



Bezirksgemeinschaft Salten - Schlern
Comunità comprensoriale di Salto - Sciliar
Cumunità raion Salten - Sciliar

CARTA DEI SERVIZI

Casa „Locia Ortisei“

per persone con handicap

Convitto e comunità alloggio

“Convitto Locia Ortisei“

Servizio per l'occupazione lavorativa

“Laboratorio Locia Ortisei“

Centro diurno socio-pedagogico

“Centro diurno Locia Ortisei“

Servizio di riabilitazione lavorativa

“Caffè Surëdl Ortisei“



Editore:

Direzione dei Servizi Sociali
della Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar
Kampill Center, Via Innsbruck 29 - 39100 Bolzano
Tel: 0471/319400 Fax 0471/319401
email: servizi.sociali@ccsaltosciliar.it
Internet: www.ccsaltosciliar.it

Coordinamento e redazione:

Direzione dei Servizi Sociali e responsabile della struttura

Grafica, layout e stampa:

Centro di training professionale Bolzano
Via Castel Weinegg, 1/B 39100 Bolzano
Tel. 0471/271669 Fax 0471/271370
email: centrotrainingprofessionale.bz@ccsaltosciliar.it

Ultimo aggiornamento

Luglio 2019

Tutti i termini relativi a persone contenuti in questa carta dei servizi come ad esempio cliente, collaboratore..... si riferiscono a donne e uomini allo stesso modo.

Indice

	pagina
Premessa	5
Obiettivi della Carta dei servizi	6
La storia della casa Locia Ortisei	7
La casa Locia Ortisei	8
Le nostre linee guida	9
La struttura abitativa – “Convitto Locia Ortisei”	10
Il nostro obiettivo	10
I nostri destinatari	10
Le nostre offerte e prestazioni	10
I nostri locali	10
La nostra capienza massima	10
Il nostro rapporto numerico personale di assistenz-persone assistite	11
Gli orari di apertura e assistenza del “Convitto Locia Ortisei”	11
Il servizio per l’occupazione lavorativa – “Laboratorio Locia Ortisei”	12
Il nostro obiettivo	12
I nostri destinatari	12
Le nostre offerte e prestazioni	12
I nostri locali	13
La nostra capienza massima	13
Il nostro rapporto numerico personale di assistenz-persone assistite	13
Gli orari di apertura e assistenza del “Laboratorio Locia Ortisei”	14
Il servizio di riabilitazione lavorativa – “Caffé Surëdl Ortisei”	15
Il nostro obiettivo	15
I nostri destinatari	15
Le nostre offerte e prestazioni	15
I nostri locali	16
La nostra capienza massima	16
Il nostro rapporto numerico personale di assistenz-persone assistite	16
Gli orari di apertura e assistenza del „Café Surëdl Ortisei“	16
Il centro diurno socio-pedagogico – “Centro diurno Locia Ortisei”	17
Il nostro obiettivo	17
I nostri destinatari	17
Le nostre offerte e prestazioni	17
I nostri locali	17
La nostra capienza massima	17
Il nostro rapporto numerico personale di assistenz-persone assistite	17
Gli orari di apertura e assistenza del „Centro diurno Locia Ortisei“	18
Responsabile della struttura e personale	19
La nostra cucina	19

Pulizia dei locali	19
Trasporto e accompagnamento	19
I nostri team di assistenza e come lavorano/collaborano	20
Partecipazione dei clienti	20
I nostri accordi con i clienti	20
La nostra collaborazione con i parenti	20
La nostra collaborazione con servizi esterni	21
Il consiglio di struttura	21
Inchieste sulla soddisfazione	22
Modalità di ammissione	22
Compartecipazione ai costi	23
Diritti dei cittadini	23
Diritto all'informazione	24
Diritto al rispetto della propria dignità personale	24
Diritto ad un trattamento equo ed individualizzato	24
Diritto alla partecipazione	24
Diritto alla privacy.....	24
Diritto alla trasparenza	24
Diritto di accesso alla documentazione	24
Diritto di reclamo	24
Doveri dei cittadini	25
Sostegno alla comunità	25
Rispetto degli accordi	25
Rispetto dell'obbligo di pagamento	25
Dove ci si può informare?	25
Le nostre strutture e i nostri servizi a colpo d'occhio	26
Modello per suggerimenti e preoccupazioni	27

Premessa

Siamo lieti di poterLe presentare la Carta dei servizi della casa Locia Ortisei.

L'elaborazione della Carta dei Servizi per ogni singola struttura diurna ed abitativa della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar rappresenta un altro passo importante nel far conoscere la nostra offerta di servizi attraverso un'informazione mirata e quindi nel poter venire incontro sempre meglio alle esigenze ed aspettative dei singoli cittadini.

Questa Carta dei Servizi costituisce inoltre un impegno concreto ad impostare le nostre offerte di servizi in conformità ai principi, alle procedure ed ai criteri di qualità e di quantità qui descritte.

La Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar, quale offerente di servizi sociali, stipula per mezzo della presente pubblicazione, con i singoli cittadini e le singole cittadine quali utenti di questi servizi, un contratto definito con chiarezza. Questo contratto prevede infatti diritti ed obblighi sia per l'offerente che per l'utente.

Speriamo in questo modo di aver compiuto un altro passo in avanti nel cammino verso una maggiore trasparenza ed un avvicinamento ai cittadini ed ai loro bisogni e siamo lieti dell'eventuale collaborazione.

