



CIRS ALTO ADIGE ODV
ALTO ADIGE ODV

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Sommario

Introduzione	4
La Carta della Qualità dei Servizi	4
Cenni storici	4
Servizio di Riabilitazione lavorativa	5
I destinatari	5
Finalità	5
Mission del Servizio	5
Prestazioni	6
L'attività del Cirs	6
Modalità di funzionamento del Servizio	7
Accesso e costi del servizio	9
I Principi della Carta della Qualità dei Servizi	10
Team e funzioni	11
Caratteristiche generali del Servizio	11
Gli Enti invianti	11
Il negozio	11
Collaborazione con le agenzie territoriali	12
Impegni e garanzie	12
Standard e impegni di qualità	12
Miglioramento del servizio	13
Suggerimenti e proposte	14
Reclami	14
Conciliazione extragiudiziale delle controversie	14
Diffusione della Carta di Qualità	15
Informazioni utili	15

Introduzione

La Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità garantisce la trasparenza dell'operatività del Cirs Alto Adige ODV ed è la dichiarazione degli impegni che il Cirs assume nei confronti degli utenti circa il livello di qualità del servizio fornito.

Scopo della seguente Carta della qualità è quello di stabilire e garantire i diritti degli utenti dei servizi.

La Carta della Qualità è pubblicata sul sito www.cirsaltoadigebz.it e descrive il Servizio e le prestazioni erogate dal Cirs Alto Adige ODV.

Cenni storici

Il Comitato Italiano per il Reinserimento Sociale (Cirs) dell'Alto Adige ODV fa parte del Cirs Nazionale che ha sede a Messina e vari Centri in Italia. E' un Ente di volontariato presente a Bolzano dal 1964, fino al 1986 con il nome di Comitato per la Difesa della Donna (C.I.D.D.). Inizialmente si è occupato della tutela e del reinserimento nella società di quelle donne dedite alla prostituzione ed esposte a sfruttamento.

In seguito ha gestito un laboratorio a carattere familiare (economia domestica e maglieria) e una Comunità alloggio promuovendo corsi di formazione al lavoro e corsi di cultura.

Dal 1983, in risposta alle esigenze del territorio e in stretto contatto con i Servizi pubblici provinciali e la Formazione Professionale, ha strutturato un progetto di addestramento al lavoro per minori, prima, e poi per adulti con problematiche di emarginazione sociale e disadattamento.

Con decreto 94/1 del 19/07/1999, si iscrive nel Registro delle Organizzazioni di Volontariato e nel 2000 il Cirs entra in convenzione con l'Assb (Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano) caratterizzandosi come Centro sociopsichiatrico per la riabilitazione al lavoro di persone con disagio psichico.

Nel 2014, a seguito della partecipazione al Bando indetto dall'Assb, si aggiudica la gestione di un Centro di addestramento al lavoro e di un laboratorio protetto per malati psichici. Il 31/05/2017 sono stati approvati al Cirs i "Criteri di autorizzazione e di accreditamento per la gestione di un servizio di riabilitazione lavorativa per persone con malattia psichica". Il 1°aprile 2021 il Cirs si è aggiudicato nuovamente il Bando indetto dall'Assb per la gestione di un servizio di riabilitazione lavorativa per persone con malattia psichica.

Servizio di Riabilitazione lavorativa

Il Cirs è un servizio di riabilitazione socio- lavorativa di persone adulte con malattia psichica finalizzato all'addestramento ed alla produzione , in cui si svolgono attività artigianale. La frequenza del servizio di riabilitazione lavorativa può rappresentare una forma di occupazione stabile in un luogo protetto oppure un luogo di transizione verso gli altri servizi o verso il (re)inserimento nel mondo del lavoro.

La permanenza non è limitata nel tempo, ma è legata al progetto riabilitativo individuale.

I **destinatari** degli interventi del Servizio sono donne e uomini in situazioni di disagio psichico (di cui all'art.3 e all'art.9, comma 4, della suddetta DGP n. 883/2018) inviati dal servizio psichiatrico; in quota minore rispetto al numero dei posti offerti sono persone ad "alto funzionamento sociale" in situazione di disagio psichico o a rischio sociale, affette da dipendenze o con disabilità intellettiva associata a malattia psichica, inviate dal servizio sanitario competente e/o dal servizio sociale territoriale. I destinatari devono aver compiuto il 18° anno di età o aver assolto l'obbligo formativo; possono essere: studenti e studentesse di norma negli ultimi due anni di assolvimento dell'obbligo formativo, nell'ambito degli obiettivi stabiliti nei piani formativi individuali della scuola; persone con capacità lavorativa potenziale, sulla base delle misure proposte dalla commissione medica competente; persone di norma con età al di sotto dei 60 anni. L'ammissione di persone di età pari o superiore ai 60 anni è possibile solo in casi eccezionali e per un breve periodo.

Finalità

Il servizio persegue le seguenti finalità:

promuovere e supportare la riabilitazione al lavoro e l'integrazione sociale attraverso l'offerta di diverse tipologie di attività a carattere artigianale;

contrastare e prevenire la cronicizzazione della malattia psichica attraverso la predisposizione di progetti riabilitativi individuali di diversa durata, in collaborazione con altri servizi pubblici della salute e del lavoro;

accompagnare l'utente nel percorso di riacquisizione, sviluppo, stabilizzazione e mantenimento delle proprie abilità e competenze sociali e lavorative;

operare, in sinergia con tutti i servizi coinvolti nei progetti di riabilitazione individuali, alla positiva costruzione del ruolo percepito.

Mission del Servizio

La vera mission del Cirs è lavorare insieme all'utente per attivare un cambiamento che miri alla conquista o riconquista di ruoli sociali soddisfacenti adatti al suo contesto di vita.

Tale cambiamento riguarda l'apprendimento di abilità sociali, cognitive e strumentali, ma anche una crescita emotiva ed affettiva che guidi l'utente nella riappropriazione dei suoi

bisogni e desideri. Riabilitazione è un fare insieme che veicola un recupero delle possibilità, capacità di relazione interumana.

Nella riabilitazione psichiatrica il Cirs propone di lavorare alla costante ricerca, al riconoscimento, alla valorizzazione delle loro abilità, capacità, competenze, attitudini, per assicurare il benessere e la salute dei propri utenti operando primariamente per rendere concreti i principi delle pari opportunità, della non discriminazione e dell' inclusione sociale. L'obiettivo principale dell'intervento è rendere la persona consapevole delle proprie capacità e dei propri limiti per gestire al meglio la propria quotidianità: saper essere protagonista della propria vita, assumere un ruolo attivo, poter ottenere sostegno adeguato e mirato ai propri bisogni.

Prestazioni

Il Servizio si basa sul modello della "bottega artigiana" e si articola in quattro laboratori di addestramento professionale al lavoro:

il settore dell'Artigianato Artistico di decorazione, Ceramica e Vetro e quello della Maglieria e della Sartoria. Bottega artigiana significa che i laboratori realizzano manufatti (ceramici, in vetro, capi di abbigliamento in maglieria e in sartoria) e li propongono ad un pubblico.

I clienti hanno libero accesso alla struttura, possono acquistare direttamente i prodotti ma anche fare richiesta per nuovi oggetti da realizzare su misura e con particolari forme, dimensioni, colori, numero di pezzi. Lo stesso vale per il punto vendita in centro città.

Gli operatori valutano la fattibilità, progettano (schizzo di massima) l'oggetto da realizzare, stabiliscono le varie caratteristiche e fissano un prezzo orientativo definendo i tempi di consegna. Questo processo in cui vengono coinvolti gli utenti è un nostro punto di forza nella misura in cui offre la possibilità di un rapporto reale con clienti esigenti, l'impegno a rispettare precise date di scadenza, l'eventuale necessità di rifare l'oggetto per difetti creati in corso d'opera e misurarsi sulla qualità oggettiva. L'utente si trova a vivere situazioni in cui si ricevono complimenti e gratificazioni per il risultato ottenuto e questo ha un valore più alto dello stesso apprezzamento espresso dagli operatori. E' un rinforzo autentico che aumenta l'autostima e legittima le competenze acquisite. L'iter sopra descritto è gestito sempre dagli operatori che rispondono del buon esito e si fanno carico delle eventuali problematiche. Nel perseguire quest'azione di rinforzo, intervengono nelle varie situazioni puntando sulla valorizzazione delle individualità e il coinvolgimento di tutto il gruppo. Conoscere il fruitore finale, rispondere, se pur in modo tutelato, della qualità del proprio lavoro, sapere le date di consegna, favorisce una partecipazione più attiva e consapevole al processo di realizzazione.

