



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

Carta dei servizi

Centro di Training

Professionale



Editore:

Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar

Direzione dei Servizi Sociali

Campill Center, Via Innsbruck 29 39100 Bolzano

Tel: 0471/319400

e-mail: servizisociali@ccsaltosciliar.it

Internet: www.ccsaltosciliar.it

Coordinamento e redazione:

Direzione dei Servizi Sociali e della Struttura

Grafica, layout e stampa:

Centro di Training Professionale

Via Castel Weinegg, 1/B 39100 Bolzano

Tel. 0471/271669

e-mail: centrotrainingprofessionale.bz@ccsaltosciliar.it

Edito nel mese di giugno 2021

Indice

| | |
|--|-----------|
| Introduzione | 5 |
| Obiettivi della Carta | 6 |
| Il Centro di Training Professionale | 7 |
| Obiettivo del Servizio | |
| Requisiti di accesso e destinatari | |
| Concetto di base / Linee Guida | |
| I Settori di Training | 9 |
| Settore gastronomico | |
| Settore tecnico | |
| Settore tessile | |
| Settore ufficio | |
| Second Hand Shop Lollipop | |
| Il percorso di riabilitazione | 14 |
| Il periodo di prova | |
| Prima fase di training | |
| Seconda fase di training | |
| Fase di inserimento | |
| Il tirocinio | |
| Coinvolgimento attivo | |
| Progetti specifici | 17 |
| Progetto di ammissione a breve termine | |
| Osservazione e valutazione | |
| Mantenimento | |
| Progetto “Training in Azienda” | |
| Cos’altro dovrete sapere | |

| | |
|---|-----------|
| Giorni di orientamento | |
| Vitto e Trasporti | |
| Indennità di training | |
| Ferie | |
| Modalità di accesso/procedimento di ammissione | 19 |
| Compartecipazione ai costi | 20 |
| Qualità del servizio | 21 |
| Standard del personale | |
| Professionalità e requisiti pedagogici | |
| Rilevazione della soddisfazione del cliente | |
| Diritti dei clienti | 22 |
| Diritto all'informazione | |
| Diritto al rispetto della propria dignità personale | |
| Diritto ad un trattamento equo ed individualizzato | |
| Diritto alla partecipazione | |
| Diritto alla Privacy | |
| Diritto alla trasparenza | |
| Diritto di accesso alla documentazione | |
| Diritto di proposta e reclami | |
| Ricorsi amministrativi | |
| Doveri dei clienti | 24 |
| Sostegno alla comunità | |
| Rispetto degli accordi | |
| Rispetto dell'obbligo di pagamento | |
| Per un corretto svolgimento del Training si richiede | |

Introduzione

Siamo lieti di poter presentare la Carta dei Servizi del Centro di Training Professionale.

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 direttore dei Servizi sociali
della CC Salto-Sciliar

Dr. Thomas Dusini



Il presidente
della CC Salto-Sciliar

Albin Kofler



Obiettivi della Carta:

La Carta dei servizi del Centro di Training Professionale

- **informa** sulle prestazioni erogate da questa Struttura sociale della Comunità Comprensoriale Salto Sciliar
- **indica** ai cittadini i loro diritti e i loro doveri nel caso di fruizione del servizio
- **describe** 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
- **offre** ai cittadini la possibilità di intervenire sulla qualità delle prestazioni erogate, tramite osservazioni critiche e proposte di miglioramento
- **indica** ai cittadini la possibilità ed il percorso per effettuare reclami sulla qualità dei servizi offerti

Il Centro di Training Professionale (CTP)

Il CTP nasce nel 1991 come concetto di servizio riabilitativo sociopsichiatrico ispirandosi ai principi della legge nazionale n° 180 e successive norme statali e provinciali che prevedono il decentramento e l'integrazione nel territorio dei servizi in favore di persone con disagio psichico.

Il CTP viene inaugurato ufficialmente nel luglio del 1996 con 4 settori di riabilitazione sociale e professionale e 9 partecipanti ammessi ai training.

Dal 2011 è attivo un 5° settore di attività consistente in un negozio di vestiario usato e di articoli vari per bambini, denominato Second Hand Shop "Lollipop".