Il Presidente

Albin Kofler

Il direttore dei Servizi Sociali

Dott. Günter Staffler

Obiettivi della Carta dei servizi

La Carta dei servizi delle strutture diurne ed abitative della casa Locia Ortisei:

- **informa** sull'offerta di prestazioni di questa struttura sociale della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar
- **indica** ai cittadini i loro diritti e i loro doveri nel caso di fruizione del servizio
- **descrive** i presupposti d'accesso e i procedimenti di ammissione, la durata, la tipologia e la qualità dei servizi offerti
- **obbliga** la Comunità Comprensoriale Salto Sciliar a garantire il mantenimento della qualità dei servizi qui descritta
- **indica** ai cittadini la possibilità ed il percorso per effettuare reclami sulla qualità dei servizi offerti
- **offre** ai cittadini la possibilità di intervenire sulla qualità delle prestazioni erogate, tramite osservazioni critiche e proposte di miglioramento



La storia della casa Locia Ortisei

- Anno di fondazione 1981* Originariamente, il “laboratorio Locia Ortisei” nell’anno di fondazione 1981 sotto il suo gestore “Lebenshilfe” (associazione di sostegno alla vita) era sistemata nella vecchia casa Lardschneider ad Ortisei.
- Nel 1983* la gestione è passata al Centro sociale Bolzano e dintorni.
- Nel 1985* il Consorzio dei Comuni della Val Gardena ha acquistato l’ex albergo Locia con l’edificio abitativo, dove si è trasferito l’attuale Servizio per l’occupazione lavorativa, il “Laboratorio Locia Ortisei”.
- Nel 1986* qui sono stati aperti anche il “Convitto Locia Ortisei” ed il “Centro diurno Locia Ortisei”, sotto la gestione della “Lebenshilfe”.
- Nel 1993* le competenze nel settore handicap sono state delegate alle Comunità Comprensoriali: gestione diretta del “Laboratorio Locia Ortisei” da parte della Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar ed incarico alla “Lebenshilfe” per la gestione del “Convitto Locia Ortisei” e del “Centro diurno Locia Ortisei”.
- Nel 2000* è stato inaugurato l’edificio aggiuntivo con la struttura riabilitativa “Caffè Surëdl Ortisei” (gestione da parte della “Lebenshilfe”).
- Da gennaio del 2004* tutti i 4 settori vengono gestiti con una conduzione unitaria della struttura dalla Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar.
- In aprile del 2008* è iniziato il risanamento / la ristrutturazione generale per l’eliminazione ed il superamento di barriere architettoniche per persone con handicap e l’allargamento dell’edificio per la copertura del fabbisogno di allora di prestazioni nel settore persone con handicap.
- A novembre del 2009* i lavori hanno potuto essere terminati ed il ritorno dei settori di servizio attuato.

La casa Locia Ortisei

Casa Locia Ortisei

Via Roma 101
39046 Ortisei

Tel. 0471/ 79 76 27

Fax 0471/ 78 94 48

casa.locia@ccsaltosciliar.it

Responsabile della struttura: Erna Mussner



Le strutture abitative e diurne Locia per persone con handicap (minorazioni) si trovano in via Roma 101 ad Ortisei in Val Gardena.

Nella “Casa Locia” sono collocati la struttura abitativa – il “Convitto Locia Ortisei”, il Servizio per l’occupazione lavorativa – il “Laboratorio Locia Ortisei”, il Centro diurno sociopedagogico – il “Centro diurno Locia Ortisei”- ed il Servizio di riabilitazione lavorativa / SRL – il “Caffè Surëdl Ortisei”.

La casa si trova in un posto tranquillo, soleggiato non lontano dal centro del paese.

La struttura è ben integrata nella comunità locale ed anche nota per pubbliche relazioni effettuate. Nel sotterraneo si trovano tre locali di lavoro, diversi magazzini, la sala da pranzo, la cucina ed il lavello, la lavanderia e gabinetti (bagni) e due spogliatoi.

Al pianoterra dove si trova l’ingresso principale sono collocati due uffici dell’Amministrazione, il locale di vendita, una sala delle riunioni, tre gabinetti e la sala multifunzionale.

Anche il “Caffè Suredl Ortisei” invita al pianoterra ad una sosta.

Al primo piano si trovano il gruppo creativo del “Laboratorio Locia Ortisei” ed il “Centro diurno sociopedagogico Ortisei” con bagno di cura ed una stanza di rilassamento e riposo (di “snoezelen”).

Pure al primo piano è situato un gruppo abitativo con ingresso separato in un appartamento con cucina abitabile, tre stanze e due bagni.

Il convitto è sito al secondo piano con sette stanze per clienti, un locale per il personale, una cucina, due stanze di soggiorno e quattro bagni.

Nell’ambito del risanamento generale nel 2009 è stata creata un’abitazione del portiere al terzo piano.

Le nostre linee guida

L'offerta della nostra struttura si basa su linee guida che mettono al centro i bisogni individuali e che sono state elaborate insieme ai collaboratori.

In merito al lavoro con i nostri clienti osserviamo i seguenti principi:

“La relazione tra assistenti ed clienti si basa sul rispetto reciproco, su onestà e tolleranza.”

“I nostri clienti sul loro posto di lavoro possono esprimersi e svilupparsi secondo le loro possibilità e capacità ed imparano l'aiuto all'auto-aiuto.”

“Badiamo che i nostri clienti nel loro lavoro abbiano dei successi e promuoviamo la loro autonomia e la propria responsabilità.”



La struttura abitativa- „Convitto Locia Ortisei“

Il nostro obiettivo

Obiettivo della struttura abitativa è l'accompagnamento e la promozione integrale dei clienti tenendo conto dei desideri, delle esigenze e delle capacità individuali e la promozione del benessere fisico e psichico delle/degli abitanti. La struttura abitativa Locia punta all'autodeterminazione, alla normalizzazione della vita quotidiana, all'integrazione ed alla massima partecipazione possibile alla vita della comunità.

I nostri destinatari

Il "Convitto Locia Ortisei" è una struttura sociale abitativa pubblica per persone con handicap cognitivo o multiplo dall'età dei 18 anni in su che hanno bisogno di cura, assistenza ed accompagnamento sociopedagogico. Queste persone qui hanno la possibilità di abitare permanentemente o temporaneamente.

Con il presupposto che viene garantito un ambiente consone all'età nell'ambito di progetti specifici ed in caso di emergenze temporaneamente possono essere ammessi anche minorenni nella Comunità alloggio.

Persone sopra i 60 anni possono essere ammesse solo se non esiste una struttura per persone anziane idonea per loro (o se lì non trovano un posto).

La nostra offerta e le nostre prestazioni

Il "Convitto Locia Ortisei" offre accompagnamento e sostegno in tutti i settori della vita quotidiana. Vi rientrano interventi di cura e di promozione della salute, il vitto, l'esperienza di comunità, di stare insieme, la concessione e garanzia della sfera privata, la gestione e l'animazione del tempo libero ed anche la partecipazione alla vita pubblica.

Secondo le capacità del singolo cliente si mira alla promozione in direzione di una vita autonoma rispettivamente autodeterminata.

