



# Carta dei Servizi Strutture Sociali Wipptal



BEZIRKSGEMEINSCHAFT  
COMUNITÀ COMPENSORIALE

**WIPPTAL**

## Indice

1.	Che importanza diamo alla Carta dei Servizi? Premessa	Pagina	3
2.	Che informazioni fornisce la Carta dei Servizi?		4
3.	Che Istituzioni rientrano tra le Strutture Sociali Wipptal?		4
4.	Dove si trovano le Strutture Sociali Wipptal?		5
5.	Chi può usufruire delle strutture? Destinatari e obiettivi		5
6.	Cosa si offre?		8
	6.1 Descrizione delle strutture semiresidenziali		9
	6.2 Descrizione delle strutture residenziali		16
7.	A cosa diamo valore nelle nostre strutture?		20
8.	Chi sono i nostri collaboratori e collaboratrici e come lavorano?		20
9.	Come lavoriamo in rete?		22
10.	Come gli utenti possono presentare i propri desideri e le proprie idee?		23
11.	Come funziona la collaborazione con le famiglie degli utenti?		24
12.	Come viene assicurato il vitto?		24
13.	Come funziona il trasporto?		24
14.	A quanto ammontano le spese/tariffe per gli utenti?		25
15.	Come funziona l'ammissione alle strutture semiresidenziali e residenziali?		25
16.	Quali sono i requisiti per l'ammissione?		26
17.	Regolamenti interni		27
18.	Quando e come termina l'assistenza professionale nelle Strutture sociali?		27
19.	Da cosa si può riconoscere la qualità del servizio?		27
20.	I Vostri diritti, le Vostre responsabilità		28
21.	E se qualcuno non dovesse essere soddisfatto?		29
22.	Che cosa significa il volontariato per il Servizio Sociale?		29
23.	Dove ci si può informare?		30
	Note legali		31

## 1. Che importanza diamo alla Carta dei Servizi? Una premessa

**Cari cittadini e cittadine della Wipptal,  
stimati professionisti delle Strutture sociali e sanitarie!**

La psichiatria sociale fa riferimento alla dimensione sociale dei disturbi psichiatrici delle persone, cioè all'ambiente di vita e alle condizioni sociali, economiche, culturali e psicosociali ad esso correlate. I fattori sociali possono favorire l'insorgere dei disturbi psichici.

Allo stesso modo, i fattori sociali sono elementi fondamentali per il processo di riabilitazione e di guarigione e aumentano la qualità della vita delle persone.

Partendo da questo presupposto, nel 1994 la Comunità comprensoriale Wipptal ha aperto la Comunità alloggio sociopsichiatrica "Haus Christophorus" a Trens / Campo di Trens e sei anni dopo le strutture di riabilitazione sociopsichiatriche. Da allora le offerte per l'assistenza, il sostegno e la riabilitazione, nonché le reti correlate, sono state ulteriormente sviluppate, tanto che oggi possiamo mettere a disposizione uno spettro di servizi ampio e qualificato. Nel 2024 la Comunità alloggio ed il servizio di riabilitazione lavorativa si sono trasferiti a Vipiteno. Dal 1995, le persone con dipendenze patologiche rientrano nel target delle Strutture Sociali e, con la presa in carico della gestione dei centri di training abitativo nel gennaio 2019, tra gli utenti delle Strutture Sociali Wipptal ci sono anche le persone con disabilità.

Il nostro compito è quello di migliorare la qualità della vita delle persone che assistiamo e sosteniamo, nonché di attivare e utilizzare le risorse sociali.

Per ottimizzare il processo di assistenza professionale e incentivare al meglio la riabilitazione degli utenti, i partner per la collaborazione più importanti delle strutture sociopsichiatriche sono l'ambiente di vita diretto degli utenti, le diverse aree del Distretto sociale, tra cui in particolare modo l'assistenza socio-pedagogica di base, i servizi sanitari, specialmente il Centro di salute mentale, il reparto di psichiatria, il Servizio per le dipendenze ed i medici di base.

In questo modo, la nostra assistenza diventa davvero una rete di supporto per gli utenti, in tutti i campi della vita: lavoro, abitazione, salute, tempo libero, sicurezza economica ed autonomia, inclusione sociale e partecipazione.

Questa Carta dei Servizi è l'espressione della sensibilità maggiorata e della presa di coscienza nella società sui vari aspetti sociali della vita, che possono sia compromettere la salute mentale delle persone, ma anche incentivarla.

Il Presidente  
della Comunità comprensoriale  
Martin Alber



La Direttrice  
del Servizio Sociale  
Brigitte Mayr



Vipiteno, Novembre 2025

## 2. Che informazioni fornisce la Carta dei Servizi?

Essa informa sugli **obiettivi**, sulle **competenze**, e sull'**offerta delle prestazioni** delle **Strutture Sociali Wipptal**. Essa descrive i **requisiti d'accesso** e il **funzionamento**, spiega la **partecipazione alle spese**, crea un **legame tra il Servizio Sociale** e gli utenti delle Strutture Sociali, informa i cittadini e le cittadine sui loro **diritti** e **doveri** e indica le opportunità per un **miglioramento qualitativo**, nonché la possibilità per eventuali **reclami**. Essa garantisce gli standard sociali e professionali delle Strutture Sociali.

La Carta dei Servizi viene aggiornata regolarmente. Essa si basa sulle direttive vigenti in materia di autorizzazione e accreditamento per i rispettivi gruppi target.

## 3. Che Istituzioni rientrano tra le Strutture Sociali Wipptal?

### Strutture semiresidenziali:

- **Servizio di riabilitazione lavorativa (SRL) "Reha Wipptal"**

Orari di apertura: giorni feriali - Da lunedì a giovedì dalle 8.00 alle 16.30, venerdì dalle 8.00 alle 12.00 – almeno 210 giorni di apertura all'anno – giorni di chiusura previsti a Natale, Carnevale, Pasqua e ad agosto

- **Centro Diurno socio-pedagogico "ConTakt"**

Orari di apertura: giorni feriali – due giorni alla settimana dalle 9.30 alle 14.30 – giorni di chiusura previsti in estate e a Natale

- **Punto d'incontro "ConTakt"**

Orari di apertura: giorni feriali – un giorno alla settimana per due ore – aperto tutto l'anno

### Strutture residenziali:

- **Comunità Alloggio (CA) "Christophorus"**

Orari di apertura: 365 giorni all'anno

L'assistenza del personale specializzato è garantita da lunedì a giovedì dalle 7.15 alle 11.00 e dalle 15.00 alle 19.00, il venerdì dalle 07.15 alle 17.30 e il sabato dalle 10.00 alle 14.00.

L'assistenza e la cura sono effettuate 6 giorni alla settimana, e gli orari possono essere adeguati alle esigenze degli utenti, ad esempio in caso di crisi acute.

- **Appartamento per il training abitativo (AA)**

L'appartamento per il training abitativo viene messo a disposizione degli utenti come possibilità di alloggio a tempo determinato. Il training abitativo da parte del personale specializzato avviene durante tutto il corso dell'anno, e gli orari possono essere concordati individualmente per ogni utente sulla base dei progetti personali. Il servizio è prevalentemente a carattere residenziale, ma in casi eccezionali motivati può anche essere utilizzato solo durante il giorno. Di norma, il training dura al massimo due anni.

**Ammissioni a breve termine nel settore semiresidenziale delle Strutture Sociali e**

nella Comunità alloggio sono possibili soltanto sulla base di richieste in situazioni di crisi.

### Inoltre, nel comprensorio della Wipptal:

Accanto alle Strutture Sociali della Comunità comprensoriale esiste, per le persone con malattie psichiche, la comunità psichiatrica protetta “Casa Baumgartner” a Vipiteno. Essa appartiene all’Azienda Sanitaria e offre un’assistenza di 24 ore.

La struttura centrale per le persone con disabilità della Wipptal è il Centro sociale Wipptal “Fugger”.

