



Carta dei Servizi

**Strutture sociali
per persone con disabilità**



BEZIRKSGEMEINSCHAFT
COMUNITÀ COMPENSORIALE

WIPPTAL

Indice

1. Che cosa vogliamo ottenere con questa Carta dei Servizi? Una premessa	3
2. Dove si trovano le strutture sociali per persone con disabilità?	4
3. Quali sono le strutture?	4
4. Chi può essere accolto in queste strutture?	4
5. Che cosa si offre?	5
5.1 Strutture diurne	6
5.2 Strutture residenziali	7
6. Chi sono i nostri collaboratori e collaboratrici, e come lavorano?	9
7. Gli utenti come possono presentare i propri desideri e le proprie idee?	10
8. Come funziona la collaborazione con le famiglie degli utenti?	10
9. Come viene assicurato il vitto?	11
10. Come funziona il trasporto?	11
11. A quanto ammontano le spese/tariffe per gli utenti?	11
12. Come funziona l'ammissione?	12
13. Come e quando ha termine il soggiorno?	12
14. Da cosa si può riconoscere la qualità delle strutture?	13
15. I Vostri diritti, le Vostre responsabilità	16
16. E se qualcuno non dovesse essere soddisfatto?	17
17. Organigramma	18
18. Dove ci si può informare?	19
Note legali	20

1. Che cosa vogliamo ottenere con questa Carta dei Servizi? Una premessa

Tutti i fornitori di servizi sociali sono obbligati per legge a pubblicare una "Carta dei Servizi".

In questa Carta dei Servizi presentiamo a tutti i soggetti interessati il nostro servizio per le persone con disabilità e il nostro lavoro, e li informiamo sull'offerta di prestazioni.

La Carta dei Servizi descrive i requisiti per l'accesso, chiarisce la partecipazione alle spese, crea dei vincoli per le relazioni del Servizio sociale con gli utenti, informa i cittadini dei loro diritti e doveri e spiega le opportunità di sviluppo qualitativo e le modalità di reclamo. Essa serve a illustrare e a garantire gli standard sociali e professionali del nostro servizio.

Questa Carta dei Servizi vale per le nostre strutture sociali per persone con disabilità:

- Servizio per l'occupazione professionale
- Centro diurno socio-pedagogico
- Residenza "Fugger"
- Comunità alloggio "Am Eisack"
- Appartamenti per l'addestramento abitativo

Il Presidente della Comunità Comprensoriale
Martin Alber



La Direttrice del Servizio sociale
Brigitte Mayr



Vipiteno, Ottobre 2025

2. Dove si trovano le strutture sociali per persone con disabilità?

Le strutture diurne, la residenza, nonché la segreteria e la direzione si trovano nel centro di Vipiteno:

Centro Sociale Wipptal “Fugger”

Via Stazione 10

39049 Vipiteno

La comunità alloggio “Am Eisack” si trova nelle immediate vicinanze del centro cittadino di Vipiteno in una bella zona residenziale:

Condominio “Parc Residence”

Via Stazione 37/B

39040 Val di Vizze

Gli appartamenti per l’addestramento abitativo si trovano al di fuori del Centro sociale Wipptal “Fugger” in località facilmente raggiungibili del territorio e, dal punto di vista organizzativo, dipendono dal servizio delle strutture sociali della Wipptal.

3. Quali sono le strutture?

Ci sono strutture semiresidenziali e residenziali.

Le **strutture semiresidenziali** - denominate anche “strutture diurne” - sono regolarmente aperte dal lunedì al giovedì dalle 08:00 alle 15:15 e il venerdì dalle 08:00 alle 14:00; in caso di necessità e secondo le possibilità del servizio, gli orari di apertura vengono estesi dalle 07:45 alle 15:45. Le strutture semiresidenziali sono aperte almeno 225 giorni all’anno.

Le **strutture residenziali** – denominate anche “strutture abitative” - sono aperte 365 giorni all’anno.

All’atto dell’inserimento in una struttura si concorda in modo vincolante in quali giorni l’utente frequenterà la struttura e/o rimarrà a casa.

Su richiesta, nel settore residenziale e semiresidenziale sono previste anche ammissioni a breve termine e inserimenti in casi di emergenza.

4. Chi può essere accolto in queste strutture?

Conformemente alle disposizioni legali in vigore, possono essere ammessi i cittadini italiani e di altri Stati UE che soggiornano stabilmente in Alto Adige. Per accedere al servizio, i cittadini extra-UE e gli apolidi devono avere la residenza e soggiornare stabilmente in Alto Adige. Il servizio per persone con disabilità rivolge le sue prestazioni sociali generalmente a persone con disabilità di età compresa tra i 18 e i 60 anni. Si tratta di persone che richiedono un livello di cura, assistenza e accompagnamento socio-pedagogico impossibile da garantire a casa.

I minorenni con disabilità possono essere ammessi provvisoriamente nell'ambito di specifici progetti (ad esempio per il passaggio dalla scuola alla struttura sociale, come offerta di sollievo per la famiglia o in caso di progetti individuali con notevole complessità di assistenza) e in casi di emergenza.