La struttura abitativa offre anche la possibilità di **ammissioni per tempo breve** con il fine dell'alleggerimento del peso a carico delle famiglie rispettivamente come possibilità per le persone in questione di essere "in via sperimentale" clienti, di essere assistite in questo senso all'infuori della propria famiglia in un ambiente protetto e gradevole.

A riguardo sono a disposizione 2 posti.

I nostri locali

Il "Convitto Locia Ortisei" si trova al secondo piano dell'edificio.

Dispone di 6 camere singole (delle quali 1 letto è riservato per ammissioni a tempo breve ed 1 letto per ammissioni di emergenza) ed una camera doppia, 4 bagni, 2 stanze di soggiorno, una cucina abitabile, una stanza del personale ed una terrazza. La lavanderia si trova al seminterrato.

Inoltre al primo piano vengono offerti posti abitativi in un'abitazione con tre stanze ed una cucina abitabile. Questo appartamento fa parte del "Convitto Locia Ortisei".

La nostra capienza

Il "Convitto Locia Ortisei" offre complessivamente 10 clienti un'assistenza per l'anno intero ed inoltre in più 1 posto per ammissioni a tempo breve ed 1 posto per ammissioni di emergenza.

Il nostro rapporto numerico personale di assistenza – persone assistite

La Comunità Comprensoriale (di) Salto-Sciliar garantisce un numero adeguato di collaboratori qualificati nei singoli settori di servizio con rispetto degli standard minimi stabiliti con delibera della Giunta Provinciale n. 795/2017.

Gli orari ed i periodi di apertura ed assistenza del “Convitto Locia Ortisei”

Il “Convitto Locia Ortisei” è aperto per tutto l’anno e garantisce l’idonea assistenza ai clienti.

Il servizio per l'occupazione lavorativa – „Laboratorio Locia Ortisei“

Il nostro obiettivo

L'obiettivo del Servizio per l'occupazione lavorativa, del "Laboratorio Locia Ortisei" è quello di promuovere i clienti nello sviluppo della loro capacità lavorativa, autonomia e personalità e di offrire loro una sensata occupazione artigianale o creativa.

La frequenza del laboratorio può rappresentare una forma di occupazione permanente o costituire un passaggio all'inserimento nel mondo del lavoro.

I nostri destinatari

Il "Laboratorio Locia Ortisei" offre a persone con handicap cognitivo o multiplo dall'età di 18 anni in su accompagnamento e sostegno sociopedagogico.

Vengono ammesse persone che hanno bisogno di un ambiente protetto per poter sviluppare le loro capacità.

Minorenni possono essere ammessi nel laboratorio solo nell'ambito di tirocini e progetti in cooperazione con la Scuola o la Formazione professionale.

Una nuova ammissione di persone che hanno superato i 60 anni è possibile solo in casi eccezionali. A riguardo dell'ammissione nel Servizio per l'occupazione lavorativa hanno la precedenza persone dalla Val Gardena e dal restante bacino d'utenza della Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar secondo il decreto del direttore della Ripartizione per il sociale n. 11124/2016 art. 4 sui criteri di accesso per servizi zionali e multizonali.

Le nostre offerte e le nostre prestazioni

Il laboratorio offre ai clienti un accompagnamento ed un sostegno professionale nell'esecuzione dei loro lavori e delle loro attività nei **4 gruppi del laboratorio**.

Falegnameria	<i>„Il nostro gruppo crea una serie di prodotti in legno. Lavoriamo con vari macchinari e il lavoro è divertente.“</i>
Gruppo tessitura-cucito	<i>“La produzione di tappeti tessuti a mano è molto divertente. Tagliamo e cuciamo anche grembiuli grandi e piccoli, disegnamo e dipingiamo anche i motivi che vengono applicati alle tasche dei grembiuli. Su bavaglino ricamiamo disegni o nomi. Riempiamo cuscini con noccioli di ciliegia e facciamo cuscini di farro. È un lavoro abbastanza veloce e vediamo subito un prodotto finito.“</i>
Gruppo creativo	<i>„Noi elaboriamo i nostri disegni su carta e tessuto. Produciamo una varietà di prodotti come biglietti di augurio, borse, presine, cuscini e coperte per bambini. Ogni pezzo è fatto a mano e quindi unico. Produciamo anche su richiesta adattandoci alle richieste dei nostri clienti.“</i>
Gruppo combi	<i>„Siamo un gruppo eterogeneo e produciamo una varietà di prodotti:dall'intreccio di cestini e cesti per la biancheria in tutte le misure e forme a bacheche in sughero. Forniamo anche candele in molti colori e forme, modelli e decori e per tutte le occasioni.“</i>

Le attività lavorative sono orientate ed indirizzate all'addestramento, allo sviluppo di capacità ed alla produzione. Sui prodotti che vengono fatti nel "Laboratorio Locia Ortisei" viene apposto un adesivo con il logo di provenienza e l'indicazione della struttura.

Inoltre è stato elaborato un apposito catalogo dei prodotti.

I prodotti vengono venduti direttamente sul luogo, nella sala di vendita del "Laboratorio Locia Ortisei" ed in occasione di diversi mercati.

Inoltre alcuni prodotti vengono venduti anche nel negozio del Centro sociale Cardano.



Per l'attività nel "Laboratorio Locia Ortisei" i clienti ricevono un compenso mensile individuale stabilito in base a criteri pedagogici.

L'importo massimo è determinato e fissato con delibera della Giunta Provinciale.

I clienti nell'ambito dei posti disponibili hanno la possibilità di scegliere il gruppo.

Come "compensazione/controbilancio" al loro lavoro vengono offerte varie attività supplementari come laboratorio di musica, passeggiate, partecipazione a mercati, programma del cucinare, progetti di teatro, corsi su vari temi, gite e soggiorni di ferie.

Altre prestazioni sono esercizi terapeutici, sostegno nella cura del corpo, informazioni specifiche relative a determinati desideri e pubbliche relazioni.

I nostri locali (spazi)

A disposizione del Servizio per l'occupazione lavorativa nella "Casa Locia Ortisei" ci sono 4 locali di lavoro – un locale per la falegnameria, uno per la tessitura-cucitura, uno per il gruppo creativo ed uno per il gruppo combi.

Questi locali si trovano nel seminterrato rispettivamente al primo piano dell'edificio.

