

COMUNITÀ COMPRENSORIALE OLTRADIGE BASSA ATESINA.



Carta dei servizi

per persone con

problemi psichiatrici,

dipendenza o

disoccupazione a lungo

termine

Indice:

CHI SIAMO...	2
...A CHI CI RIVOLGIAMO	2
AFFRONTARE INSIEME I PROBLEMI: UNA RETE DI SERVIZI	3
I DIRITTI	4
... I DOVERI	5
IMPARARE A VIVERE IN AUTONOMIA: LE COMUNITÁ ALLOGGIO	6
Comunitá di Caldarò	6
Comunitá di Egna	7
STARE INSIEME E ORGANIZZARSI LA GIORNATA:	8
Il centro diurno socio pedagogico	8
FARSI ABILI NEL LAVORO:	10
Laboratori e ARD Villa (servizio di riabilitazione lavorativa)	10
I laboratori di Salorno	10
ARD Villa – Servizio di riabilitazione lavorativa	12
I servizi di cucina, di pulizia, di trasporto	15
UN' AMMINISTRAZIONE EFFICIENTE VICINA ALLE PERSONE	17
COME SI ACCEDE AI SERVIZI	18
Partecipazione alle tariffe	19
SE NON SI È SODDISFATTI	20
SE VUOI DARE UNA MANO ANCHE TU	21
LE PRINCIPALI NORME CHE REGOLANO IL NOSTRO LAVORO	22
DOVE TROVARCI	25
INDIRIZZI UTILI	26

Chi siamo...

La Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina è un ente di natura pubblica che, su delega della Provincia Autonoma di Bolzano, si occupa di servizi sociali nel territorio di propria competenza. Essa gestisce e coordina, insieme ad altri servizi per la cittadinanza, anche una rete di servizi socio-psichiatrici: comunità alloggio, un centro diurno socio-pedagogico, laboratori, un servizio di riabilitazione lavorativa.

Noi siamo questo: un insieme di strutture ed un insieme di operatori professionali specializzati che lavorano con persone che ci vengono inviate dai servizi sanitari e sociali, con i quali collaboriamo costantemente.

Queste persone possono avere, come ogni essere umano, molti bisogni: casa, lavoro, soldi, cure, avere qualcuno vicino, capire cosa succede, essere attivi, tracciare un progetto di vita realistico.

Non possiamo e non è nostro compito soddisfare completamente tutti questi bisogni: contribuiamo ad affrontarli.

Affianchiamo le persone per un tratto della loro vita mirando a quattro obiettivi principali:

- **sostenere** individualmente ciascuno, aiutandolo a valutare a che punto si trova e a riprendere in mano la sua vita e a stare meglio;
- **riabilitare** le persone: la malattia o la dipendenza riducono le abilità, limitando le possibilità e causando svantaggi; noi cerchiamo di potenziare le abilità di ciascuno, perché tutti possano giocare ruoli sociali validi e gratificanti;
- **offrire opportunità** abitative, lavorative, di tempo libero e socializzanti di buona qualità, sia all'interno dei nostri servizi sia nella comunità locale;
- **collaborare** con gli utenti e le loro famiglie, tra colleghi, con altri servizi, con la comunità locale, perché nessuno può raggiungere buoni risultati sociali se lavora da solo.

... a chi ci rivolgiamo

Abbiamo elaborato questo documento per informare su ciò che facciamo e su come ci impegniamo a farlo. I nostri utenti, i famigliari, i colleghi di altri servizi, gli amministratori locali, i volontari, i cittadini interessati possono ora conoscerci e valutare meglio ciò che facciamo. **La conoscenza combatte i pregiudizi.** Chi vorrà potrà più facilmente collaborare a rendere migliore la qualità della vita di tutti nella nostra Comunità.¹

¹ Elaborare questa carta dei servizi ha richiesto tra la primavera e l'autunno 2008 otto incontri di mezza giornata ciascuno da parte di un gruppo di operatori o responsabili di servizi. Una prima bozza di questo documento è stata letta da molte persone cui lo abbiamo chiesto: utenti, famigliari, colleghi, operatori di altri servizi, volontari, esponenti della società civile e della politica, associazione dei consumatori. Abbiamo cercato di tenere conto dei loro suggerimenti. Per l'aiuto che ci hanno dato li ringraziamo.

La carta dei servizi é stata rielaborata durante l'inverno/primavera 2019

In questo documento si utilizza, in modo alternato, sia la forma maschile che femminile; si precisa che in ogni casi ci riferiamo ad entrambi e sessi.

Affrontare insieme i problemi: una rete di servizi

Nessuno da solo può combinare molto.

Le comunità alloggio per abitare e prendersi cura di sé, il centro diurno socio-pedagogico per impiegare il tempo insieme ad altri, i laboratori e il servizio di riabilitazione lavorativa per impegnarsi in una attività utile... bisogni diversi, strutture diverse, diverse abilità da mettere in gioco man mano che si diventa più autonomi e si sta meglio.

Non ci sono barriere tra un servizio e l'altro. Chi sta in comunità può frequentare il centro diurno socio-pedagogico o un laboratorio oppure – a un certo punto del suo percorso - il servizio di riabilitazione lavorativa e perché no, anche un lavoro sul libero mercato.

Frequentare una struttura significa diventare protagonisti e attori insieme ad altri seguendo certe regole; fare la propria parte partendo da quello che si sa e da quello che si sa fare; provare a interpretare nuovi ruoli che saranno utili nella vita.

Gli operatori aiutano a valutare a che punto si è e ad impegnarsi a riprendere o ad apprendere certe abilità che la malattia o la dipendenza hanno limitato.

La nostra convinzione è che la **riabilitazione sociale** favorisca ed agevoli **l'inclusione** e che questa sia la via verso una **qualità migliore della vita**.

I nostri servizi sociali collaborano strettamente con quelli sanitari. Un'intesa definisce i rispettivi ruoli e prevede riunioni periodiche per coordinare il lavoro.

I servizi della Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina per persone con problemi psichiatrici, dipendenza o disoccupazione a lungo termine

tipi di servizi	dove	servizio	utenti / operatori*	periodo di apertura
servizi abitativi	Egna-Villa	comunità alloggio (quattro appartamenti)	10 / 3	tutto l'anno
	Caldaro	comunità alloggio (una casa indipendente)	8 / 2	tutto l'anno
laboratori	Salorno	laboratori (vari ambiti)	21 / 6	tutto l'anno, salvo le due settimane in estate, le festività e i ponti, le ferie natalizie
	Villa	ARD Villa (servizio di riabilitazione lavorativa: vari ambiti)	28 / 7	tutto l'anno salvo le festività e alcuni ponti
centro diurno sociopedagogico	Caldaro	centro diurno sociopedagogico (attività socializzanti)	13 / 3	tutto l'anno, salvo le due settimane in estate, le festività e i ponti, le ferie natalizie

(*) Numeri di "posti utente" e di "operatori equivalenti", cioè i posti a tempo pieno, non gli individui, che possono essere in numero maggiore

Se si frequenta un servizio per persone con problemi psichiatrici, dipendenza o disoccupazione a lungo termine si hanno diritti e si hanno doveri come cittadini e come clienti.

I diritti...