La capacità ufficiale di accoglienza è di 18 posti, di cui 3 per progetti specifici.

Obiettivo del Servizio:

l'obiettivo prioritario del CTP é avviare persone con disagio psichico, mediante training individuali, all'inserimento o reinserimento sociale e professionale.

Requisiti di accesso e destinatari:

Per essere ammessi ad un Training è necessario presentare domanda scritta presso la Comunità Comprensoriale di Salto Sciliar.

Al Centro di Training Professionale possono essere ammessi malati psichici, per i quali sussistano prospettive motivate di un inserimento/reinserimento nel mondo del lavoro in un periodo relativamente breve.

Le persone ammesse ai Training devono aver raggiunto la maggior età ed essere, in riferimento alla patologia, "relativamente stabili", autonomi nelle attività di vita quotidiana, motivati all'apprendimento finalizzato alla riabilitazione ed essere in regolare contatto con un medico psichiatra o servizio psichiatrico.

Concetto di base / Linee Guida

Cerchiamo di creare una atmosfera in cui i partecipanti ai Training si sentano accettati e riconosciuti come persone e non come malati.

Promuoviamo il concetto di responsabilizzazione personale e auto riabilitazione favorendo il processo di presa di coscienza di sé e la motivazione al cambiamento, al fine di contrastare la cronicizzazione della malattia, l'invalidità precoce e la disoccupazione permanente.

Favoriamo il processo di deistituzionalizzazione e di autodeterminazione personale.

Ci impegniamo nell'essere trasparenti con i nostri partecipanti e nei confronti dei servizi collaboranti e coinvolgiamo i partecipanti nell'elaborazione dei programmi riabilitativi.

Settori di Training:

Settore gastronomico

Nel settore gastronomico i partecipanti hanno la possibilità di acquisire, attraverso la teoria e la pratica, nozioni relative agli alimenti ed alla preparazione dei pasti. Vengono insegnate o rafforzate abilità lavorative quali: la pianificazione e la suddivisione dei compiti, la precisione e l'igiene in cucina.



Settore tecnico

Il settore tecnico è rivolto a persone che abbiano interesse e capacità per attività tecnico-manuali. Il settore offre infatti, per mezzo di attività strutturate, diverse possibilità di apprendimento e di esercitazione professionale tramite lavori di manutenzione elettromeccanica ed assemblaggio, in collaborazione con alcune aziende del settore in Bolzano. Dal 2017 il settore offre anche il servizio di arrotino per l'affilatura di attrezzi da cucina ed altri.



Settore tessile

Nel settore tessile vengono insegnate le nozioni fondamentali del lavoro con materiali tessili. Dall' ago e filo nelle piccole riparazioni di sartoria, attraverso l'uso professionale della macchina da cucire, alla creazione artistica di prodotti in patchwork. Tutto questo ed altro viene proposto nell'ambito di percorsi strutturati ed individuali all'interno del settore tessile.



Settore ufficio

Il settore ufficio prepara i partecipanti all'utilizzo dei principali programmi informatici, allo svolgimento dei compiti di amministrazione e contabilità ed a tutte quelle attività, come l'uso della segreteria telefonica, del fax, la compilazione di protocolli e fatture ecc., previste nel lavoro d'ufficio.



Second Hand Shop “Lollipop“

Nel SHS i partecipanti ai training hanno la possibilità di fare esperienze lavorative a diretto contatto con il pubblico tramite la vendita degli articoli. Ciò favorisce nei singoli l'aumento delle capacità di relazione e socializzazione. Vengono guidati dall'operatore all'acquisizione delle diverse abilità professionali come: l'accettazione, la selezione e la catalogazione delle merci con l'ausilio del PC. Imparano inoltre ad allestire una vetrina e ad immagazzinare gli articoli stagionali.



Il percorso di riabilitazione

Il Training ha una durata di circa 24 mesi, ha inizio con il periodo di prova ed è strutturato in tre fasi. Durante il Training sono previsti di regola 3 tirocini in azienda della durata da 1 a 3 mesi.

Il Periodo di Prova

Il periodo di prova dura un mese e può, se necessario, essere prolungato fino a due mesi. Il periodo di prova permette al partecipante di comprendere se il CTP è in grado di offrire le risposte adeguate alle sue richieste riabilitative.