L'attività del Cirs è organizzata come un normale ambiente di lavoro. L'utente deve timbrare il cartellino (questo permette di verificare la presenza e la puntualità), ha a disposizione uno spazio dove potersi cambiare (indossando se necessario un camice e scarpe di sicurezza), concorda con gli operatori il piano di lavoro quotidiano secondo un programma prestabilito, svolge in autonomia o affiancato il compito assegnato, al termine dell'orario sistema la propria postazione di lavoro. Il Centro ed i laboratori sono strutturati per consentire la centralità dell'utente (rispetto di tempi, modi, fasi di crescita, riconoscimento

delle differenze, valorizzazione dell'originalità, ascolto e osservazione) e per creare diversi contesti significativi e motivanti. I laboratori implementano una pedagogia del fare alternando attività di routine e novità, e sono orientati alla scoperta, sperimentazione, sviluppo e crescita e percorsi di autonomia. L'organizzazione delle attività è finalizzata ad avvicinarsi il più possibile a standards lavorativi, creando un setting con modalità organizzative tipiche di un consueto posto di lavoro. L'obiettivo non è solamente "apprendere qualcosa", ma "apprendere ad apprendere". Questo permette poi di passare dal laboratorio a qualsiasi altro luogo di lavoro e favorisce la generalizzazione delle abilità acquisite.

L'attività dei laboratori è organizzata in modo tale da favorire l'integrazione grazie alla contemporanea presenza di volontari, interessati all'apprendimento di attività artigianali in conformità ai programmi riabilitativi differenziati e personalizzati. I volontari rappresentano un valore aggiunto perché consentono un approccio alla normalità evitando così la stigmatizzazione. I volontari sono di supporto nei progetti individualizzati e svolgono una funzione di stimolo e "modello" positivo di riferimento. Inoltre sono persone interessate all'attività artigianale e sono disponibili e desiderano condividere esperienze lavorative e di confronto a contatto con gli utenti. La premessa per un serio impegno nei laboratori richiede la presenza di due elementi:

l'interesse per la materia trattata nei laboratori di maglieria e artigianato (quindi il piacere personale per la manualità, la creatività, l'apprendimento di tecniche artigianali);

una certa predisposizione per il lavoro sociale: capacità di ascolto attivo, capacità di acquisire un ruolo di supporto e di integrazione dell'operatore e non di sostituzione, capacità di portare le proprie risorse e potenzialità in un contesto di gruppo.

Modalità di funzionamento del Servizio

Per accedere al servizio di riabilitazione lavorativa il Coordinatore viene contattato dall'assistente sociale dell'Ente inviante per fissare un primo colloquio strutturato con l'utente che permette la visita della struttura e la scelta del laboratorio per accertare: il reale bisogno, la volontà del richiedente ad accettare la proposta d'intervento, la capacità di accogliere le fondamentali regole del vivere insieme.

Dopo il primo incontro con il Coordinatore l'utente deve recarsi all'Ufficio Persone con disabilità dell' Assb per consegnare il modulo d'ingresso e compilare la domanda di ammissione al Cirs; se l'utente ha un amministratore/trice di sostegno questo/a deve accompagnarlo a compilare la domanda di ammissione alle strutture.

Il Coordinatore sottopone il modulo d'ingresso all'equipe di consulenza psichiatrica composta da una/o psichiatra e un'assistente sociale del CSM, dalla Referente delle strutture semiresidenziali dell'Ufficio Persone con disabilità dell' Assb, dai due Responsabili di laboratorio e dal Coordinatore del Cirs.

Il Coordinatore convoca un ultimo incontro con l'utente, l'assistente sociale e l'operatore di riferimento per sottoscrivere il contratto d'inserimento che include il regolamento del laboratorio, la definizione degli obiettivi da raggiungere e la sottoscrizione del trattamento dei dati personali (e quant'altro relativo alla tutela della Privacy). Viene così concordato, in

accordo con l'utente e il Servizio inviante, un progetto riabilitativo individualizzato che specifica gli obiettivi del percorso e la data di inizio. L'utente sottoscrivendo il contratto, si impegna a raggiungere tali obiettivi con l'aiuto dell'equipe. I servizi coinvolti sono:

- il Servizio inviante (Centro Salute Mentale, Ser.D, Servizio psicologico, Hands, SIS e Distretti sociali);
- il Servizio abitativo (se una persona vive in Comunità o in alloggio collettivo con supporto abitativo o Reinserimento dell'Associazione "La Strada-der Weg");
- l'Ufficio del lavoro e il SapI (se la persona è già iscritta alle liste di collocamento mirato e ha esperienze lavorative pregresse).

La possibilità d'ingresso immediato è soggetta alla disponibilità di posti liberi all'interno del laboratorio scelto. In caso contrario l'Ufficio Persone con disabilità dell'Assb inserisce la persona nella lista d'attesa deputata.

Eventuali invii di persone che risiedono in Comuni che non fanno parte del territorio di Bolzano avverranno in accordo con la Comunità Comprensoriale competente e saranno ammissibili solo se prima saranno soddisfatte tutte le esigenze locali e previa autorizzazione dell'Assb.

L'avvio del progetto individuale viene concordato e stabilito mediante la sottoscrizione del contratto d'inserimento presso il Cirs. Conseguentemente è previsto un periodo di prova della durata di due mesi, dopo questa fase di osservazione, il Cirs esegue una verifica congiunta con l'Ente inviante e, contemplando il grado di soddisfazione dell'utente, conferma o meno la prosecuzione del progetto. La permanenza non ha un limite prefissato ma è legata al progetto riabilitativo individuale.

Durante il percorso continuano in itinere le verifiche con l'assistente sociale per valutare l'andamento del progetto e stabilire nuovi obiettivi. Talvolta partecipano gli operatori dei servizi abitativi e altre figure professionali dell'equipe come l'infermiere e lo psicologo.

Questa è la fase della riabilitazione al lavoro vera e propria, nella quale l'accento è posto prevalentemente sul "fare".

In caso di difficoltà gli operatori offrono la possibilità di lasciare in secondo piano l'aspetto produttivo per dedicarsi alla risoluzione di problemi che, nella maggioranza dei casi, sono di natura relazionale.

Il Cirs privilegia un rapporto attivo e diretto con l'utente, come avviene in un qualsiasi contesto lavorativo e collabora con eventuali figure che rappresentano l'utente (famiglia, tutore o amministratore di sostegno) mediante il Servizio inviante e l'assistente sociale di riferimento. Le attività svolte sono caratterizzate da serietà, competenza, qualità e trasparenza.

Raggiunti gli obiettivi e potenziate le capacità lavorative e sociali si procede all'attivazione di un'ideale collocazione. La collaborazione con l'Ufficio del Lavoro della Provincia Autonoma di Bolzano permette di individuare opportunità di stage, convenzioni in affidamento, collocamento mirato con eventuale possibilità di assunzione.

Per facilitare **l'ingresso nel mondo del lavoro** il Cirs dispone della possibilità di avviare tirocini in convenzione con aziende pubbliche e private. I tirocini (art. 7, comma 5, del DPG n. 883 del 04/09/2018) rappresentano un'occasione preziosa di inserimento guidato e consentono di osservare e verificare le abilità e le capacità apprese in un contesto lavorativo protetto e portarle in un ambiente lavorativo esterno. Gli utenti in tirocinio sono seguiti dal Coordinatore del Cirs con verifiche periodiche nel posto di lavoro e attraverso contatti diretti con i Responsabili delle aziende, sempre tenendo informati i Servizi invianti. Gli utenti rimangono in carico al Cirs facilitando in questo modo il contatto con la realtà lavorativa esterna che, non sentendosi in obbligo di assunzione, sperimenta con più facilità questa esperienza. Il tirocinio ha la durata di tre mesi, può essere ripetuto per i successivi tre mesi e offre elementi per verificare capacità e bisogni dell'utente a confronto con le richieste di un contesto lavorativo.

In seguito alla valutazione delle abilità acquisite, in collaborazione con il Servizio inviante e con le competenti Istituzioni, particolarmente con l'Ufficio del Lavoro della Provincia Autonoma di Bolzano e il SAPL (DGP n. 1458 del 20/12/2016), si procede quando e per quanto possibile ad attivare progetti di inserimento lavorativo e/o di occupazione lavorativa. Nel caso emergano delle difficoltà dell'utente durante il tirocinio, la persona può affrontarle con il Coordinatore e gli operatori del Cirs.

Se le problematiche permangono durante tutto il tirocinio la persona ritornerà al Cirs per capire come affrontarle e superarle: non è un fallimento, ma un nuovo punto di partenza.

Per l'inserimento nel mercato del lavoro il Cirs può contare inoltre su un iter e una rete di contatti che coinvolgono la Ripartizione Lavoro della Provincia Autonoma di Bolzano, la Formazione Professionale in lingua italiana e tedesca, il Comune di Bolzano e i Comuni limitrofi, Scuole, Aziende e Cooperative sociali.

L'equipe può prendere provvedimenti quali richiami, colloqui di preavviso, sospensione (es. in situazione di acuzie), e infine l'allontanamento dal progetto, in seguito a gravi comportamenti o stati che evidenzino l'inadeguatezza o l'impossibilità dell'intervento.

In qualsiasi caso le dimissioni sono sempre concordate con tutti i soggetti coinvolti.

La chiusura del progetto prevede la comunicazione della data all'Ufficio Persone con Disabilità dell'Assb e la compilazione della Scheda di dimissione che viene inviata al rispettivo Servizio inviante dell'utente.