Qui sono previsti:

- servizi per l’occupazione professionale
- centri diurni socio-pedagogici
- Comunità protette e Comunità alloggio

## 4. Dove si trovano le Strutture Sociali Wipptal?

- **Strutture Sociali Wipptal**  
**Direzione e Servizio di riabilitazione lavorativa “Reha Wipptal”**  
Via Brennero n. 30  
39049 Vipiteno
- **Centro Diurno socio-pedagogico “ConTakt” e Punto d’incontro “ConTakt”**  
Via Stazione n. 10  
39049 Vipiteno
- **Comunità Alloggio “Christophorus”**  
Via Stazione 10 A  
39049 Vipiteno
- **Appartamento per il training abitativo**  
“Fraxenhof” Trens  
39040 Campo di Trens

## 5. Chi può usufruire delle strutture?

### Destinatari e obiettivi

Le **Strutture Sociali Wipptal** sono strutture sociali di occupazione ed alloggio per **adulti** dei seguenti gruppi target:

**“Persone con malattie psichiche”**

**utilizzano tutte le strutture semiresidenziali e residenziali offerte**

**“Persone con dipendenze patologiche”**

**utilizzano il servizio di riabilitazione lavorativa “Reha Wipptal” e il centro di training abitativo**

**“Persone con disabilità”**

**utilizzano il centro di training abitativo**

**Per tutte le strutture e i gruppi di riferimento vale quanto segue: vengono accolte persone di età compresa tra 18 e 60 anni.** Le persone che hanno compiuto il 60° anno d'età e le persone più anziane vengono accolte solo in casi eccezionali motivati, per emergenze sociali particolari, sulla base di un progetto mirato e per un periodo di tempo limitato.

In caso di tirocinio o di progetto, i minori possono essere ammessi alle strutture semiresidenziali in collaborazione con le scuole e nell'ambito della formazione professionale.

L'ammissione e la permanenza nelle strutture avviene su **base volontaria e prevede la disponibilità alla collaborazione e la congruenza tra gli obiettivi individuali della persona e le finalità del servizio.**

**La base del lavoro socioriabilitativo è il progetto di riabilitazione individuale** di ogni utente.

Gli orari di attività e la durata della permanenza nelle strutture sono legati al progetto di riabilitazione individuale e quindi flessibili e adattabili alle esigenze personali rispettando le disposizioni legali e le possibilità delle strutture.

Possono beneficiare dei servizi i cittadini italiani e degli Stati UE con residenza stabile in Alto Adige. Ciò vale anche per i cittadini extra-UE e per gli apolidi. (L.P. N. 13/91 nella versione in vigore e D.P.G.P. 30/2000)

Il bacino primario d'utenza è costituito dal comprensorio della Wipptal.

**Tutte le Strutture Sociali – semiresidenziali e residenziali – offrono un servizio speciale e possono essere utilizzate singolarmente.**

Il **servizio di riabilitazione lavorativa (SRL) “Reha Wipptal”** è una struttura diurna socioriabilitativa e si rivolge a **qualsiasi persona con malattie psichiche o dipendenze patologiche** che necessiti di misure riabilitative nel campo dell'occupazione, a diversi livelli e per periodi di tempo differenti, in un contesto più o meno protetto.

In particolare, esso si rivolge a persone che, in seguito alla loro malattia, non sono ancora o non sono più in grado di riprendere il proprio lavoro sul mercato libero. Le attività del

SRL possono svolgersi all'interno o all'esterno della struttura.

Gli utenti ricevono lavoro e occupazione. L'obiettivo è di garantire loro la partecipazione alla vita lavorativa, sostenendoli e accompagnandoli con misure adeguate, nonché di recuperare, sviluppare e stabilizzare le loro competenze sociali e lavorative. Tramite la formazione, l'istruzione al lavoro e alla strutturazione chiara della giornata, l'assistenza nella gestione della propria malattia, l'incentivazione dell'autonomia e la costruzione di una rete di relazioni sociali, gli utenti dovrebbero riuscire a raggiungere una certa stabilità, anche in vista dell'integrazione o del reinserimento nel mondo del lavoro.

Tramite brevi tirocini mirati e la pianificazione di misure per l'occupazione e l'inserimento professionale, la capacità lavorativa si valuta in modo mirato

Il servizio può rappresentare **un'offerta di occupazione duratura** per le persone che non sono in grado di affrontare le sfide del mondo del lavoro, oppure **una soluzione transitoria** in vista dell'integrazione o del reinserimento nel mondo del lavoro, oppure un passaggio ad altri servizi.

Il **Centro Diurno socio-pedagogico "ConTakt"** è frequentato da **adulti con malattie psichiche**, che si trovano in una situazione di crisi o l'hanno appena superata, e non sono ancora o non sono più in grado di esercitare un lavoro o un'occupazione regolare in un ambiente protetto, né di riprendere il proprio lavoro.

Anche le persone con malattie psichiche croniche trovano nel Centro Diurno un'offerta adeguata, e spesso a lungo termine, per il mantenimento delle abilità personali e sociali.

Il Centro Diurno rappresenta un'offerta di sostegno sociale ed attività, il cui **obiettivo** prioritario è quello di creare condizioni strutturali che favoriscano la stabilizzazione e, se possibile, il miglioramento dello stato psico-fisico degli utenti, in modo che essi possano agire in modo sempre più autonomo e consapevole. Vengono incentivate l'autonomia personale, le competenze sociali e la capacità lavorativa.

Lo svolgimento regolare della settimana e della giornata, in gruppo con altre persone assistite, contribuisce a strutturare la vita quotidiana, dando sicurezza agli utenti. Essi svolgono un'occupazione gratificante, vengono accompagnati, assistiti e sostenuti in base ai loro punti di forza e ai loro progetti di vita, e si sentono parte integrante di una comunità alla quale possono partecipare e contribuire in molti modi. Questo rafforza le persone, ne incentiva le competenze e le motiva a dare il proprio contributo. La partecipazione alla vita sociale è un fattore che riveste grande importanza nella quotidianità del Centro Diurno, e che promuove particolarmente il processo di guarigione.

Nel **punto d'incontro "ConTakt"** si incontrano, una volta alla settimana, persone con **malattie psichiche**, che utilizzano questo servizio a bassa soglia per trovare, nel gruppo di persone con situazioni sanitarie e sociali simili, sostegno e sicurezza, nonché per coltivare relazioni sociali e d'amicizia. La collaboratrice accompagna il gruppo e sostiene le persone nel processo di autodeterminazione. In questo contesto vengono scambiate esperienze e informazioni relative alle malattie, alle offerte di vari servizi e alle risorse presenti nella comunità. Questo incentiva la crescita individuale e l'indipendenza nella gestione della propria malattia.

Per la frequentazione del Punto d'Incontro non sono necessarie particolari richieste di ammissione.

Nella **Comunità alloggio (CA) “Christophorus”** vivono **persone con malattie psichiche**, che hanno un certo grado di autonomia e le competenze personali per organizzare la vita quotidiana, anche in merito alla consapevolezza rispetto alla malattia e al modo di gestirla. Non necessitano di un’assistenza continua, bensì di un sostegno socio-pedagogico; sono in grado di rimanere da soli in comunità per un certo lasso di tempo o non hanno bisogno di un sostegno continuo, senza rappresentare un pericolo per sé o per gli altri.

Di norma svolgono un lavoro.

Chi vive nella Comunità alloggio deve sviluppare il più possibile la propria autonomia personale e autodeterminazione, con **l’obiettivo** della normalizzazione della propria vita quotidiana, dell’inclusione e della partecipazione alla vita sociale.

**L’appartamento per il training abitativo (AA)** offre una possibilità abitativa a tempo determinato per le persone che desiderano vivere autonomamente. L’assistenza socio-pedagogica da parte del personale specializzato delle Strutture Sociali **mira** a fare sì che gli utenti acquisiscano le abilità e le conoscenze necessarie per poter condurre, in futuro, una vita autonoma in un proprio appartamento.

L’utente viene accompagnato nella pianificazione e nell’attuazione dei passi da compiere per ottenere un proprio appartamento adeguato. A questo proposito è possibile pensare anche a una comunità abitativa autonoma con altre persone. È possibile anche proseguire una forma di accompagnamento nella propria casa tramite i servizi territoriali.

Il training abitativo si rivolge a **persone adulte con disabilità**, con **malattie psichiche** o con **dipendenze patologiche**, che desiderano intraprendere la strada per vivere autonomamente. In un piano individualizzato vengono raccolte le aspettative dell’utente, definiti gli obiettivi e pianificate le misure adeguate, che vengono poi attuate e verificate a intervalli regolari.

Gli utenti devono disporre di un reddito sufficiente per potersi mantenere.