L'ammissione di persone che hanno compiuto il 60° anno d'età è consentito solo in casi eccezionali e per un breve periodo.

5. Che cosa si offre?

La gestione delle strutture e i servizi sociali offerti sono orientati agli standard delle prestazioni elencati e dettagliatamente descritti nel "Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali della Provincia di Bolzano (2003)" e nelle disposizioni legali vigenti.

Essenzialmente, nelle nostre strutture residenziali e semiresidenziali vengono erogate le seguenti prestazioni di prevenzione e assistenza:

- Relazioni pubbliche
- Progetti
- Lavoro in rete
- Assetto e coordinamento delle risorse nella comunità
- Informazioni e consulenza
- Lavoro socio-pedagogico
- Addestramento lavorativo
- Lavoro protetto
- Occupazione
- Attivazione e animazione
- Ammissioni a breve termine
- Addestramento abitativo/Sostegno abitativo
- Misure e offerte per il tempo libero
- Assistenza nella terapia medica ed esercizi terapeutici (in collaborazione con il Comprensorio Sanitario di Bressanone)
- Cura del corpo
- Offerte religiose e spirituali
- Assistenza nelle crisi della vita / Interventi in casi di crisi
- Ristorazione

Le prestazioni sono di integrazione e sostegno alla famiglia. Quando le persone assistite non hanno parenti, sostituiscono la famiglia.

5.1 Strutture diurne

Le strutture diurne nel Centro sociale Wipptal “Fugger” sono organizzate in due servizi con diversi gruppi. Ci sono i servizi per l’occupazione professionale e il centro diurno socio-pedagogico. Essi si distinguono per gli obiettivi e quindi per la struttura giornaliera, il metodo di lavoro e le attività. All’atto dell’ammissione viene chiarito in quale servizio e in quale gruppo verrà inserito l’utente. Una volta all’anno, tutti gli utenti hanno la possibilità di cambiare gruppo, purché il team specialistico ritenga che ciò sia vantaggioso per lo sviluppo personale. Qualora sia possibile, vantaggioso e desiderabile il passaggio dal centro diurno socio-pedagogico ai servizi per l’occupazione professionale, come primo passo si può preparare il contesto opportuno tramite un progetto a tempo limitato.

Servizio per l’occupazione professionale

Ci sono un gruppo per la casa e il giardino, un gruppo creativo e un gruppo tessile, che concentrano le proprie attività in ambito domestico, artistico-creativo e artigianale. Il lavoro quotidiano si svolge secondo un programma regolare. Alla fine del mese, le persone assistite ricevono un’indennità, calcolata in considerazione di determinati criteri. In un contesto protetto vengono svolte attività con lo scopo di potenziare e sviluppare abilità e capacità, acquisire e fissare le competenze sociali e professionali, nonché favorire l’orientamento professionale per una futura partecipazione alla vita lavorativa.

Centro diurno socio-pedagogico

Nei gruppi del centro diurno socio-pedagogico vengono occupati gli utenti con un’elevata necessità di cura, assistenza socio-pedagogica e sostegno. La quotidianità non si concentra sulla produzione e la prestazione lavorativa. Nei centri diurni socio-pedagogici, vengono rafforzate le abilità e le capacità degli utenti di gestire le questioni pratiche della vita quotidiana. Sono centrali l’incremento del benessere e l’attivazione, il mantenimento e lo sviluppo delle abilità esistenti, nonché la partecipazione alla comunità.

Esiste poi un gruppo bar trasversale, che durante la pausa mattutina serve le bevande ai colleghi nel bar interno.

Che cosa accade agli oggetti prodotti e alle prestazioni offerte?

I prodotti delle strutture diurne sono offerti per la vendita. Inoltre vengono costantemente cercate e sfruttate occasioni per presentare sé stessi e i prodotti, ad esempio sulla homepage della Comunità Comprensoriale Wipptal (www.wipptal.org), negli spazi di vendita della città e nei mercatini interni che si svolgono in primavera e durante l’Avvento. Collaboriamo con negozianti locali e accettiamo anche incarichi, ad esempio per conto dell’associazione turistica, di alberghi, banche, comuni e anche per privati cittadini.

Gli utenti svolgono nella struttura servizi nel settore domestico, comprese le attività in cucina, in giardino, nel bar interno e nella lavanderia, alleggerendo così l'organizzazione nelle operazioni quotidiane.

Attività integrative - Offerte per il tempo libero - Progetti

In aggiunta alla quotidianità lavorativa, gli utenti hanno la possibilità di partecipare a diverse attività supplementari e del tempo libero. Alcune attività sono offerte regolarmente, altre sono proposte sotto forma di progetto.

In collaborazione con altre organizzazioni pubbliche e private, vengono offerti progetti educativi per la formazione personale.

Inoltre, nel corso dell'anno si presentano numerose occasioni per festeggiare con la comunità, i parenti o gli amici.

