

Bezirksgemeinschaft  
Burgrafenamt



Comunità comprensoriale  
Burgraviato

## Carta dei servizi di riabilitazione lavorativa

### Giardineria Quarazze

**BIOLOGISCH  
SOZIAL**



## Indice dei contenuti

1.	Obiettivi della carta dei servizi .....	3
2.	Descrizione 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.	Cooperazione con i partner della rete .....	7
8.	Cooperazione con i parenti.....	7
9.	Qualità del servizio .....	7
10.	Personale.....	7
11.	Diritti degli utenti .....	8
12.	Doveri degli utenti .....	10
13.	Descrizione del servizio di riabilitazione lavorativa Giardineria Quarazze	11

# 1. Obiettivi della carta dei servizi

La Carta dei servizi è destinata ai cittadini:

- **informare** sui servizi riabilitativi offerti dalla struttura
- 
- **Informazioni** sui loro diritti e obblighi
- 
- **Fornire informazioni** su come accedere ai servizi.

# 2. Descrizione del servizio

Il servizio di riabilitazione lavorativa (in seguito nominato SRL) si occupa di riabilitazione sociale e lavorativa, principalmente per gli adulti affetti da malattie mentali.

Vengono svolte attività artigianali, commerciali, artistiche e creative.

La frequentazione del servizio di riabilitazione lavorativa può essere una forma di occupazione permanente in un ambiente protetto, come preparazione al passaggio ad altri servizi o come integrazione nel mondo del lavoro.

Il soggiorno non è limitato nel tempo, ma è legato al progetto riabilitativo individuale di ogni utente.

# 3. Principi, valori e linee guida

La Comunità Comprensoriale Burgraviato gestisce il servizio di riabilitazione lavorativa Giardiniera Quarazze in conformità con le linee guida emanate dal Primo Ministro il 27 gennaio 1994, che contengono principi per la fornitura di servizi pubblici. Alcuni di essi sono

## **Uguaglianza**

Gli stessi servizi sono offerti a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, origine, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

## **Equità**

Tutti coloro che usufruiscono del servizio hanno il diritto di essere trattati con obiettività, imparzialità e rispetto. I servizi sono forniti nella consapevolezza e nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti.

## **Efficienza ed efficacia**

Le esigenze degli utenti devono essere soddisfatte attraverso il continuo miglioramento del servizio. Processi di lavoro professionali e standardizzati devono garantire un livello di efficienza ed efficacia altrettanto elevato.

Valori e linee guida chiaramente definiti servono in pratica come indicazioni e istruzioni raccomandate per il sostegno e la guida quotidiana degli utenti.

Si applicano i seguenti valori:

- **Uguaglianza** di tutte le persone, indipendentemente dalle loro capacità fisiche o mentali.
- **Rispetto e apprezzamento** nell'atteggiamento e nel comportamento verso gli utenti.
- **Accettare e riconoscere** i desideri e le capacità individuali degli utenti.
- Puntare e sostenere la **normalizzazione** e la **partecipazione**.
- **Autodeterminazione** e rafforzamento di tutte le risorse e capacità, aiuto per l'auto-aiuto.
- **Sviluppo** abilitativo, **autoefficacia** e **responsabilità personale**.
- **Trasparenza** durante l'intero processo di assistenza.

Le linee guida si basano sui concetti, sui modelli e sui metodi di empowerment, sul modello di recovery, sul modello sistemico e orientato alla soluzione con un atteggiamento di base della non violenza.

## 4. Base giuridica

La gestione della SRL Giardiniera Quarazze si basa sulla deliberazione della Giunta provinciale n. 883/2018 e sulla deliberazione della Giunta provinciale n. 1140/2023 "Modifica dei criteri per l'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi sociali per persone con disabilità, con malattia psichica e con dipendenza patologica", in particolare sul suo allegato "Criteri di autorizzazione e di accreditamento dei servizi sociali per persone con malattia psichica" e sulla legge provinciale n. 7/2015 e la DGP 711/1996.

## 5. Finalità e destinatari

Il SRL Giardiniera Quarazze si rivolge principalmente a persone affette da malattie mentali. Tuttavia, possono essere accolte anche persone con disabilità, problemi di dipendenza o diagnosi multiple, a condizione che le dinamiche di gruppo lo consentano e che gli obiettivi e i programmi dell'SRL risultino adeguati alla persona.