Accesso e costi del servizio

L'orario dei laboratori è da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 13.30 alle ore 17.00.

Dalle 12.00 alle 13.00 è possibile usufruire del servizio mensa. Il pranzo comune permette di affrontare problematiche legate all'isolamento, all'alimentazione inadeguata e in taluni casi, disordinata. Per questo viene considerato come "tempo lavorativo" e computato nel calcolo del premio sussidio. Quindi fa parte a pieno titolo dell'attività lavorativa-riabilitativa. I laboratori sono aperti tutto l'anno, ad esclusione di 2 settimane all'anno, la prima di luglio e la prima di gennaio.

Per gli utenti che usufruiscono del servizio mensa è prevista una compartecipazione ai costi, secondo la normativa provinciale (fatturato attraverso l'ASSB o il Comprensorio di riferimento dell'utente), che può variare sensibilmente di anno in anno. Qualora l'importo mensile dovuto dall'utente per il pasto risulta troppo oneroso, il Comitato tecnico del Distretto sociale competente per il territorio può ridurlo, su richiesta dell'utente e con decisione motivata, nella misura massima del 50%. Qualora l'utente è inquadrato nei livelli di non autosufficienza deve provvedere alla partecipazione di una parte delle spese sostenute dall'Azienda Servizi Sociali di Bolzano per il servizio offerto secondo il Decreto del Presidente della Giunta Provinciale n.30 dell'11.08.2000 e successive modifiche ed integrazioni. Ogni utente riceve mensilmente un premio sussidio di 2,50 € all'ora, calcolato secondo le ore di presenza/frequenza effettiva come riconoscimento per la prestazione lavorativa. L'ammontare del premio non deve superare i limiti degli importi massimi stabiliti annualmente dalla Giunta Provinciale.

I Principi della Carta della Qualità dei Servizi

Eguaglianza e imparzialità: osserviamo il principio di eguaglianza per tutti gli utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità.

Continuità: l'erogazione del Servizio deve essere continua e regolare. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del Servizio, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: gli utenti hanno diritto di scegliere e di recedere liberamente dal Servizio scelto.

Partecipazione: gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti attraverso un questionario e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro Servizio.

Efficienza e efficacia: il Servizio viene offerto in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente risorse impiegate e risultati raggiunti.

Cortesia: gli operatori si impegnano a rivolgersi a tutti gli utenti in modo garbato e gentile, oltre che ad esprimersi in modo comprensibile. Questo include un'erogazione del Servizio in entrambe le lingue ufficiali del territorio.

Trasparenza e autenticità: gli utenti del nostro Servizio hanno il diritto di essere informati sulle procedure e le modalità di decisione, riguardanti la propria persona.

Team e funzioni

Il team del Cirs è costituito da una Coordinatrice, due Responsabili di laboratorio (uno di artigianato artistico e uno di maglieria), sei operatori (tre operano nel laboratorio di artigianato artistico e due nel laboratorio di maglieria e una in sartoria), una ceramista esterna, una cuoca e una segretaria.

Gli organi del Cirs sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio direttivo e il Revisore dei Conti (Organo di controllo).

Gli operatori del CIRS partecipano con continuità alla progettazione, verifica e attuazione dei progetti individualizzati degli utenti, collaborando regolarmente con tutta la rete di operatori esterni che ha in carico la persona. Inoltre partecipano a supervisioni, corsi di formazione e gruppi di lavoro in modo da aggiornare le proprie competenze e si fanno promotori di una cultura attenta ai bisogni dei propri assistiti, collaborando con istituzioni e servizi territoriali.

Caratteristiche generali del Servizio

Il Cirs prevede un numero di 15 posti a tempo pieno o trenta part-time (di cui cinque come laboratorio protetto e dieci come laboratorio di riabilitazione lavorativa), ripartibili a seconda del progetto individualizzato. I turni della mattina e del pomeriggio si articolano tra di loro nel momento del pranzo che avviene presso la mensa interna alla struttura. Sia al mattino come al pomeriggio è prevista una pausa di 20 minuti che permette alle persone dei diversi laboratori di socializzare tra di loro.

La mensa rappresenta una situazione relazionale, all'interno di un percorso riabilitativo sociale e lavorativo. Permette l'osservazione di aspetti delle abilità sociali, non così direttamente rilevabili nei laboratori.

Gli Enti invianti sono i servizi sanitari e sociali pubblici (Centro Salute Mentale, Ser.D., Servizio psicologico, Hands, SIS e Distretti sociali), tenendo conto delle peculiarità strutturali e professionali del Cirs che valuta e concorda sulla compatibilità con la dinamica delle relazioni interne ai gruppi.

Il negozio

Il Cirs dispone di un punto vendita in affitto dal Comune di Bolzano in centro città per l'esposizione e la vendita dei manufatti prodotti nei laboratori. E' gestito insieme ai volontari, da visibilità, ma soprattutto funge da elemento di informazione e promozione delle finalità dell'Ente. E' un punto di contatto tra i Laboratori e la città che permette la sensibilizzazione della popolazione e accresce la solidarietà rispetto alle problematiche della salute mentale.

E' attivo tutto l'anno (ad esclusione di 2 settimane all'anno, la prima di luglio e la prima di gennaio) da lunedì a venerdì con orario 9.00 - 12.30.

Nei periodi di particolare affluenza turistica (Natale e Pasqua) il negozio rimane aperto anche il pomeriggio, dalle 15.00 alle 19.00 con la presenza di un operatore interno al Cirs.

Collaborazione con le agenzie territoriali

La collaborazione con le agenzie territoriali è fondamentale e il Cirs può contare su una positiva relazione con molte realtà della rete di servizi esistenti sul territorio di Bolzano. Oltre all'Assb con i Distretti socio sanitari e all'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige con il Centro Salute Mentale, vi è una consolidata collaborazione con l'Ufficio Servizio Lavoro della Provincia Autonoma di Bolzano, con il Cirs di Firenze e le altre sezioni del Cirs, con le Associazioni di Volontariato locali e Nazionali e con le aziende private e pubbliche che collaborano con il Cirs per i tirocini brevi e per gli inserimenti lavorativi. La collaborazione sul territorio viene garantita attraverso tavoli di lavoro e in collaborazione con l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano.

Impegni e garanzie

Per garantire una buona erogazione del servizio è stato individuato un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento che permettono ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

Quando il fattore di qualità garantito non viene rispettato, gli utenti del servizio possono presentare reclamo. Il Servizio esaminerà successivamente reclamo e, accertata la fondatezza provvede all'indennizzo a favore dell'utente di € 10,00.

Standard e impegni di qualità

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità	Struttura senza barriere architettoniche	100%	
Accessibilità al Servizio	Accesso ai Laboratori, rispetto orario di apertura del Centro	Da lun. a ven. dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 17.00.	Si
Accessibilità multipla alle informazioni del Servizio	Sito web, e-mail, posta elettronica certificata, telefono, fax	Corretto funzionamento di tutti i canali di comunicazione	Si
Servizio educativo	Elaborazione di un progetto	100%	Si

	individualizzato con gli utenti		
Puntualità e tempestività del Servizio	Tempo massimo di risposta ai reclami e alle richieste di informazioni	7 giorni	Si
Competenze del personale	Possesso delle qualifiche professionali adeguate	75%	
Trasparenza e orientamento al cittadino-utente	Aggiornamento della Carta dei Servizi	Annuale o secondo necessità	Si
Ascolto famiglie/rappresentanti legali	Incontri individuali a richiesta	Entro 7 giorni lavorativi (previa richiesta) verrà comunicata la data dell'incontro	Si
Premio sussidio	Pagamento del corrispettivo economico	Entro il 5 del mese successivo	Si
Controllo andamento Servizio	Questionario di soddisfazione anonimo	Rilevamento di quanto emerso dal questionario	Si
Servizio di lingua italiana e tedesca	Personale bilingue	Lingua italiana e tedesca	Si
Attività ricreativa	Gite ed escursioni	2 giornate all'anno	

Miglioramento del servizio

L'ascolto degli utenti è un impegno prioritario per il Cirs. Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del Servizio e per sviluppare le capacità di dialogo e di relazione con l'utente sono previste diverse forme di ascolto:

il Cirs ha elaborato e propone regolarmente un questionario di soddisfazione che permette di raccogliere suggerimenti sulle modalità di accoglienza e accompagnamento al Servizio. Questi dati sono essenziali informazioni per evidenziare i punti in cui intervenire e migliorare. I questionari sono redatti in forma anonima attraverso la compilazione del modulo individuale e somministrati una volta all'anno. E' compito del Coordinatore raccogliere i dati che ne emergono e riportare il risultato nelle varie occasioni di incontro e discussione con il personale. La restituzione degli esiti agli utenti si tiene in una riunione plenaria. Eventuali critiche infatti vengono viste come strumento d'ascolto e miglioramento per il Cirs e hanno

forte valenza strategica, in quanto, oltre a costituire un monitoraggio dei punti critici del sistema, può divenire un elemento di cambiamento che orienta l'azione decisionale; analisi di tutti i suggerimenti e dei reclami pervenuti dal Servizio; verifica del rispetto degli impegni e degli standard contenuti nella Carta dei Servizi.