A disposizione dei clienti stanno inoltre una sala da pranzo, una sala multifunzionale per attività integranti/complementari al lavoro ed una terrazza.

C'è una piccola **sala delle vendite** per i propri prodotti ed una sala riunioni.

La nostra capienza

Attualmente c'è posto per 23 persone; di questi posti uno è previsto per situazioni di urgenza ed emergenza.

Falegnameria	6 posti
Tessitura- cucitura	6 posti
Gruppo creativo	6 posti
Gruppo combi(-nato)	5 posti

Il nostro rapporto numerico personale di assistenza – persone assistite

La Comunità Comprensoriale (di) Salto-Sciliar garantisce un numero adeguato di collaboratori qualificati nei singoli settori di servizio con rispetto degli standard minimi stabiliti con delibera della Giunta Provinciale n. 795/2017.

Gli orari ed i periodi di apertura ed assistenza del “Laboratorio Locia Ortisei”

Il calendario delle attività delle strutture della Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar viene approvato annualmente con delibera della Giunta Comprensoriale.

Giorni di apertura all'anno	Orari di apertura ordinaria nei giorni feriali	Orario di assistenza
almeno 225 giorni all'anno*	da lunedì a giovedì:	33 ore/settimana
	dalle 8.30 alle ore 15.30	
	venerdì:	
	8.30-13.30	

*L'anno di attività inizia il 1 gennaio e termina il 31 dicembre.

In estate ci sono 4 settimane di attività estive nelle quali vengono offerte prevalentemente iniziative da/del tempo libero.

Il Laboratorio Locia Ortisei di norma è chiuso 2 settimane nel periodo delle festività natalizie, 1 settimana a carnevale e 2 settimane in agosto.

Il servizio di riabilitazione lavorativa – „Caffé Surëdl Ortisei

Il „Caffé Surëdl Ortisei“ è una struttura di riabilitazione con carattere particolare.

Si distingue nettamente dagli altri locali di lavoro di “Produzione”, poiché è collocato nel settore gastronomico ed esegue la sua prestazione di servizio direttamente al cliente.



Il nostro obiettivo

Il nostro obiettivo è quello di offrire ai clienti un posto di lavoro e di occupazione che corrisponde alle loro capacità artigianali e sociali, che si basa sulle stesse e che sviluppa le stesse ulteriormente con una promozione integrale individuale.

Per quanto possibile si mira all’inserimento nel mondo del lavoro libero.

I nostri destinatari

Il Servizio di riabilitazione lavorativa / SRL „Caffé Surëdl Ortisei“ offre a persone maggiorenni con handicap cognitivo e multiplo per le quali non si è ancora riusciti a trovare un progetto di inserimento lavorativo un training di lavoro nel settore gastronomico.

Presupposto è una certa idoneità dei clienti per questo settore di lavoro (capacità di apprendimento, possibilità di sviluppo, capacità esistenti, motivazione, fare questo lavoro con piacere).

La nostra offerta e le nostre prestazioni

Il „Caffé Surëdl Ortisei“ offre ai clienti un’occupazione nel settore Servizio ed a riguardo delle attività attinenti come per esempio rigovernatura, cucina e pulizia, per giungere possibilmente ad un inserimento nel mondo del lavoro libero.

Il Servizio di riabilitazione lavorativa / SRL verifica l’idoneità professionale, le capacità e gli interessi dei clienti. Le tecniche di lavoro necessarie vengono trasmesse con sperimentazione pratica ed anche con unità di lezioni teoriche. Con ogni cliente viene verificata la situazione individuale che funge da punto di partenza per gli obiettivi ed i piani di sostegno allo sviluppo individuali.

Accanto all’addestramento nel settore di lavoro “Gastronomia” si bada molto alla formazione della personalità ed alla competenza sociale nel rapporto con clienti e collaboratori.

Altri contenuti del lavoro riguardano l’igiene, l’alimentazione, le tecniche culturali e la cultura generale.

Per quanto possibile ai clienti una volta all’anno viene reso possibile un tirocinio aziendale in un’azienda esterna per attuare l’appreso nel reale mondo del lavoro e come preparazione per un inserimento professionale al quale bisogna mirare. Viene firmata una convenzione tra la Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar e l’azienda esterna in questione che regola le condizioni del tirocinio aziendale.

Inoltre ai clienti vengono offerte anche visite di aziende.

Per l’attività nel Servizio di riabilitazione lavorativa / SRL „Caffé Surëdl Ortisei“ i clienti ricevono un compenso mensile individuale stabilito in base a criteri pedagogici.

L’importo massimo è determinato e fissato con delibera della Giunta Provinciale.

I nostri locali (spazi)

Il „Caffé Surèdl Ortisei“ si trova al pianoterra della casa Locia.

Del caffè oltre all'accogliente locale (principale) fanno parte anche una piccola cucina, un magazzino ed una grande terrazza soleggiata con un campo giochi per bambini. Per manifestazioni ed il lavoro pedagogico con i clienti c'è anche l'adiacente sala multifunzionale a disposizione della struttura.

La nostra capienza

Il Servizio di riabilitazione lavorativa „Caffé Surèdl Ortisei“ offre a fino a 5 clienti un apprendistato ed un posto di lavoro.

Il nostro rapporto numerico personale di assistenza – persone assistite

La Comunità Comprensoriale (di) Salto-Sciliar garantisce in questo Servizio di riabilitazione lavorativa un numero adeguato di collaboratori qualificati nei singoli settori di servizio con rispetto degli standard minimi stabiliti con delibera della Giunta Provinciale n. 795/2017.

I periodi e gli orari di apertura del „Caffé Surèdl Ortisei“

Il calendario delle attività delle strutture della Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar viene approvato annualmente con delibera della Giunta Comprensoriale.

Giorni di apertura all'anno	Orari di apertura ordinaria nei giorni feriali	Orario di assistenza
almeno 225 giorni all'anno*	da lunedì a giovedì:	33 ore/settimana
	dalle 8.30 alle ore 15.30	
	venerdì:	
	8.30-13.30	

*L'anno di attività inizia il 1 gennaio e termina il 31 dicembre.

Il „Caffé Surèdl Ortisei“ normalmente è chiuso 2 settimane nel periodo delle festività natalizie, in tutte le domeniche e nei giorni festivi (ad eccezione di Ognissanti) e 2-3 settimane all'inizio dell'estate.