Diritti	
Diritto ad essere trattati come persone e non come "casi"	Le valutazioni di un progetto individuale prevedono sempre colloqui della persona con gli operatori. Si possono sempre chiedere ulteriori colloqui con gli operatori. Non si fanno discriminazioni e parzialità tra le persone. Una parte del lavoro dei servizi mira a far superare alla cittadinanza i pregiudizi sociali nei confronti delle malattie mentali. Ciascuno ha sempre il diritto di non avvalersi di un servizio e di dimettersi.
Diritto a ricevere il servizio con continuità	In un anno i servizi sono aperti più giorni di quelli previsti dal calendario minimo fissato dalla legge provinciale. Ciascuno ha diritto ad avere un operatore di riferimento. Un progetto individuale non può essere sospeso se non per il benessere stesso della persona.
Diritto a partecipare	I progetti individuali vengono discussi e concordati con gli interessati. Ciascun utente partecipa inoltre a organizzare e determinare insieme agli altri la vita quotidiana delle comunità e del centro diurno sociopedagogico; nei laboratori si partecipa a determinare i contenuti, i ritmi e l'autonomia del lavoro.
Diritto alla trasparenza	Ogni valutazione e decisione che riguarda una persona viene sempre comunicata e motivata sulla base di criteri noti. Al servizio di riabilitazione lavorativa alla fine dell'anno i documenti che riguardano i progetti individuali vengono consegnati alle persone.
Diritto a socializzare	Le comunità alloggio favoriscono la partecipazione ad attività esterne; il centro diurno sociopedagogico organizza attività sul territorio; nei laboratori si entra in contatto con i clienti esterni per cui si eseguono i lavori.
Diritto alla privacy	Nelle comunità quasi tutti (90%) hanno una propria stanza. Gli operatori sono tenuti al segreto d'ufficio. In tutti i servizi i dati sensibili sono custoditi e trattati secondo la legge.
Diritto alla sicurezza	In tutti i servizi si rispetta la legge sulla sicurezza (D.lgs. 81/08); nei laboratori vi sono dotazioni antinfortunistiche migliorative.
Diritto di reclamare	Si possono sempre chiedere spiegazioni su quello che viene fatto e si possono inoltrare reclami.
Diritto ad essere trattati con professionalità e coerenza	La maggior parte degli operatori possiede una qualificazione professionale aggiuntiva per lavorare nel settore socio-

	<p>psichiatrico. Gli operatori tengono regolarmente riunioni di équipe, anche insieme ai loro colleghi dei servizi sanitari. Tutti gli operatori partecipano a riunioni di supervisione con esperti esterni.</p>
--	--

ed i doveri:

Collaborare	<p>Collaborare con il servizio inviante (servizio psichiatrico, Ser.D., Hands, distretto sociale), tenendo i rapporti concordati. Comunicare le informazioni su di sé e sulla propria storia necessarie a costruire un buon progetto. Impegnarsi a raggiungere gli obiettivi fissati insieme e sottoscritti. Collaborare con gli operatori al buon andamento del servizio e delle terapie, dicendo apertamente se ci sono problemi, cercando di risolverli insieme. Rispettare i propri turni di pulizia o di altri lavori comuni.</p>
Rispettare le regole delle strutture	<p>Attenersi ai regolamenti delle strutture che si frequentano. Rispettare gli orari di attività e anche quelli di riposo. Svolgere un'attività esterna (sul posto di lavoro, nei laboratori, all'ARD Villa, al centro diurno sociopedagogico...) se si abita in una comunità. Non consumare alcolici o droghe e non fumare in comunità e negli altri servizi, accettando di venir controllati su queste cose.</p>
Rispettare gli altri	<p>Considerare anche il punto di vista degli altri. Prendere sul serio quel che gli altri dicono... sul serio. Chiedere permesso se si usano le cose comuni. Chiedere permesso se si entra nello spazio di qualcuno o se si usano le sue cose. Cercare di essere tolleranti verso chi attraversa momenti di crisi.</p>
Partecipare alla spesa	<p>Pagare con puntualità le tariffe previste per i servizi goduti.</p>

Imparare a vivere in autonomia: le comunità alloggio

Prendersi cura di sé, condividere gli spazi con altre persone e tenerli puliti, organizzarsi il tempo, uscire per impegni e commissioni necessarie o per passare il tempo libero, gestire in autonomia il proprio denaro,...

Abitare per un periodo della propria vita in comunità vuol dire occuparsi di queste cose, insieme ad altri e sostenuti dagli operatori.

Le strutture semiprotette **sono aperte tutto l'anno**.

Il servizio di Egna può ospitare un massimo di dieci persone, quello di Caldaro otto.

Prima dell'inserimento vero e proprio, si ha la possibilità di frequentare una **settimana d'orientamento gratuita**, dove si partecipa alla quotidianità della comunità alloggio, per aver modo di decidere con maggiore sicurezza, convinzione e motivazione, sull'offerta del progetto (training abitativo).

Superati i due mesi di prova e dopo aver individuato e concordato insieme i propri **obiettivi riabilitativi individuali** da raggiungere, con gli operatori ed in accordo con il Centro di Salute Mentale di riferimento, si lavora in sinergia per migliorare le capacità e le abilità di vita quotidiana.

Se richiesto e sempre previo accordi con il CSM, il personale della comunità alloggio può coadiuvare la persona nell'assunzione autonoma della terapia farmacologica.

In ogni comunità alloggio c'è un regolamento che chi vi abita sottoscrive al momento dell'ammissione (ad esempio non si può fumare né bere alcolici).

Le stanze sono quasi tutte singole (arredate con un letto, un armadio, un comodino, una scrivania; ognuno può integrare l'arredamento con cose proprie).

A ciascuno **vengono consegnate le chiavi** d'entrata della struttura e quelle della propria stanza, dove per entrare si chiede permesso.

In accordo con le altre persone e gli operatori, amici e familiari possono venire in visita.

Quando una persona termina il suo percorso di autonomizzazione ed esce definitivamente dalla comunità alloggio, se richiesto e per sostenere ed agevolare l'inserimento nella sua nuova realtà abitativa, gli operatori, per un periodo, **continuano a seguirla anche a domicilio**.

Ogni comunità ha le sue caratteristiche.

Comunità alloggio di Caldaro

La comunità si trova nella frazione di Sant' Antonio – Caldaro. Si sviluppa su due piani e può ospitare fino ad un massimo di 8 persone. **La maggior parte delle stanze sono singole** dove se si vuole, si ha la possibilità di ritirarsi. Alcune di esse hanno il bagno privato. Gli spazi comuni invece comprendono cucina, sala da pranzo e soggiorno.

Di competenza della struttura sono anche il parco tutt'intorno, l'orto ed un laghetto di ninfee.

La fermata dell'autobus si trova nelle immediate vicinanze, a soli 2 minuti a piedi.

Per vivere in comunità alloggio ogni persona deve avere un lavoro oppure un'occupazione, di almeno mezza giornata.

Il servizio è garantito al pomeriggio dalle ore 13.00 alle ore 21.00 nei giorni feriali (in base ai turni), mentre al sabato è garantito a cavallo del pranzo.

La notte, la domenica e nei giorni festivi (non due consecutivi), non è prevista la presenza degli operatori.

Al mattino le persone si gestiscono in autonomia, alzandosi, preparandosi la colazione e recandosi in autonomia sul posto di lavoro.

Al rientro la persona viene accolta dagli operatori ed insieme si pianifica la giornata/settimana in base sia alle esigenze del singolo sia ai vari lavori da svolgere, come ad esempio la pulizia degli spazi personali (es. stanza, bagno) e comuni. Questo perché non è prevista la presenza di personale delle pulizie.