**Gli obiettivi individuali delle persone devono corrispondere alle finalità del rispettivo servizio, questo viene chiarito durante il processo di ammissione.**

## 6. Cosa si offre?

Gli utenti delle Strutture Sociali vengono sostenuti ed accompagnati nel loro ambiente di vita abituale, per promuovere la riabilitazione, l’autonomia e il rafforzamento della salute psico-fisica. Essi lavorano e vivono in uno spazio sociale protetto, vengono sostenuti, accompagnati e assistiti con strumenti socio-pedagogici e riabilitativi, in modo che possano acquisire, riacquisire, sviluppare le competenze personali e sociali, l’abilità al lavoro o la capacità di vivere autonomamente, anche con **l’obiettivo** dell’integrazione o del reinserimento nel mondo del lavoro, o di una futura vita autonoma.

**Le Strutture Sociali Wipptal offrono ai propri utenti:**

- diverse possibilità di lavoro e occupazione in tutte le strutture;
- assistenza e sostegno professionale sociopsichiatrico e socio-pedagogico in base ai programmi individuali di riabilitazione, nonché relazioni professionali che forniscono supporto, sicurezza e orientamento;
- promozione e accompagnamento per le persone, perché possano rinforzare la fiducia in sé stesse, nel prossimo e nella società;
- adeguate misure per la formazione e training dell'attitudine al lavoro, le competenze professionali, le competenze sociali e personali e le abilità pratiche della vita, con lo scopo di poter vivere in modo autonomo e indipendente o accedere al mondo del lavoro;
- riconoscimento e considerazione delle persone interessate come protagonisti della propria vita e del proprio processo di guarigione;
- incoraggiamento ed accompagnamento nella loro ricerca di senso, valore e qualità della vita, nonostante la malattia;
- attivazione di un'impostazione di vita autodeterminata e responsabile, sviluppo di prospettive di vita personale;
- partecipazione alla società;
- collaborazione con la famiglia e le persone importanti di riferimento;
- collaborazione con altri servizi e Istituzioni;
- sgravio della famiglia;
- compenso mensile nel SRL;
- attività per il tempo libero.

La gestione delle strutture e i servizi sociali offerti sono orientati agli standard delle prestazioni elencate e dettagliatamente descritte nel "Catalogo delle prestazioni dei della Provincia di Bolzano (2003)" e nella normativa vigente.

## 6.1 Descrizione delle strutture semiresidenziali

### SERVIZIO DI RIABILITAZIONE LAVORATIVA (SRL) "REHA WIPPTAL"

#### Aree di lavoro

Il servizio di riabilitazione lavorativa offre a persone adulte diverse possibilità di occupazione, volte all'apprendimento e all'orientamento o riorientamento professionale della persona.

**Le attività nell'area di lavoro sono molto variegata e offrono ampie possibilità di occupazione.** Tutti i macchinari e i dispositivi nelle aree di lavoro del SRL rispettano le disposizioni di sicurezza del Decreto Legge n. 81/2008.

Nell'ambito del processo di ammissione al SRL viene concordata l'area di lavoro in cui l'utente sarà attivo. Sono determinanti gli interessi personali, i punti di forza e le abilità, nonché le possibilità organizzative del servizio.

In caso di cambiamento degli interessi, capacità ampliate o ridotte, oppure in caso di dinamiche di gruppo particolarmente favorevoli o sfavorevoli, l'area di lavoro verrà modificata.

#### **Sono presenti le seguenti aree di lavoro:**

lavorazione del metallo, lavorazione del legno, lavori di produzione e confezionamento, cura del paesaggio e produzione di legna da ardere, nonché lavori domestici interni e

lavoro d'ufficio.

Principalmente vengono svolti lavori su commissione - anche di grossa entità - per aziende della Wipptal, ma anche per ditte di altre zone della Provincia.

La "Reha Wipptal" intrattiene una buona collaborazione pluriennale con aziende private e organizzazioni, che hanno fiducia nell'esecuzione affidabile e di qualità dei loro incarichi e lo dimostrano con ordinazioni costanti.

Vengono soddisfatti i desideri, gli ordini e i progetti individuali dei clienti.



### **Area di lavoro del metallo**

Questa è un'area di lavoro con una buona dotazione di macchinari, in cui vengono eseguiti principalmente incarichi su commissione: rientrano nel programma il taglio di materie prime e vari profilati e lavori di filettatura, trapanatura, molatura e saldatura. Questo settore offre l'interessante possibilità di entrare in contatto con ambienti di lavoro e collaboratori esterni, tanto nella fase dell'ordine, quanto in quella della produzione.

Una speciale esperienza di realtà lavorativa è rappresentata dalla consegna dei prodotti ai committenti.

Lì viene verificata la qualità dei prodotti. Se vengono riscontrati dei difetti - cosa che accade di rado - si riflette insieme sui passi necessari per rimediare o, eventualmente, per evitarli in futuro.

### **Area di lavoro del legno**

Qui, tra l'altro, si fabbricano cassette per la frutta, cassette di legno di diverse dimensioni e bancali a perdere. Questo settore di lavoro è interessante per uomini e donne.



## Area di lavoro di produzione e confezionamento

In quest'area di lavoro vengono elaborati e completati diversi e molteplici prodotti per le aziende committenti. Ad esempio, le miscele di erbe aromatiche vengono inserite in bustine per tisane e imballate. La grande varietà offre possibilità di cambiamento.

Poiché qui molte attività possono essere svolte da seduti, è possibile impiegare le persone che si affaticano in fretta e hanno una ridotta resistenza fisica.

In quest'area vengono prodotti anche gli **accendini**.



## Area di lavoro di produzione di legna da ardere

Tagliare, spaccare, accatastare e consegnare la legna: servono molta forza e impegno fisico; perciò, qui si trovano bene soprattutto gli utenti di sesso maschile. Contribuisce positivamente al senso di benessere anche il fatto che il lavoro si svolge all'aria aperta.

In quest'area di lavoro c'è una continua collaborazione con le strutture per persone con disabilità.



## Area di lavoro di cura del paesaggio

Tra i committenti dell'area "cura del

paesaggio” rientrano innanzitutto i Comuni del comprensorio. In estate si provvede alla manutenzione di parchi, piste ciclabili e parco giochi; dal 2016 rientra tra i compiti degli addetti alla cura del paesaggio anche la riparazione o la nuova installazione delle recinzioni lungo le piste ciclabili. Gli incarichi di lavoro variano a seconda delle stagioni e sono molto amati dagli utenti, che possono muoversi molto e lavorare all’aria aperta. La visibilità sociale comporta riconoscimento da parte della comunità e conferisce valore e importanza all’attività svolta.



### **Lavori domestici interni e lavoro d’ufficio**

Alcuni utenti, oltre a lavorare in una delle aree precedentemente citate, eseguono anche altri compiti, ad esempio fanno commissioni o svolgono i lavori d’ufficio.

Tutti gli utenti del SRL lavorano a rotazione nella mensa della struttura riabilitativa, apparecchiando i tavoli, distribuendo il mangiare, lavando le stoviglie, pulendo la mensa e altro ancora. Recentemente vengono anche lavati e forniti gli abiti da lavoro, anche per altre aree di lavoro del Servizio Sociale. Queste attività offrono un diversivo sufficiente al lavoro in laboratorio e costituiscono un campo di apprendimento e di esercizio adeguato alla vita quotidiana.

### **Retribuzione**

Alla fine del mese, gli utenti del servizio di riabilitazione lavorativa ricevono una retribuzione. Questo pagamento è uno **strumento pedagogico**, un fattore che sottolinea la realtà del mondo del lavoro, ricompensando il servizio materiale e immateriale prestato. Il compenso è un incentivo, e funge da stimolo per lo sviluppo personale. Si tratta di un importo monetario, calcolato mensilmente in base a criteri ben definiti, di cui gli utenti sono a conoscenza.

**Il calcolo è effettuato in modo trasparente insieme all’utente.** Il pagamento della retribuzione è un momento importante per gli scambi di informazioni sul lavoro.

L’importo massimo del compenso è stabilito tramite Delibera della Giunta provinciale.

### **Tirocini e inserimento nel mondo del lavoro**

Particolarmente importanti e **utili per il processo di riabilitazione** delle persone sono le esperienze che esse possono fare tramite tirocini in azienda, quindi al di fuori del SRL. Tali tirocini avvengono in stretta collaborazione con aziende che per lo più conosciamo bene, e spesso anche in accordo e in collaborazione con il Centro di Mediazione Lavoro (CML). I tirocini sono progetti con una chiara struttura temporale ed organizzativa. Durante il tirocinio, gli apprendisti vengono sempre accompagnati dalla rispettiva persona di riferimento.