Il centro diurno socio-pedagogico – „Centro diurno Locia Ortisei“

Il nostro obiettivo

Al centro del lavoro con i nostri clienti stanno l'integrazione sociale, la promozione dell'autonomia personale ed il benessere e la sicurezza, la sensazione di sicurezza del singolo.

Il "Centro diurno Locia Ortisei" contribuisce anche a sostenere le famiglie nella loro attività assistenziale e di alleggerire il peso relativo delle stesse.

I nostri destinatari

Il Centro diurno sociopedagogico è una struttura sociale diurna pubblica della Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar per persone con grave handicap cognitivo o multiplo che hanno bisogno di assistenza sociopedagogica e di cura, di sostegno allo sviluppo e di animazione da tempo libero.

Vengono ammesse persone che hanno compiuto i 18 anni.

Minorenni possono essere ammessi nel Centro diurno solo nell'ambito di tirocini e progetti in cooperazione con la Scuola o la Formazione professionale.

La nostra offerta e le nostre prestazioni

Il Centro diurno sociopedagogico offre a persone maggiorenni con grave handicap cognitivo o multiplo durante la giornata un mirato sostegno allo sviluppo delle capacità psicomotorie, cognitive e comunicative, accompagnamento e cura. Questa si orienta ai bisogni individuali dei clienti.

Il "Centro diurno Locia Ortisei" offre ai clienti che non possono esercitare un'attività lavorativa un decorso strutturato armonico della giornata. Al centro del lavoro stanno il sostegno allo sviluppo integrale, la promozione della percezione sensoriale, la cura del corpo, la socializzazione e la promozione della routine quotidiana.

Il lavoro viene integrato con diversi interventi terapeutici (anche da parte di esperti esterni) e collocamenti (del corpo) che dovrebbero contribuire al benessere dei clienti. Ai clienti vengono offerti anche misure del tempo libero come laboratorio di musica, escursioni, passeggiate e soggiorni di ferie.

I nostri locali (spazi)

Il "Centro diurno Locia Ortisei" è situato al primo piano dell'edificio. La stanza della misura di 70 metri quadri è arredata in maniera molto accogliente e dispone inoltre di uno spazioso bagno di cura, di una stanza per il rilassamento (per lo "snoezelen") e di una terrazza.

La nostra capienza

Nel Centro diurno sociopedagogico, nel "Centro diurno Locia Ortisei" vengono ammessi 6 clienti.

Il nostro rapporto numerico personale di assistenza – persone assistite

La Comunità Comprensoriale (di) Salto-Sciliar garantisce un numero adeguato di collaboratori qualificati nei singoli settori di servizio con rispetto degli standard minimi stabiliti con delibera della Giunta Provinciale n. 795/2017.

Gli orari ed i periodi di apertura ed assistenza del “Centro diurno Locia Ortisei”

Il calendario delle attività delle strutture della Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar viene approvato annualmente con delibera della Giunta Comprensoriale.

Giorni di apertura all'anno	Orari di apertura ordinaria nei giorni feriali	Orario di assistenza
ca. 227 giorni all'anno*	da lunedì a giovedì:	33 ore/settimana
	dalle 8.30 alle ore 15.30	
	venerdì:	
	8.30-13.30	

*L'anno di attività inizia il 1 gennaio e termina il 31 dicembre.

In due pomeriggi su appuntamento viene offerta un'assistenza prolungata fino alle ore 18 per al massimo 2 clienti di tutta la casa.

Il “Centro diurno Locia Ortisei” di norma è chiuso 2 settimane nel periodo delle festività natalizie, 1 settimana a carnevale e 2 settimane in agosto.

Responsabile della struttura e personale

Le quattro aree di servizio vengono condotte da una **responsabile della struttura** (1 unità di personale) che collabora strettamente con la Direzione dei Servizi Sociali.

Nel Servizio per l'occupazione lavorativa, nel Centro diurno sociopedagogico, nella struttura abitativa e nel Servizio di riabilitazione lavorativa / SRL lavorano operatori socio-assistenziali educatori / educatori professionali sociali ed educatori al lavoro qualificati.

Ad alcuni collaboratori non ancora specializzati viene data la possibilità di frequentare la formazione in servizio.

Inoltre nella casa lavorano due cuochi (1,75 UP), 2,25 unità di personale nella pulizia, 0,75 unità di personale nella lavanderia e nel Servizio di accompagnamento ed 1 unità di personale come portiere ed autista per tutti i trasporti.

Alunni di Scuole Provinciali frequentano nella struttura un tirocinio formativo a tempo limitato.

I **tirocinanti** vengono introdotti ed informati dal personale in maniera mirata.

Sotto la guida/istruzione e l'accompagnamento del personale di assistenza i tirocinanti (e nel caso anche volontari) adempiono anche compiti diretti di assistenza e sostegno allo sviluppo.

La nostra cucina

I pranzi durante la settimana vengono preparati dal cuoco nell'interna cucina grande per tutti i clienti e collaboratori.

La sera e nei fine settimana le/gli assistenti cucinano con le/i clienti del convitto.

Pulizia dei locali

I clienti che usufruiscono dei servizi della "Casa Locia" hanno il diritto di stare in un ambiente pulito.

Hanno la certezza che tutti i locali della casa vengono puliti regolarmente da una persona incaricata con questo compito.

Ogni cliente nell'ambito delle sue possibilità contribuisce insieme ai collaboratori a tenere pulita la casa.

Servizio di trasporto ed accompagnamento

Clienti che non abitano nel convitto e che non possono raggiungere autonomamente le strutture diurne della "Casa Locia" vengono informati sulle possibilità a riguardo. In questa maniera vengono promosse le capacità di raggiungere la struttura autonomamente o con mezzi pubblici.

In tutti i casi nei quali ciò non è possibile la Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar organizza un servizio di trasporto ed accompagnamento alla struttura e di ritorno.

I nostri team di assistenza e come lavorano/collaborano

Nella “Casa Locia” lavorano 3 team di assistenza:

- il team del “Laboratorio Locia Ortisei”
- il team del „Caffè Surëdl Ortisei”
- il team del “Convitto Locia” e del “Centro diurno Locia Ortisei”

Nei singoli team di solito vengono tenute settimanalmente rispettivamente ogni 2 settimane delle riunioni (del team) che servono all’organizzazione delle varie attività, alla discussione su questioni sociopedagogiche, per discussioni di casi e lo scambio generico di informazioni.