Prima fase di training

Durata prevista dai 6 ai 12 mesi, vi si accede avendo superato il periodo di prova. Dopo aver messo in evidenza le caratteristiche di personalità e le esigenze riabilitative del partecipante, viene elaborato insieme a lui un programma di Training. In questa fase le capacità lavorative di base vengono approfondite, le conoscenze tecniche e professionali ampliate. Viene inoltre progettato con il partecipante il primo tirocinio.

Seconda fase di training

La seconda fase di Training inizia dopo lo svolgimento del primo tirocinio e può protrarsi se necessario fino al 18° mese di frequenza. Il partecipante ha avuto modo di fare una prima importante esperienza ed un primo passo verso l'ingresso nel mondo del lavoro. In questa fase del Training gli obiettivi saranno mirati, considerando i risultati dell'esperienza del tirocinio, a prestazioni sia professionali che socio-relazionali sempre più vicine a quelle richieste dall'ambiente esterno. Viene progettato un secondo tirocinio

Fase di inserimento

I partecipanti hanno raggiunto la capacità di lavorare e di relazionarsi autonomamente e hanno appreso stabilmente le regole del posto di lavoro. Durante la fase di inserimento sono previsti sostegni e programmi propedeutici all'inserimento nel mondo del lavoro.

Viene pianificato il terzo tirocinio. Insieme ai partecipanti vengono inoltre decisi gli ulteriori passi da intraprendere per il raggiungimento delle mete individuali quali:

- Mediazione al libero mercato del lavoro tramite la partecipazione al corso interno di apprendimento delle tecniche di ricerca e presentazione al posto di lavoro
- Avviamento a corsi di formazione professionale (es. Fondo Sociale Europeo).
- Avvio ad un progetto di inserimento lavorativo, con il Servizio per l'integrazione Lavorativa dell'Ufficio del Lavoro della Provincia Autonoma di Bolzano

Il Tirocinio

Il tirocinio é risultato essere un elemento di grande importanza esperienziale e valutativa previsto all'interno delle attività di Training.

L'esperienza di tirocinio da la possibilità al partecipante di confrontarsi con il mondo del lavoro per un periodo di tempo definito e con il sostegno dell' operatore di riferimento, il quale potrà verificare gli apprendimenti e le capacità in un ambiente non protetto, traendone così utili osservazioni per la definizione di nuovi obiettivi.

Ogni partecipante ai Training viene incoraggiato ad effettuare i tirocini in azienda, data di inizio, luogo e durata vengono discussi e decisi insieme.

Nell'arco dei 24 mesi di Training sono previsti fino a tre tirocini, il primo, della durata di un mese, dovrebbe essere svolto tra il sesto e il dodicesimo mese dall'inizio del Training, gli altri due, con la durata da uno a tre mesi, entro i successivi sei/dodici mesi, dando così avvio nei mesi restanti alla fase di Inserimento.

Gli aspetti formali di questa attività svolta in ambito non protetto sono regolamentati tramite due delibere: la D.G.P. n.2978/2000 e la D.G.C. n. 736/2002

Coinvolgimento attivo

L'intero percorso riabilitativo è caratterizzato dal coinvolgimento attivo dei partecipanti nella determinazione del programma di Training.

Progetti specifici:

Il CTP, oltre al normale percorso di training mette a disposizione degli interessati altre offerte riabilitative:

Progetto di ammissione a breve termine

Delibera della Giunta Comprensoriale n. 736 del 17.12.2002.

Si tratta di un progetto di ammissione per persone che soffrono di disagio psichico, previsto in 3 – 6 mesi di osservazione e valutazione o di Training di mantenimento

Osservazione e valutazione

per persone di cui il CSM non detiene le informazioni necessarie per poter determinare un percorso riabilitativo definito, per i quali si ipotizza comunque un probabile reinserimento sociale e professionale.

Mantenimento

per persone che soffrono di disagio psichico e sono momentaneamente in sospensione dal posto di lavoro, per i quali è consigliabile questo tipo di progetto con interventi ed obiettivi mirati al mantenimento e rafforzamento delle capacità professionali e relazionali in vista di un rientro a breve termine nella propria occupazione lavorativa.