Le famiglie vengono incoraggiate a partecipare alle offerte di svago e di vacanza proposte da enti privati.

A cosa diamo particolare valore nelle strutture diurne?

Per noi è importante che

- gli utenti ottengano e sviluppino abilità e competenze, fino a raggiungere la maggior autonomia possibile;
- svolgendo diverse attività, gli utenti raccolgano molteplici esperienze e possano così ampliare le proprie abilità psico-motorie, cognitive e comunicative;
- gli utenti partecipino attivamente alla comunità e alla società, contribuendo a plasmarle;
- gli utenti possano addestrare e formare le loro competenze professionali in un ambiente protetto, anche in vista di un inserimento nel mondo del lavoro. Essi sentono confermato il proprio valore personale tramite le loro capacità produttive;
- le famiglie ricevano un sostegno nella loro attività di assistenza;
- le nostre offerte siano un "aiuto ad aiutarsi".

5.2 Strutture residenziali

Nel Centro sociale si trova la residenza “Fugger”. La comunità alloggio “Am Eisack”, invece, esiste solo dal 2024. È stata realizzata al di fuori del Centro sociale. Tutte le strutture residenziali si trovano in una posizione centrale e a pochi minuti dal centro cittadino, dagli impianti sportivi e per il tempo libero, nonché dai mezzi pubblici.

Per il disbrigo dei “lavori di casa”, ci sono dei piani settimanali.

Nel tempo libero, vengono accolte volentieri le offerte esterne. I collaboratori volontari, i familiari e le organizzazioni private sono risorse preziose, il loro sostegno e la loro offerta integrativa è fondamentale e gliene siamo grati.

Per alcuni residenti, le strutture residenziali sono la casa e il punto di riferimento per la vita, con una sfera privata protetta. Per altri è un domicilio secondario rispetto alla loro famiglia d’origine. L’inserimento può essere provvisorio o permanente, e la durata del soggiorno è legata al progetto individuale, anche in vista del successivo passaggio ad un appartamento per l’addestramento abitativo o ad un’altra forma di residenza assistita, oppure all’ottenimento diretto dell’autonomia abitativa in un proprio appartamento.

A cosa diamo particolare valore nelle strutture residenziali?

Per noi è importante che

- gli utenti contribuiscano e determinino autonomamente la struttura del proprio ambiente di vita;
- abbia luogo una normalizzazione della vita quotidiana;
- si creino relazioni sociali e una rete sociale;
- abbia luogo un’inclusione e una partecipazione maggiore possibile alla vita sociale;
- venga incentivata un’attività lavorativa e occupazionale regolare;
- vengano incentivate le competenze sociali nel contesto dell’autonomia abitativa che si intende raggiungere.

Come sono attrezzate queste strutture residenziali?

Le strutture residenziali offrono possibilità abitative per persone con diverse esigenze e necessità. Qui i residenti trovano protezione, sicurezza, orientamento, nonché la cura, l’assistenza e il sostegno socio-pedagogico di cui hanno bisogno da parte di personale specializzato; in questo modo possono sentirsi bene e realizzare il proprio progetto di vita.

I locali sono luminosi, spaziosi, funzionali e confortevolmente arredati. In tutte le strutture residenziali sono per lo più disponibili stanze singole, che ognuno può sistemare a proprio gusto. In tutte le unità gli elementi centrali sono costituiti da un’accogliente cucina comune e da un ampio soggiorno. Qui ci si incontra per mangiare, per le attività comuni e semplicemente per stare insieme. I residenti si intrattengono volentieri anche sulla terrazza con accesso diretto al giardino o sui balconi in posizione soletta; tutto è pensato perché le persone si trovino a proprio agio. I servizi igienici soddisfano le necessità dei residenti e sono dotati di ausili.

Quando è possibile ricevere visite per i residenti delle strutture residenziali?

Per motivi organizzativi, è opportuno comunicare la visita al personale specializzato. Previo accordo, i residenti possono lasciare la struttura residenziale con il loro ospite e fare qualcosa insieme. Nei fine settimana e durante le vacanze, i residenti possono far visita alle loro famiglie.

Vivere nella residenza “Fugger”

Questa forma abitativa è adatta a persone che hanno bisogno della presenza costante di personale specializzato. Hanno la necessità di cura e assistenza intensa e duratura; perciò, nella residenza è garantito un servizio notturno. Durante la giornata, i residenti utilizzano i servizi semiresidenziali del Centro sociale.

Gli obiettivi sono

- l’acquisizione, l’ampliamento e lo sviluppo delle abilità e delle competenze necessarie per affrontare la vita quotidiana e le attività del tempo libero;
- l’acquisizione e l’ampliamento dell’autonomia personale e l’incentivazione dell’autodeterminazione;
- la normalizzazione della vita quotidiana;
- la creazione e la cura di una rete di relazioni sociali;
- l’inclusione e la maggior partecipazione possibile alla vita della comunità.