I collaboratori sono responsabili per il settore di lavoro a loro assegnato e per compiti intersettoriali.

Sono persone di riferimento per uno o più clienti e stendono per quanto possibile insieme con i clienti i programmi individuali. Ogni anno vengono concordati e valutati due o tre obiettivi.

In formazioni ed aggiornamenti a scadenze regolari i collaboratori riflettono il loro agire nell’ambito lavorativo ed allargano e rafforzano la loro competenza professionale.

All’occorrenza si può anche usufruire di una supervisione.

Partecipazione dei clienti

La partecipazione dei clienti agli avvenimenti secondo la struttura viene promossa con la possibilità di scegliere il settore di lavoro ed un diritto di partecipare alle decisioni a riguardo di varie attività complementari al lavoro e nelle riunioni a riguardo del piano della settimana. I progetti individuali vengono elaborati insieme con i rispettivi clienti. Si fa attenzione che i clienti secondo le loro capacità soprattutto nel convitto vengano coinvolti nei lavori domestici da sbrigare.

1-2 volte all’anno ha luogo la riunione del Comitato di struttura alla quale partecipano i membri di questo Comitato eletti dai clienti del “Laboratorio Locia Ortisei”, del “Convitto Locia” e del “Caffè Surëdl Ortisei” e nella quale sono presenti anche rappresentanti dei genitori, la responsabile della struttura ed il direttore dei Servizi Sociali della Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar.

I nostri accordi con i clienti

La frequenza del Servizio per l’occupazione lavorativa viene regolata con un accordo scritto in lingua facile tra la responsabile della struttura, il cliente ed eventualmente i parenti / l’amministratore di sostegno / il tutore. In occasione dell’ammissione nella struttura abitativa della “Casa Locia” ad ogni cliente viene consegnato un regolamento scritto della casa che questo firma, obbligandosi così al rispetto delle regole.

La nostra collaborazione con i parenti

Come minimo una volta all’anno viene svolto un incontro con i genitori e parenti per tutte quattro le strutture. Inoltre vengono convocati incontri nei singoli gruppi per discutere attività straordinarie

come soggiorni di ferie, progetti ecc. con i genitori o spedite comunicazioni per iscritto per chiedere ed ottenere permessi o per dare delle informazioni.

Il contatto con i genitori e parenti viene inoltre coltivato in occasioni particolari.

La nostra collaborazione con servizi esterni

Secondo il bisogno dei singoli clienti si collabora con Servizi esterni come il Servizio Psicologico, il Servizio Psichiatrico, il Servizio per dieta ed alimentazione, il distretto sanitario, il distretto sociale ed il Servizio infermieristico. Per quanto possibile si usufruisce di ergo-, logo- e fisioterapia nella struttura o nel distretto sanitario.

Tra la Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar ed il Comprensorio di Bolzano dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige sono stati concordati due protocolli d'intesa:

- per l'erogazione dell'assistenza infermieristica coordinata ed integrata del Comprensorio Sanitario Bolzano per persone con una malattia psichica presenti nei Servizi residenziali e semiresidenziali sul territorio della Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar;
- a riguardo della cooperazione tra Servizio infermieristico distrettuale ed i Servizi residenziali e semiresidenziali per persone con handicap sul territorio della Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar per quanto concerne l'attività di consulenza e la somministrazione di farmaci;

Il consiglio di struttura

Il consiglio di struttura è composto da clienti, genitori e collaboratori.

Ha una funzione di consulenza, formula tra l'altro proposte e suggerimenti.

Questi riguardano:

- l'allestimento delle strutture
- il calendario delle attività (orari e periodi di apertura e chiusura)
- il programma annuale ed iniziative speciali della struttura (soggiorni di ferie, attività che integrano il lavoro ed offerte del tempo libero, progetti di integrazione e simili)

Inoltre il Consiglio di struttura esamina e valuta le misure prese (in particolare la relazione annuale), suggerisce e sollecita iniziative adeguate per promuovere il miglior possibile interagire della struttura con altri servizi ed istituzioni (nei settori del sociale, della sanità, della scuola, del lavoro ecc.) e con le associazioni sociali, gruppi di volontariato del settore e la collettività, la società in generale e fa presente ai responsabili eventuali punti deboli dei Servizi sociali.

Il consiglio di struttura propone anche iniziative di pubbliche relazioni e supporta e sostiene il coinvolgimento attivo e la collaborazione dei diretti interessati e delle loro famiglie.

Di solito si tiene un incontro all'anno.

Inchieste sulla soddisfazione

Sono previste inchieste periodiche sulla soddisfazione dei clienti e dei loro familiari in merito all'offerta di assistenza.

Tutti i risultati di rilievo vengono presentati ai diretti interessati nell'ambito della riunione del comitato di struttura.

Modalità di ammissione

L'iter di ammissione della Comunità Comprensoriale (di) Salto-Sciliar è regolato con delibera del Consiglio Comprensoriale.

L'ammissione nel "Laboratorio Locia Ortisei", nel "Centro diurno Locia Ortisei", nel „Caffé Surèdl Ortisei" e nel "Convitto Locia Ortisei" avviene in base ad una domanda scritta della persona interessata o dei familiari della stessa.

É da inviare al seguente indirizzo:

Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar

Direzione dei Servizi Sociali

v. Innsbruck 29

39100 Bolzano

tel. 0471-319400

E-Mail: info@ccsaltosciliar.it

Pec-Mail: bzgss.sozialdienste-ccss.servizisociali@legalmail.it

Lì e nelle strutture sociali diurne ed abitative e nei Servizi distrettuali della Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar sono disponibili i moduli relativi e si ricevono le informazioni necessarie ed utili in merito. É anche possibile scaricare la domanda dal sito in internet della Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar (www.ccsaltosciliar.it).

Cittadini di un comune che non fa parte del bacino d'utenza della Comunità Comprensoriale devono inoltrare la domanda di ammissione anche presso l'Ente sociale territorialmente competente per loro.

Il modulo di domanda compilato e firmato dal richiedente può essere presentato (trasmesso o consegnato) sia nella Direzione dei Servizi sociali che direttamente nella struttura.

I colloqui e le verifiche ed i chiarimenti necessari per l'ammissione di solito vengono condotti dal responsabile della struttura competente.