Dopo il tirocinio, il passo successivo sulla strada per un lavoro in azienda è rappresentato dalla **Convenzione individuale per l’inserimento lavorativo**.

Questa, avviata e attuata dal Centro Mediazione Lavoro, comporta il passaggio di un utente dalla riabilitazione lavorativa ad un posto di lavoro regolare.

### Vendita dei prodotti

L'attività è ben integrata nel contesto del mercato. È nell'interesse della direzione, del personale e degli utenti che la struttura si adegui costantemente all'evoluzione del mercato per quanto riguarda **la produzione, la tecnica, lo sviluppo e la commercializzazione** di prodotti e servizi. A meno che non si tratti di lavori su commissione, i prodotti e i servizi del SRL sono adeguatamente pubblicizzati e offerti per la vendita, ad es. sulla homepage della Comunità comprensoriale Wipptal.

Negli ultimi anni è aumentato il lavoro su commissione, cosicché restano poche disponibilità per la creazione di prodotti propri del SRL.

Il classico prodotto sono gli accendini, che vengono venduti molto bene e riportano, con grande orgoglio, il logo del SRL. I prodotti vengono venduti anche presso il Centro Sociale Wipptal "Fugger" a Vipiteno.

### Locali

**Le diverse aree di lavoro sono disposte su due piani, mentre la zona esterna è** adibita a magazzino e alla lavorazione della legna da ardere.

Ci sono due officine separate per l'area di lavoro del legno e del metallo, un grande locale per i lavori di produzione e confezionamento e una lavanderia.

Inoltre sono disponibili una grande sala da pranzo, una sala ricreativa per gli utenti e un'altra per il personale, nonché degli uffici e una sala per le riunioni. Gli impianti sanitari e gli spogliatoi completano la disposizione funzionale dei locali.

### Capacità di accoglienza

Il SRL offre **24 posti**.

## **CENTRO DIURNO SOCIO-PEDAGOGICO "ConTakt"**

### Area di lavoro

Il Centro diurno è una struttura diurna orientata al training di attività pratiche dell'economia domestica, concentrata soprattutto sulla cucina: tra le attività rientrano, ad esempio, la pianificazione di acquisti e del menù, fare la spesa, cucinare, lavare i piatti, pulire e far quadrare i conti della cassa comune. I lavori preparatori e la cucina sono centrali e costituiscono la struttura del training al lavoro, alle competenze sociali e personali e alle abilità pratiche.

**Qui il gruppo è un importante momento di incontro, di accompagnamento reciproco e di autoconoscenza.** Nel Centro diurno socio-pedagogico è assolutamente naturale che gli utenti siano coinvolti nelle decisioni organizzative correnti e che ciascuno di loro contribuisca a ciò che accade in questo posto così importante.

### Locali

Il Centro Diurno è provvisoriamente ospitato in un settore dedicato del Centro sociale Wipptal "Fugger". **I locali sono molto adatti per le attività del Centro diurno "ConTakt"**. Ci una cucina e un piccolo e pratico ripostiglio, una zona pranzo comoda, diverse superfici

di lavoro e spazio a sufficienza per sedersi e stare insieme.

### Capacità di accoglienza

Nel Centro socio-pedagogico “ConTakt”, possono essere assistite **7 persone**.

### Il gruppo descrive così le proprie attività

“Noi, la squadra di cucina del Centro diurno, ci incontriamo il martedì e il giovedì al “ConTakt”. Dopo aver timbrato all’entrata, ci sediamo insieme per una breve riunione mattutina, durante la quale possiamo raccontare come stiamo e parlare delle particolarità della giornata. Se ad esempio qualcuno si è scusato per l’assenza, o se ci sono cambiamenti per ragioni organizzative, se ne parla durante questa riunione. Chi arriva troppo tardi senza giustificazioni, deve mettere 1 euro nel salvadanaio, soldi con i quali andremo poi a mangiare insieme un gelato o una torta.

Prepariamo insieme una piccola colazione e dividiamo i compiti di cucina. In base al proprio interesse, ognuno può proporsi per un incarico. Dividendo i compiti, oltre alle nostre preferenze, si bada a mettere in risalto le abilità e le capacità personali, in modo da favorire adeguatamente gli obiettivi individuali. Inoltre vengono prese in considerazione anche le condizioni fisiche del giorno. Oltre alla cucina, rientrano tra le attività del Centro diurno anche tutti i lavori di preparazione, come la pianificazione del menù e della spesa, i conti, gli acquisti, la preparazione e la cottura delle pietanze, il lavaggio dei piatti, i lavori di riordino e lo smaltimento dei rifiuti. Siamo noi a pulire i nostri locali. Così abbiamo un settore di occupazione variegato. Il giovedì prepariamo anche gli spuntini per il punto d’incontro.

Tutto questo non sembra impegnativo, ma in realtà comporta molto lavoro, soprattutto perché noi mangiamo molto volentieri e prepariamo quasi sempre un menù con tre portate! Tuttavia resta quasi sempre tempo per chiacchierare, discutere e parlare nel gruppo, o anche per colloqui individuali con la collaboratrice responsabile.

Finito il lavoro, giochiamo volentieri a memory oppure a carte. Spesso facciamo anche solo una bella chiacchierata. Due o tre volte l’anno facciamo insieme qualcosa di speciale, ad esempio una discesa in slittino, una breve passeggiata, o una gita.

In estate andiamo a raccogliere le bacche per le nostre marmellate fatte in casa e prepariamo noi anche lo sciroppo di sambuco.

Per noi uno dei momenti più importanti è la festa di Natale che passiamo insieme. Ci piace preparare qualcosa di speciale, sgranocchiamo i nostri biscotti natalizi fatti in casa e invitiamo volentieri anche il responsabile delle strutture o l’assistente sociale. Per il



compleanno prepariamo la **torta preferita del festeggiato** e gli cuciniamo il piatto che desidera.”

## PUNTO D'INCONTRO "ConTakt"

Sotto la guida di una persona responsabile, qui si incontrano persone con situazioni sanitarie e sociali simili, per **trovare sostegno e sicurezza, nonché per curare relazioni sociali e d'amicizia**. A questo contribuisce un'atmosfera aperta e amichevole, in cui insieme si fa merenda, si chiacchiera, si gioca e si fa bricolage. In questo ambiente spontaneo vengono affrontati temi che sono gestiti dalla persona responsabile presente e possono quindi essere elaborati in modo orientato alla soluzione.

## 6.2 Descrizione delle strutture residenziali

### COMUNITÀ ALLOGGIO (CA) "CHRISTOPHORUS"

La Comunità alloggio può rappresentare, per le persone che ci vivono, una possibilità di vivere lì provvisoriamente o a lungo termine. Esiste anche la possibilità di ammissioni a breve termine per il superamento di situazioni di vita difficili. **Qui le persone trovano protezione, sicurezza, orientamento, assistenza e accompagnamento socio-pedagogico.**

Nella Comunità alloggio, un gruppo di persone vive insieme. Queste persone hanno competenze personali e sociali che, nonostante le esigenze diverse e individuali, consentono loro di affrontare insieme la vita quotidiana con un'autonomia relativamente ampia.

Per alcuni residenti la Comunità alloggio è casa e punto di riferimento, con una sfera privata protetta. Per altri è un domicilio secondario rispetto alla loro casa. Il contatto regolare e le visite ai parenti vengono concordati e pianificati con gli utenti e le loro famiglie.

Tutti gli abitanti della Comunità alloggio hanno una propria stanza, nella quale possono ritirarsi a piacere. Le chiavi della stanza, dell'alloggio e della porta d'ingresso consentono una libertà di movimento autonoma.

Le linee guida per la vita comune sono stabilite nel regolamento interno elaborato insieme. **Durante la notte, nella Comunità alloggio non è garantita alcuna assistenza.**

Se la necessità di prestazioni sanitarie di un abitante è tale da richiedere costantemente prestazioni mediche dirette, in collaborazione con i servizi sanitari competenti e insieme alla persona interessata verranno cercate soluzioni di abitazione, assistenza e cura alternative.

### Locali

La Comunità alloggio consiste in un appartamento al pianterreno e in un appartamento al 1° piano di un edificio di nuova costruzione nel centro di Vipiteno.

**Il cuore della Comunità alloggio è costituito dalla grande cucina e da un accogliente salotto nell'appartamento al 1° piano.** Qui ci si incontra, si cucina e si mangia insieme, si guarda la televisione, si gioca a carte, si progetta, si chiacchiera, si litiga, si discute, si ride: qui si vive la quotidianità.