Progetto “Training in Azienda”

Delibera della Giunta Comprensoriale n. 320 del 29.06.2006.

Progetto nato dall’osservazione critica delle problematiche iniziali evidenziate negli utenti nella fase di passaggio dall’ambito protetto a quello aziendale. Il progetto ha inizio dopo 6 mesi di frequenza in Training, prevede un inserimento graduale nel mondo del lavoro con presenza limitata a 2 – 3 ore al giorno per brevi periodi fino a 2 settimane con accompagnamento di un operatore. Questo progetto precede ed è propedeutico lo svolgimento del primo tirocinio in azienda.

Cos'altro dovrete sapere:

Giorni di orientamento

Prima della regolare ammissione gli interessati hanno la possibilità di conoscere il CTP ed i singoli settori tramite un'ammissione breve di 5 giorni, i "Giorni di orientamento".

Vitto e Trasporti:

I Partecipanti al Training hanno diritto ad usufruire del servizio mensa preparato dal settore gastronomico. È prevista, secondo la normativa provinciale, la partecipazione di 3,80 € degli utenti alle spese per il vitto. Il tragitto con mezzi pubblici dal luogo di residenza al CTP viene offerto gratuitamente dalla Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar su richiesta dell'interessato all'atto della presentazione della domanda di ammissione.

Indennità di training:

L.P. n. 7 del 14.07.2015

Ogni partecipante riceve un incentivo alla frequenza sottoforma di sussidio mensile calcolato secondo le ore di presenza effettiva.

Periodo di prova: 1,40 €/ora - Training: 2,80 €/ora

"Ferie":

durante il Training ogni partecipante matura 1 giorno di "ferie" ogni 10 giorni di presenza.

Nel periodo di prova non si maturano giornate di "ferie".

Modalità di accesso/ procedimento di ammissione

Il procedimento di ammissione alle strutture della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar è regolamentata con deliberazione del Consiglio Comprensoriale.

L'ammissione alla struttura avviene sulla base di una richiesta scritta, indirizzata dall'utente interessato o da un suo parente alla Direzione dei Servizi Sociali, via Innsbruck 29, Bolzano.

Le domande di ammissione alle strutture della Comunità Comprensoriale di Salto Sciliar si possono ricevere presso la Direzione dei servizi sociali della Comunità Comprensoriale o nelle singole strutture e distretti sociali della Comunità Comprensoriale. È anche possibile scaricare la domanda di ammissione dal sito internet della Comunità Comprensoriale di Salto Sciliar (www.ccsaltosciliar.it)

La domanda di ammissione compilata e firmata può essere consegnata o alla Direzione dei Servizi Sociali o alla struttura scelta.

I colloqui e i chiarimenti necessari per l'ammissione vengono effettuati di regola dal responsabile di struttura competente.

Dopo la valutazione della richiesta e tenuto conto del parere obbligatorio del Servizio Sanitario competente (Centro di Salute Mentale), nonché di tutte le altre informazioni utili allo scopo, il Direttore dei Servizi Sociali dispone l'ammissione o la non ammissione o, in caso non vi siano posti disponibili nella struttura, l'iscrizione nelle liste d'attesa, specificandone la motivazione. La decisione riguardante l'ammissione e la relativa motivazione verranno prontamente comunicati per iscritto al richiedente ed ai servizi collaboranti.

La graduatoria della lista d'attesa è determinata dalla data della presentazione della domanda, ossia dal numero di protocollo, nonché da altri criteri esplicitamente regolamentati.

Le dimissioni dalla struttura avvengono di regola alla fine del periodo stabilito, oppure su decisione volontaria dell'utente di porre fine anzitempo alla sua permanenza nella struttura. In casi particolari e ben definiti la Direzione dei Servizi Sociali può decidere anche di sua iniziativa le dimissioni dalla struttura.

La dimissione dalla struttura e la sua motivazione vengono comunicati per iscritto dal Direttore dei Servizi Sociali all'interessato ed ai servizi collaboranti.