Dopo la verifica della domanda e dopo aver ottenuto il parere obbligatorio richiesto dal Servizio Sanitario specialistico competente e tutte le informazioni di rilievo pertinenti il direttore dei Servizi sociali decide formalmente sull'ammissione.

La decisione a riguardo dell'ammissione e la relativa motivazione viene comunicata al richiedente ed a tutti i Servizi coinvolti tempestivamente per iscritto.

Se nella struttura in questione non ci sono posti liberi avviene l'inserimento nella lista d'attesa.

La graduatoria della lista d'attesa viene stesa secondo la data di presentazione rispettivamente del numero di protocollo della domanda e di altri criteri esplicitamente stabiliti (si vedano le direttive per l'ammissione di clienti sotto www.ccsaltosciliar.it).

L'ammissione definitiva avviene dopo la conclusione positiva del periodo di prova concordato. La **fine della permanenza** nella struttura avviene normalmente dopo il termine della durata di permanenza concordata o per la fine (prima del previsto) della permanenza voluta dal cliente. In casi particolari e chiaramente definiti la permanenza può anche essere terminata unilateralmente dalla Direzione dei Servizi Sociali. Così per esempio se l'assistenza sanitaria nella "Casa Locia Ortisei" non può più essere garantita. Al bisogno e per quanto possibile in questo caso viene preparata l'ammissione in una residenza per anziani.

La fine della permanenza e la motivazione relativa viene comunicata per iscritto dal Direttore dei Servizi Sociali al cliente della struttura ed a tutti i Servizi coinvolti.

Compartecipazione ai costi

Ai sensi del decreto del Presidente della Giunta Provinciale n. 30 del 11.08.2000 in forma vigente è prevista una partecipazione economica e/o dei loro familiari/parenti ai costi del Servizio.

I clienti delle **strutture semiresidenziali** pagano una tariffa fissa per i pasti e secondo il livello del bisogno di assistenza in più una tariffa per cura ed assistenza.

I clienti delle **strutture residenziali** pagano una tariffa composta da un importo che dipende dal livello del bisogno di assistenza (fisso fin tanto che quello rimane lo stesso) e da un importo variabile che viene calcolato annualmente e che dipende dal proprio reddito e di quello del nucleo familiare allargato.

Per il nucleo familiare allargato è previsto un limite mensile per la compartecipazione.

Chi frequenta contemporaneamente una struttura diurna ed una struttura abitativa paga solo la tariffa per la struttura abitativa.

Tutte le tariffe vengono stabilite annualmente dalla Giunta Provinciale.

Informazioni più dettagliate sul regolamento attuale della compartecipazione alle tariffe e la tariffa da pagare danno la responsabile di struttura competente o l'Assistenza economica e sociale nel distretto sociale.

Diritti dei cittadini

Le/gli utenti del nostro Servizio hanno il diritto che i loro dati personali vengano trattati discretamente e responsabilmente ai sensi del regolamento base generale sulla protezione dei dati dell'UE (RGPD/GDPR) n. 679/2016.

Questo regolamento è in armonia con tutti i diritti fondamentali e rispetta tutte le libertà e tutti i principi che vengono riconosciuti con esso e che sono ancorati nei Contratti Europei, in particolare il rispetto della vita privata e familiare, dell'abitazione e della comunicazione, tutela di dati personali, libertà di pensiero, di coscienza e di religione, dell'espressione della propria opinione e dell'informazione, libertà imprenditoriale, diritto ad un'efficace consulenza ed assistenza legale ed un processo giusto e corretto e varietà delle culture, delle religioni e delle lingue.

Diritto all'informazione:

i cittadini prima di usufruire del nostro Servizio vengono informati da noi in modo completo e ben comprensibile sulla natura e la qualità della prestazione di servizio offerta, sulle modalità di accesso ed utilizzo e sull'eventuale compartecipazione ai costi a loro carico.

Diritto alla salvaguardia e garanzia della dignità della persona:

i cittadini che si rivolgono al nostro Servizio ricevono da noi un trattamento attento e di stima con la tutela della dignità della loro persona.

Diritto ad un trattamento equo e all'individualità:

tutti i clienti hanno il diritto ad un trattamento uguale di identiche situazioni di bisogno, senza privilegi da favoritismo o discriminazioni.

In quest'ambito garantiamo l'impostazione individuale del proprio programma di assistenza e sostegno allo sviluppo, tenendo conto delle capacità e delle esigenze dei singoli.

Diritto a contribuire alle decisioni:

rendiamo possibile ai clienti sin dall'inizio la compartecipazione e la partecipazione e condeterminazione nella pianificazione, nell'attuazione e nella valutazione del proprio programma di assistenza e di sostegno allo sviluppo ed a riguardo del coinvolgimento di altri Servizi ed operatori.

Nell'ambito delle direttive e dei regolamenti esistenti e degli organi di partecipazione previsti (consiglio di struttura ecc.) le/gli utenti e nel caso i loro familiari/parenti e/o associazioni di interesse hanno anche la possibilità della partecipazione, del diritto alla parola e di contribuire all'indirizzo di base ed alla definizione dei punti fondamentali e centrali del nostro Servizio.

Diritto alla protezione dei dati:

i dati personali dei clienti delle nostre strutture vengono trattati da noi in maniera riservata e responsabile e secondo le disposizioni di legge vigenti in materia della tutela dei dati.

Diritto alla trasparenza:

i clienti possono richiedere da noi informazioni a riguardo degli iter di procedimento e decisione che riguardano la loro persona.

Diritto di accesso alla documentazione:

i clienti possono, nell'ambito delle disposizioni di legge vigenti, prendere visione o richiedere una copia di documenti ufficiali del Servizio che li riguardano.

Diritto di proposta e reclami

i clienti hanno il diritto di esprimere reclami e/o proposte di miglioramento a riguardo della qualità delle prestazioni di servizio offerte. Ciò è possibile sia verbalmente (nel colloquio diretto e telefonicamente) che per iscritto (per posta, e-mail o fax), personalmente o in forma anonima.

Interlocutori per reclami sono da una parte i collaboratori e la responsabile della struttura, dall'altra il direttore dei Servizi sociali o il Presidente della Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar.

Avverso decisioni formali della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar può essere presentato ricorso entro 30 giorni.