Per il disbrigo dei “lavori di casa”, ci sono piani settimanali elaborati dal gruppo. Nel gruppo vengono raccolte e discusse le idee, quindi elaborati, concordati e messi in pratica i piani anche per il tempo libero.

Nel tempo libero vengono accolte volentieri le offerte esterne, e si cerca di incentivare i desideri personali. L'appartamento più piccolo al pianterreno può essere utilizzato specialmente dalle persone che sentono l'esigenza di maggior libertà e che hanno già sviluppato maggiormente le competenze necessarie per vivere autonomamente.

### Capacità di accoglienza

La Comunità alloggio “Christophorus” ha posto complessivamente per **9 persone**.

### La nostra Comunità alloggio:

“Attualmente, nella Comunità alloggio viviamo in sei. Dal lunedì al venerdì lavoriamo tutti nella struttura riabilitativa di Vipiteno e alcuni di noi frequentano il Centro diurno “ConTakt” di Vipiteno.

Con l'Alto Adige Pass possiamo muoverci e utilizzare autonomamente i mezzi pubblici. La nostra giornata è molto strutturata: il martedì facciamo una riunione della casa insieme alle assistenti.

In quest'occasione vengono ripartiti i lavori domestici e noi, a rotazione, dobbiamo cucinare, pulire, riordinare la cucina, lavare, smaltire l'immondizia e fare tutto quello che serve in casa.

Al momento della riunione della casa compiliamo anche il piano dei menù per l'intera settimana. Le assistenti sfruttano questa occasione per lodarci, ma a volte anche per rimproverarci e correggerci. Ci forniscono informazioni che sono molto importanti per noi come gruppo. Troviamo anche il tempo per dire cose che nella CA non ci piacciono. Se, su determinati argomenti, non vogliamo parlare in gruppo, possiamo anche discutere a quattr'occhi con le assistenti.

Le assistenti vengono nella CA dal lunedì al sabato. Al mattino facciamo colazione insieme e assumiamo sotto supervisione la nostra terapia, che inscatoliamo noi stessi per tutta la settimana, o facciamo preparare da un'infermiera del CSM, o della residenza psichiatrica “Casa Baumgartner”. Riceviamo anche visite regolari dai nostri psichiatri. In caso di necessità, le assistenti ci accompagnano da loro.

Nel pomeriggio sbrighiamo i nostri lavori domestici, alla sera cuciniamo insieme con un'assistente. Dopo aver cenato, assumiamo la nostra terapia serale - sempre sotto supervisione - e a partire dalle 19.00 restiamo senza assistenza. A quel punto siamo liberi e possiamo guardare insieme la televisione in salotto, o ritirarci nella nostra stanza e ascoltare la radio, o semplicemente rilassarci.

Il venerdì è la nostra “giornata della gita”. Allora andiamo a fare una passeggiata e poi ci prendiamo un caffè o un buon gelato, che paghiamo con le nostre paghette.

Se lo desideriamo, le assistenti ci aiutano anche a gestire il denaro. Ogni settimana riceviamo una paghetta, che possiamo amministrare autonomamente.

Se ne abbiamo bisogno, riceviamo aiuto nelle procedure bancarie o nelle questioni burocratiche.

In caso di necessità, le assistenti ci accompagnano anche a diverse visite mediche.

Nella CA cerchiamo di sostenerci a vicenda, di trattarci reciprocamente in modo onesto e rispettoso, in modo che la convivenza possa funzionare bene.

**Il nostro obiettivo è quello di restare psichicamente stabili e diventare il più possibile autonomi.”**

### Quando è possibile ricevere visite per i residenti della Comunità alloggio?

**Riceviamo con piacere le visite!** Per motivi organizzativi, è opportuno comunicare la visita alla CA ai collaboratori. Previa accordo, i residenti possono lasciare la struttura residenziale con il loro ospite e fare qualcosa insieme. In assenza degli operatori, il regolamento delle visite si basa sull'accordo e sulla fiducia reciproca.

### Quali sono le attività integrative, le offerte per il tempo libero e i progetti esistenti?

**Vengono regolarmente pianificate e svolte attività comuni per il tempo libero.** Le attività fisiche e il sostegno alla mobilità sono molto importanti per loro; perciò, tra le occupazioni fisse del tempo libero rientrano le passeggiate regolari. Sono amate le gite insieme, ma anche un semplice giro per compere porta un piacevole diversivo nella vita quotidiana. Gli ospiti dell'appartamento per il training abitativo sono invitati a partecipare alle attività della CA. È incentivata anche la partecipazione ad attività ricreative offerte da altre realtà presenti sul territorio, come quelle dell'associazione "Lichtung" o dell'Università Popolare integrata.

## **APPARTAMENTO PER IL TRAINING ABITATIVO (AA)**

La vita in un appartamento per il training abitativo rappresenta, per gli utenti, un passo coraggioso. Per molti, questa è la prima volta che vivono da soli, mentre coloro che prima avevano un proprio appartamento, che hanno dovuto lasciare a causa di situazioni di vita difficili o crisi di salute, si trovano a percorrere nuove strade.

**L'inserimento in un appartamento per il training abitativo è collegato all'obiettivo individuale di vivere in una propria casa. E questo è l'obiettivo comune.**

Lo svolgimento della giornata è adeguato agli orari di lavoro e al programma di training. La pianificazione e le priorità del training dipendono dalle capacità e dalle competenze dell'utente, il quale esprime le aspettative personali. La pianificazione e il training avvengono in base al progetto di riabilitazione individuale, le cui finalità e interventi vengono valutate a intervalli regolari.

**Nel training abitativo, attribuiamo particolare importanza**

- alla disponibilità a lavorare attivamente per raggiungere l'obiettivo,
- alla motivazione nel programma,
- alla disponibilità ad assumersi la responsabilità della propria vita,
- alla capacità di chiedere aiuto quando è necessario.

### Locali

L'appartamento per il training abitativo è composto da una cucina-soggiorno, da una camera da letto e un bagno. L'appartamento è parzialmente ammobiliato, con cucina e lavatrice inclusa e poi potrà essere decorato o arredato secondo il gusto della persona che andrà a viverci, previa accordo con le assistenti. Al momento del trasloco, l'appartamento dovrà essere nuovamente consegnato nel suo stato originario, il residente risponderà di

eventuali danni.

### Capacità di accoglienza

Attualmente c'è un appartamento per il training abitativo, attrezzato per **1 persona**.

### Il mio training abitativo

“Da qualche tempo vivo in un appartamento per il training abitativo. Desideravo finalmente vivere da solo e l'assistente sociale dell'ASP del Distretto sociale ha detto che, con un po' d'aiuto, ero pronto a farlo. L'assistente sociale mi ha raccontato del training abitativo e io mi auguro che presto potrò vivere in un appartamento tutto mio.

Ho buone competenze nella gestione della casa e per lo più me la cavo da solo nella vita quotidiana. Le assistenti vengono da me una volta a settimana e io posso contattarle in qualsiasi momento, se ho bisogno di qualcosa. In caso di necessità passano anche più spesso. Ho ancora qualche difficoltà ad amministrare il denaro e ad assumere i farmaci. Abbiamo concordato che io vada tutti i giorni nella CA di Haus Christophorus, dove posso prendere le medicine sotto supervisione e ricevere settimanalmente la mia paghetta.

In occasione delle visite domiciliari, preparo insieme alle assistenti un piano settimanale. Questo mi aiuta molto, perché così so sempre esattamente che cosa devo fare.

A volte partecipo alle gite della Comunità alloggio. Devo comunicarlo in anticipo.

La mia giornata si svolge così: al mattino mi alzo alle 07.00 e faccio colazione. Vado alla Comunità alloggio per assumere la terapia, poi al lavoro nella struttura riabilitativa, dove pranzo anche. Ormai la spesa la faccio da solo, ma la pianifico con la mia assistente di riferimento in occasione delle nostre riunioni settimanali. All'inizio mi accompagnava nei negozi, nel frattempo ci riesco da solo. Mi muovo con i mezzi pubblici, in questo non ho mai avuto difficoltà.

Alla sera, dopo aver preso la mia terapia nella Comunità alloggio, mi cucino qualcosa e guardo la televisione.

Nel training abitativo imparo anche a cucinare dei piatti semplici e a tenere pulita la casa e lavare i vestiti.