Suggerimenti e proposte

Il Cirs si impegna a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utenza al fine di essere informato sulle opinioni e sul giudizio in merito alla qualità del servizio erogato. L'utente può esprimere la propria opinione sulle prestazioni erogate nonché formulare osservazioni e proposte utilizzando l'apposito modulo (Allegato A). Il modulo può essere inoltrato via mail all'indirizzo info@cirsaltoadige.bz.it oppure presentato presso il Cirs, via Giotto n.7, Bolzano e inserito nell'apposita cassetta "Suggerimenti e reclami". All'interno del Cirs, infatti, è stata installata una cassetta, così come previsto dal Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) di Bolzano, dove chi fruisce del servizio può inserire uno specifico suggerimento.

Reclami

L'utente può rivolgersi al Cirs per qualunque questione derivante da rapporti con essa intrattenuti e avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui lo stesso abbia gestito operazioni o servizi, ivi compreso quanto riportato nella Carta della Qualità dei Servizi medesima. I reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modello di cui all'allegato B) e devono in ogni caso contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema. Possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica all'indirizzo info@cirsonlus.it oppure presentati direttamente al Cirs, via Giotto n.7, Bolzano e inseriti nell'apposita cassetta "Reclami". Entro 7 giorni dal ricevimento di reclami verrà fornita risposta scritta agli/alle utenti. All'interno del Cirs, infatti, è stata installata una cassetta, così come previsto dal Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) di Bolzano, dove chi fruisce della struttura può inserire uno specifico reclamo.

Conciliazione extragiudiziale delle controversie

Se l'utente non è soddisfatto del riscontro del reclamo presentato può accedere alla Commissione di conciliazione tramite domanda di conciliazione di cui l'Allegato C in modo gratuito. La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di nomina da parte del soggetto gestore e da un rappresentante di nomina del CTCU. Le spese relative al funzionamento della procedura sono comprese tra quelle da sostenere in attuazione dell'art.2, comma 461, lettera F) della Legge n.244/2007 con prelievo a carico del soggetto gestore del Servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso. Con tale prelievo è già coperto il rimborso delle spese per il tempo impiegato per la conciliazione

del componente la Commissione di conciliazione che opera in rappresentanza dei consumatori.

La procedura di conciliazione s'intende instaurata all'atto in cui perviene la domanda di conciliazione. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta ad avviare il tentativo di conciliazione della controversia entro 20 giorni. La documentazione e i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate. Al termine del procedimento, acquisito il consenso del cliente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale di conciliazione, che ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente.

In questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, i componenti della commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, con un verbale di mancato accordo, che verrà inviato all'utente. Le parti hanno poi la facoltà di ricorrere alla giurisdizione ordinaria.

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in 20 giorni dal ricevimento della domanda. Sino a quando la procedura di conciliazione non è conclusa sono sospesi i termini di prescrizione. Durante l'iter conciliativo sono sospese temporaneamente tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.

Diffusione della Carta di Qualità

La presente Carta della Qualità, aggiornata periodicamente, viene consegnata a tutti gli utenti e a chiunque ne faccia richiesta. Una copia viene messa a disposizione nei laboratori del Cirs.

Informazioni utili

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

Laboratori 8.30-12.00; 13.30-17.00

Mensa 12.00-13.00

Negozi 9.00-12.30

E' prevista una chiusura invernale (la prima settimana di gennaio) e una chiusura estiva (la prima settimana di luglio).

Indirizzi

Amministrazione e laboratori

Cirs Alto Adige ODV

Via Giotto n.7 (sede operativa e amministrativa)

Via Combattenti n. 3/2 (sede legale)

39100 Bolzano

Tel./ Fax: 0471 / 271707

info@cirsaltoadigebz.it

cirs.bz@pec.it

www.cirsaltoadigebz.it

Coordinatrice: dr.ssa Fasson Alessia

Negozi:

Via della Roggia 1

39100 Bolzano

Documenti allegati

A. Modulo per suggerimenti

B. Modulo per reclami

C. Domanda di conciliazione



ALTO ADIGE ODV

Dienst für Arbeitsrehabilitation
**QUALITÄTSERKLÄRUNG FÜR
DIENSTLEISTUNGEN**

Rev. 3
12.01.2024

Sommario

Einleitung	20
Qualitätssatzung für Dienstleistungen	20
Historischer Hintergrund.....	20
Arbeitsrehabilitationsdienst	21
Ziele	21
Mission des Dienstes.....	21
Dienstleistungen.....	22
Wie der Dienst funktioniert.....	23
Zugang und Kosten des Dienstes	25
Grundsätze der Qualitätssatzung für Dienstleistungen	26
Team und Funktionen	26
Allgemeine Merkmale des Dienstes	27
Die entsendenden Einrichtungen	27
Der Verkaufsladen	27
Zusammenarbeit mit den territorialen Einrichtungen	27
Verpflichtungen und Garantien.....	28
Verbesserung der Dienstleistungen.....	29
Anregungen und Vorschläge.....	30
Reklamationen	30
Außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten.....	30
Verteilung der Qualitätssatzung.....	31
Nützliche Informationen	31

Einleitung

Qualitätssatzung für Dienstleistungen

Die Qualitätssatzung gewährleistet die Transparenz der Tätigkeit von CIRS Südtirol EO und ist die Erklärung der Verpflichtungen, die CIRS gegenüber den Nutzern hinsichtlich des Qualitätsniveaus der erbrachten Dienstleistungen eingeht.

Der Zweck dieser Qualitätssatzung besteht darin, die Rechte der Nutzer der Dienstleistungen festzulegen und zu gewährleisten.

Die Qualitätssatzung ist auf der Webseite www.cirsaltoadigebz.it veröffentlicht und beschreibt den Service sowie die erbrachten Leistungen des CIRS Südtirol EO.

Historischer Hintergrund

Das Italienische Komitee für soziale Wiedereingliederung (CIRS) Südtirol EO Teil des Nationalen CIRS mit Sitz in Messina und verschiedenen Zentren in Italien. Es ist eine gemeinnützige Organisation, die seit 1964 in Bozen tätig ist, bis 1986 unter dem Namen Komitee zur Verteidigung der Frau (C.I.D.D.). Anfangs kümmerte sie sich um den Schutz und die Wiedereingliederung von Frauen, die der Prostitution nachgingen und ausgebeutet wurden.

Später betrieb die Organisation ein Familienlabor (Hauswirtschaft und Strickwaren) und eine Wohngemeinschaft, indem es Schulungen zur Arbeit und Kulturkurse förderte.

Ab 1983 strukturierte es in Antwort auf die Bedürfnisse des Gebiets und in enger Zusammenarbeit mit den öffentlichen Diensten der Provinz und der Berufsbildung ein Arbeitsausbildungsprojekt für Minderjährige und später für Erwachsene mit sozialer Ausgrenzung und Anpassungsproblemen.

Mit Dekret 94/1 vom 19.07.1999 wurde es in das Register der Freiwilligenorganisationen eingetragen, und im Jahr 2000 schloss der CIRS eine Vereinbarung mit der Assb (Sozialdienst Bozen) und charakterisierte sich als soziopsychiatrisches Zentrum zur beruflichen Rehabilitation von Personen mit psychischer Beeinträchtigung.

Im Jahr 2014, nach der Teilnahme an der Ausschreibung der Assb, erhielt es die Leitung eines Arbeitsausbildungszentrums und eines geschützten Workshops für psychisch Kranke. Am 31.05.2017 wurden dem CIRS die "Kriterien für die Genehmigung und Akkreditierung für die Leitung eines Dienstes zur beruflichen Rehabilitation für Personen mit psychischer Krankheit" genehmigt. Am 1. April 2021 erhielt der CIRS erneut den Zuschlag für die Leitung eines Dienstes zur beruflichen Rehabilitation für Personen mit psychischer Krankheit, der von der Assb ausgeschrieben wurde.

Arbeitsrehabilitationsdienst

Der CIRS ist ein sozialarbeiterischer Rehabilitationsdienst für Erwachsene mit psychischen Erkrankungen, der auf Ausbildung und Produktion ausgerichtet ist und in dem handwerkliche Tätigkeiten ausgeübt werden. Die Teilnahme am Arbeitsrehabilitationsdienst kann eine Form der stabilen Beschäftigung an einem geschützten Ort oder ein Ort des Übergangs zu anderen Diensten oder zur (Wieder-)Eingliederung in die Arbeitswelt sein.

Der Aufenthalt ist nicht zeitlich begrenzt, sondern hängt vom individuellen Rehabilitationsprojekt ab.

