Quota base	Höchstbeträge (bis zu) Importi massimi (fino a)	Misure
2.1 Höchstbeträge für das Entgelt für Betreute der Dienste zur Arbeitsbeschäftigung, Arbeitsrehabilitationsdiensten und Berufstrainingszentren (Absatz 1, Art. 17 des L.G. 14.07.2015, Nr. 7)	100%	410,00 €	2.1 Importi massimi dell'indennità per gli utenti dei servizi di occupazione lavorativa, servizi di riabilitazione lavorativa, centri di addestramento lavorativo (comma 1, Art. 17 della L.P. 14.07.2015, n. 7)

Tab. 1: Importi massimi previsti per l'anno 2023

Nella SRL Second-Hand-Shop Gekko la tariffa base del compenso è 2,00 Euro all'ora. In caso di una valutazione positiva da parte della persona di riferimento del progetto di riabilitazione, secondo i criteri per il pagamento del compenso, quest'ultimo può essere aumentato a 2,85 Euro all'ora. Per prestazioni e/o attività particolari svolte da parte degli utenti, può inoltre essere attribuito un premio individuale, che rispetta le annuali tariffe massime stabilite.

L'utente ha il diritto a:

- un'indennità mensile,
- pause durante l'orario di lavoro
- orario di lavoro individuale concordato
- assicurazione infortunio durante l'orario di lavoro

Pasti e trasporto

Il/la partecipante al training ha la possibilità, partecipando al costo così come prevede la tariffa, di pranzare presso una mensa vicino al servizio di riabilitazione lavorativa.

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 di 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.

Diritto all'informazione

I cittadini hanno diritto già prima dell'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 partecipazione

Chi usufruisce del servizio ha diritto a partecipare e decidere nella pianificazione, all'attuazione e valutazione del proprio progetto riabilitativo.

Ad intervalli regolari di tempo, vengono fatti compilare questionari per monitorare 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.

12. 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 operatori/trici della struttura e di partecipare alla vita comunitaria.

Rispetto degli accordi

Gli utenti della struttura sono tenuti a rispettare sia gli accordi verbali e scritti, sia i regolamenti e regole interne vigenti.

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 devono essere saldati dagli interessati nei termini stabiliti.

1. Sozialpädag. Tagesförderstätte, Dienste zur Arbeitsbeschäftigung, Arbeitsrehabilitationsdienst, Berufstrainingszentrum - Tagestarif					
1. Centro diurno socio-ped., servizio di occupazione lavorativa, servizio di riabilitazione lavorativa, centro addestramento lavorativo - Tariffa giornaliera					
	Tagesöffnungszeit Orario di apertura giornaliero				
	bis zu 7 Stunden ¹ fino a 7 ore ¹	bis zu 4 Stunden ¹ fino a 4 ore ¹	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 autosufficienza 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	3,80 €				
In den Diensten mit einer Wochenöffnungszeit bis zu 33 Stunden, ist der Freitag als ganzer Tag zu berücksichtigen. Nei servizi con apertura settimanale fino a 33 ore, il venerdì è da considerare come giornata intera.					

Tab. 2: Tarife 2023

Aspetti importanti

- Motivazione del/della interessato/a alla collaborazione
- 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

13. Descrizione del Servizio di riabilitazione lavorativa Second-Hand Shop Gekko

Indirizzo:

39012 Merano – via Andreas Hofer 12

Telefono 0473 - 200382 E-Mail: gekko@bzqbgga.it



La struttura di riabilitazione lavorativa Second Hand Shop Gekko è raggiungibile a piedi dalla stazione in pochi minuti; dal centro città con l'autobus 4 (fermata di Andreas Hofer) e con gli autobus 11 e 12.

Il negozio è composto da più locali adibiti a negozio e accettazione di capi di abbigliamento e accessori di seconda mano.