Anche i miei vicini sono gentili e disponibili. Se volessi potrei anche giocare a carte con loro, ma io preferisco ritirarmi.

Nei fine settimana, per lo più, faccio qualcosa con i miei parenti.

Questi possono anche farmi visita nell'appartamento per il training abitativo. Il mio obiettivo è di diventare il più possibile autonomo. Vorrei trovarmi privatamente un appartamento, oppure cercare una casa popolare con l'aiuto dell'assistente sociale.”

### Quando è possibile ricevere visite per i residenti dell'appartamento per il training abitativo?

Nell'appartamento per il training abitativo, in linea di massima, le persone sono libere di accogliere in visita chiunque e in qualsiasi momento, a meno che a questo proposito non siano stati formulati obiettivi individuali e definite specifiche misure. L'importante è che venga rispettato il regolamento interno in vigore.

### Quali sono le attività integrative, le offerte per il tempo libero e i progetti esistenti?

Gli utenti sono liberi di organizzare il proprio tempo libero, a meno che a questo proposito non siano stati formulati obiettivi individuali e definite specifiche misure. Una priorità centrale è la costruzione di una rete sociale, l'inclusione e la maggior partecipazione possibile alla vita della comunità. Perciò ci impegniamo per l'avviamento di attività per il tempo libero, anche in collaborazione con altri servizi e realtà presenti sul territorio, come

ad esempio la Lebenshilfe, l'associazione "Lichtung" o l'Università Popolare. Inoltre coinvolgiamo gli abitanti degli appartamenti per il training abitativo nelle regolari "giornate della gita" della Comunità alloggio o invitiamo gli utenti con disabilità anche alle attività della zona abitativa del Centro Sociale "Fugger".

## 7. A cosa diamo particolare valore nelle nostre strutture?

### Per noi è importante che gli utenti

- ottengano e sviluppino abilità e competenze, così da accrescere la fiducia in sé stessi e nell'ambiente che li circonda;
- diventino consapevoli del loro valore di persona unica e possano sviluppare un atteggiamento positivo verso la vita;
- possano allenare e formare le loro competenze personali e 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;
- raccolgano molteplici esperienze tramite lo svolgimento di diverse attività, e possano così attivare e rafforzare le loro forze a vantaggio della salute;
- partecipino attivamente alla comunità e alla società, contribuendo a plasmarla;
- mantengano e rafforzino la loro salute psichica;
- contribuiscano e determinino autonomamente la struttura del proprio ambiente di vita;
- sappiano ciò che la loro salute richiede e quali siano i rischi, in modo che imparino a vivere in modo adeguato, ad esempio assumendo regolarmente i farmaci;
- si impadroniscano delle necessarie abilità, competenze pratiche e conoscenze per poter vivere in modo autonomo e indipendente.

### Per noi è importante che

- le nostre offerte siano un "aiuto ad aiutarsi";
- gli utenti diventino consapevoli della loro salute e riconoscano tempestivamente i sintomi di possibili crisi, li comunichino affinché possano ottenere l'aiuto necessario;
- assumano consapevolmente la responsabilità della propria salute e della propria vita;
- abbia luogo una normalizzazione della vita quotidiana;
- avvenga un'inclusione e una partecipazione maggiore possibile alla vita sociale del paese;
- noi integriamo e supportiamo le famiglie degli utenti e siamo efficienti là dove è necessario sostituirle;
- venga garantita una vita decorosa;
- abbiano luogo la pianificazione e l'attuazione dei passi necessari per ottenere un proprio appartamento e un proprio lavoro.

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

Nelle Strutture Sociali Wipptal ci sono due equipe: l'equipe riabilitazione" e l'equipe area residenziale".

### Suddivisione dei collaboratori in base al profilo professionale:

Direzione	1 educatore del lavoro
-----------	------------------------

Servizio di riabilitazione lavorativa	3 operatori socioassistenziali con formazione complementare nell'ambito della psichiatria sociale 2 operatori socioassistenziali 1 operatore socioassistenziale con formazione speciale per il sostegno a persone con dipendenze patologiche
Centro diurno socio-pedagogico	1 operatrice socioassistenziale con formazione complementare nell'ambito della psichiatria sociale
Strutture residenziali: Comunità Alloggio e appartamento per il training abitativo	1 psicologa 1 assistente infermieristica 2 operatrici socioassistenziali di cui 1 con formazione complementare nell'ambito della psichiatria sociale

**Un importante strumento di lavoro è il progetto di riabilitazione individuale, che viene elaborato con ciascun utente e, a intervalli regolari, viene analizzato, valutato e adeguato a seconda degli sviluppi o delle mutate esigenze.**

Esso contiene informazioni basilari sulla situazione e la storia di vita della persona, sul decorso della malattia, sulla biografia scolastica e professionale, sulla famiglia. Ogni progetto è integrato da obiettivi, misure, piani di training e osservazioni costanti.

Tramite **metodi incentrati sulle persone** si elaborano, a partire dalle aspettative di vita individuali, obiettivi a breve e lungo termine, che vengono quindi definiti per il progetto sociopsichiatrico nelle strutture. Su questa base, vengono indicate misure pedagogiche adeguate. Nella descrizione della persona sono messi in primo piano i suoi tratti sani, i suoi interessi, i suoi punti di forza e le sue competenze. Tuttavia si tiene conto anche della situazione di vita e delle difficoltà dell'utente. Il progetto di riabilitazione individuale viene elaborato insieme all'utente e firmato; eventualmente, con il suo consenso, vengono coinvolti anche i familiari ed eventualmente il rappresentante legale.

Per domande e argomenti relativi alla malattia, si lavora a stretto contatto con il personale specializzato del settore sanitario.

Le aree diurne e abitative sperimentano un'organizzazione e una struttura di assistenza ogni volta diversa, in modo da venire incontro alle rispettive differenze, necessità ed esigenze degli utenti. I collaboratori partono dai punti di forza e dalle esigenze e situazioni di vita individuali degli utenti e ne tengono conto nella pianificazione giornaliera e settimanale, senza tuttavia perdere di vista il gruppo, la vita di gruppo e le necessità individuali.

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

I collaboratori partecipano ad aggiornamenti professionali interni e sfruttano anche offerte di formazione esterne, rilevanti per la loro attività e funzione. In caso di necessità, esiste la possibilità di supervisione o di affiancamento.

Tutto questo deve incentivare la riflessione sul proprio lavoro professionale, fornire conoscenze utili al miglioramento del servizio e agire in modo tale da aumentare la motivazione del personale. Un esempio concreto in tal senso è costituito dalle giornate di programmazione pedagogica che si tengono regolarmente per tutto il gruppo di collaboratori.

I compiti del responsabile delle Strutture Sociali sono i seguenti: pianificazione, gestione del personale e organizzazione del lavoro, procurare le commissioni, compiti di amministrazione, responsabilità dei centri di costo e garanzia della qualità.

## 9. Come lavoriamo in rete?

Il nostro lavoro socio-pedagogico nelle strutture è sostenuto da una visione dell'essere umano che riconosce quest'ultimo come un essere bio-psico-sociale e spirituale. Conseguentemente, **la ricerca della salute e la guarigione dalle malattie deve considerare e coinvolgere tutti questi livelli della persona.**

Per noi, questo comporta collaborare con partner e servizi professionali adeguati, che mettano a disposizione le competenze e le risorse di cui le persone hanno bisogno. Accanto al lavoro diretto con gli utenti, uno dei nostri compiti più importanti è l'attivazione e il collegamento di risorse professionali e sociali.

- I nostri partner principali nel **settore sanitario** sono il Centro di Salute Mentale (CSM), il reparto di psichiatria, il servizio psicologico, il Distretto sanitario, i medici di base l'Ospedale di Vipiteno e il servizio per le dipendenze patologiche (SerD). I servizi specializzati forniscono il supporto sanitario specifico e il trattamento degli utenti delle Strutture Sociali.

**Per il regolamento dell'assistenza infermieristica e della collaborazione con il servizio psichiatrico esistono dei protocolli d'intesa tra i servizi specializzati.**

Una conferenza d'aiuto con i **servizi specializzati coinvolti** e discussioni regolari sui casi con il personale specializzato del Centro di Salute Mentale e del servizio per le dipendenze patologiche, nonché il colloquio annuale di pianificazione del Servizio Sociale con il CSM, sono strumenti adatti per accompagnare le persone interessate nel loro percorso riabilitativo e per armonizzare e valutare le misure riabilitative in modo trasversale tra i servizi.