I destinatari del SRL Giardiniera Quarazze sono persone che hanno compiuto 18 anni o che hanno assolto l'obbligo scolastico. L'ammissione di persone di età pari o superiore a 60 anni è possibile solo in casi eccezionali e solo per un breve periodo di tempo (cfr. delibera della giunta provinciale n. 883/2018, art. 3).

L'obiettivo primario del servizio è quello di offrire agli utenti misure riabilitative e servizi di supporto e di fornire il miglior sostegno possibile per il reinserimento sociale nell'area del lavoro. Con ogni utente viene sviluppato un programma di riabilitazione personale per

rendere il supporto il più individuale possibile.

Gli obiettivi del SRL sono – come previsto nel catalogo delle prestazioni dei Servizi Sociali:

- Allenamento delle capacità sociali e personali e del comportamento sul lavoro (indipendenza, capacità di sviluppare rapporti, capacità di conflitto, capacità di comunicazione, autonomia, autocoscienza e regole di lavoro)
- Miglioramento del benessere fisico e psichico (effetto terapeutico del lavoro)
- Allenamento delle capacità professionali e specifiche (manualità, utilizzo di attrezzature tecniche ecc.)
- Trasmissione di conoscenze e capacità specifiche del posto di lavoro
- Informazione sui diritti e i doveri connessi col mondo del lavoro
- Inserimento della persona nel mondo del lavoro sulla base di un contratto di lavoro o nell'ambito di un progetto di inserimento (aiuto all'inserimento o tirocinio/stage)

All'inizio del progetto, l'interessato deve avere un'adeguata stabilità mentale, un'autonomia sufficiente per raggiungere il servizio da solo ed essere disposto a collaborare con i partner della rete coinvolti.

## **6. Friuzione del servizio**

### **Procedura di ammissione**

Le domande di ammissione sono presentate dalla persona stessa o dal rappresentante legale della stessa; le proposte di ammissione e le valutazioni sono effettuate da un servizio sanitario specialistico, di solito dal servizio psichiatrico.

Il modulo per le domande di ammissione si trovano sul sito della Comunità Comprensoriale Burggraviato ([www.bzqbgga.it/it/Amministrazione/Moduli\\_e\\_Download](http://www.bzqbgga.it/it/Amministrazione/Moduli_e_Download)) nonché direttamente in segreteria del Servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico in via Dante 34 a Merano. Le domande compilate possono essere mandate via e-mail all'indirizzo [pastor@bzqbgga.it](mailto:pastor@bzqbgga.it) oppure consegnate direttamente in segreteria del Servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico in via Dante 34 a Merano.

La procedura di ammissione corrisponde a quella attualmente in vigore nel servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico: la valutazione della richiesta di ammissione viene effettuata dal team di ammissioni e consulenza. In un primo colloquio vengono valutati i bisogni, i desideri e le aspettative dell'utente e i documenti necessari per l'ammissione. Segue una visita a una o più strutture. A seconda della disponibilità, segue un colloquio di ammissione presso la struttura. La responsabile del servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico decide sull'ammissione in consultazione con la responsabile del servizio per l'occupazione e la riabilitazione lavorativa.

## **Programma di riabilitazione individuale**

Il compito principale del servizio è quello di accompagnare e sostenere gli utenti nello sviluppo delle loro capacità lavorative.

Dopo un'analisi iniziale dei desideri, delle capacità e delle competenze, viene elaborato insieme a ogni utente un programma di riabilitazione individuale, le cui misure vengono regolarmente adattate in base al corso della riabilitazione. Il personale attribuisce particolare importanza al fatto che l'utente partecipi attivamente all'intero processo fin dall'inizio, co-determinando così il corso della sua riabilitazione e assumendosi la responsabilità. Gli obiettivi vengono stabiliti in consultazione con l'utente e con chi lo assiste.

In linea di principio, le seguenti competenze lavorative e sociali possono essere ulteriormente sviluppate nel SRL: perseveranza, capacità organizzative, puntualità, indipendenza, responsabilità, iniziativa, concentrazione, comportamento in situazioni problematiche (lavorative), flessibilità, igiene personale, mobilità, affidabilità, consapevolezza dei propri punti di forza e dei propri limiti, lavoro di squadra e abilità sociali. L'avanzamento del progetto è documentato.

Tutti gli utenti del servizio partecipano a riunioni di gruppo settimanali, così da condividere temi attuali che riguardano principalmente le attività lavorative.