I **lavori di casa** vengono organizzati mediante un piano di lavoro, dove a rotazione ogni persona si occupa di pulire un ambiente. In questo modo vengono organizzate anche altre mansioni quali ad esempio il fare la spesa alimentare (in compagnia di un operatore o autonomamente), il cucinare o anche semplicemente apparecchiare e riordinare la cucina dopo i pasti.

La cena viene consumata insieme e oltre ad essere un momento di convivialità, offre spesso spunti interessanti di discussioni che vengono affrontate insieme al gruppo.

Il personale della comunità alloggio ha il compito di sostenere le persone, dove necessario, nel rendersi il più possibile autonomi nella gestione della vita quotidiana come anche per i propri impegni personali (visite mediche, spesa personale, ecc.).

Per il **tempo libero** alle persone vengono messe a disposizione biciclette, calcetto, tavolo da pingpong e vari giochi da tavolo, per favorire attività ludiche sia di gruppo che individuali.

Oltre a colloqui individuali con gli operatori (si può scegliere un **operatore di riferimento**), vengono proposte attività che favoriscono l'inclusione sociale (ad esempio gite e camminate) e molto spesso sono proprio gli ospiti che propongono tali attività (ad es. andare al cinema, teatro, gite in montagna, piscina o lago, ecc).

Queste vengono realizzate in base alle possibilità del momento e cercando di coinvolgere gli stessi promotori, fin dalla fase di pianificazione.

Ogni proposta è la benvenuta, **l'importante è parlarsi e stare bene insieme.**

Comunità alloggio di Egna

La comunità alloggio si trova a soli dieci minuti a piedi dal centro di Egna. Vicini alla struttura si trovano la fermata dell'autobus, che offre buoni collegamenti sia verso il centro del paese (compresa la stazione dei treni) sia verso Bolzano, un tabacchino ed un supermercato.

La comunità alloggio è composta da **quattro appartamenti indipendenti** (uno dove possono abitare cinque persone, due più piccoli per due persone ed un monocale) all'interno di un condominio privato. Nell'appartamento grande, di norma, abita chi ha più bisogno di essere affiancato dagli operatori.

Essendo una struttura semiprotetta, nei giorni feriali tutto il personale è in servizio pomeriggio e sera (dalle ore 13.00 alle ore 21.00 in base ai turni). Questo è stato pensato per garantire una maggiore presenza nei momenti in cui serve di più.

Ogni persona può scegliere un **operatore di riferimento**.

Di norma la notte, la domenica e nei giorni festivi (non due consecutivi), non è prevista la presenza degli operatori. Per un giorno ce la si cava da sé.

Al mattino, dopo il risveglio e la colazione che le persone gestiscono in autonomia, tutti sono tenuti a frequentare un'attività / avere un lavoro esterna/o di almeno mezza giornata. Il rientro pomeridiano varia a seconda degli impegni.

Negli appartamenti non è previsto un servizio di pulizie e tutta l'**organizzazione della casa** (es. cucinare, lavare e stirare i propri abiti, pulire gli spazi personali ed in comune) è gestita a turni con il sostegno degli operatori.

La cena viene consumata insieme e oltre ad essere un momento di convivialità, offre spesso spunti interessanti di discussioni che vengono affrontate insieme al gruppo.

Sono importanti anche le piccole attività esterne quali ad esempio il riciclaggio e curare l'orto ed il giardino comune. Anche queste vengono organizzate insieme e suddivise in turni.

Durante il fine settimana ognuno può decidere se rimanere in comunità alloggio oppure organizzarsi liberamente: c'è chi torna a casa e chi esce con amici od altre persone.

Organizzare il **tempo libero** è importante: lo si può fare da soli oppure insieme.

In struttura vengono organizzate attività come il nuotare durante i mesi invernali, gite e camminate in quelli estivi, come anche l'andare in bicicletta oppure ad un cinema, teatro etc.. Le attività comuni vengono pianificate ed organizzate coinvolgendo direttamente i partecipanti.

Ogni proposta è la benvenuta, **l'importante è parlarsi e stare bene insieme**.

Stare insieme e organizzarsi la giornata:

Centro diurno socio-pedagogico Caldaro

Il Centro diurno socio-pedagogico ha sede nella centralissima piazza di Caldaro, affianco al municipio.

Gli orari di frequenza sono:

lunedì - giovedì dalle 8.30 - 15.30

venerdì dalle 8.30 - 13.30.

Il servizio mira ad offrire una strutturazione quotidiana, dove si ha la possibilità di incontrarsi ed interagire con altre persone e dove si promuovono le abilità del singolo in un **ambiente familiare** e non giudicante.

Ogni attività proposta e concordata insieme viene svolta **secondo le proprie capacità ed il proprio ritmo**. Si richiede ad ognuno di contribuire per ciò che riesce.

Con ogni persona viene elaborato un **progetto individuale** in accordo con il CSM territorialmente competente.

Ognuno può scegliere l'**operatore di riferimento**.

Anche l'orario di frequenza (giornata piena, mezza giornata, giorni alterni, solo qualche ora) può essere stabilito a secondo delle proprie esigenze. Esso però, una volta concordato, diventa vincolante.

La giornata inizia con il "caffè del mattino". Questo è il momento dove si discute e **si decide insieme** cosa fare.

Ciò che il servizio propone come attività esterne sono ad esempio piccole escursioni nei dintorni, stare all'aperto curando il giardino e l'orto (seminando, annaffiando e raccogliendo spezie ed ortaggi che poi verranno consumati durante il pranzo) e nei mesi invernali ed una volta a settimana, la possibilità di andare a nuotare.

Come attività interne ad esempio si possono leggere il giornale in gruppo o da soli, giocare a carte e/o guardare la TV, aiutare l'operatore a **preparare il pranzo** che si consuma tutti insieme oppure semplicemente prendersi del tempo per sé stessi.

Ogni settimana ed a turno si va a fare la spesa alimentare e non avendo personale di pulizia, anche il tenere in ordine gli spazi viene organizzato a turnazione.

Saltuariamente possono venir svolti lavori per altri servizi della Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina quali l'assemblaggio degli "accendi fuoco" in legno, lavagne di sughero e altri lavori di serie, quadri fatti interamente in legno ed oggetti di cucito.

Sia in base alla lontananza sia all'esigenza della singola persona, la struttura può offrire un **servizio di trasposto gratuito**.

Il personale è rimasto fedele ad alcuni principi guida già formulati nel 2000: "*Ti devono piacere le persone*", "*partecipazione*" e "*diritto di scelta*".

Con professionalità si cerca di entrare in empatia, di riconoscere i singoli punti di forza senza concentrarsi unicamente sulla malattia, ma considerandola una parte della persona stessa.

Farsi abili nel lavoro:

laboratori e ARD Villa (servizio di riabilitazione lavorativa)

Se prima di ammalarsi o di avere problemi di dipendenza si aveva un lavoro, è molto importante ora riuscire a sentirsi di nuovo capaci di realizzare qualcosa di ben fatto e utile; ed è molto importante che gli altri lo riconoscano.

Se invece non si aveva un lavoro, si può sempre cominciare: è importante imparare, stare in relazione con altri e attraverso il lavoro conoscere meglio se stessi e la realtà che ci circonda.

Quello che si impara, lo si potrà usare anche altrove.