Nella residenza sono disponibili 14 posti, oltre ad un posto per l’ammissione a breve termine; nella comunità alloggio sono disponibili due posti.

Vivere nella comunità alloggio “Am Eisack”

Questa forma abitativa è rivolta a persone con disabilità che necessitano dell’assistenza di personale specializzato in misura minore, e solo durante il giorno.

La comunità alloggio si basa sull’idea di consentire alle persone con disabilità, a partire dal loro progetto di vita personale, una vita il più possibile autonoma e autodeterminata in un ambiente residenziale normale e non in un Centro sociale. L’attenzione si concentra sulla normalità e sull’inclusione sociale, assicurando al contempo supporto, addestramento, assistenza e sostegno socio-pedagogico.

I residenti della comunità alloggio svolgono generalmente un lavoro regolare, sotto forma di un progetto di integrazione o di occupazione professionale, oppure in una struttura sociale. Essi aspirano a vivere in un proprio appartamento.

Gli obiettivi sono

- l’acquisizione e l’ampliamento dell’autonomia personale e l’incentivazione dell’autodeterminazione;

- la creazione e la cura di una rete di relazioni sociali;
- la normalizzazione della vita quotidiana, nonché l'acquisizione e l'ampliamento delle attività del tempo libero;
- l'inclusione e la maggior partecipazione possibile alla vita sociale;
- l'incentivazione di un'attività lavorativa o professionale regolare;
- l'acquisizione e l'ampliamento di abilità e competenze pratiche della vita, in vista di un successivo passaggio ad un appartamento per l'addestramento abitativo o a un'altra forma di residenza assistita, oppure all'ottenimento diretto dell'autonomia abitativa in un proprio appartamento.

La comunità alloggio "Am Eisack" può accogliere quattro persone.

Vivere in un appartamento per l'addestramento abitativo

Ci sono degli appartamenti per l'addestramento abitativo disponibili per persone con disabilità, con malattie psichiche o dipendenze patologiche, che desiderano addestrarsi a vivere autonomamente.

Nell'ambito del soggiorno temporaneo in un appartamento per l'addestramento abitativo, l'attenzione si concentra sull'addestramento abitativo mirato, sull'incentivazione delle abilità e delle competenze pratiche della vita quotidiana e sulla creazione di contatti sociali. Si tratta di un servizio per la residenza parzialmente assistita, nell'ambito del quale viene messa a disposizione delle persone una possibilità abitativa a tempo determinato, con assistenza socio-pedagogica mirata. Essa comprende un sostegno, un accompagnamento e un addestramento socio-pedagogico, e mira all'acquisizione delle abilità, delle competenze e delle conoscenze necessarie per poter vivere in futuro in modo autonomo, in un proprio appartamento. Gli utenti vengono assistiti e accompagnati dai professionisti delle strutture sociali della Wipptal, sempre in collaborazione con i servizi specializzati competenti.

Le offerte di sostegno e l'addestramento sono sempre orientate alle esigenze individuali. L'ammissione a un appartamento per l'addestramento abitativo è limitata nel tempo e, di regola, dura al massimo 24 mesi.

Gli obiettivi sono

- l'acquisizione, l'ampliamento e il consolidamento delle abilità e delle competenze necessarie per condurre una vita autonoma in un proprio appartamento;
- la sperimentazione della vita autonoma;
- il rafforzamento della responsabilità individuale e delle competenze sociali nel contesto dell'autonomia abitativa che si intende raggiungere;
- il sostegno nella pianificazione e nella realizzazione del proprio progetto abitativo o l'assistenza alla persona nello sviluppo di soluzioni abitative alternative;
- lo stimolo ai contatti sociali, l'inclusione e la partecipazione alla vita della comunità.

Come sono attrezzati gli appartamenti per l'addestramento abitativo?

Tutti gli appartamenti per l'addestramento abitativo sono composti da una cucina abitabile, una camera da letto e servizi igienici. I mobili (con l'eccezione della cucina e della lavatrice) vengono portati dagli utenti stessi. Ogni persona, in accordo con la direzione, può sistemare il proprio appartamento in base ai propri gusti. Al momento del trasloco, l'appartamento dovrà essere nuovamente consegnato nel suo stato originario, la persona assistita risponderà di eventuali danni.

Quando è possibile ricevere visite per i residenti degli appartamenti per l'addestramento abitativo?

Ogni persona è libera di entrare o uscire di casa in qualsiasi momento. Durante il giorno le visite sono sempre consentite.

6. Chi sono i nostri collaboratori e collaboratrici, e come lavorano?

Tutti i collaboratori e collaboratrici sono assegnati a un team e ogni team a un gruppo.

Il rapporto tra gli utenti e il personale assistenziale o pedagogico dipende dalla necessità o dal livello di assistenza richiesto ed è fissato dalle disposizioni legali in vigore.

Il lavoro pedagogico e assistenziale nelle strutture è svolto da pedagogisti sociali, educatori ed educatori del lavoro, assistenti sociali e assistenti per i disabili.