## **Dimissioni - integrazione lavorativa**

In base agli interessi, alle opportunità e alle competenze degli utenti e in consultazione con il servizio di supporto e, se necessario, con l'ufficio di lavoro o altri servizi come il collocamento mirato oppure il servizio per la formazione professionale, si può cercare un tirocinio in un'azienda o in un'impresa.

Il tirocinio presso l'azienda o l'organizzazione può durare 3 mesi, eventualmente prorogabili. Durante questo periodo di tirocinio, si tengono incontri regolari con l'utente, la persona di riferimento del SRL e il rappresentante del posto di tirocinio per discutere i progressi. Come per il progetto di riabilitazione lavorativa, anche per il tirocinio è previsto un'indennità mensile. Non ci sono costi per l'azienda.

Dopo il successo del tirocinio e il suo completamento, si cercano altri progetti al di fuori del servizio di riabilitazione lavorativa, in collaborazione con il servizio di accompagnamento, il servizio di collocamento o altri servizi ulteriori, al fine di consentire l'integrazione nel lavoro sul mercato aperto o in strutture lavorative o occupazionali meno protette.

Se l'utente non è pronto per un'alternativa occupazionale o non è stata trovata un'opportunità di lavoro o un'occupazione alternativa, il progetto di riabilitazione lavorativa presso il SRL Giardineria Quarazze può essere continuato.

## **7. Cooperazione con i partner della 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. Cooperazione con i parenti**

La collaborazione con i familiari avviene con il consenso e il coinvolgimento del utente, se necessario, e riguarda argomenti legati al progetto di riabilitazione lavorativa.

## **9. Qualità del servizio**

La Comunità Comprensoriale Burgraviato si impegna a mantenere uno standard di qualità nella fornitura di servizi e a mantenere e promuovere l'efficienza e l'efficacia dei servizi. I dipendenti si concentrano principalmente su:

- Fornire supporto e guida professionale agli utenti nell'attuazione di programmi di riabilitazione individuali.
- la considerazione e l'implementazione degli aspetti operativi al fine di raggiungere gli obiettivi operativi definiti.

## **10. Personale**

L'équipe è composta da pedagogisti/educatori sociali, assistenti sociali e personale tecnico. Nell'interesse del lavoro professionale, il personale partecipa regolarmente a corsi di formazione e perfezionamento; vi è anche uno scambio con strutture simili a livello nazionale. Il personale è inoltre supportato da una regolare supervisione esterna.

## 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.

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

Fig. 1: Importi massimi previsti per l'anno 2024

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
- Vacanze
- Assenze per malattia

### Pasti e trasporto



Su richiesta, gli utenti possono pranzare presso il SRL Giardineria Quarazze. In conformità al DPG dell'11 agosto 2000 n. 30, e successive modifiche, è previsto un contributo alle spese (2024: 3,80 euro).

Gli utenti hanno la possibilità di richiedere al SRL Giardineria Quarazze l'uso gratuito dei trasporti pubblici per il tragitto dal luogo di residenza al SRL.

## **Trattamento dei dati personali**

Tutte le informazioni relative agli utenti sono trattate con la massima riservatezza e sono soggette alle leggi vigenti in materia di protezione dei dati.

## **Gestione di suggerimenti e reclami**

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**

Tutti i cittadini hanno il diritto di essere informati sul tipo e sulla qualità dei servizi offerti, sulle modalità di accesso e di utilizzo e sulla partecipazione ai costi prevista, anche prima di utilizzare il servizio.

## **Diritto al rispetto della dignità della persona**

I cittadini che si rivolgono al servizio hanno il diritto di essere trattati con rispetto e riconoscenza, preservando la loro dignità personale.

## **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 del servizio hanno il diritto di ricevere informazioni che riguardano la loro persona.

## **Diritto di accesso ai documenti**

Gli utenti del servizio hanno il diritto, nell'ambito delle disposizioni di legge applicabili, di prendere visione dei documenti che li riguardano o di richiederne una copia.

## 12. Doveri degli utenti

### Cura della comunità

Agli utenti è richiesto un comportamento e un atteggiamento tollerante, rispettoso verso gli altri partecipanti e al personale del servizio 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 ai costi

È prevista una partecipazione ai costi a carico di chi usufruisce del servizio, da DPG nr. 30/2000. Gli importi di un eventuale partecipazione alla retta giornaliera della struttura devono essere saldati dagli interessati nei termini stabiliti.

1. Sozialpädagog. 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 <sup>1</sup> fino a 7 ore <sup>1</sup>	bis zu 4 Stunden <sup>1</sup> fino a 4 ore <sup>1</sup>	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.					