Nei laboratori e all'ARD Villa ciascuno ha il suo progetto individuale, concorda con gli operatori gli obiettivi da raggiungere e viene sostenuto, affiancato, aiutato a valutarsi, gratificato. Ogni settore ha un responsabile e ciascuno può fare affidamento inoltre sull'operatore di riferimento del suo progetto individuale.

All'ARD Villa e nei laboratori... si lavora. Ma se si ha un problema non di lavoro, si può sempre parlarne: si viene ascoltati e si può essere aiutati ad affrontarlo.

Il compenso economico per il lavoro che si svolge ha dei massimi stabiliti dalla Provincia, viene deciso dagli operatori tenendo conto del tempo lavorato, di come si è lavorato e delle relazioni di ciascuno con gli altri; queste valutazioni si discutono insieme.

L'ARD Villa offre posti di lavoro a lungo termine, ma le persone vengono anche preparate e sostenute ad un eventuale inserimento lavorativo.

I laboratori di Salorno

Orari per chi frequenta i laboratori:

dal lunedì al giovedì ore 8.30 - 15.30

venerdì invece ore 8.30 - 13.30

I laboratori sono gestiti dalla Comunità in convenzione con l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige – Comprensorio Sanitario di Bolzano.

Essi fanno parte del Centro di riabilitazione psichiatrica, che comprende anche un settore residenziale e un centro diurno, gestiti direttamente dall'Azienda Sanitaria.

I laboratori hanno ambiti distinti: la lavanderia da un lato, la falegnameria e il laboratorio creativo dall'altro. Vengono poi organizzate diverse attività, come ad es. la pulizia di una palestra in paese e la gestione di un piccolo bar interno. Nel novembre 2014 è stato aperto nel centro di Salorno un nuovo negozio. Questo negozio rappresenta un'integrazione dei laboratori della Residenza Gelmini già esistenti. Si tratta di un punto vendita e laboratorio, nel quale gli utenti dei laboratori insieme agli operatori producono e vendono articoli da regalo.

I laboratori possono accogliere in tutto contemporaneamente ventuno persone. Alcune sono utenti del settore residenziale del Centro di riabilitazione psichiatrica della Residenza Gelmini, altre provengono dall'esterno.

La mattina di lavoro è divisa in due unità: la prima dalle 8.45 alle 10.15, la seconda, dopo una pausa, dalle 10.30 alle 12.00.

Durante la pausa pranzo si mangia insieme al self-service in mensa; è un momento importante per il gruppo! Subito dopo pranzo i laboratori vengono riaperti e chi vuole può passarvi il resto della pausa prendendo il caffè, leggendo il giornale o chiacchierando. Le due ore tra le 13.30 e le 15.30 (con un'altra breve pausa dalle 14.30 alle 14.40) costituiscono la terza unità di lavoro nella giornata.

Il venerdì le attività si concludono con il pranzo.

Non è obbligatorio che ciascuno frequenti il laboratorio per tutto il giorno: ogni persona, in relazione al suo programma individuale, a come sta e alle altre attività terapeutiche che svolge, si mette d'accordo con gli operatori sul numero di unità di lavoro da frequentare. Un impegno preso va rispettato.

Certe persone lavorano stabilmente in un ambito, altre ruotano settimanalmente tra i settori. Le attività da svolgere sono differenti, così tutti possono mettere a frutto le loro capacità.

Ogni giorno ciascuno segna in una "lista presenza" l'orario di entrata, quello di uscita e una breve nota su ciò che ha fatto.

Al termine del lavoro, insieme all'operatore ciascuno valuta e segna sul foglio-presenze anche il compenso maturato, calcolato per ciascuno sulla base di tre voci: puntualità e tempo lavorato, quantità e qualità del lavoro svolto, qualità del comportamento tenuto verso gli altri.

Per valutare ciò che si è fatto nella settimana e per organizzare e programmare insieme il lavoro, ogni venerdì alle 11.30 c'è una riunione, cui partecipano tutti coloro che frequentano i laboratori.

Gli operatori si confrontano quotidianamente con i loro colleghi del Centro di riabilitazione psichiatrica.

- **Ambito lavanderia.**

L'attività principale in lavanderia è il lavaggio, la stiratura e il rammendo di tutta la biancheria della Residenza Gelmini. L'attrezzatura è professionale e si svolge anche lavoro per clienti privati: la loro presenza è una cosa importante!

Orario per il pubblico:

da lunedì a giovedì	ore 9.00 - 12.00 e 13.30 - 15.30
venerdì	ore 9.00 - 11.00.

- **Ambito falegnameria e laboratorio creativo.**

Si tratta di creare, costruire e decorare diversi oggetti fatti soprattutto in legno: sia oggetti d'uso quotidiano, sia giochi e oggetti artistici.

I prodotti vengono venduti con il marchio *Famos* presso il laboratorio o in occasione di fiere e mercatini.

Si eseguono anche lavori su commissione di privati, di ditte o enti pubblici.

Uno degli operatori è artigiano falegname.

I macchinari (circolare, sega a nastro, piallatrice, pressa...) sono dotati di dispositivi di sicurezza particolarmente accurati per evitare infortuni.

In occasioni di feste che si tengono presso la sala polifunzionale della Residenza Gelmini il laboratorio creativo si occupa di decorarne gli spazi.

- **Bar:** alcuni utenti si occupano del bar interno. Il bar è aperto la mattina per la pausa e dopo pranzo.

ARD Villa - Servizio di riabilitazione lavorativa

Orari per chi frequenta l'ARD Villa:

dal lunedì al giovedì ore 8.30 - 15.30

venerdì invece ore 8.30 - 13.30

I settori di lavoro sono: cucina, ufficio, lavanderia, falegnameria, lavoro in serie, progetti esterni e pulizia dei locali. Ogni responsabile di settore ha competenze professionali specifiche. Per ogni lavoro si devono rispettare certi standard. Ad ogni utente vengono spiegate le norme di sicurezza e quindi deve firmare un modulo.

Le dotazioni (tute da lavoro, maschere, guanti, calzature...) sono quelle previste dalle norme antinfortunistiche o di igiene.

Nell'insieme l'ARD Villa è frequentato da 30 persone.

La giornata comincia nei diversi settori. Ci si saluta e ciascuno può dire come si sente.

Chi deve, e dietro personale esplicita richiesta, prende, sotto la supervisione degli operatori, i farmaci della terapia prescritta dal medico.

Poi gli operatori competenti distribuiscono a ciascuno i compiti propri. Alcuni hanno mansioni costanti, altri ruotano tra settori diversi anche durante la settimana.

Il lavoro è serio ma i ritmi non sono stressanti. Chi frequenta da poco è aiutato da chi è più esperto. Lavorando ci si parla e chi ne ha bisogno può chiedere un colloquio con un operatore.

Durante la giornata ci sono tre pause: al mattino tra le 10.00 e le 10.15; per il pranzo dalle 12.00 alle 13.00; il pomeriggio dalle 14.20 alle 14.30.

A pranzo si mangia insieme. È un momento importante della giornata perché si è tutti riuniti a tavola; si parla, si ride, ci si scambia opinioni, ci si rilassa.

Ogni giorno ciascuno segna sul foglio-presenze mensile i suoi orari di entrata e di uscita, la pausa pranzo e le attività svolte. Qualcuno compila anche tabelle di auto-valutazione sugli obiettivi concordati che lo riguardano. Il foglio-firma serve a calcolare il compenso economico mensile, erogato entro il 15 del mese seguente.