Anche in situazioni di crisi, i collaboratori delle strutture sociopsichiatriche, in collaborazione con la psichiatria e con il Servizio per le dipendenze patologiche, sono in grado di reagire rapidamente e di prendere o avviare misure d'aiuto per le persone malate interessate.

Lo scambio professionale regolare nella rete è determinante tanto per il lavoro concreto sui singoli casi, quanto per la pianificazione e la strutturazione della collaborazione tra i servizi.

- Un altro partner importante delle Strutture Sociali è il **Centro di Mediazione Lavoro**

(CML). Esso avvia le convenzioni individuali per l'inserimento lavorativo ed è competente per la loro attuazione. Nell'organizzazione e nell'esecuzione delle convenzioni individuali per l'occupazione lavorativa, il CML è un partner importante del Servizio sociale.

- Nei servizi sociali collaboriamo anche **internamente con gli operatori sociali** dell'assistenza socio-pedagogica di base (ASP) del nostro Distretto sociale.
- Nel novero dei **partner di reti informali** va citata l'associazione "Ariadne: per la salute psichica, bene di tutti". Essa organizza, ad esempio, soggiorni vacanza per le persone interessate e crea così una preziosa offerta per i nostri utenti.  
L'associazione "Lichtung", con sede a Brunico, organizza con il sostegno di volontari della Wipptal, delle attività ricreative per persone con malattie psichiche a Vipiteno e nei dintorni. Questa offerta è sostenuta e accompagnata dal Distretto sociale della Wipptal.
- In collaborazione con la **Formazione Professionale in Lingua Ladina e Tedesca** o anche con il **Kulturverein di Bressanone**, vengono offerti progetti per la formazione professionale e personale e per il rafforzamento delle competenze pratiche quotidiane; ad esempio, il Kulturverein di Bressanone organizza a Vipiteno corsi di computer, bricolage, danza, musicoterapia e altro ancora.

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

Al fine dell'autodeterminazione e della partecipazione, incentiviamo e incoraggiamo gli utenti a scoprire i propri desideri e le aspirazioni. Da questi si sviluppano gli obiettivi e le decisioni per l'organizzazione della loro vita. **Noi li incentiviamo e li sollecitiamo, li accompagniamo e li rispettiamo nella loro realizzazione.**

Al fine della pianificazione del lavoro socio-pedagogico o riabilitativo, si discutono e si concordano insieme all'utente le aspettative, le aspirazioni personali e gli obiettivi.

Il coinvolgimento e il contributo degli utenti è naturale ed implementa la cultura del servizio (empowerment). Hanno luogo riunioni regolari di gruppo con gli utenti delle rispettive strutture.

Vengono discussi i programmi e le attività, nel Centro diurno socio-pedagogico viene anche redatto insieme il regolamento interno e si riflette su determinate questioni. Nel SRL gli utenti vengono anche informati sulle fasi della produzione, la scelta dei materiali e la configurazione dei prodotti.

Nel Centro diurno socio-pedagogico e nella Comunità alloggio ci sono molti margini di libertà organizzativa. Qui si pianifica insieme e ogni residente può presentare i propri desideri e le proprie idee sul modo di strutturare la vita quotidiana in comune. Per lo più vengono presentate diverse proposte, e si sceglie in collaborazione tra le diverse possibilità.

Si fa sempre attenzione affinché i desideri dei singoli e quelli del gruppo si adattino

reciprocamente e possano essere armonizzati.

**A intervalli regolari, si verifica tramite un questionario la soddisfazione degli utenti e dei familiari** e i risultati vengono comunicati oralmente o per iscritto a tutte le persone interessate. Il questionario rappresenta una buona occasione per esprimere i propri desideri e avanzare dei suggerimenti.

## 11. Come funziona la collaborazione con le famiglie degli utenti?

Genitori, amministratori di sostegno, tutori o singoli membri della famiglia (famiglia d'origine, fratelli, coniugi, figli) sono **sempre nostri partner nel progetto di riabilitazione individuale, se si ne può attendere un effetto positivo nel processo riabilitativo e se l'utente lo desidera.**

In situazioni particolari e in base alla necessità e alle esigenze, per ottimizzare l'assistenza e contrastare influenze esterne sfavorevoli, una buona collaborazione con parenti e persone coinvolte nell'ambiente di vita riveste grande importanza. È importante per il processo di guarigione e l'autostima delle persone, che i familiari si interessino e partecipino alla loro vita. A questi colloqui, spesso vengono invitati anche i servizi psichiatrici.

La collaborazione avviene da una parte a livello della direzione, dall'altra a livello degli utenti. I colloqui con la famiglia avvengono eventualmente nel periodo precedente all'ammissione e poi sempre quando ciò è necessario per una delle parti.

La collaborazione a livello degli utenti riguarda il progetto individuale, l'adeguamento dell'assistenza alle loro esigenze e a quelle della famiglia - sempre nell'ambito delle possibilità offerte dal servizio.

## 12. Come viene assicurato il vitto?

Nelle Strutture Sociali Wipptal diamo grande importanza ad un'alimentazione sana. Nel Centro diurno socio-pedagogico "ConTakt" e nella Comunità alloggio sono gli utenti stessi a cucinare. Il pasto per il servizio di riabilitazione lavorativa è preparato in modo vario, creativo e concreto dal personale della cucina della Residenza per anziani Wipptal.

**I pasti comuni sono un momento gratificante dello stare insieme.**

## 13. Come funziona il trasporto?

Al trasporto verso le strutture sociopsichiatriche **devono provvedere gli utenti stessi, il personale fornisce le informazioni necessarie.** Gli utenti viaggiano con i mezzi pubblici. Sia la stazione che la fermata dell'autobus non sono lontane dalle diverse Strutture Sociali. Gli utenti della CA percorrono il tragitto da e verso il SRL a piedi. Se, a causa delle gravi condizioni croniche di salute, a qualche utente non fosse possibile utilizzare i mezzi pubblici, può essere organizzato un training alla mobilità, in collaborazione con il personale del Distretto sociale.

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

Tutte le tariffe vengono stabilite annualmente dalla Giunta provinciale.

**L'importo della tariffa viene tempestivamente comunicato agli utenti e, in caso di necessità, 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 l'assistenza.

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

L'importo delle tariffe è indicato nella domanda di ammissione.

La richiesta di classificazione in base al livello di assistenza può essere presentata in qualsiasi momento presso il Distretto sociale o i patronati.

## 15. Come funziona l'ammissione alle strutture semiresidenziali e residenziali?

Le Strutture Sociali **possono essere visitate previo accordo**, le informazioni in merito possono sempre essere ottenute durante gli orari di apertura della struttura. Ciò è un elemento fondamentale per la possibilità di scelta della persona interessata.

- La richiesta di ammissione alle Strutture Sociali Wipptal può essere presentata in qualsiasi momento dalla persona interessata stessa, dai suoi parenti o rappresentanti legali, dal Distretto sociale o da un servizio sanitario specializzato. Non ci sono scadenze per la presentazione delle domande. Nel processo di ammissione occorre stabilire, con tutti i soggetti coinvolti, se le **finalità della persona interessata corrispondono a quelle della rispettiva struttura.**
- La richiesta di ammissione deve essere presentata **per iscritto** al Servizio sociale dalla persona interessata o dal suo rappresentante legale. **Alla domanda deve essere allegata la perizia medica di un servizio specializzato che appoggi l'inserimento e, se presente, il referto del collegio medico che certifichi la disabilità (invalidità civile) e l'esito della classificazione per livello di assistenza.** Se presente, l'esito della classificazione per livello di assistenza verrà allegato alla domanda. Per la richiesta è disponibile uno specifico modulo, che può essere scaricato da internet o richiesto presso la segreteria delle Strutture Sociali in Via Brennero 30, 39049 Vipiteno.  
Tel.: 0472 726412

- Si svolge un **primo colloquio** tra il responsabile delle Strutture Sociali e la persona interessata. Se presenti o coinvolti, vengono invitati anche i rappresentanti legali e il personale specializzato dell'ASP, ed eventualmente altri familiari importanti. In questo colloquio, la persona richiedente si presenta e riferisce in merito alle proprie esigenze, e si riflette insieme se la struttura rappresenti la risposta adeguata **alle sue necessità, considerata la sua situazione di vita e se gli obiettivi del richiedente coincidano con quelli della rispettiva struttura**. Inoltre la persona interessata viene informata in merito all'organizzazione della struttura.