Die Empfänger der Maßnahmen des Dienstes sind Frauen und Männer in Situationen psychischer Belastung (gemäß Artikel 3 und Artikel 9 Absatz 4 des genannten DGP Nr. 883/2018), die vom psychiatrischen Dienst überwiesen werden. In geringerem Umfang im Vergleich zur Anzahl der angebotenen Plätze handelt es sich um Personen mit "hoher sozialer Funktionsfähigkeit", die sich in einer Situation psychischer Belastung oder sozialer Gefährdung befinden, von Abhängigkeiten betroffen sind oder eine intellektuelle Behinderung in Verbindung mit einer psychischen Erkrankung aufweisen. Diese Personen werden vom zuständigen Gesundheitsdienst und/oder vom örtlichen Sozialdienst überwiesen. Die Empfänger müssen das 18. Lebensjahr vollendet oder die schulische Ausbildung abgeschlossen haben. Dies können normale Schülerinnen und Schüler sein, die sich in den letzten zwei Jahren ihrer schulischen Ausbildung befinden, im Rahmen der in den individuellen Ausbildungsplänen der Schule festgelegten Ziele; Personen mit potenzieller Arbeitsfähigkeit aufgrund der vom zuständigen medizinischen Ausschuss vorgeschlagenen Maßnahmen; normalerweise Personen unter 60 Jahren. Die Zulassung von Personen im Alter von 60 Jahren oder älter ist nur in Ausnahmefällen und für einen kurzen Zeitraum möglich.

Ziele

Der Dienst verfolgt die folgenden Ziele:

Die Förderung und Unterstützung der beruflichen Rehabilitation und sozialen Integration durch das Angebot verschiedener handwerklicher Aktivitäten.

Die Bekämpfung und Prävention der Chronifizierung psychischer Erkrankungen durch die Entwicklung individueller Rehabilitationsprojekte unterschiedlicher Dauer in Zusammenarbeit mit anderen öffentlichen Gesundheits- und Arbeitsdiensten.

Die Begleitung des Benutzers auf dem Weg zur Wiedererlangung, Entwicklung, Stabilisierung und Aufrechterhaltung seiner sozialen und beruflichen Fähigkeiten und Kompetenzen.

Die Zusammenarbeit mit allen Diensten, die an individuellen Rehabilitationsprojekten beteiligt sind, zur positiven Gestaltung der wahrgenommenen Rolle.

Mission des Dienstes

Die tatsächliche Mission des CIRS besteht darin, gemeinsam mit dem Benutzer einen Wandel zu aktivieren, der darauf abzielt, befriedigende soziale Rollen zu erobern oder zurückzugewinnen, die seinem Lebenskontext entsprechen. Diese Veränderung betrifft das Erlernen von sozialen, kognitiven und instrumentellen Fähigkeiten, aber auch emotionales und affektives Wachstum, das den Benutzer dazu führt, seine Bedürfnisse und Wünsche

wiederzuerlangen. Rehabilitation ist ein gemeinsames Handeln, das eine Wiederherstellung von Möglichkeiten und zwischenmenschlichen Beziehungen fördert.

In der psychiatrischen Rehabilitation schlägt das CIRS vor, kontinuierlich nach den Fähigkeiten, Kompetenzen, Fertigkeiten und Neigungen der Benutzer zu suchen, diese anzuerkennen und zu würdigen, um das Wohlbefinden und die Gesundheit seiner Benutzer zu gewährleisten. Dabei arbeitet es vorrangig daran, die Grundsätze der Gleichberechtigung, der Nichtdiskriminierung und der sozialen Inklusion konkret umzusetzen. Das Hauptziel des Eingriffs besteht darin, die Person sich ihrer Fähigkeiten und Grenzen bewusst werden zu lassen, um den Alltag bestmöglich zu bewältigen: Die Fähigkeit, Protagonist des eigenen Lebens zu sein, eine aktive Rolle zu übernehmen und angemessene Unterstützung zu erhalten, die auf die eigenen Bedürfnisse zugeschnitten ist.

Dienstleistungen

Der Dienst basiert auf dem Modell der "Handwerksstatt" und ist in vier Werkstätten für die berufliche Ausbildung unterteilt:

den Bereich Kunsthandwerk mit Dekoration, Keramik und Glas sowie den Bereich Strickwaren und Schneiderhandwerk. Handwerksstatt bedeutet, dass die Werkstätten Produkte (Keramik, Glas, Strickwaren und Schneiderwaren) herstellen und sie dem Publikum anbieten. Die Kunden haben freien Zugang zur Einrichtung, können die Produkte direkt kaufen, aber auch Anfragen für maßgeschneiderte Objekte mit bestimmten Formen, Größen, Farben und Stückzahlen stellen. Das gilt auch für das Geschäft in der Innenstadt. Die Betreuer bewerten die Machbarkeit, entwerfen (eine grobe Skizze) das herzustellende Objekt, legen die verschiedenen Merkmale fest und setzen einen Richtpreis fest, wobei sie die Lieferzeiten festlegen. Dieser Prozess, bei dem die Benutzer einbezogen werden, ist unsere Stärke, da er die Möglichkeit bietet, eine echte Beziehung zu anspruchsvollen Kunden aufzubauen, sich zu verpflichten, genaue Fristen einzuhalten, und im Falle von Mängeln während der Arbeit das Objekt möglicherweise erneut herzustellen und die objektive Qualität zu gewährleisten. Der Benutzer erlebt Situationen, in denen er Lob und Anerkennung für das erzielte Ergebnis erhält, was einen höheren Wert hat als die gleiche Wertschätzung durch die Betreuer. Es ist eine authentische Verstärkung, die das Selbstwertgefühl erhöht und die erworbenen Fähigkeiten legitimiert. Der oben beschriebene Ablauf wird immer von den Betreuern verwaltet, die für den Erfolg verantwortlich sind und eventuelle Probleme übernehmen. Bei der Verfolgung dieser Verstärkungsmaßnahme intervenieren sie in verschiedenen Situationen und setzen auf die Wertschätzung der Individualitäten und die Einbindung der gesamten Gruppe. Das Kennenlernen des Endverbrauchers, die Reaktion auf die Qualität der eigenen Arbeit, das Wissen über die Liefertermine fördern eine aktivere und bewussteren Beteiligung am Umsetzungsprozess.

Die Aktivität des CIRS ist wie ein normales Arbeitsumfeld organisiert. Der Benutzer muss seine Stempelkarte abzeichnen (dies ermöglicht die Überprüfung der Anwesenheit und Pünktlichkeit), hat einen Platz zum Umziehen (gegebenenfalls mit Schutzkleidung und Sicherheitsschuhen), stimmt mit den Betreuern den täglichen Arbeitsplan nach einem festgelegten Programm ab, führt eigenständig oder in Zusammenarbeit die zugewiesene Aufgabe durch und richtet seinen Arbeitsplatz am Ende der Arbeitszeit her. Das Zentrum und die Werkstätten sind darauf ausgerichtet, die Zentralität des Benutzers zu ermöglichen

(Respektierung von Zeiten, Arten, Wachstumsphasen, Anerkennung von Unterschieden, Wertschätzung der Originalität, Zuhören und Beobachten) und verschiedene bedeutsame und motivierende Kontexte zu schaffen. Die Werkstätten setzen eine Pädagogik des Tuns um, indem sie Routineaktivitäten und Neuheiten abwechseln und auf Entdeckung, Experimentieren, Entwicklung und Wachstum sowie auf Autonomieziele ausgerichtet sind. Die Organisation der Aktivitäten zielt darauf ab, sich so weit wie möglich an Arbeitsstandards anzunähern, indem sie eine Umgebung mit organisatorischen Modalitäten schafft, die typisch für einen gewöhnlichen Arbeitsplatz sind. Das Ziel ist nicht nur "etwas zu lernen", sondern "zu lernen, wie man lernt". Dies ermöglicht es dann, von der Werkstatt zu jedem anderen Arbeitsplatz überzugehen und die erworbenen Fähigkeiten zu generalisieren.

Die Aktivität der Werkstätten ist so organisiert, dass die Integration durch die gleichzeitige Anwesenheit von Freiwilligen gefördert wird, die an der Erlernung handwerklicher Tätigkeiten im Einklang mit differenzierten und personalisierten Rehabilitationsprogrammen interessiert sind. Freiwillige stellen einen Mehrwert dar, da sie einen Ansatz zur Normalität ermöglichen und so die Stigmatisierung vermeiden. Die Freiwilligen unterstützen individualisierte Projekte und erfüllen eine Funktion als Anreiz und positives Referenzmodell. Sie sind auch Personen, die sich für handwerkliche Aktivitäten interessieren und bereit sind, ihre Arbeits- und Erfahrungserlebnisse im Kontakt mit den Benutzern zu teilen. Die Voraussetzung für ein ernsthaftes Engagement in den Werkstätten sind zwei Elemente: Interesse an den in den Strick- und Handwerkslabors behandelten Themen (also Freude an manueller Arbeit, Kreativität, Erlernen handwerklicher Techniken); eine gewisse Bereitschaft für soziale Arbeit: die Fähigkeit zum aktiven Zuhören, die Fähigkeit, eine unterstützende und integrierende Rolle für den Betreuer zu übernehmen und nicht als Ersatz, die Fähigkeit, die eigenen Ressourcen und Potenziale in einer Gruppensituation einzubringen.