Ogni anno chi ha un'ammissione definitiva ha a disposizione trenta giorni di ferie che possono essere usufruite a mezza giornata o a giornata intera. Quindici giorni vengono stabiliti dall'ARD Villa, i rimanenti possono essere presi uno o più per volta, in entrambi i casi occorre richiederli per iscritto, con almeno una settimana di anticipo.

Gli utenti possono godere al massimo 24 giorni di malattia certificata retribuiti l'anno.

Si ha diritto alle ferie, ed ai giorni di malattia pagati solo se si è assunti definitivamente, nessun assenza ingiustificata, nessuna sospensione e l'orario di lavoro è a giornata intera o a mezza giornata.

Chi ha problemi di dipendenza da alcol deve presentarsi sobrio all'ARD Villa; se gli operatori notano che questa regola viene trasgredita, possono chiedere di fare l'alcol-test; se questo risulta positivo, la persona viene allontanata; il giorno dopo si riprende con un colloquio per capire le cause di tale comportamento.

Per ogni persona c'è un programma individuale. Questo viene stabilito insieme a lei all'inizio del percorso riabilitativo con la responsabile della struttura, l'operatore di

riferimento e l'assistente sociale. Ci si incontra di nuovo almeno alla fine dell'anno per valutare il percorso svolto e per confermare o ridefinire gli obiettivi da raggiungere. Ogni venerdì alle 11.30 alle 12.00 si tiene una riunione per riflettere e confrontarsi sull'andamento della settimana e per organizzare la successiva, in modo che ciascuno conosca i suoi compiti.

- **Ambito cucina**

Si prepara il pranzo per tutti e poi si rigoverna. Alcune persone sono fisse in questo settore e altre collaborano a turno. La qualità del cibo è buona: si cucina bene. Il menù, che varia a seconda della stagione, è diverso ogni giorno per un periodo di tre settimane. Per garantire l'igiene si segue il protocollo HACCP. Il budget per la cucina è annuo; il fabbisogno alimentare viene ordinato dai fornitori 1 volta alla settimana; al bisogno può essere fatta in autonomia da un utente che è di turno quando si tratta di piccole quantità.

- **Ambito ufficio**

Si svolge autonomamente il normale lavoro amministrativo; un'operatrice ha il compito di trasferire alle persone che frequentano questo settore le competenze necessarie: funzionamento del centralino, inserimento di dati al computer, conteggi amministrativi e incarichi individuali per clienti privati.

- **Ambito lavanderia**

Si lava, si stira, si impacchetta, si etichetta. il lavoro è svolto soprattutto per conto di alcune strutture della Comunità Comprensoriale (il centro di lungo-degenza, tre convitti, il servizio di assistenza domiciliare), ma anche per clienti privati. Nel complesso si lava e si stira per circa cento persone.

- **Ambito pulizia dei locali**

Due persone hanno il compito di pulire i bagni e i locali comuni dell'ARD Villa, mentre per il resto ogni settore garantisce la pulizia dei propri spazi.

- **Ambito falegnameria**

Si producono oggetti sia per clienti privati sia per enti pubblici. Per esempio si producono, rispettando certe scadenze, tabelle per i sentieri montani, mobili prevalentemente in legno massiccio (armadi, letti, scaffali...).

- **Ambito lavoro in serie**

Da ditte produttrici si ricevono prodotti, per esempio di ferramenta (come viti, fascette ecc) che vengono etichettati e confezionati in modo che siano pronti per la vendita nei negozi. Si fanno anche lavori di cartonaggio, i quali vengono eseguiti direttamente presso la ditta che ci da l'incarico.

PROGETTI ESTERNI

In entrambi i laboratori (Gelmini e ARD Villa) è prevista la possibilità di fare progetti esterni.

Infatti per chi ha raggiunto un buon livello di autonomia c'è la possibilità di sperimentarsi in questi progetti.

Tali progetti possono essere stipulati attraverso delle convenzioni di occupazione lavorativa con ditte private ed enti pubblici, associazioni e cooperative sociali e sono regolati con legge provinciale n.7 del 14.07.2015, art.16, paragrafo 1, lettera a. Questi progetti prevedono una durata di 12 mesi prolungabili e ripetibili.

Settimanalmente o periodicamente un operatore fa visita alla persona direttamente sul posto di tirocinio, per verificare l'andamento insieme alla persona stessa ed alla figura di riferimento a cui è stata affiancata.

I servizi di cucina, di pulizia, di trasporto

Servizi di cucina

Le persone che frequentano i diversi servizi di solito mangiano insieme: si pranza insieme all'ARD Villa, al centro diurno sociopedagogico, alla mensa della Residenza Gelmini, nelle comunità. Al centro diurno sociopedagogico o in comunità si fa insieme anche la prima colazione. Nelle comunità naturalmente si fa anche cena.

Chi frequenta l'ARD Villa e il centro diurno sociopedagogico della Comunità paga per ogni pasto un contributo.

Nelle comunità, nell'ARD Villa e nel centro diurno sociopedagogico il pasto viene preparato dagli utenti stessi.

Tra i servizi offerti c'è anche la cucina presso la Residenza Gelmini di Salorno.

In questa cucina lavorano quattro persone a tempo pieno e una a part-time preparando circa 180 pasti al giorno serviti ad utenti e operatori della Comunità Comprensoriale e della sanità: persone con disabilità, anziani (i cui pasti sono consegnati a domicilio), bambini della scuola elementare, utenti di servizi per persone con disagio psichiatrico.

Per questi ultimi il servizio è organizzato come self-service: ognuno mette sul proprio vassoio pane, posate, bicchiere e si serve ad un buffet di insalate cotte e crude, passando invece dal personale di cucina per i piatti del giorno.

Il pasto, per chi frequenta i laboratori della Comunità Comprensoriale rivolti a persone con disagio psichiatrico presso la Residenza Gelmini, viene servito alle 12.05.

C'è un menù estivo e uno invernale; entrambi ruotano su 5 settimane, garantendo la varietà dei cibi offerti.

La cucina rispetta il protocollo HACCP, che prevede controlli per evitare rischi alla salute.

Le persone che vivono nel centro di riabilitazione psichiatrica o che frequentano i laboratori della Residenza Gelmini hanno rapporti cordiali con il personale di cucina, che è attento anche alla componente relazionale del proprio lavoro.

La pulizia

Le persone che frequentano le comunità alloggio, il centro diurno sociopedagogico, i laboratori o l'ARD Villa si fanno carico insieme agli operatori della pulizia ordinaria degli spazi in cui vivono o lavorano.

Nella Residenza Gelmini la pulizia è garantita da personale assunto a questo scopo.

I trasporti

Tutti gli utenti che frequentano strutture o servizi socio-psichiatrici diurni sul territorio della Comunità Comprensoriale, o che abitando in comunità alloggio devono recarsi al lavoro o a frequentare un servizio anche fuori del territorio della Comunità, possono avere un tesserino gratuito per i trasporti pubblici, valido per il tragitto dal luogo in cui si abita al servizio o al luogo di lavoro frequentato e per i giorni nei quali ci lavorano.

In generale le persone che frequentano i servizi socio-psichiatrici dovrebbero essere autonome nel raggiungerli. Tuttavia in casi di bisogno – su domanda dell'utente e previo benestare espresso dal responsabile della struttura e comunicato all'ufficio amministrativo - è possibile godere del servizio gratuito di trasporto. Tale servizio si svolge in tre orari: al mattino, nel primo pomeriggio e al termine delle attività.