Il primo colloquio in vista dell'ammissione al Centro diurno socio-pedagogico "ConTakt" e per l'inserimento nella Comunità alloggio "Christophorus" o in un appartamento per il training abitativo è sempre condotto dal responsabile della rispettiva struttura.

- In seguito ai colloqui e in base alla relazione del responsabile delle Strutture Sociali, la direttrice della Ripartizione Servizio sociale decide in merito all'ammissione.
- Se la decisione relativa all'ammissione ad una o più Strutture Sociali Wipptal è positiva, in un ulteriore **colloquio d'ammissione** vengono concordati la data di inserimento e il periodo di prova, che può durare 3 mesi. Vengono discussi anche i regolamenti interni in vigore per la casa o per il lavoro, nonché i diritti e i doveri delle persone nei confronti del servizio. In caso di necessità, in un **accordo di ammissione** vengono stabilite eventuali intese individuali. L'importo delle tariffe è indicato nella domanda di ammissione.

Nel caso una struttura sia 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. Su richiesta, i richiedenti possono ottenere informazioni in merito alla posizione nella lista d'attesa.

Per richiedenti di altri comprensori vale la regola per cui l'ammissione è possibile soltanto in seguito alla conferma del finanziamento da parte della Comunità comprensoriale competente.

## 16. Quali sono i requisiti per l'ammissione?

**Il requisito fondamentale per l'ammissione è sempre costituito dalla libera decisione della persona interessata, dalla disponibilità alla collaborazione e dalla conformità degli obiettivi individuali delle persone con le finalità del servizio, nonché dalla perizia medica di un servizio specializzato.**

Inoltre, per l'ammissione e la permanenza nel servizio di riabilitazione lavorativa **di persone con dipendenze patologiche, valgono le seguenti condizioni:**

- il contatto regolare con il servizio sanitario specialistico competente, cioè con il servizio per le dipendenze patologiche o con servizi convenzionati e riconosciuti;
- la stabilità psico-fisica della persona;

- l'astinenza dall'uso di sostanze psicoattive o da comportamenti di dipendenza;
- il requisito dell'astinenza sarà verificato dai singoli servizi.

## 17. Regolamenti interni

Esistono diversi regolamenti interni, volti a garantire il funzionamento del servizio. Tra i regolamenti più importanti per gli utenti ci sono quelli relativi alla casa e al lavoro. Questi regolamenti vengono discussi con gli utenti al momento del colloquio di ammissione. In caso di necessità, altre regole possono sempre essere discusse, eventualmente modificate ed aggiornate in base ai nuovi sviluppi.

### **Due punti fondamentali dei regolamenti in vigore sono:**

- in tutte le strutture è proibito introdurre o consumare alcol, droghe o altri stupefacenti
- il fumo nei locali è severamente vietato ed è consentito solo nelle zone appositamente previste per i fumatori.

## 18. Quando e come termina l'assistenza professionale nelle Strutture Sociali?

L'assistenza termina alla scadenza del periodo di tempo concordato, o quando la struttura non è più adeguata alle esigenze o alle aspettative della persona. In casi particolari e chiaramente definiti, la permanenza nella struttura può anche essere conclusa unilateralmente dalla direzione del Servizio Sociale.

La conclusione e la relativa motivazione verranno notificate per iscritto dalla direttrice della Ripartizione Servizio Sociale all'utente, e in caso di necessità ad altre persone rilevanti.

**Quando gli utenti lasciano la struttura, si tratta sempre di un processo di distacco che deve essere pianificato nel modo il più accurato possibile e 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, il responsabile e l'equipe concordano le singole fasi del passaggio con la persona interessata ed eventualmente col rispettivo rappresentante legale, in caso di necessità accompagnano la persona in questo passo importante e restano in contatto con i servizi che, eventualmente, se ne prenderanno carico.

## 19. Da cosa si può riconoscere la qualità del servizio?

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

- la soddisfazione di utenti, familiari, dipendenti
- i riscontri dei partner di rete
- la stabilità della salute degli utenti (ricadute, ricoveri ospedalieri, terapia)

- l'efficacia della nostra offerta sociale in riferimento alle finalità
- l'adempimento del compito istituzionale
- l'utilizzo dei metodi e degli strumenti professionali adeguati
- l'attitudine professionale dei collaboratori e dei 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) in colloqui regolari, individuali e di gruppo, con gli utenti, i team, nell'ambito delle giornate di pianificazione pedagogica, nei colloqui tra i collaboratori, dai questionari sulla soddisfazione, nelle riunioni dei responsabili delle strutture con il responsabile delle Strutture Sociali, a livello della direzione e anche tramite i responsabili politici.

I risultati dei questionari sulla soddisfazione di utenti, familiari e dipendenti vengono valutati e costituiscono un'importante base di pianificazione e controllo.

## 20. I Vostri diritti, le Vostre responsabilità

Ogni utente ha:

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

Responsabilità che richiediamo

Ogni 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 nei confronti degli altri;
- si prende cura della comunità.

## 21. E se qualcuno non dovesse essere soddisfatto?

...ha il diritto a presentare reclamo o ricorso. L'insoddisfazione manifestata può riguardare l'organizzazione o il lavoro sostanziale.

Noi ci sforziamo di garantire la qualità dell'assistenza, per la soddisfazione degli utenti e dei loro genitori e familiari. Accettiamo volentieri suggerimenti e contributi per migliorare il servizio. A questo scopo, è possibile rivolgersi ai responsabili delle rispettive strutture, oppure direttamente al responsabile del servizio.

Se in questo modo non potesse essere raggiunta una soluzione soddisfacente, ci si può rivolgere alla direttrice della Ripartizione Servizio Sociale. Un reclamo può essere presentato a voce o per iscritto. Verrà dato riscontro al massimo entro 30 giorni.

Entro 45 giorni può essere presentato un ricorso scritto contro le decisioni, presso la Provincia Autonoma:

**Comitato Provinciale per le politiche sociali, Sezione Ricorsi**  
**Via Canonico Michael Gamper 1, 39100 Bolzano**  
**Tel.: 0471 418 200 / 0471 418 210**

## 22. Che cosa significa il volontariato per il Servizio Sociale?

Nel Servizio Sociale della Comunità comprensoriale Wipptal siamo riusciti a costruire una rete importante di volontariato e a costruire una collaborazione ben funzionante.

Il lavoro dei collaboratori professionali viene sostenuto e integrato da concittadini attivi a titolo gratuito. Le relazioni amichevoli dei volontari con gli utenti delle nostre strutture sono fonte di gioia, stimolano la vita quotidiana, ampliano l'orizzonte della vita e portano la normalità nelle strutture.

Chi è interessato a prestare il proprio sostegno volontario può richiedere maggiori informazioni presso il Distretto sociale Wipptal.

**Distretto sociale Wipptal**  
**Via S. Giacomo 8, 39049 Vipiteno**  
**Tel.: 0472 726 000**

## 23. Dove ci si può informare?

Le informazioni sono disponibili presso le Strutture Sociali Wipptal e nel Distretto sociale Wipptal, oppure sulla nostra homepage all'indirizzo [www.wipptal.org](http://www.wipptal.org).

<b>Strutture Sociali Wipptal</b> <b>Via Brennero 30, 39049 Vipiteno</b>	Tel.: 0472 726073 <a href="mailto:sozialdienste@wipptal.org">sozialdienste@wipptal.org</a>
<b>Distretto Sociale Wipptal</b> <b>Via S. Giacomo 8, 39049 Vipiteno</b>	Tel.: 0472 726000 <a href="mailto:sozialspengel@wipptal.org">sozialspengel@wipptal.org</a>
<b>Direzione del Servizio Sociale</b> <b>Via Stazione 1, 39049 Vipiteno</b>	Tel.: 0472 726412 <a href="mailto:sozialdienste@wipptal.org">sozialdienste@wipptal.org</a>

**Vipiteno, novembre 2025**

Editrice:

©Comunità comprensoriale Wipptal, Gennaio 2015

Ultimo aggiornamento: 2025

Direzione del Servizio Sociale

Via Stazione 1

39049 Vipiteno

Tel.: 0472 726 412

E-mail: [sozialdienste@wipptal.org](mailto:sozialdienste@wipptal.org)

Homepage: [www.wipptal.org](http://www.wipptal.org)

Foto del frontespizio: Laura Lastri



BEZIRKSGEMEINSCHAFT  
COMUNITÀ COMPRESORIALE

**WIPPTAL**