Wie der Dienst funktioniert

Um Zugang zum Arbeitsrehabilitationsdienst zu erhalten, wird der Koordinator vom Sozialarbeiter des sendenden Instituts kontaktiert, um ein erstes strukturiertes Gespräch mit dem Benutzer zu vereinbaren. Dies ermöglicht einen Besuch der Einrichtung und die Auswahl der Werkstatt, um den tatsächlichen Bedarf, den Willen des Antragstellers, das vorgeschlagene Interventionsangebot und die Fähigkeit, grundlegende Regeln des Zusammenlebens zu akzeptieren, zu klären.

Nach dem ersten Treffen mit dem Koordinator muss der Benutzer zum Büro für Menschen mit Behinderungen des Assb gehen, um das Antragsformular für die Aufnahme im CIRS abzugeben und das Antragsformular auszufüllen. Wenn der Benutzer eine/n Supportadministrator/in hat, muss diese/r ihn begleiten, um das Antragsformular für die Einrichtungen auszufüllen.

Der Koordinator legt das Antragsformular dem psychiatrischen Beratungsteam vor, das aus einem Psychiater und einem Sozialarbeiter des CSM, dem Referenten für halbstationäre Einrichtungen des Büros für Menschen mit Behinderungen des Assb, den beiden Werkstattleitern und dem Koordinator des CIRS besteht. Der Koordinator einberuft ein letztes Treffen mit dem Benutzer, dem Sozialarbeiter und dem zuständigen Operator, um den Einführungsvertrag zu unterzeichnen. Dieser enthält die Werkstattordnung, die Festlegung der zu erreichenden Ziele und die Unterzeichnung der Datenschutzvereinbarung (und aller anderen relevanten Datenschutzbestimmungen). In Absprache mit dem Benutzer und dem sendenden Dienst wird ein individualisiertes Rehabilitationsprojekt vereinbart, das die Ziele

des Wegs und das Startdatum festlegt. Durch die Unterzeichnung des Vertrags verpflichtet sich der Benutzer, diese Ziele mit Hilfe des Teams zu erreichen. Die beteiligten Dienste sind:

- Der sendende Dienst (Zentrum für psychische Gesundheit, Ser.D, Psychologischer Dienst, Hands, SIS und Sozialdistrikte);
- Der Wohnservice (wenn eine Person in einer Gemeinschaft oder einer kollektiven Unterkunft mit Wohnunterstützung oder der Wiedereingliederung von "La Strada-der Weg" lebt);
- Das Arbeitsamt und der Sapl (wenn die Person bereits in den Listen für gezielte Vermittlung eingetragen ist und vorherige Arbeits Erfahrungen hat).

Die Möglichkeit eines sofortigen Eintritts hängt von der Verfügbarkeit freier Plätze in der gewählten Werkstatt ab. Andernfalls wird die Person vom Büro für Menschen mit Behinderungen des Assb auf die Warteliste gesetzt.

Eventuelle Überweisungen von Personen, die in Gemeinden leben, die nicht zum Gebiet von Bozen gehören, erfolgen in Absprache mit der zuständigen Gemeinschaft und sind nur zulässig, wenn zuvor alle lokalen Anforderungen erfüllt wurden und die Genehmigung des Assb vorliegt.

Der Start des individuellen Projekts wird durch die Unterzeichnung des Einführungsvertrags im CIRS vereinbart und festgelegt. Anschließend gibt es eine Probezeit von zwei Monaten. Nach dieser Beobachtungsphase führt das CIRS eine gemeinsame Überprüfung mit dem sendenden Institut durch und bestätigt oder lehnt die Fortsetzung des Projekts ab, unter Berücksichtigung der Zufriedenheit des Benutzers. Der Aufenthalt hat keine festgelegte Grenze, sondern ist mit dem individuellen Rehabilitationsprojekt verbunden. Während des gesamten Weges erfolgen fortlaufende Überprüfungen mit dem Sozialarbeiter, um den Fortschritt des Projekts zu bewerten und neue Ziele festzulegen. Manchmal nehmen auch Mitarbeiter des Wohnservice und andere professionelle Figuren des Teams wie Krankenschwestern und Psychologen teil.

Dies ist die eigentliche Phase der Arbeitsrehabilitation, bei der der Schwerpunkt hauptsächlich auf dem "Tun" liegt. Bei Schwierigkeiten bieten die Betreuer die Möglichkeit, den produktiven Aspekt vorübergehend in den Hintergrund zu stellen, um sich der Lösung von Problemen zu widmen, die in den meisten Fällen zwischenmenschlicher Natur sind.

Das CIRS bevorzugt eine aktive und direkte Beziehung zum Benutzer, wie es in jeder Arbeitsumgebung der Fall ist, und arbeitet mit Personen zusammen, die den Benutzer repräsentieren (Familie, Vormund oder Supportadministrator) durch den sendenden Dienst und den zuständigen Sozialarbeiter. Die durchgeführten Aktivitäten zeichnen sich durch Seriosität, Kompetenz, Qualität und Transparenz aus.

Nach Erreichen der Ziele und Stärkung der beruflichen und sozialen Fähigkeiten erfolgt die Aktivierung einer geeigneten Platzierung. Die Zusammenarbeit mit dem Arbeitsamt der Autonomen Provinz Bozen ermöglicht die Identifizierung von Praktikumsmöglichkeiten, Vereinbarungen für externe Vermittlungen, gezielte Vermittlung mit möglicher Einstellungschance.

Um den **Einstieg in die Arbeitswelt** zu erleichtern, bietet das CIRS die Möglichkeit, Praktika in Zusammenarbeit mit öffentlichen und privaten Unternehmen zu starten. Praktika (Art. 7,

Absatz 5, des DPG Nr. 883 vom 04.09.2018) stellen eine wertvolle Gelegenheit für eine geleitete Integration dar und ermöglichen es, die erworbenen Fähigkeiten und Kompetenzen in einer geschützten Arbeitsumgebung zu beobachten und zu überprüfen, bevor sie in eine externe Arbeitsumgebung übertragen werden. Praktikanten werden vom Koordinator des CIRS mit regelmäßigen Überprüfungen am Arbeitsplatz und durch direkte Kontakte mit den Verantwortlichen der Unternehmen betreut, wobei die sendenden Dienste informiert bleiben. Die Benutzer bleiben dem CIRS weiterhin verbunden und erleichtern so den Kontakt mit der externen Arbeitswelt, die sich, ohne zur Einstellung verpflichtet zu sein, leichter auf diese Erfahrung einlässt. Das Praktikum dauert drei Monate, kann für die nächsten drei Monate wiederholt werden und bietet Informationen, um die Fähigkeiten und Bedürfnisse des Benutzers im Vergleich zu den Anforderungen einer Arbeitsumgebung zu überprüfen.

Nach der Bewertung der erworbenen Fähigkeiten und in Zusammenarbeit mit dem sendenden Dienst und den zuständigen Institutionen, insbesondere dem Arbeitsamt der Autonomen Provinz Bozen und dem SAPL (DPG Nr. 1458 vom 20.12.2016), wird versucht, Arbeits- und/oder Berufsintegrationsprojekte zu starten, wenn und soweit dies möglich ist. Bei Schwierigkeiten während des Praktikums kann die Person diese mit dem Koordinator und den Mitarbeitern des CIRS besprechen. Wenn die Probleme während des gesamten Praktikums bestehen bleiben, kehrt die Person zum CIRS zurück, um zu verstehen, wie man damit umgehen und sie überwinden kann. Dies ist kein Scheitern, sondern ein neuer Ausgangspunkt.

Für die Eingliederung in den Arbeitsmarkt kann das CIRS auf einen Ablauf und ein Netzwerk von Kontakten zurückgreifen, die die Arbeitsabteilung der Autonomen Provinz Bozen, die berufliche Ausbildung in italienischer und deutscher Sprache, die Gemeinde Bozen und die umliegenden Gemeinden, Schulen, Unternehmen und Sozialgenossenschaften einschließen.

Das Team kann Maßnahmen wie Mahnungen, Vorstellungsgespräche, Suspendierung (z. B. bei schwerwiegenden Anschuldigungen) und schließlich die Entlassung aus dem Projekt ergreifen, aufgrund schwerwiegender Verhaltensweisen oder Zustände, die die Unzulänglichkeit oder Unmöglichkeit des Eingreifens zeigen. In jedem Fall werden die Austritte immer in Absprache mit allen beteiligten Personen vereinbart. Der Abschluss des Projekts beinhaltet die Mitteilung des Datums an das Büro für Menschen mit Behinderungen des Assb und die Ausfüllung des Entlassungsformulars, das dem sendenden Dienst des Benutzers zugesandt wird.

Zugang und Kosten des Dienstes

Die Öffnungszeiten der Werkstätten sind Montag bis Freitag von 8.30 bis 12.00 Uhr und von 13.30 bis 17.00 Uhr.