Un'amministrazione efficiente vicina alle persone

La sede centrale della Comunità a Egna è aperta al pubblico negli orari seguenti:

lunedì e martedì: ore 9.00-12.00 e 14.00-16.00
da mercoledì a venerdì: ore 9.00-12.00

Negli uffici si svolgono alcune attività importanti per la vita dei servizi e per le persone che li frequentano:

- si elabora una proposta annuale di calendario delle strutture, sulla base della delibera provinciale che fissa il numero di giorni di apertura annuale dei servizi (225 giorni almeno per i servizi socio-psichiatrici; in realtà il periodo di apertura è maggiore);
- si gestiscono i fondi delle strutture, programmandone il budget, gestendo gli acquisti, rimborsando gli operatori per le eventuali spese sostenute;
- si tengono i contatti con chi nei singoli servizi ha mansioni organizzative;
- si tengono i rapporti con gli enti assicurativi: chi frequenta i servizi è coperto da assicurazione e in particolare chi frequenta i laboratori e l'ARD Villa è specificamente assicurato contro gli infortuni sul lavoro;
- si organizzano per gli utenti i trasporti;
- si seguono le pratiche di ammissione e dimissione dai servizi; gli utenti o i familiari possono consegnare le domande anche presso la sede centrale;
- si ricevono le domande di chi ha desiderio o necessità di frequentare servizi fuori dal territorio della Comunità ;
- si controlla il pagamento delle tariffe da parte degli utenti; chi ha problemi economici può chiedere una rateazione;
- si emettono ad altre Comunità le fatture per servizi prestati a loro cittadini nel nostro territorio; si prende atto delle rette giornaliere richieste dalle strutture di altre Comunità comprensoriali per la frequenza di loro servizi da parte di cittadini della nostra Comunità;
- si istruiscono le pratiche di convenzione con altri enti per la fornitura di servizi particolari.

Come si accede ai servizi

Il Servizio Psichiatrico, il Distretto Sociale o il Ser.D dell'Azienda Sanitaria, oppure l'Associazione Hands, valutata la situazione di un loro utente possono ritenere che sia opportuno il suo ingresso in una struttura socio-psichiatrica. In tal caso la persona o il rappresentante legale può presentare alla direzione dei servizi sociali della Comunità Comprensoriale oppure alla rispettiva struttura la domanda di ammissione, che deve essere accompagnata dal parere positivo del medico specialista e dell'assistente sociale.

Protocollata la domanda, la documentazione viene trasmessa al responsabile della struttura, che stabilisce il contatto con la persona per fissare un colloquio e una visita al servizio. Quando serve si sente anche la famiglia. In questa fase il confronto con il servizio psichiatrico è continuo. Se la persona frequenta altri servizi, anche i rispettivi operatori vengono interpellati. Tutti questi contatti servono a una conoscenza reciproca e a valutare se il servizio è adatto alla persona. Quest'ultima frequenta la struttura per una o due settimane, per conoscerla meglio. Al termine di questa fase di conoscenza il responsabile della struttura deve esprimere un parere positivo o negativo sull'inserimento.

Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda la persona interessata riceve una risposta scritta della direzione dei servizi sociali: questa lettera comunica l'ammissione, oppure l'iscrizione in lista d'attesa, oppure una risposta negativa.

In caso di particolare urgenza, il direttore dei servizi sociali, sentito il parere del responsabile del servizio competente, può disporre di un'ammissione immediata.

L'ammissione viene stabilita mediante una determinazione della direzione. Le persone non vengono ammesse nelle strutture sulla base della loro anzianità in lista d'attesa, ma sulla base dei loro bisogni e della possibilità del servizio di rispondervi.

Decisa l'ammissione, il servizio inviante (Servizio Psichiatrico o Ser.D o Associazione Hands o Distretto Sociale) presenta il caso all'équipe della struttura; in tale occasione viene illustrato e condiviso il "modulo di ingresso", cioè una presentazione della persona e della sua storia e un'indicazione degli obiettivi da raggiungere.

La persona ammessa ad una struttura deve accettarne e sottoscriverne il regolamento.

È previsto un periodo di prova di due mesi, trascorsi i quali la conferma dell'ammissione è automatica, a meno che il responsabile della struttura non invii alla direzione dei servizi sociali un parere negativo scritto e motivato.

Per trasferirsi da una struttura che si frequenta ad un'altra, la persona interessata deve esprimere la volontà di cambiare ed è necessario il parere del medico specialista.

Una persona viene dimessa da una struttura su sua richiesta oppure su proposta del responsabile. In tal caso il responsabile deve presentare alla direzione dei servizi sociali una relazione scritta, motivando la proposta di dimissione. Le dimissioni possono essere motivate solo da ragioni socio-educative. Non si può quindi essere dimessi – ma solo sospesi temporaneamente - per motivi disciplinari. La dimissione viene decisa dal direttore dei servizi sociali. Per la sospensione o per la dimissione è comunque necessario il parere del medico specialista.

Partecipazione alle tariffe

L'ammissione in una struttura prevede una compartecipazione tariffaria da parte della persona; le persone ammesse in struttura contribuiscono secondo i criteri stabiliti dal Decreto 30/2000 del Presidente della Provincia e successive modifiche.

La partecipazione tariffaria si basa su una classificazione del bisogno assistenziale e, per quanto riguarda la parte relativa al vitto, è possibile richiedere la riduzione tariffaria in base al DURP. Per quanto riguarda l'ammissione presso i servizi diurni, qualora la tariffa relativa al vitto fosse comunque eccessiva, il distretto sociale competente può ridurre ulteriormente la tariffa fino al 50%. Il distretto sociale può decidere tale intervento sulla base di fondati motivi, in riferimento al Decreto 30/2000 del Presidente della Provincia.

Informazioni dettagliate sulla partecipazione tariffaria vengono fornite al momento della presentazione della domanda presso il distretto sociale.

Se non si è soddisfatti

Reclami

Per comprendere cosa può essere migliorato è necessario ascoltare eventuali suggerimenti, nonché lamentele. Nel caso in cui il funzionamento del servizio debba essere migliorato, i collaboratori cercano di comprenderne le ragioni e di spiegarle alla persona interessata, o ai suoi familiari.

Chiunque non sia soddisfatto del servizio fornito, nonché delle spiegazioni fornite in questa fase dal personale, può contattare il responsabile del servizio stesso.

Nel caso in cui anche le spiegazioni del responsabile del servizio non siano soddisfacenti, è possibile rivolgersi direttamente al direttore dei servizi sociali, al seguente indirizzo: via Portici 26, 39044 Egna; indirizzo e-mai: info@bzgue.org

Il direttore dei servizi sociali ha il dovere di rispondere per iscritto entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

Qualora le carenze individuate non fossero di competenza della comunità comprensoriale, il personale indirizzerà l'interessato o i suoi familiari alle autorità competenti.

Ricorsi

Le decisioni del direttore dei servizi sociali in materia di ammissioni, trasferimenti e dimissioni possono essere impugnate presso la sezione ricorsi del Comitato consultivo provinciale, al seguente indirizzo: via Canonico Michael Gamper 1, 39100 Bolzano, tel. 0471/418259 o 0471/418260, fax 0471/418269.

Se vuoi dare una mano anche tu

Se qualcuno fosse interessato a svolgere un servizio di volontariato presso uno dei servizi per persone con problemi psichiatrici, dipendenza o disoccupazione a lungo termine, può contattare direttamente i responsabili dei vari servizi.