Di regola, ogni team è condotto da un/una pedagogista sociale, un educatore/un'educatrice o un educatore/un'educatrice del lavoro.

Siamo sempre in contatto con la famiglia o i rappresentanti legali e con i partner di rete, per soddisfare le esigenze degli utenti nel modo migliore possibile, promuovere sviluppi positivi, raggiungere efficacemente gli obiettivi comuni e trovare soluzioni agli eventuali problemi.

Uno strumento di lavoro fondamentale è il progetto individuale, elaborato con ogni persona assistita. Esso contiene, tra l'altro:

- le informazioni di base sulla persona;
- gli obiettivi e i provvedimenti pedagogici fissati;
- una descrizione dei desideri e delle aspettative della persona in merito al suo progetto di vita;
- un'analisi dei punti di forza e delle competenze, delle necessità di prestazioni socio-pedagogiche, nonché di cura e assistenza degli utenti;
- la storia e l'attuale situazione della persona per quanto riguarda il suo ambiente sociale e familiare;
- l'indicazione della lingua, nonché eventuali ausili utilizzati per la comunicazione;
- la documentazione sanitaria e terapeutica;
- nonché osservazioni costanti.

Il personale documenta in modo mirato lo sviluppo individuale e i risultati professionali delle persone assistite.

Il team parte dai punti di forza e dai bisogni individuali degli utenti e ne tiene conto nella pianificazione quotidiana e settimanale.

Il lavoro di squadra è contraddistinto dal compito comune, dai diversi profili professionali, dalla chiarezza degli incarichi, dagli obiettivi comuni, da una sola direzione e dalla responsabilità comune per un'azione efficace.

I collaboratori partecipano ad aggiornamenti professionali interni e sfruttano anche offerte di formazione esterne, che consentono loro di acquisire nuove conoscenze, diverse competenze, metodi e strumenti. Inoltre, può essere utilizzato lo strumento della supervisione.

Per questioni e temi speciali, vi è una stretta collaborazione con personale specializzato di altri settori, in particolare dell'ambito socio-sanitario.

L'assistenza sanitaria degli utenti nelle strutture è garantita dal Distretto sanitario e dai medici di medicina generale. Fanno parte integrante della quotidianità anche le prestazioni infermieristiche e riabilitative per gli utenti. Esse sono fornite dal personale infermieristico del sistema sanitario o anche da personale specializzato privato.

7. Gli utenti come possono presentare i propri desideri e le proprie idee?

Al fine dell'autodeterminazione e della partecipazione, incentiviamo e incoraggiamo le persone con disabilità a scoprire e ad esprimere i propri desideri. Da questi si sviluppano gli obiettivi e le decisioni per l'organizzazione della loro vita. Noi incentiviamo e sollecitiamo, accompagniamo e rispettiamo gli utenti nella realizzazione del loro progetto di vita.

Nelle riunioni regolari, i gruppi discutono i programmi e le attività e ciascuno può presentare i propri desideri e idee. Anche la fase di produzione, la scelta dei materiali e le possibilità di strutturazione vengono discussi e decisi nel gruppo.

In particolare, c'è un ampio margine di libertà nell'organizzazione delle attività integrative e del tempo libero, soprattutto nelle strutture residenziali. Per lo più vengono presentate diverse offerte e si sceglie tra diverse possibilità. Ad esempio, nel corso dell'anno sono pianificati e preparati insieme eventi e celebrazioni, vengono addobbati e decorati i locali e organizzati i festeggiamenti.

Si fa sempre attenzione perché i desideri dei singoli e i desideri del gruppo si adattino reciprocamente e possano essere armonizzati.

Per la pianificazione del lavoro socio-pedagogico individuale, le aspettative e le aspirazioni personali sono discusse e gli obiettivi sono concordati insieme alla persona assistita.

8. Come funziona la collaborazione con le famiglie degli utenti?

I genitori o i rappresentanti legali sono nostri partner nell'interno del progetto pedagogico. La collaborazione avviene da una parte a livello della direzione, dall'altra anche a livello del personale e degli utenti.

Almeno una volta l'anno, la direttrice del Centro sociale invita tutti i genitori o i rappresentanti legali a un incontro nel quale vengono discussi il programma delle attività, il progetto pedagogico, l'organizzazione del servizio, l'organizzazione del tempo libero e delle vacanze, il vitto e altro ancora. Durante tale occasione vengono fornite informazioni, scambiate esperienze, presentati e discussi desideri e idee. Una seconda riunione viene poi utilizzata per informarsi su temi rilevanti, anche tramite personale specializzato esterno, o semplicemente per uno scambio reciproco o per rafforzare la comunità di interessi.

Elaboriamo il progetto individuale con gli utenti e, nell'ambito delle possibilità organizzative, adeguiamo l'assistenza alle necessità della persona con disabilità e della sua famiglia.

I colloqui avvengono sia su desiderio della struttura che dei genitori.