Il ricorso è da inoltrare al seguente indirizzo:

Ripartizione Sociale 24
Sezione per ricorsi
via Canonico Michael Gamper 1
39100 Bolzano
tel.: 0471 418210 o 0471 418212
Email: politichesociali@provincia.bz.it

Doveri dei cittadini

Coltivare l'unione, il fatto di essere una collettività:

aspettiamo dai clienti della struttura che coltivano con gli altri clienti e con il personale un rapporto gentile, tollerante e di stima e che collaborano costruttivamente negli avvenimenti nella struttura.

Rispettare gli accordi:

i clienti della struttura sono tenuti di attenersi agli accordi presi con loro per iscritto ed oralmente ed a regolamenti della casa ed interni esistenti.

Adempire (all') obbligo di pagamento:

i clienti dei Servizi hanno da pagare in tempo gli importi dovuti per la compartecipazione alla retta giornaliera della struttura ed ad altri eventuali costi di gestione ad obbligo di compartecipazione.

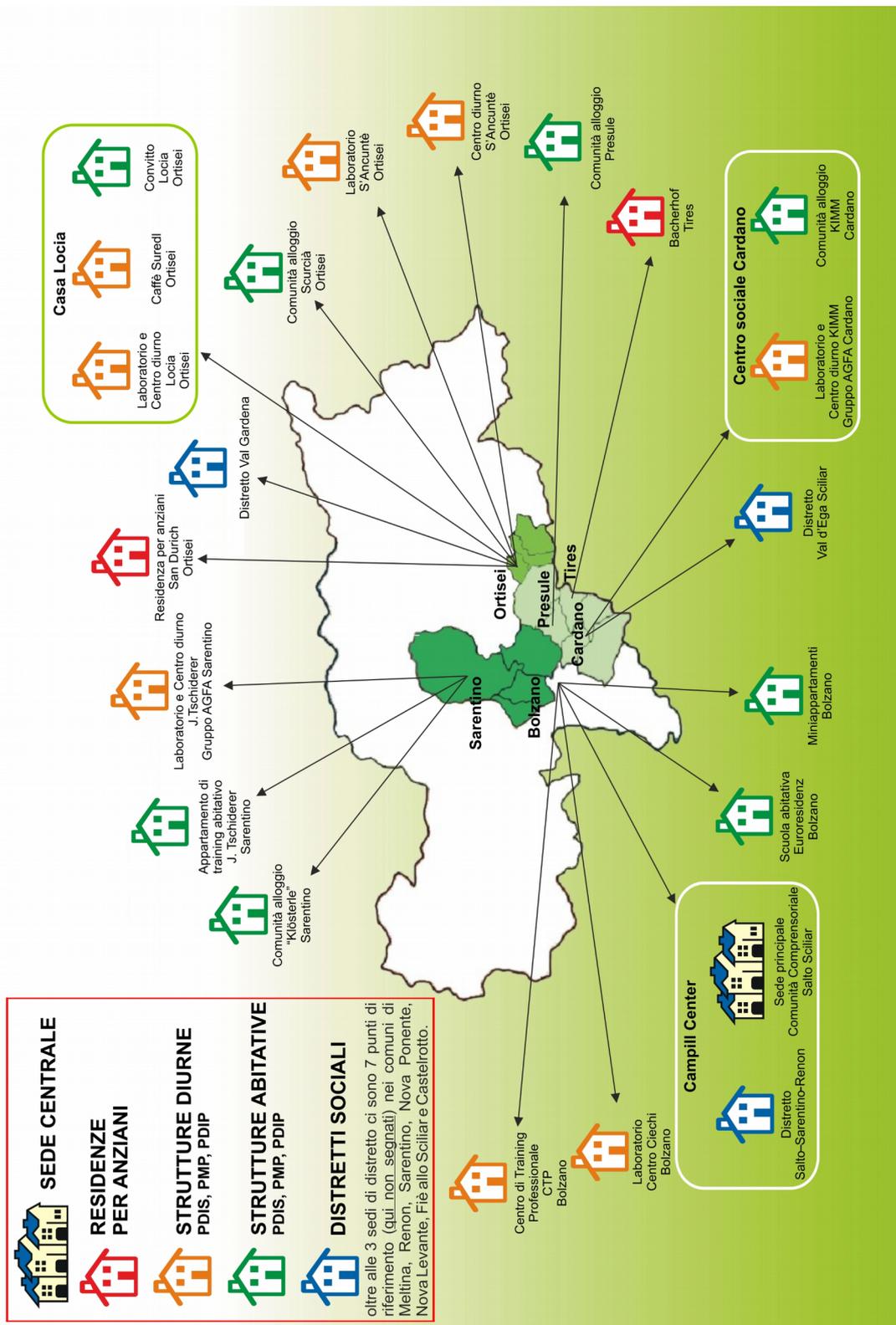
Dove ci si può informare?

Altre informazioni le trova sul nostro sito in internet sotto www.ccsaltosciliar.it.

Può però anche informarsi personalmente da noi:

Erna Mussner Responsabile di struttura della casa Locia via Roma 101 39046 Ortisei / Val Gardena E-Mail: casa.locia@ccsaltosciliar.it	Orario per il pubblico: lunedì-venerdì: ore 9.00-12.00 tel. 0471 79 76 27
Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar Direzione dei Servizi Sociali via Innsbruck 29 39100 Bolzano Pec-Mail: bzgss.sozialdienste-ccss.servizisociali@legalmail.it E-Mail: servizisociali@ccsaltosciliar.it	Orario per il pubblico: lunedì-venerdì: ore 9.00-12.00 Tel. 0471 31 94 60

Le nostre strutture ed i nostri servizi a colpo d'occhio



Alla
responsabile di struttura della casa Locia
sig.ra Erna Mussner
via Roma 101
39046 Ortisei

Proposte e desideri per:
(per favore cliccare)

- „Laboratorio Locia Ortisei“
- „Centro diurno Locia Ortisei“
- „Convitto Locia Ortisei“
- „Caffé Surëdl Ortisei“

Ciò che ci vorrebbe comunicare:

Per favore indichi il Suo indirizzo di contatto se vuole ottenere una risposta scritta da noi.
Ci impegniamo di risponderLe entro due settimane (dalla data di protocollo).

Nome, cognome

Residenza (domicilio/luogo), strada

n. tel.

Data

Firma

Cognome, Nome