Chiunque desideri svolgere un servizio civile o sociale presso le strutture per persone con problemi psichiatrici, dipendenza o disoccupazione a lungo termine, può contattare la direzione dei servizi sociali al seguente indirizzo: via Portici 26, Egna; tel. 0471 826415. Informazioni utili si trovano sulla relativa pagina del sito internet della provincia: www.provinz.bz.it/zivildienst.

Per quanto riguarda i suddetti servizi, vi sono due possibilità:

- chiunque abbia un'età compresa tra i 18 e i 29 anni (non compiuti) può svolgere un servizio civile volontario;
- chi abbia, invece, più di 28 anni può svolgere un servizio sociale volontario.

In entrambi i casi, le attività fanno parte di un progetto e i volontari ricevono la retribuzione mensile prevista dalla legge.

Le principali norme che regolano il nostro lavoro

Appendice: Leggi e Normative generali

1. A LIVELLO NAZIONALE

Legge 12 marzo 1999, n. 68, e successive modifiche, “Norme per il diritto al lavoro dei disabili”;

2. A LIVELLO PROVINCIALE

- Deliberazione della Giunta Provinciale del 10.09.2012, n.1361

Linee di indirizzo per l'accoglienza delle persone con disabilità in età anziana nei servizi residenziali sociali e socio-sanitari (allegato A- punto n. 7 Partecipazione alle tariffe)

- Legge provinciale del 14.07.2015, n.7 Partecipazione e inclusione delle persone con disabilità

- DPP 09.11.2009, n. 54

Regolamento sull'eliminazione e il superamento delle barriere architettoniche

- Deliberazione della Giunta Provinciale del 15.09.2008, n.3359

Approvazione del Piano sociale provinciale 2007 – 2009

- Legge provinciale del 21.10.2007, n. 9

Interventi per l'assistenza alle persone non autosufficienti

- Deliberazione della Giunta Provinciale del 12.05.2003, n. 1520

Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali

- Legge provinciale del 21.05.2002, n. 7

Disposizioni per favorire il superamento o l'eliminazione delle barriere architettoniche

- DPGP 11.08.2000, n. 30

Regolamento relativo agli interventi di assistenza economica sociale e al pagamento delle tariffe nei servizi sociali

- Deliberazione della Giunta Provinciale del 11.08.2000, n.2978

Linee guida per l'inserimento lavorativo per persone socialmente svantaggiate: suddivisione delle competenze e

regolamentazione per la collaborazione tra gli Uffici del lavoro ed i Servizi Sociali-linee guida concernenti le forme di

organizzazione e il personale specializzato presso i Servizi sociali

- Deliberazione della Giunta Provinciale del 10.04.2000, n.1179

Linee guida per l'elaborazione del calendario d'attività per le strutture lavorative e diurne per persone in situazione di

handicap, malati psichici e per persone affette da forme di dipendenza

- Deliberazione della Giunta Provinciale del 26.09.1994, n. 5532

Regolamentazione in merito all'ammissione e dimissione di soggetti portatori di handicap e malati psichici nelle

strutture dei Servizi sociali

- Legge provinciale n. 17 del 22 ottobre 1993

Disciplina del procedimento amministrativo e del diritto di accesso ai documenti amministrativi

- Legge provinciale del 30.04.1991, n. 13 Riordino dei servizi sociali in provincia di BZ

- **Delibera della Giunta provinciale 20 dicembre 2016, n. 1458**, e successive modifiche, “Criteri per l’inserimento lavorativo e l’occupazione lavorativa delle persone con disabilità”;
- **Delibera della Giunta provinciale 21 aprile 2011, n. 683** “Accompagnamento socio-pedagogico abitativo”;
- **Delibera della Giunta provinciale 16 giugno 2008, n. 2151** “Determinazione delle tariffe dei servizi sociali del settore disabilità, socio-psichiatria e dipendenza, anziani e assistenza domiciliare, ai sensi del D.P.G.P. 11 agosto 2000, n. 30, e successive modifiche ed integrazioni”;
- **Delibera della Giunta provinciale 18 novembre 2002, n. 4224** “Assunzione delle tariffe restanti per anziani e per persone con handicap”;
- **Delibera della Giunta provinciale del 29.11.2016, n.1331** „Approvazione del Piano Sanitario Provinciale 2016-2020,

NORMATIVA SULLE DIPENDENZE

1. A LIVELLO NAZIONALE

- Consiglio dei Ministri del 29 ottobre 2010** “Piano di azione nazionale antidroga 2010-2013”;
- Conferenza Stato-Regioni del 29 marzo 2007** “Piano nazionale Alcol e Salute”;
- Legge 30 marzo 2001, n. 125** “Legge quadro in materia di alcol e di problemi alcolcorrelati”;
- Provvedimento del 21 gennaio 1999** “Accordo Stato-Regioni per la “Riorganizzazione del sistema di assistenza ai tossicodipendenti”;
- Decreto del Presidente della Repubblica 9 ottobre 1990, n. 309, e successive modifiche**, “Testo unico delle leggi in materia di disciplina degli stupefacenti e sostanze psicotrope, prevenzione, cura e riabilitazione dei relativi stati di tossicodipendenza”.

2. A LIVELLO PROVINCIALE

- Delibera della Giunta provinciale 21 gennaio 2013, n. 106** “Piano di settore Dipendenze 2013-2018”;
- Legge provinciale 18 maggio 2006, n. 3, e successive modifiche**, “Interventi in materia di dipendenze”;
- Delibera della Giunta provinciale 24 settembre 2007, n. 3193** “Regolamento di esecuzione relativo alla legge del 18 maggio 2006, n. 3 “Interventi in materia di dipendenze”;
- Delibera della Giunta provinciale 8 agosto 2003, n. 3043** “Linee guida per la politica sulle dipendenze in Provincia di Bolzano”;
- Deliberazione della Giunta provinciale 24 settembre 2007, n. 3191** “Criteri e modalità degli interventi in materia di dipendenze da parte del sistema dei servizi”;

NORMATIVA IN MATERIA DI MALATTIA PSICHICA

Delibera della Giunta provinciale 01 luglio 2014, n.821 “Criteri di autorizzazione e di accreditamento dei Servizi Sociali per le persone con malattia psichica”

Deliberazione della Giunta Provinciale del 30.06.1997, n. 3009

Approvazione dello schema-tipo di convenzione per la regolamentazione della collaborazione tra servizi sanitari e servizi sociali nel settore dell’assistenza psichiatrica

Deliberazione della Giunta Provinciale del 4.03.1996, n. 711

Una moderna rete terapeutico-assistenziale per i malati psichici

Delibera della Giunta Comprensoriale nr.133 del 17.05.2016

Convenzione tra l’Azienda Sanitaria e la Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina in merito alla regolamentazione della collaborazione nell’ambito dei servizi socio-psichiatrici

Delibera della Giunta Comprensoriale nr.193 del 07.06.2017

Protocollo d’intesa tra il Comprensorio Sanitario di Bolzano e la Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina per l’erogazione coordinata ed integrata dell’assistenza infermieristica nei confronti di persone con malattia psichica