Während der Mittagspause von 12:00 bis 13:00 Uhr steht der Kantinenservice zur Verfügung. Das gemeinsame Mittagessen bietet nicht nur Gelegenheit, Fragen zur Isolation und unzureichenden Ernährung zu besprechen, sondern wird auch als "Arbeitszeit" betrachtet und in die Berechnung der Subventionsprämie einbezogen. Es ist daher integraler Bestandteil der Arbeits- und Rehabilitationsaktivitäten. Die Werkstätten sind das ganze Jahr über geöffnet, mit Ausnahme von zwei Wochen im Juli und im Januar.

Benutzer, die den Kantinenservice nutzen, müssen sich an den Kosten beteiligen, gemäß den landesrechtlichen Bestimmungen, die von Jahr zu Jahr variieren können. Falls der monatliche

Betrag für das Mittagessen für den Benutzer zu hoch ist, kann das Technische Komitee des zuständigen Sozialbezirks dies auf Antrag des Benutzers und mit begründeter Entscheidung um bis zu 50% reduzieren. Wenn der Benutzer in die Kategorien der Nicht-Selbständigkeit fällt, muss er zu den Kosten des vom Sozialen Dienstleistungsunternehmen Bozen angebotenen Dienstes gemäß dem Dekret des Präsidenten der Landesregierung Nr. 30 vom 11.08.2000 und den darauf folgenden Änderungen und Ergänzungen beitragen.

Jeder Benutzer erhält monatlich eine Subventionsprämie von 2,50 € pro Stunde, berechnet auf Grundlage der tatsächlichen Anwesenheits-/Teilnahmestunden, als Anerkennung für die Arbeitsleistung. Der Prämienbetrag darf die jährlich von der Landesregierung festgelegten Höchstbeträge nicht überschreiten.

Grundsätze der Qualitätssatzung für Dienstleistungen

Gleichheit und Unparteilichkeit: Wir befolgen das Prinzip der Gleichheit für alle Benutzer, die Anspruch auf eine unparteiische Behandlung nach den Kriterien der Objektivität und Fairness haben.

Kontinuität: Die Bereitstellung des Dienstes muss kontinuierlich und regelmäßig erfolgen. Im Falle von unregelmäßigem Betrieb oder Unterbrechung des Dienstes werden Maßnahmen ergriffen, um den Benutzern so wenig Unannehmlichkeiten wie möglich zu bereiten.

Wahlrecht: Benutzer haben das Recht, frei den gewählten Dienst zu wählen und sich zurückzuziehen.

Teilnahme: Benutzer können ihre Bewertung der Zufriedenheit mit der Qualität der angebotenen Dienstleistungen durch einen Fragebogen ausdrücken und Vorschläge sowie Beschwerden vorbringen, die dazu beitragen können, unseren Service zu verbessern.

Effizienz und Wirksamkeit: Der Service wird so angeboten, dass Effizienz und Wirksamkeit gewährleistet sind, indem sorgfältig die eingesetzten Ressourcen und erzielten Ergebnisse bewertet und verglichen werden.

Höflichkeit: Die Mitarbeiter verpflichten sich, sich höflich und freundlich an alle Benutzer zu wenden und sich verständlich auszudrücken. Dies beinhaltet die Bereitstellung des Dienstes in beiden Amtssprachen der Region.

Transparenz und Authentizität: Benutzer unseres Dienstes haben das Recht, über Verfahren und Entscheidungsmodalitäten im Zusammenhang mit ihrer Person informiert zu werden.

Team und Funktionen

Das Team des CIRS besteht aus einer Koordinatorin, zwei Laborleitern (einer für Kunsthandwerk und einer für Strickwaren), sechs Betreuern (drei arbeiten im Kunsthandwerkslabor und zwei im Stricklabor, eine in der Schneiderei), einer externen

Keramikerin, einer Köchin und einer Sekretärin. Die Organe des CIRS sind die Generalversammlung, der Vorstand und der Rechnungsprüfer (Kontrollorgan).

Die Mitarbeiter des CIRS nehmen kontinuierlich an der Planung, Überprüfung und Umsetzung der individualisierten Projekte der Benutzer teil und arbeiten regelmäßig mit dem gesamten Netzwerk externer Betreuer zusammen, das für die Person zuständig ist. Darüber hinaus nehmen sie an Supervisionen, Schulungen und Arbeitsgruppen teil, um ihre Fähigkeiten zu aktualisieren, und fördern eine Kultur, die auf den Bedürfnissen ihrer Betreuten basiert, indem sie mit Institutionen und Diensten auf lokaler Ebene zusammenarbeiten.

Allgemeine Merkmale des Dienstes

Das CIRS sieht eine Anzahl von 15 Vollzeitplätzen oder dreißig Teilzeitplätzen vor (davon fünf als geschützte Werkstatt und zehn als Werkstatt für berufliche Rehabilitation), je nach individualisiertem Projekt aufteilbar. Die Schichten am Vormittag und am Nachmittag sind miteinander verflochten während der Mittagspause, die in der Kantine innerhalb der Einrichtung stattfindet. Sowohl am Vormittag als auch am Nachmittag ist eine 20-minütige Pause vorgesehen, die es den Menschen in den verschiedenen Werkstätten ermöglicht, miteinander zu sozialisieren. Die Kantine stellt eine soziale und berufliche Rehabilitationsumgebung dar. Sie ermöglicht die Beobachtung von Aspekten sozialer Fähigkeiten, die in den Werkstätten nicht direkt erkennbar sind.

Die **entsendenden Einrichtungen** sind öffentliche Gesundheits- und Sozialdienste (Zentrum für psychische Gesundheit, Ser.D., psychologischer Dienst, Hands, SIS und Sozialdistrikte), wobei die strukturellen und professionellen Besonderheiten des CIRS berücksichtigt werden, die die Vereinbarkeit mit den internen Beziehungen in den Gruppen bewertet und vereinbart.

Der Verkaufsladen

Das CIRS verfügt über einen Laden, angemietet von der Kommune Bozen, in der Innenstadt zur Präsentation und zum Verkauf der in den Werkstätten hergestellten Waren. Er wird gemeinsam mit Freiwilligen betrieben, dient als Sichtbarkeitspunkt, aber vor allem als Informations- und Fördermittel für die Ziele der Organisation. Es ist ein Kontaktbereich zwischen den Werkstätten und der Stadt, der die Sensibilisierung der Bevölkerung ermöglicht und die Solidarität gegenüber den Problemen der psychischen Gesundheit fördert. Der Laden ist das ganze Jahr über geöffnet (außer zwei Wochen im Jahr, die erste im Juli und die erste im Januar) von Montag bis Freitag von 9.00 bis 12.30 Uhr. In Zeiten besonders starker touristischer Nachfrage (Weihnachten und Ostern) bleibt der Laden auch nachmittags von 15.00 bis 19.00 Uhr geöffnet, mit einem internen Operator des CIRS.

Zusammenarbeit mit den territorialen Einrichtungen

Die Zusammenarbeit mit den territorialen Einrichtungen ist entscheidend, und das CIRS kann auf eine positive Beziehung zu vielen Einrichtungen im Dienstleistungsnetz in der Region Bozen zählen. Neben dem Assb mit den sozialgesundheitslichen Bezirken und der Sanitätsbetrieb Südtirol mit dem Zentrum für psychische Gesundheit besteht eine gefestigte Zusammenarbeit mit dem Amt für Arbeitsdienstleistungen der Autonomen Provinz Bozen, dem CIRS von Florenz und den anderen Abschnitten des CIRS, mit den örtlichen und nationalen Freiwilligenorganisationen sowie mit privaten und öffentlichen Unternehmen, die

mit dem CIRS für Kurzpraktika und berufliche Eingliederungen zusammenarbeiten. Die Zusammenarbeit vor Ort wird durch Arbeitsgruppen und in Zusammenarbeit mit dem Sozialdienst der Stadt Bozen sichergestellt.

Verpflichtungen und Garantien

Um eine gute Erbringung der Dienstleistung zu gewährleisten, wurde ein System von Qualitätsfaktoren, Indikatoren und Referenzstandards identifiziert, das es den Bürgern ermöglicht zu überprüfen, ob die angebotenen Leistungen von hoher Qualität sind. Wenn der gewährleistete Qualitätsfaktor nicht eingehalten wird, können die Nutzer des Dienstes eine Beschwerde einreichen. Der Service wird die Beschwerde dann überprüfen und, wenn ihre Begründetheit festgestellt wird, eine Entschädigung in Höhe von 10,00 € für den Nutzer bereitstellen.

Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandard	Entschädigung
Physische Zugänglichkeit für Nutzer mit Behinderungen	Barrierefreie Einrichtung	100%	
Zugänglichkeit des Dienstes	Zugang zu den Labors, Einhaltung der Öffnungszeiten des Zentrums	Mo bis Fr 8.30 Uhr bis 12 Uhr und 13.30 Uhr bis 17 Uhr.	Ja
Mehrfache Zugänglichkeit zu den Informationen des Dienstes	Website, E-Mail, zertifizierte E-Mail, Telefon, Fax	Korrekt funktionieren aller Kommunikationskanäle	ja
Pädagogischer Dienst	Ausarbeitung eines individualisierten Projekts mit den Nutzern	100%	ja
Pünktlichkeit und Gewährleistung des Dienstes	Maximale Reaktionszeit auf Beschwerden und Anfragen	7 Tage	ja
Kompetenzen des Personals	Vorhandensein entsprechender beruflicher Qualifikationen	75%	

Transparenz und Bürger-Nutzer-Orientierung Anhören der	Aktualisierung der Dienstleistungscharta	Jährlich oder nach Bedarf	Ja
Familien/gesetzlichen Vertreter	Individuelle Treffen auf Anfrage	Innerhalb von 7 Arbeitstagen (auf Anfrage) wird das Datum des Treffens bekannt gegeben	ja
Gewährung von Zuschüssen	Zahlung eines finanziellen Ausgleichs	Bis zum 5. des Folgemonats	ja
Überwachung des Fortschritts der Dienstleistung	Anonymer Fragebogen zur Zufriedenheit	Überprüfung der Fragebogenergebnisse	ja
Italienischer und deutscher Sprachdienst	Zweisprachiges Personal	In deutscher und italienischer Sprache	ja
Freizeitbeschäftigung	Ausflüge und Exkursionen	2 Tage pro Jahr	

Verbesserung der Dienstleistungen

Die Anhörung der Nutzer ist für das CIRS eine vorrangige Verpflichtung. Um die Kultur der kontinuierlichen Verbesserung der Servicequalität zu fördern und die Fähigkeiten zum Dialog und zur Beziehung mit dem Nutzer zu entwickeln, sind verschiedene Formen der Anhörung vorgesehen:

Das CIRS hat einen Fragebogen zur Zufriedenheit entwickelt und bietet ihn regelmäßig an, um Vorschläge zu den Empfangs- und Begleitmodalitäten des Dienstes zu sammeln. Diese Daten sind wesentliche Informationen, um die Punkte zu identifizieren, an denen interveniert und verbessert werden kann. Die Fragebögen werden anonym ausgefüllt und einmal im Jahr ausgegeben. Es ist Aufgabe des Koordinators, die daraus resultierenden Daten zu sammeln und die Ergebnisse bei verschiedenen Gelegenheiten mit dem Personal zu besprechen. Die Rückgabe der Ergebnisse an die Nutzer erfolgt in einer Plenarsitzung. Eventuelle Kritik wird als ein Instrument zur Anhörung und Verbesserung für das CIRS betrachtet und hat eine

starke strategische Bedeutung, da sie neben der Überwachung der kritischen Punkte im System zu einem Element des Wandels werden kann, das die Entscheidungsfindung lenkt;
Analyse aller Vorschläge und Beschwerden, die beim Service eingehen;
Überprüfung der Einhaltung der Verpflichtungen und Standards in der Service-Qualitätssatzung.

Anregungen und Vorschläge

l CIRS verpflichtet sich, alle möglichen Gelegenheiten für einen Dialog mit den Nutzern zu suchen, um über Meinungen und Einschätzungen zur Qualität des erbrachten Dienstes informiert zu sein. Der Nutzer kann seine Meinung zu den erbrachten Leistungen äußern sowie Anmerkungen und Vorschläge mit dem entsprechenden Formular (Anhang A) abgeben. Das Formular kann per E-Mail an die Adresse info@cirsaltoadigebz.it gesendet oder persönlich im CIRS, Via Giotto Nr. 7, Bozen, abgegeben und in den dafür vorgesehenen Briefkasten "Anregungen und Beschwerden" eingeworfen werden. Im CIRS wurde tatsächlich ein Briefkasten installiert, wie von der Verbraucherzentrale Südtirol in Bozen vorgesehen, in den die Nutzer spezifische Vorschläge einwerfen können.

Reklamationen

Der Nutzer kann sich an das CIRS wenden, um jegliche Angelegenheit im Zusammenhang mit den bestehenden Beziehungen zu klären, insbesondere hinsichtlich der Art und Weise, wie das CIRS bestimmte Operationen oder Dienstleistungen abgewickelt hat, einschließlich dessen, was in der Carta della Qualità dei Servizi festgelegt ist. Beschwerden über die Qualität der erbrachten Leistungen müssen schriftlich eingereicht werden (das im Anhang B aufgeführte Modell kann verwendet werden) und müssen in jedem Fall alle erforderlichen Angaben enthalten, um das Problem zu identifizieren. Sie können per E-Mail an die Adresse info@cirsaltoadigebz.it gesendet oder direkt an das CIRS, Via Giotto Nr. 7, Bozen, abgegeben und in den dafür vorgesehenen Briefkasten "Beschwerden" eingeworfen werden. Innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt von Beschwerden wird den Nutzern eine schriftliche Antwort zugesandt. Im CIRS wurde tatsächlich ein Briefkasten installiert, wie von der Verbraucherzentrale Südtirol in Bozen vorgesehen, in den die Nutzer spezifische Beschwerden einwerfen können.

Außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten

Wenn der Nutzer mit der Antwort auf seine Beschwerde nicht zufrieden ist, kann er über einen Antrag auf Schlichtung (Anlage C) kostenlos auf die Schlichtungskommission zugreifen. Die Schlichtungskommission besteht aus einem vom Diensteanbieter bestimmten Vertreter und einem von der Verbraucherzentrale Südtirol bestimmten Vertreter. Die Kosten für das Funktionieren des Verfahrens sind in denjenigen enthalten, die gemäß Artikel 2, Absatz 461, Buchstabe F) des Gesetzes Nr. 244/2007 in Ausführung gehen, wobei die Belastung beim Diensteanbieter des Dienstes liegt und für die gesamte Vertragslaufzeit festgelegt ist. Diese Belastung deckt bereits die Erstattung der Kosten für die Zeit ab, die für die Schlichtung durch das Mitglied der Schlichtungskommission erforderlich ist, das im Namen der Verbraucher handelt. Das Schlichtungsverfahren gilt als eingeleitet, sobald der Schlichtungsantrag eingeht. Nach Erhalt des Antrags ist die Kommission verpflichtet, den Schlichtungsversuch des Streits innerhalb von 20 Tagen zu starten. Die Dokumentation und die Daten müssen als vertrauliche Informationen behandelt werden. Am Ende des Verfahrens, nachdem die Zustimmung des

Kunden zur erreichten Schlichtungshypothese eingeholt wurde, erstellen und unterzeichnen die Mitglieder der Kommission ein Schlichtungsprotokoll, das die Wirkung eines Transaktionsakts hat, den die Parteien sich verpflichten, vollständig zu akzeptieren. In diesem Fall gilt die Kontroverse als endgültig gelöst, mit entsprechendem Verzicht auf alle diesbezüglichen Rechte und Maßnahmen. Die Vereinbarung ist ab dem Zeitpunkt der tatsächlichen Kenntnisaufnahme unmittelbar bindend und die Parteien erkennen im Inhalt der Schlichtung den Ausdruck ihres einvernehmlichen Vertragswillens an. Im Falle eines negativen Ergebnisses des Schlichtungsversuchs stellen die Mitglieder der Kommission mit einem Nichtübereinkommensprotokoll am Ende des Verfahrens fest, das dem Nutzer zugesandt wird. Die Parteien haben dann die Möglichkeit, den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten. Die Frist für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens beträgt 20 Tage ab Erhalt des Antrags. Solange das Schlichtungsverfahren nicht abgeschlossen ist, werden die Verjährungsfristen ausgesetzt. Während des Schlichtungsverfahrens werden alle vollstreckungsfähigen Maßnahmen im Zusammenhang mit dem strittigen Gegenstand der Kontroverse vorübergehend ausgesetzt.

Verteilung der Qualitätssatzung

Diese Qualitätssatzung, die regelmäßig aktualisiert wird, wird allen Benutzern ausgehändigt und steht jeder Person zur Verfügung, die danach verlangt. Eine Kopie wird in den Labors des CIRS zur Verfügung gestellt.

Nützliche Informationen

Der Dienst ist von Montag bis Freitag zu folgenden Zeiten geöffnet:

Laboratorien 8.30-12.00 Uhr; 13.30-17.00 Uhr

Kantine 12.00-13.00 Uhr

Laden 9.00-12.30 Uhr

Es gibt eine Winterschließung (erste Januarwoche) und eine Sommerschließung (erste Juliwoche).

Adressen

Verwaltung und Werkstätten

CIRS Alto Adige ODV

Via Giotto Nr. 7 (Betriebs- und Verwaltungssitz)

Combattentistraße Nr. 3/2 (Firmensitz)

39100 Bozen

Tel./Fax: 0471 / 271707

info@cirsaltoadigebz.it

cirs.bz@pec.it

www.cirsaltoadigebz.it

Koordinatorin: Dr. Fasson Alessia

Geschäft:

Via della Roggia 1

39100 Bozen

Beigefügte Anlagen

- A. Vorschlagsformular
- B. Formular für Beschwerden
- C. Antrag auf Schlichtung