9. Come viene assicurato il vitto?

Il cibo viene preparato fresco ogni giorno nella cucina della residenza per anziani e portato nel Centro sociale. Lì viene consumato nella sala da pranzo comune o nei locali dei gruppi e nelle strutture residenziali.

I residenti della comunità alloggio "Am Eisack" e quelli degli appartamenti per l'addestramento abitativo si occupano autonomamente di fare la spesa, cucinare e pulire l'appartamento, nonché di lavare, stirare e di eseguire altri lavori domestici, come pure della pianificazione e del finanziamento di queste attività quotidiane; in questo vengono assistiti e supportati dal personale sociale, fino al raggiungimento di un'ampia autonomia. Conformemente al progetto, vengono addestrate le abilità e le competenze in questo settore. In questo modo essi imparano anche ad assumersi la responsabilità del vitto e a gestire consapevolmente il cibo; inoltre questo favorisce il senso di appartenenza alla comunità alloggio. L'obiettivo è quello di integrare i residenti nella società, di dare loro la possibilità di allacciare contatti sociali e di partecipare alla vita della comunità. Essi devono essere incentivati e rafforzati nel prendere decisioni sulla propria vita e nell'esprimere le proprie esigenze e i propri desideri. Questo può essere ottenuto, tra l'altro, anche grazie ad attività sociali, l'organizzazione del tempo libero e l'integrazione nella vita sociale.

10. Come funziona il trasporto?

Sono gli utenti stessi o i loro familiari a preoccuparsi del trasporto da e verso il Centro sociale. Se il trasporto avviene con un'auto privata e riguarda i servizi semiresidenziali, può essere richiesto un rimborso delle spese all'assistenza economica sociale del Distretto sociale. Se non ci sono mezzi pubblici e gli utenti o i familiari, per buone ragioni, non possono occuparsi autonomamente del trasporto per i servizi semiresidenziali, il trasporto verrà organizzato dalla Comunità Comprensoriale. In caso di necessità, sarà organizzato un servizio di accompagnamento.

11. A quanto ammontano le spese/tariffe per gli utenti?

Tutte le tariffe vengono stabilite annualmente dalla Giunta Provinciale e comunicate agli utenti e ai loro familiari.

Gli utenti delle strutture semiresidenziali pagano una tariffa fissa per i pasti e, a seconda del livello di cura, una tariffa aggiuntiva per la cura e l'assistenza.

Gli utenti delle strutture residenziali pagano una tariffa composta da un importo fisso, che dipende dal livello di assistenza necessario, e un contributo variabile calcolato annualmente, che dipende dal proprio reddito e da quello della comunità familiare estesa. Per la comunità familiare estesa è prevista una soglia massima mensile per la partecipazione alle spese.

12. Come funziona l'ammissione?

- La richiesta di ammissione alle strutture sociali per persone con disabilità nel Centro sociale Wipptal "Fugger" può essere presentata dalla persona interessata stessa, dai suoi parenti o rappresentanti legali, dal Distretto sociale o da un servizio sanitario specializzato.
- La richiesta di ammissione deve essere presentata **per iscritto** dalla persona interessata o dal suo rappresentante legale al Servizio sociale. Alla domanda deve essere allegata la perizia scritta di un servizio specializzato che appoggi l'inserimento e il referto del collegio medico che certifichi la disabilità (invalidità civile) e, se presente, l'esito della classificazione per livello di assistenza. Se per i più svariati motivi non è presente una classificazione per livello di assistenza, né è possibile ottenerla entro la data di ammissione, la direttrice del Servizio sociale Wipptal e la direttrice del Centro sociale Wipptal "Fugger" effettueranno una classificazione ai fini del calcolo dei parametri personali e dell'organizzazione interna.
- Per la richiesta è disponibile uno specifico modulo, che può essere scaricato da Internet o richiesto presso la segreteria del Centro sociale Wipptal "Fugger".

Centro sociale Wipptal "Fugger", Via Stazione 10, 39049 Vipiteno

Tel.: 0472 726 411

- Dopo una prima informazione, è possibile visitare senza impegno la struttura. Esiste anche la possibilità di imparare a conoscere la struttura tramite "giornate di prova".
- Si svolge un colloquio preliminare della direttrice con la persona interessata e i suoi familiari, nonché un colloquio informativo con il servizio principale ed eventualmente con gli altri servizi specializzati coinvolti. In questi colloqui viene presentata e discussa la situazione del/della richiedente, e si valuta insieme se e quale offerta del Servizio sociale rappresenti la risposta adeguata alle esigenze dell'utente. In seguito ai colloqui, la direttrice del Centro sociale Wipptal "Fugger" e la direttrice del Servizio sociale decidono in merito all'accettazione della domanda e all'inserimento. A tal fine si tiene conto dello svolgimento delle giornate di prova, del desiderio del/della richiedente in merito al gruppo e all'attività, delle risorse, della necessità di assistenza e di molto altro.
- Segue l'accordo scritto del termine di ammissione e del periodo di prova, che può durare 2 mesi.

