



Laboratorio - Training Handwork

Carta dei Servizi



HANDSWORK MERANO

Carta dei Servizi

indice

indice	2
introduzione.....	4
1. obiettivo del documento.....	4
2. presentazione	4
2.1 la nostra mission	4
2.2 Principi del laboratorio – Training Handwork Merano	5
2.3 struttura organizzativa.....	6
2.4 territorio	6
2.5 sede legale.....	6
3. Attività	7
3.1 Obbiettivi del laboratorio.....	7
3.2 Collaborazione con il Servizio dipendenze	7
3.3 distretto sociale del Burgraviato	7
3.4 Procedura di accoglienza	7
3.5 Programmi individuali.....	8
3.6 Integrazione lavorativa	9
3.7 Orari di lavoro dell'utente.....	9
3.8 Riunione settimanale con gli utenti del laboratorio:	9
4. Opportunità di training nel laboratorio.....	10
4.1 restauro di mobili:.....	10

4.2	oggettistica	10
4.3	pittura.....	11
4.4	Lavoro di cortile e giardinaggio	11
4.5	Mobili Second Hand:.....	12
4.6	Formazione professionale per la pulizia	12
5.	qualità.....	12
5.1	Standard di qualità.....	12
5.2	Standard di assistenza per gli operatori di Handwork.....	13
5.3	diritti degli utenti	13
5.4	obblighi degli utenti	15
5.5	comunità e celebrazioni	15
5.6	I nostri impegni e garanzie di qualità	16
6.	ubicazione.....	17

introduzione

Il laboratorio – training Handwork è stato aperto nell'anno 2001 come struttura semi-residenziale dall'associazione Hands Onlus a Merano e si propone di reinserire nel mondo lavorativo le persone con una storia di dipendenza grazie a programmi lavorativi mirati.

I nostri collaboratori qualificati sono di seguito denominati "operatori" e le persone ammesse sono denominate "utenti".

La presente carta dei servizi è la base del lavoro di Handwork.

1. obiettivo del documento

(legge DPCM del 27.01.1994)

Lo scopo di questa Carta dei Servizi è quello di informare tutti i cittadini sul Servizio da noi offerto in modo trasparente e autorevole. Per renderlo fruibile abbiamo cercato di utilizzare un linguaggio conciso e comprensibile descrivendone: la missione, gli obiettivi, le caratteristiche e il funzionamento dell'istituzione.

La carta dei servizi ha lo scopo di fornire informazioni sui diritti e i doveri degli utenti e su come possono essere coinvolti. L'istituzione garantisce il rispetto degli obblighi previsti dalla Carta dei servizi, che viene aggiornata in caso di cambiamenti significativi.

Principi guida:

- principio di uguaglianza e parità nel trattamento
- fissare gli standard e semplificare le procedure
- informazioni complete
- rispetto e cortesia nei rapporti con gli utenti
- possibilità di reclamo in caso di mancato rispetto dei principi della Carta

2. presentazione

2.1 *la nostra mission*

Tutte le iniziative sono guidate dal nostro obiettivo, che è quello di fornire il miglior sostegno e la miglior riabilitazione possibile alle persone con problemi di alcolismo e alle loro famiglie.

Si esprime in un'ampia gamma di offerte terapeutiche con l'obiettivo di permettere alle persone con problemi di dipendenza di vivere una vita senza alcol (alcol free).

In particolare, questo significa:

- Primo contatto
- Informazioni
- Quadro clinico del paziente
- Trattamento ambulatoriale di astinenza
- Ricovero in ospedale per cure e terapie di trattamento dell'alcolismo e trattamenti medici alcool collegati
- Ammissione alle strutture di riabilitazione
- Consulenza
- Terapia individuale
- Terapia familiare
- Terapia di gruppo/gruppi di auto-aiuto
- Sostegno e guida nella riabilitazione a lungo termine attraverso la modalità piú in linea con le esigenze dell'utente: nel laboratorio - training, nella comunità alloggio o nei gruppi di auto-aiuto

2.2 Principi del laboratorio – Training Handwork Merano

Nel lavoro quotidiano, l'obiettivo è quello di modificare la percezione di sé attraverso il lavoro e sperimentare il “saper fare”. La sensazione di efficacia sperimentata nel training progressivamente si sposta anche nello stile di vita con lo obiettivo ultimo di poter condurre una vita dignitosa senza sostanze.