Compartecipazione ai costi

Con il Decreto del Presidente della Giunta Provinciale Nr. 30 del 11.08.2000 e successive modifiche regola la compartecipazione finanziaria alla copertura dei costi dei servizi residenziali e semiresidenziali.

La partecipazione ai costi del servizio è prevista per quegli utenti che percepiscono un assegno di cura.

Informazioni più dettagliate sull'entità nonché sulle modalità di calcolo e di pagamento della compartecipazione tariffaria vengono fornite dalla Direzione dei Servizi Sociali, presso i Distretti sociali ed i responsabili di struttura.

Qualità del Servizio

Standard del personale

Il Team del Centro di Training Professionale è composto da: 1 Conduttore di struttura e 6 Operatori.

Questo corrisponde allo standard di personale previsto dalla D.G.P. n. 711/96.

Professionalità e requisiti pedagogici:

Gli operatori del Team sono formati sia nell'ambito tecnico e professionale che specializzati nell'intervento psicosociale a favore di malati psichici.

A scadenze regolari vengono effettuate riunioni, settimanali di Team e mensili con l'équipe consulente (Psichiatra e Assistente sociale) dell'Azienda Sanitaria di Bolzano.

Motivazione, lavoro di squadra, trasparenza, scambio di informazioni, elasticità mentale e dinamismo, nonché una gestione positiva di eventuali conflitti che possono sorgere sono caratteristiche importanti del nostro lavoro.

Rilevazione della soddisfazione del cliente

Ogni anno, con l'ausilio di un questionario, viene rilevata la soddisfazione dei clienti. Le loro osservazioni divengono suggerimenti per migliorare le offerte riabilitative.

Diritti dei clienti

Diritto all'informazione:

i cittadini hanno il diritto di ricevere informazioni complete e comprensibili sulla qualità e sulle modalità di erogazione delle prestazioni offerte dai singoli servizi, sui criteri di accesso e di utilizzo, nonché sull' eventuale obbligo di partecipazioni ai costi.

Diritto al rispetto della propria dignità personale:

i cittadini che si rivolgono ai nostri servizi hanno il diritto di ricevere un trattamento che tuteli la propria dignità personale

Diritto ad un trattamento equo ed individualizzato:

tutti gli utenti del servizio hanno il diritto allo stesso trattamento in situazioni di bisogno uguali, senza privilegi o discriminazioni. Hanno altresì il diritto ad un'elaborazione e gestione individualizzata del proprio programma riabilitativo che tiene conto delle loro capacità e dei loro bisogni specifici.

Diritto alla partecipazione:

gli utenti dei nostri servizi hanno sin dall'inizio il diritto di essere coinvolti e di partecipare alle decisioni che riguardano la pianificazione, lo svolgimento e la valutazione del proprio programma riabilitativo, e sul coinvolgimento di altri servizi ed operatori. Nell'ambito delle direttive e dei regolamenti esistenti, nonché degli organi di compartecipazione previsti (comitato di struttura ecc.) gli utenti ed in determinati casi i loro parenti ed/o le associazioni di rappresentanza e tutela dei loro interessi, hanno anche il diritto ad esprimersi in merito alle linee e obiettivi generali dei nostri servizi ed a contribuire all'elaborazione degli stessi.

Diritto alla Privacy:

gli utenti delle nostre strutture hanno il diritto che i loro dati personali vengano trattati in modo riservato e responsabile, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di privacy.

Diritto alla trasparenza:

gli utenti dei nostri servizi hanno il diritto di essere informati sulle procedure e le modalità di decisione, riguardanti la propria persona.

Diritto di accesso alla documentazione:

gli utenti dei nostri Servizi hanno il diritto, nell'ambito della normativa vigente, di accedere alla documentazione ufficiale riguardante la loro persona o di richiederne copia.

Diritto di proposta e reclami:

le persone che usufruiscono dei nostri servizi hanno il diritto di esprimere proposte di miglioramento o reclami in merito alla qualità dei servizi offerti. Questo è possibile sia oralmente, in colloquio diretto o telefonico, che per iscritto, per posta o E-mail, firmati o in forma anonima. Persone di riferimento per eventuali reclami sono gli operatori o il responsabile della struttura, il Direttore dei Servizi Sociali o il Presidente della Comunità Comprensoriale.