Nel caso una struttura sia interamente occupata, la richiesta verrà inserita in una lista d'attesa. L'ordine di priorità in tale lista d'attesa, di regola, è dato dalla data di presentazione della domanda. La priorità è data alle persone residenti nella provincia. Possono esserci deroghe ed eccezioni all'ordine di priorità in caso di emergenze particolari; la decisione spetta alla direttrice del Servizio sociale, in accordo con la direttrice del Centro sociale.

Devono essere comunicate eventuali variazioni delle necessità o delle condizioni quadro. Da parte sua, la struttura comunicherà eventuali variazioni nell'offerta e/o nell'impiego delle risorse.

13. Come e quando ha termine il soggiorno?

Il soggiorno termina

- alla scadenza della durata di soggiorno concordata o in seguito alla conclusione volontaria da parte della persona interessata stessa.
- Al raggiungimento dell'età di 60 anni si discuterà con l'utente e i suoi familiari il passaggio a una struttura per anziani o un'altra forma di assistenza. Insieme si concorderanno i prossimi passi e un calendario. La preparazione avverrà in modo graduale, attento e adeguato alle necessità individuali. Deve essere possibile un ingresso delicato in un nuovo ambiente e in una nuova comunità.
- Se nella struttura non è possibile garantire la sicurezza della persona interessata o di altre persone (altri utenti, personale), oppure se l'assistenza infermieristica e riabilitativa non è o non è più sufficiente per coprire le necessità di prestazioni sanitarie per l'utente, dovranno essere cercate soluzioni alternative.
- In casi particolari, la permanenza nella struttura può anche essere terminata unilateralmente dalla direzione del Servizio sociale.

La conclusione del soggiorno e la relativa motivazione verranno discusse e notificate per iscritto dalla direttrice del Centro sociale Wipptal "Fugger" all'utente e ai suoi familiari.

Quando gli utenti lasciano la struttura, si tratta sempre di un processo di distacco che deve essere pianificato in modo accurato ed essere adeguatamente accompagnato. Il passaggio a un altro servizio, a un altro appartamento o a un posto di lavoro esterno è un passo importante. Per garantire la continuità nella vita, la direttrice e la squadra concordano le singole fasi del passaggio con la persona interessata, i suoi familiari ed eventualmente il/la rispettivo/a rappresentante legale, e accompagnano la persona in questo passo importante. Per il primo periodo di passaggio è possibile l'affiancamento da parte della persona di riferimento.

14. Da cosa si può riconoscere la qualità delle strutture?

Esistono diversi criteri per valutare e misurare la qualità dei propri servizi:

- la soddisfazione degli utenti e dei familiari
- l'efficacia dell'offerta sociale
- l'adempimento del compito istituzionale
- l'utilizzo dei metodi e degli strumenti professionali adeguati
- i processi socio-pedagogici, assistenziali e strutturali
- l'attitudine professionale dei collaboratori e dei quadri dirigenti
- il processo di formazione dei dipendenti
- l'utilizzo ottimale delle risorse
- l'economicità e l'efficienza

La valutazione viene effettuata sotto forma di riflessione sul lavoro e analisi della documentazione (obiettivi, misure, risultati, pianificazione, sviluppi/processi) nei team, nelle riunioni degli educatori e delle educatrici e a livello della direzione, nonché tramite i responsabili politici.

Inoltre vengono regolarmente raccolti i riscontri sulla soddisfazione degli utenti e dei loro familiari. I risultati vengono valutati e costituiscono un'importante base di pianificazione e controllo.

15. I Vostri diritti, le Vostre responsabilità

Ogni utente ha il diritto

- all'informazione sulla disponibilità dei servizi;
- a scegliere tra le prestazioni offerte nell'ambito delle possibilità organizzative oggettive;
- alla riservatezza dei dati personali;
- a ricorso in caso di illegittimità;

Responsabilità che richiediamo. L'utente

- partecipa nella misura prevista al pagamento della tariffa;
- rispetta le regole della struttura;
- si attiene agli accordi;
- lavora al meglio delle sue possibilità;
- si comporta rispettosamente nel confronto degli altri;
- si prende cura della comunità.

16. E se qualcuno non dovesse essere soddisfatto?

In caso di insoddisfazione c'è il diritto a presentare reclamo o ricorso.