Orari di apertura

Orario per i CLIENTI	
Accettazione: Da lu a ve consegna con appuntamento Gi e sa chiuso	Negozi: Lu, ma, me, ve 09:00 – 13:00 15:00 – 18:00 Gi 09:00 – 13:00 Sa 09:00 – 12:00
Il giovedì pomeriggio la struttura resta chiusa per la riunione settimanale del team.	
Orario per i PARTECIPANTI AL TRAINING	

Lu, ma, me e ve 09:00 – 13:00 14:00 – 18:00 Gi 09:00 – 13:00 Sa 09:00 – 12:00

Il giovedì pomeriggio la struttura resta chiusa per la riunione settimanale del team.

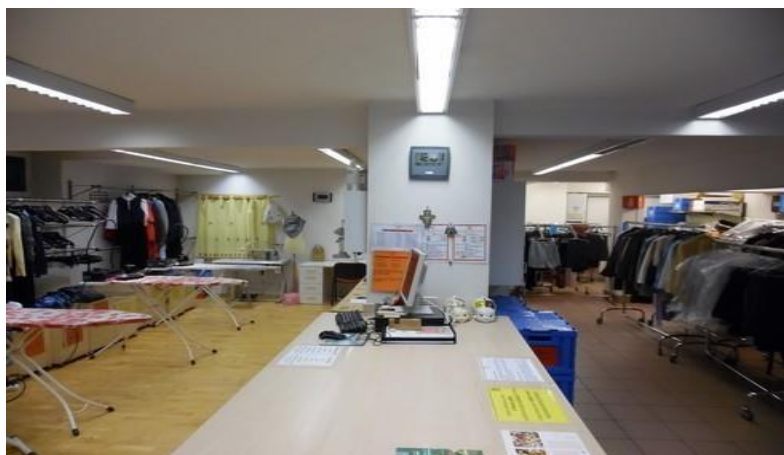
La struttura è stata inaugurata nel novembre 2001 e ampliata nel 2007 di 3 nuovi locali. Ha una capacità di accoglienza di 10 partecipanti al training a tempo pieno (33 ore settimanali). È possibile anche un training lavorativo a tempo parziale.

La struttura è divisa su 2 piani. Nel seminterrato è collocato il locale per l'accettazione di capi d'abbigliamento e accessori e per la preparazione degli stessi per la vendita. Al piano terra si trova il negozio, una piccola cucina e un ufficio.

Ambiti lavorativi

Accettazione

Qui avviene l'accettazione dei vestiti e degli accessori. I capi d'abbigliamento vengono consegnati per la maggior parte da privati cittadini. I vestiti vengono controllati e scelti.



Le attività principali sono:

- accettazione
- lavaggio dei vestiti
- stiraggio

- classificazione e etichettatura degli articoli
- impacchettamento secondo la stagione

Come forma di ringraziamento alla consegna di una certa quantità di vestiti viene dato ai clienti un buono spendibile nel negozio „Gekko”.

Negozi

Le attività lavorative sono:

- vendita degli articoli
- servizio e consulenza dei clienti
- riordinare e rifornire gli scaffali e gli stender con nuovi articoli
- attività di cassa
- allestimento vetrine





Altri ambiti lavorativi

Gli accessori come scarpe, borse e cinture vengono puliti, etichettati ed eventualmente impacchettati e riordinati.

La produzione di articoli decorativi per l'allestimento delle vetrine e la realizzazione di articoli artigianali per la vendita in negozio sono ulteriori compiti possibili.

Le etichette per la vendita dei vestiti vengono realizzati secondo il principio del riciclaggio.

Una parte delle attività di pulizia dei locali fa parte dei lavori da svolgere.

Qualità dei prodotti

Il Second Hand Shop Gekko si distingue attraverso la qualità dell'abbigliamento offerto.

In una società orientata sempre più ad un comportamento „usa e getta“, lo scopo della struttura non è solo di offrire vestiti ad un prezzo accessibile, ma di proporre attivamente una filosofia del riutilizzo.

IMPRESSUM

Comunità Comprensoriale Burgraviato

via O. Huber 13 – 39012 Merano

www.bzgbga.it **E-Mail** info@bzgbga.it

aprile 2023