Ricorsi amministrativi:

Le obiezioni alle decisioni formali della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar possono essere presentate entro 30 giorni. Il ricorso deve essere inviato al seguente indirizzo:

Indirizzo:

Comitato della Provincia per il Sociale
Sezione Ricorsi
Via K.-M.-Gamper 1
39100 Bolzano
Tel. 0471 418 259 o 0471 418 260

Doveri dei clienti

Sostegno alla comunità:

gli utenti dei nostri Servizi sono tenuti a mantenere un comportamento cortese, corretto e tollerante sia nei confronti degli altri utenti che nei confronti degli operatori del servizio e sono tenuti a collaborare in modo costruttivo.

Rispetto degli accordi:

gli utenti sono tenuti a rispettare sia gli accordi presi verbalmente e per iscritto, che il regolamento interno del servizio.

Rispetto dell'obbligo di pagamento:

gli importi eventualmente dovuti per la compartecipazione alla retta della struttura e per altri costi di gestione, per i quali è prevista una compartecipazione, sono da versare dagli utenti nei tempi stabiliti.

Per un corretto svolgimento del Training si richiede:

motivazione al cambiamento, puntualità, correttezza, rispetto delle cose e delle persone, disponibilità alla collaborazione, impegno nelle attività, accettare e seguire le indicazioni e le osservazioni dell'operatore di riferimento e del Coordinatore della Struttura.

All'interno del CTP non è consentito fumare ed assumere sostanze stupefacenti e bevande alcoliche.

Indirizzo

Centro di Training Professionale

Via Castel Weinegg, 1/B 39100 Bolzano

Tel. 0471/27 16 69

e-mail: centrotrainingprofessionale.bz@ccsaltosciliar.it

Responsabile di struttura: Isabell Pardeller

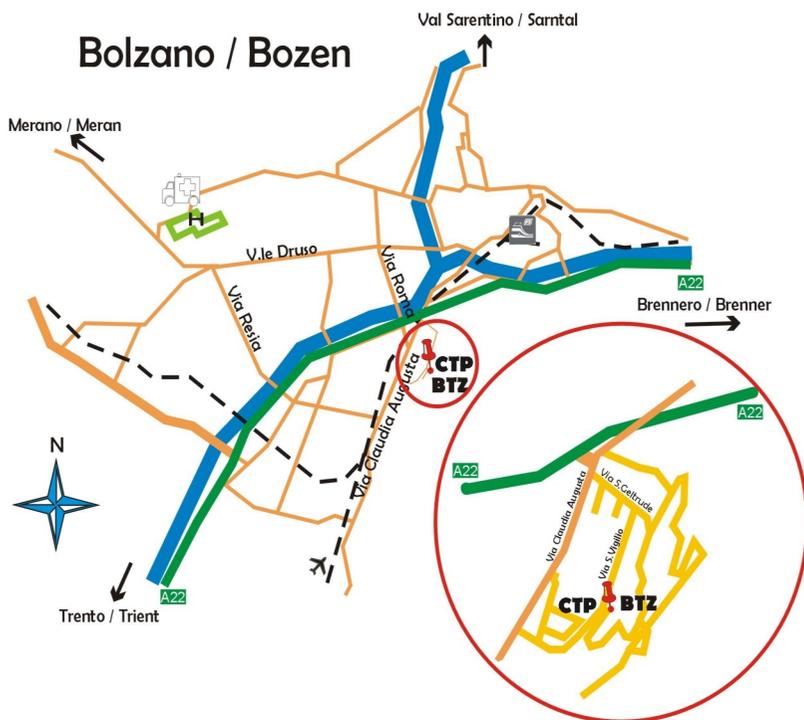
Orario di apertura

Lunedì - Giovedì: 8.15 – 12.15 / 13.15 – 16.30

Venerdì: 8.15 – 12.15

Ulteriori informazioni sono disponibili sulla nostra homepage all'indirizzo www.bzgsaltenschlern.it

Dove siamo e come arrivare a noi:



Autobus:

Linea 2

Via Claudia Augusta

Linea 10A/B

Via Claudia Augusta

Linea 7A/B

Via Castel Weinegg

Linea 14

Aslago



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