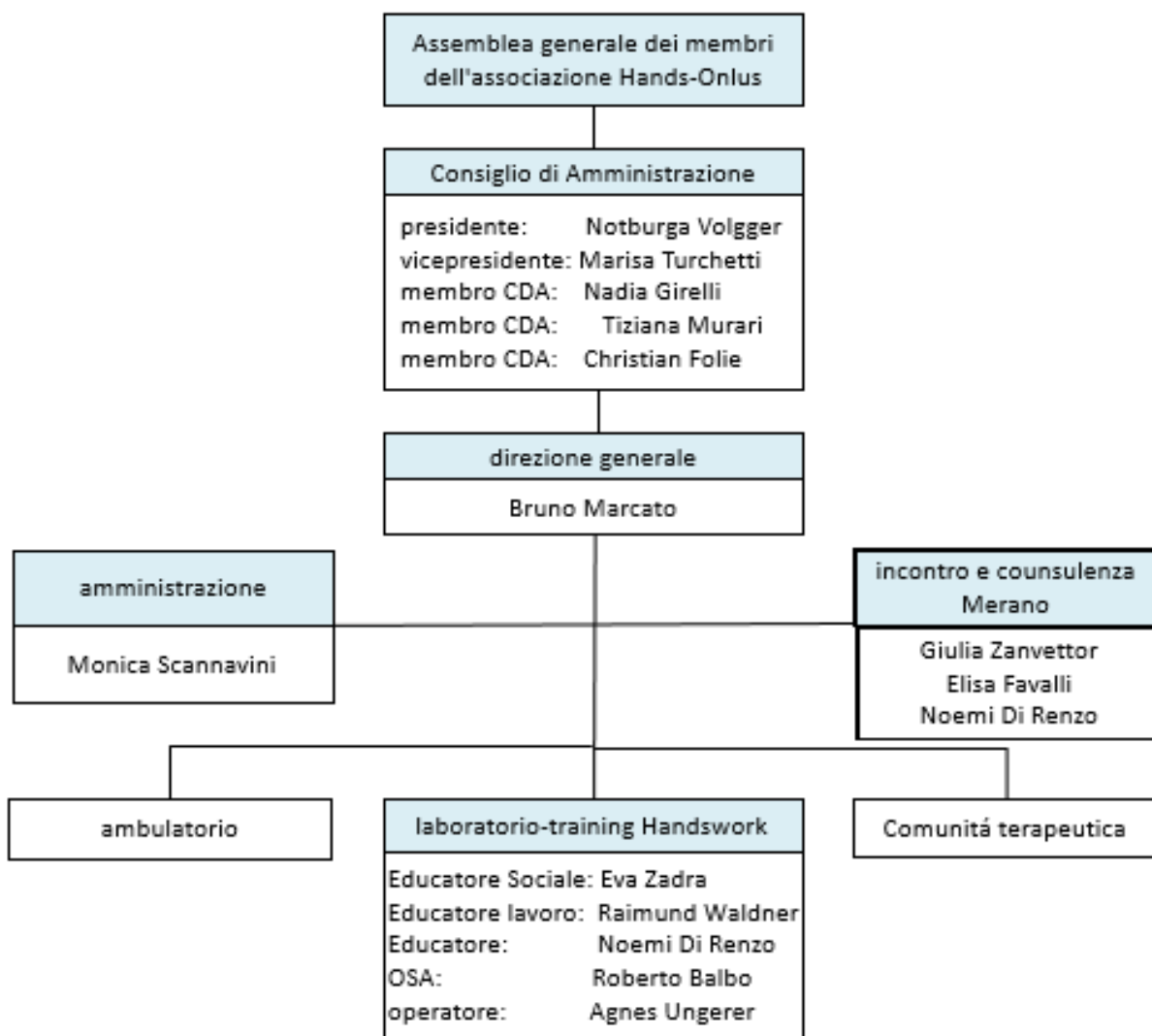
Tra i compiti essenziali del training troviamo:

Ascoltare attivamente e accogliendo e trasformando le paure e le preoccupazioni dei clienti, in modo che acquisiscano fiducia.

Stabilire regole chiare e richiederne il rispetto in modo che imparino a orientarsi nella società e in vista del futuro lavoro.

Renderli consapevoli dei loro sviluppi e miglioramenti, incrementare autostima, facendo emergere in loro la consapevolezza che il loro lavoro ha "valore".

2.3 struttura organizzativa



2.4 territorio

Il bacino d'utenza del nostro laboratorio è il Burgraviato, che comprende quindi sia le utenze di Merano sia quelle dei paesi limitrofi.

2.5 sede legale

In riferimento agli aspetti giuridici, il laboratorio-training Handwork di Merano è subordinato alla sede dell'Associazione Hands Onlus di Bolzano. Il lavoro e il finanziamento del laboratorio-training sono regolati da una convenzione con la Comunità Comprensoriale Burgraviato. La gestione del laboratorio-training è disciplinata da tutte le disposizioni del bando, che ha costituito la base per l'appalto pubblico del servizio nel 2018.

3. Attività

3.1 Obiettivi del laboratorio

Nel laboratorio-training, i clienti con problemi di dipendenza da sostanze e non (alcol, droghe illegali, farmaci, nicotina) o con difficoltà psico-sociali vengono aiutati al reinserimento nel mondo del lavoro. Nel contesto della terapia educativa e occupazionale, le competenze personali sono promosse. L'obiettivo è quello di facilitare il reinserimento degli utenti nel mondo del lavoro attraverso una formazione lavorativa mirata. Inoltre, l'obiettivo è quello di cambiare o migliorare il proprio stile di vita. Gli obiettivi del nostro lavoro sono:

- Aumentare l'autostima e la capacità di agire.
- Promuovere la manualità e insegnare loro nuove tecniche di lavoro.
- Riconoscere e accettare i propri limiti.
- Facilitare il loro reinserimento nel mondo del lavoro.
- Promuovere il sentimento di appartenenza sociale.
- Promuovere l'apprezzamento reciproco e la capacità di lavorare insieme.
- Aumentare il senso di responsabilità in modo appropriato.
- Incoraggiare l'immaginazione e la creatività.

3.2 Collaborazione con il Servizio dipendenze

Gli invii dei nostri utenti sono principalmente effettuati dal Servizio per le dipendenze. La cooperazione con quest'ultimo si svolge regolarmente attraverso riunioni e incontri di verifica con l'intento di creare un lavoro che sia comune ai vari membri del sistema e che abbia come fine ultimo un lavoro specifico ma co-diretto.

3.3 distretto sociale del Burgraviato

Sono accettati anche gli utenti del distretto sociale del Burgraviato. Si tengono regolarmente incontri di verifica con gli educatori sociali del distretto.

3.4 Procedura di accoglienza

Gli invii sono effettuati dal team del "Servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico della comunità del Burgraviato".

Il cittadino o un servizio pubblico (Servizio delle dipendenze, psichiatria, distretto Sociale del Comprensorio del Burgraviato) può fare richiesta a quest'ultimo ma necessita sempre del consenso ultimo dell'utente. La richiesta verrà presa in esame dal coordinatore. Per prima cosa è richiesta una relazione dall'inviante, al quale seguirà un colloquio conoscitivo, la valutazione della motivazione sottostante al lavoro e vengono concordati i primi obiettivi col cliente. A questi seguirà una visita del laboratorio. Gli utenti hanno l'opportunità di conoscere il luogo di

lavoro e possono quindi decidere se vogliono partecipare al progetto. La procedura di ammissione è scritta in dettaglio nel concetto Handswork.