Accogliamo volentieri eventuali proposte e contributi per il miglioramento del servizio. In tal caso, siete pregati di rivolgervi alla direttrice del Centro sociale. Se in questo modo non potesse essere raggiunta una soluzione soddisfacente, ci si può rivolgere alla direttrice del Servizio sociale. Un reclamo può essere presentato a voce o per iscritto. Verrà data risposta al più tardi entro 30 giorni. Inoltre, entro 45 giorni può essere presentato un ricorso scritto contro le decisioni, presso la Provincia Autonoma:

Commissione Provinciale per le Politiche Sociali

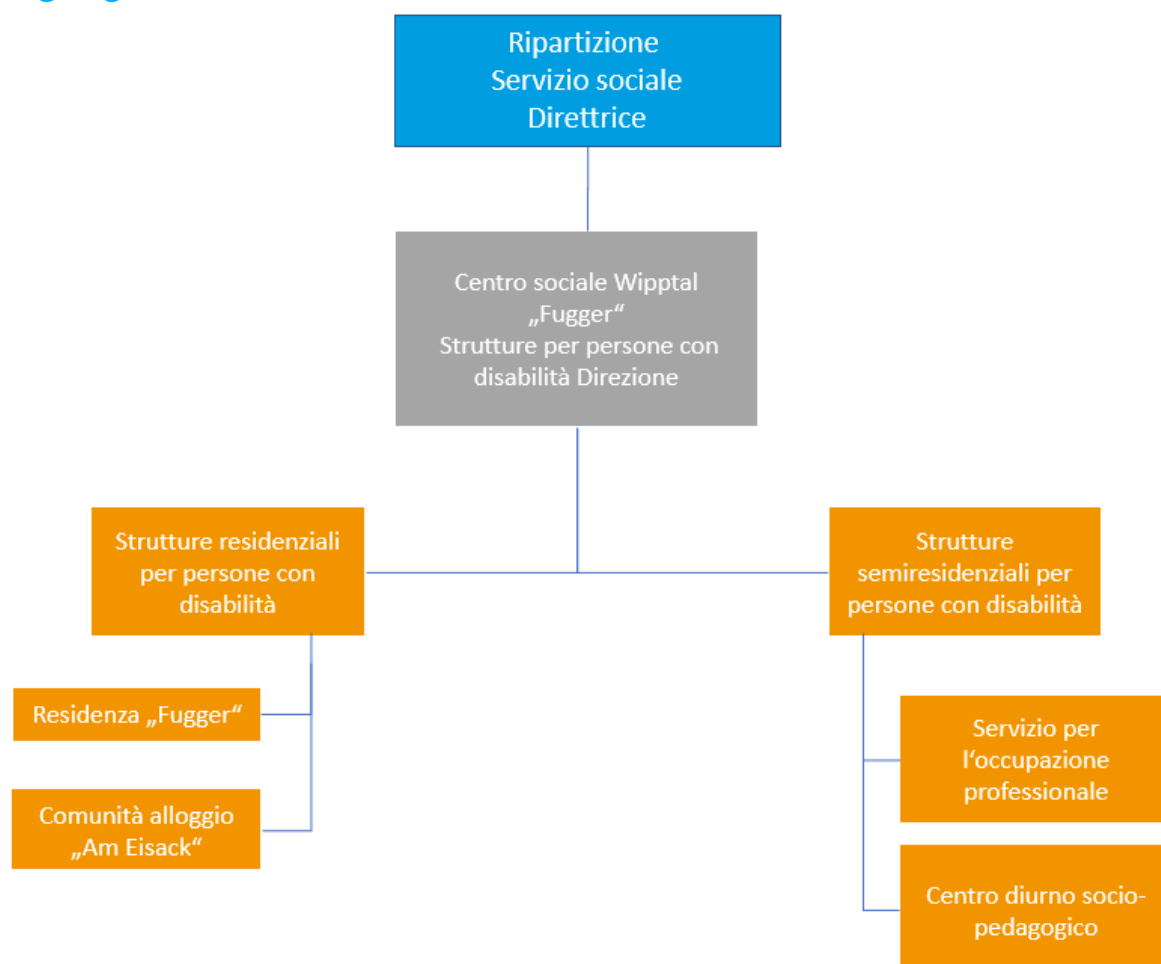
Sezione ricorsi

Via Canonico Michael Gamper 1

39100 Bolzano

Tel.: 0471 418 200 / 0471 418210

17. Organigramma



18. Dove ci si può informare?

Le informazioni sono disponibili presso la segreteria del Centro sociale Wipptal “Fugger”, presso il Distretto sociale Wipptal, presso la direzione del Servizio sociale o sulla nostra homepage, all’indirizzo www.wipptal.org.

Centro sociale Wipptal “Fugger” Via Stazione 10, 39049 Vipiteno	Tel.: 0472 726 412 Email: sozialdienste@wipptal.org
Distretto sociale Wipptal Via S. Giacomo 8, 39049 Vipiteno	Tel.: 0472 726 000 Email: sozialsprengel@wipptal.org
Direzione del Servizio sociale Via Stazione 1, 39049 Vipiteno	Tel.: 0472 726 412 Email: sozialdienste@wipptal.org

Vipiteno, Ottobre 2025

A cura di:

©Comunità Comprensoriale Wipptal, Settembre 2011

Ultimo aggiornamento: Ottobre 2025

Direzione del Servizio sociale

Via Stazione 1

39049 Vipiteno

Tel.: 0472 726 412

Email: sozialdienste@wipptal.org

Homepage: www.wipptal.org



BEZIRKSGEMEINSCHAFT
COMUNITÀ COMPRENSORIALE

WIPPTAL