Dove trovarci

I servizi della Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina per persone con problemi psichiatrici, dipendenza o disoccupazione a lungo termine:

tipi di servizi	servizi	indirizzo	telefono, fax, e-mail	responsabile
servizi abitativi	quattro appartamenti a Egna-Villa	via della Roggia 4/2, 39044 Egna	tel e fax 0471.820751 alloggio@bzque.org	Alessio Guerra
	una casa a Caldaro	S. Antonio 46, 39052 Caldaro	tel e fax 0471.964459 alloggio@bzque.org	Alessio Guerra
laboratori	laboratori c/o Residenza Gelmini Salorno	via Schiller 2, 39040 Salorno	tel 0471.888551 fax 0471.888599 residenza.gelmini@bzque.org	Alessandra Ockl
	l'ARD Villa - servizio di riabilitazione lavorativa	via Villa, 2 39044 Egna	tel 0471.824900 fax 0471.82 4949 laboratorio@bzque.org	Alessandra Ockl
centro diurno socio-pedagogico	centro diurno socio-pedagogico a Caldaro	Piazza Principale 1, 39052 Caldaro	tel 0471.963555 centrodiurno@bzque.org	Alessio Guerra

Indirizzi utili

Per una prima consulenza, per i bisogni di assistenza economica e sociale, di assistenza domiciliare, di servizi nell'area socio-pedagogica, i cittadini della Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina possono sempre rivolgersi ai tre distretti sociali:

- **Distretto sociale Bassa Atesina** (comuni di Aldino, Anterivo, Ora, Cortaccia, Cortina, Magré, Montagna, Egna, Salorno, Termeno, Trodena):
Piazza Bonatti 1, 39044 Egna
tel 0471.826611, fax 0471.812769, e-mail distretto.bassa.atesina@bzque.org
- **Distretto sociale Oltradige** (comuni di Caldaro, Appiano, Terlano, Andriano, Nalles)
Via J.G. Plazer 29, 39057 Appiano
tel 0471.671671, fax 0471.671666, e-mail distretto.oltradige@bzque.org
- **Distretto sociale Laives-Bronzolo-Vadena**
piazzetta G.-Falcone e P.-Borsellino 1, 30055 Laives
tel 0471.1808500, fax 0471.1808599, e-mail distretto.sprengel@bzque.org

Altri servizi che si occupano di persone con malattia psichiatrica o con problemi di dipendenza:

- **Centro di salute mentale** di Bolzano a cui fa riferimento la popolazione del circondario di Bolzano -Oltradige, Bassa Atesina....
via Rosmini 42, 39100 Bolzano tel 0471.305811, csm-rosmini.bz@sabes.it

l'équipe è presente per servizi ambulatoriali nelle sedi seguenti:
Piazza Franz-Bonatti 1, 39044 Egna tel 0471.829253, csm-rosmini.bz@sabes.it
Via Passaggio Scolastico 8, 39055 Laives tel 0471.953995, csm-rosmini.bz@sabes.it
Via J.G. Plazer 29, 39057 Appiano (giovedì ore 14.00-16.00) tel 0471.670808,
csm-rosmini.bz@sabes.it
Piazza Rottenburg 1, 39052 Caldaro (lunedì ore 9.00-12.00) tel 0471.962311,
csm-rosmini.bz@sabes.it
- **Centro di salute mentale** cui fa riferimento la popolazione residente a Bolzano
Via del Ronco 3
39100 Bolzano tel. 0471/907031 csm.viadelronco@sabes.it
- **Ser.D. - Servizio per le dipendenze**
Via del Ronco 3, 39100 Bolzano tel 0471.907070, sert-dfa@sabes.it
- **Associazione**
"La Strada – Der Weg" ONLUS
Via Visitazione 42 –
39100 Bolzano tel. 0471 203111, info@lastrada-derweg.org
- **Servizi della associazione Hands** (centro Consulenza e Interventi per problemi di Alcol e Farmacodipendenza)

Ambulatorio Hands:

via Duca d'Aosta 100, 39100 Bolzano tel 0471.270924, ambulatorio@hands.ines.org

Servizi ambulatoriali sul territorio:

piazzetta G.-Falcone e

P.-Borsellino 1, 39055 Laives tel 0471.270924, ambulatorio@hands.ines.org

via J.G. Plazer 29, 39057 Appiano tel 0471.270924, ambulatorio@hands.ines.org

piazza Franz-Bonatti 1, 39044 Egna tel 0471.270924, ambulatorio@hands.ines.org

- **Centro di riabilitazione psichiatrica** (residenziale) presso la Residenza Gelmini-Salorno
Via Schiller 2, 39040 Salorno tel 0471.888777, gelmini@sabes.it
- **Centro diurno** presso la Residenza Gelmini Salorno
via Schiller 2, 39040 Salorno tel 0471.888777, gelmini@sabes.it
- **Servizio psichiatrico di diagnosi e cura** presso l'ospedale di Bolzano
via Lorenz Böhler 5, 39100 Bolzano tel 0471.909800, psichiatria@sabes.it
- **Servizio psicologico**
via Galileo Galilei 2/E, 39100 Bolzano tel 0471.435001 psicol@sabes.it
Servizi ambulatoriali sul territorio:
piazzetta G.-Falcone e
P.-Borsellino, 39055 Laives tel 0471.435001 psicol@sabes.it
via J.G. Plazer 29, 39057 Appiano tel 0471.435001 psicol@sabes.it
piazza Franz-Bonatti 1, 39044 Egna tel 0471.435001 psicol@sabes.it
- **Psichiatria e psicoterapia dell'età evolutiva**
Coordinatore: Prof. Univ. dott. Andreas Conca
Via Josef Ressel 2 – 39100 Bolzano
Tel. 0471-43 53 53 Fax 0471-43 53 57 ppee.bz@sabes.it
- **Casa Emmaus: Comunità alloggio Caritas per persone con aids**
Via Pietralba, 100, 39055 Laives tel 0471.952766, emmaus@caritas.bz.it
- **Infes: servizio per persone con disturbi dell'alimentazione**
via Talvera 4, 39100 Bolzano tel 0471.970039, info@infes.it

Associazioni che si occupano di persone con disagio psichiatrico:

- **Associazione ARIADNE per la salute psichica, bene di tutti** (gruppi di auto-aiuto, attività di tempo libero e soggiorni estivi)
Via Galileo Galilei 4/a, 39100 Bolzano tel 0471.260303, info@ariadne.bz.it
- **Associazione Girasole** (a sostegno della salute mentale, gruppi di auto-aiuto, soggiorni e attività di tempo libero)
Via Dante 4, 39031 Brunico tel 0474.530266, lichtung@dnet.it
- **Associazione “Il nostro spazio”** (attività di tempo libero e soggiorni estivi ed invernali)
Passaggio Antico Municipio 8
39100 Bolzano tel 0471-301416, segreteria@ilnostrospazio.it
- **AA- Alcolisti Anonimi**
Viale Europa 53
39100 Bolzano tel 334/7344753 o 334/7469774
- **Associazione Provinciale dei Club degli Alcolisti in Trattamento - Alto Adige** con sede in
Pikolein 48 (distretto sociale)
39030 San Martino in Badia tel 0474/836744 alcohol@raiunsozial.org
- **SIIPaC- Società Italiana di Intervento sulle Patologie Compulsive**
Via Maso della Pieve 60A
39100 Bolzano tel 0471/300498 info@siipac.it

Informazioni sui nostri servizi si trovano anche sul sito www.bzgcc.bz.it

COLOPHON

Edizione
Comunitá Comprensoriale Oltradige – Bassa Atesina

Via Portici 22/26
39044 Egna
www.bzgcc.bz.it/www.famos.bz.it

Direttore
Dr. Bernhard von Wohlgemuth