Fig. 2: Tariffe 2024

## Aspetti importanti

- Motivazione dell'utente a collaborare
- Presenza regolare
- Puntualità
- Correttezza
- Manipolazione responsabile di strumenti e attrezzature

- Seguire le osservazioni e le istruzioni del personale
- Cooperazione con i servizi e le persone di riferimento coinvolte nel progetto
- Nessun consumo di droghe e alcolici
- Non violenza

### 13. Descrizione del servizio di riabilitazione lavorativa Giardineria Quarazze

#### Indirizzo:

39012 Merano - Via Laurin 70/a, vicino al ParkClinic Martinsbrunn  
 Telefono: 0473 - 200076 Fax: 0473 - 209259 E-mail: [btz@bzgbga.it](mailto:btz@bzgbga.it)



È raggiungibile con l'autobus n. 3 dal centro città o dalla stazione ferroviaria (fermata ParkClinic Martinsbrunn).

#### Orari di apertura:

##### Orari di apertura per i PARTECIPANTI AL TRAINING

Dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 12:30 e dalle 13:00 alle 16:00

La struttura rimane chiusa il mercoledì pomeriggio a causa della riunione settimanale.

##### Orari di apertura al pubblico

Dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 16:00

Chiuso il mercoledì pomeriggio

Il SRL Giardineria Quarazze esiste dal 1996 ed è un vivaio che fa parte dell'associazione Bioland e quindi lavora secondo le linee guida biologiche. La capacità è di 10 posti a tempo pieno (= 33 ore settimanali). È possibile anche un progetto a tempo parziale. Le principali attività lavorative comprendono la coltivazione e la cura dei prodotti dell'orto, nonché la loro vendita.

## Aree di lavoro

Nel SRL Giardineria Quarazze esistono diverse aree di lavoro:

### Casa

Si tratta di faccende domestiche come lavare i piatti, apparecchiare la tavola, preparare gli spuntini durante le pause e preparare il pranzo, oltre a stirare e fare semplici pulizie.

Su richiesta e interesse degli utenti, alcuni pranzi vengono cucinati in casa durante i mesi invernali.

### Lavoro sul campo

Gli utenti imparano numerosi compiti legati al giardinaggio e alla coltivazione delle piante. Le fasi di lavoro che vanno dalla semina e dalla spollonatura alla piantumazione, al rinvaso, alla sarchiatura, all'annaffiatura e alla raccolta delle piante fanno parte del lavoro sul campo. Nel campo delle erbe si coltivano molte erbe diverse. Queste vengono trasformate in tisane e sali. Le erbe devono essere tagliate, essiccate, raccolte e imbottigliate.



### Servizio vendite

I prodotti sono offerti in vendita al dettaglio nella giardineria. Anche qui le attività sono varie. Oltre alle attività di vendita vere e proprie, il negozio viene decorato e progettato, le piante vengono annaffiate e curate e i prodotti vengono etichettati.



## Attività autunnali e invernali

In autunno, le attività invernali vengono pianificate con il coinvolgimento degli utenti. Durante i mesi invernali si lavora nelle serre e si coltivano e raccolgono gli ortaggi invernali. In vista del natale, si producono oggetti decorativi, corone d'autunno e d'avvento e si realizzano composizioni floreali e oggetti simili che vengono messi in vendita. Si eseguono anche lavori di manutenzione e pulizia.





## **Azioni - Progetti**

Durante l'anno vengono organizzati festival, mercati ed eventi in occasione di determinate ricorrenze. In estate vengono allestite bancarelle di verdure in città. Gli eventi sono pubblicizzati.

## **Qualità dei prodotti**

I prodotti sono coltivati secondo rigorose linee guida biologiche e sono conformi alla certificazione BIOLAND.

La gamma di prodotti non si limita alle verdure, ma comprende anche le erbe aromatiche riunite in miscele. Per esempio, ci sono sali alle erbe, spezie, bustine profumate, aceto con aggiunta di erbe e simili.

Inoltre, vengono offerti vari servizi su richiesta, come la coltivazione e la potatura delle piante e la consulenza sul giardinaggio.

## **IMPRESSUM**

**Comunità Comprensoriale Burgraviato**

**Via O. Huber 13 - 39012 Merano [www.bzgbga.it](http://www.bzgbga.it) E-mail [info@bzgbga.it](mailto:info@bzgbga.it)**

**Maggio 2024**