3.5 Programmi individuali

Il compito principale del laboratorio-training è quello di accompagnare gli utenti e promuovere le loro capacità lavorative in modo che possano essere integrati nel mondo del lavoro in futuro.

Presta particolare attenzione alle **risorse** degli utenti e a partire da queste si cercherà di sostenerli il più possibile nel percorso lavorativo. **L'accrescimento dell'autostima**, in questo senso è un principio fondamentale. Le diverse e variegate attività disponibili (pittura, progettazione di oggetti creativi, esecuzione di lavori in serie, mobili usati, restauro di mobili, lavori di pulizia, rapporti con i clienti, ecc.) ci danno la possibilità di tener conto delle capacità e delle preferenze individuali degli utenti e quindi di risvegliare la loro gioia nel lavoro.

Per le diverse esigenze degli utenti, abilità e situazioni di partenza, sono disponibili tre diversi programmi lavorativi, che sono descritti in dettaglio nel concetto del laboratorio-training Handswork. Essenzialmente:

Programma A, un percorso lavorativo biennale per gli utenti che hanno già completato un programma terapeutico più lungo e possono essere reintegrati nel mondo del lavoro.

Programma B, un progetto biennale per gli utenti ambivalenti rispetto al percorso di dipendenza che hanno bisogno di una routine quotidiana strutturata, di regole di lavoro chiare e di un supporto nella vita quotidiana. Una volta completato con successo il programma, è possibile essere inseriti in un training lavorativo (programma A).

Programma C, per gli utenti che hanno superato i 60 anni e hanno poche possibilità di trovare lavoro nel mondo lavorativo. A questi utenti viene data la possibilità di rimanere nel laboratorio-training fino all'età della pensione, se il loro comportamento è adeguato.

Nel corso del training lavorativo gli utenti hanno la possibilità di passare dal programma A al programma B o C e dal programma B al programma A.

Durante il training di lavoro, si tengono verifiche periodiche sullo stato di avanzamento dei lavori. In queste colloqui individuali strutturati e documentati vengono discusse le esperienze personali, gli obiettivi e i desideri degli utenti. Anche le esperienze e le valutazioni degli operatori sono incluse in questi incontri per discutere gli ulteriori sviluppi del progetto e per avviare misure concrete.

Nel programma A c'è la possibilità di uno **stage esterno**, che può avvenire per un massimo di tre mesi in un'azienda/impresa esterna. Ci sono regolari incontri di verifica con gli utenti e con un rappresentante dell'azienda/impresa. Gli utenti possono verificare di persona se le loro aspettative sul nuovo rapporto di lavoro sono state soddisfatte. Il tirocinio si svolge alle stesse condizioni del laboratorio-training ed è retribuito con la stessa retribuzione mensile (secondo il regolamento provinciale).

Il processo è documentato e gli utenti hanno il diritto di ispezionare i documenti.

Nell'incontro settimanale si discute e si distribuisce il lavoro da svolgere. La partecipazione, l'autonomia e la responsabilità personale degli utenti è una componente importante.

3.6 Integrazione lavorativa

Dopo un training lavorativo di successo nel laboratorio in coordinamento con il servizio inviante, a seconda delle competenze e delle possibilità, si cerca un lavoro sul mercato libero (Ufficio del Lavoro) o in una cooperativa sociale (Stage).

3.7 Orari di lavoro dell'utente

Gli orari di lavoro sono adattati alle esigenze degli utenti. Esempio di lavoro a tempo pieno. Una pausa di 15 minuti è prevista al mattino e al pomeriggio. Ore a settimana 35.

Orari di lavoro degli utenti		
	mattina	pomeriggio
lunedí	8.00 – 12.20	13.00 – 16.45
martedí	9.20 - 12.20	13.00 – 16.45
mercoledí	8.00 - 12.20	13.00 – 16.45
giovedí	8.00 - 12.20	13.00 – 16.45
venerdí	8.00 - 12.00	

3.8 Riunione settimanale con gli utenti del laboratorio:

Durante l'incontro settimanale con gli utenti e il team di assistenza, si scambiano le esigenze, si divide e si discute il lavoro per la settimana successiva; si possono formulare suggerimenti per gli sviluppi del lavoro, si restituisce il feedback della settimana passata e ci si confronta su eventuali reclami.

4. Opportunità di training nel laboratorio

La supervisione delle fasi di lavoro viene effettuata in tutte le fasi dall'educatore e dagli operatori.

4.1 *restauro di mobili:*



Nel campo del restauro, gli utenti possono svolgere lavori di base, ma hanno anche la possibilità di svolgere lavori più impegnativi.

4.2 *oggettistica*

Levigare, scartavetrare, tagliare, bruciare, utilizzare i macchinari specifici sotto la vigilanza dei operatori sono lavori importanti, una possibilità di sperimentare la propria perseveranza. Il training in questo senso aiuta a sviluppare pazienza, continuità nel tempo e dedizione continua. I clienti possono contribuire con la loro creatività.



4.3 pittura

Dipingere mobili o oggetti riciclati è un'attività per praticare la pazienza e la precisione.



4.4 Lavoro di cortile e giardinaggio

In questo settore gli utenti hanno la possibilità di lavorare all'esterno. Ogni giorno si effettua la pulizia quotidiana del cortile e si lavora alla cura degli arbusti e dei fiori.



4.5 Mobili Second Hand:

Insieme a un operatore, i mobili donati vengono ispezionati, ordinati e raccolti. Qui i nostri clienti imparano a lavorare con maggiore responsabilità personale. Sono responsabili del locale di vendita, della catalogazione, del montare e smontare. Hanno un contatto diretto con i clienti, anche dal punto di vista economico: rilasciano la ricevuta fiscale e accettano la somma di denaro.



4.6 Formazione professionale per la pulizia

Gli utenti imparano a svolgere un lavoro di pulizia professionale in questo settore e acquisiscono così maggiori competenze lavorative a riguardo. Questo potrebbe facilitare un nuovo sbocco nel mondo del lavoro.

5. qualità

5.1 Standard di qualità

Principio di normalità

Vogliamo preparare i nostri utenti al mondo del lavoro reale e dare loro la fiducia in sé stessi e attraverso il sostegno di cui hanno bisogno per avere successo. Per questo motivo entrano in contatto diretto con i nostri clienti, lavorano con i nostri volontari e i nostri tirocinanti, questo per evitare di perdere il contatto con il mondo esterno. Per quanto possibile, il laboratorio dovrebbe essere adattato ad un funzionamento normale di qualsiasi struttura.

Personale competente

Il team è composto da: un educatore sociale nella funzione anche di coordinatore del laboratorio, un educatore di lavoro, un educatore, un operatore sociale assistenziale e un operatore. Per garantire un buon lavoro, il personale partecipa regolarmente alla formazione e all'aggiornamento professionale.

Personale volontario

I volontari sono inseriti nel programma settimanale in base alla loro disponibilità supportandoci nel lavoro che deve essere fatto. Ci accompagnano nelle iniziative esterne, perché effettivamente facenti parti del nostro team. Ogni anno hanno la possibilità di partecipare a delle ore di formazione. Le ore dei volontari sono elencate nel bilancio sociale.

5.2 Standard di assistenza per gli operatori di Handwork

Scopo

Lo standard di assistenza stabilisce le regole generali per il trattamento degli utenti, per il loro supporto e per seguire le loro attività all'interno del progetto di integrazione.

Ambito di applicazione

Lo standard di assistenza si applica a tutti i dipendenti, operatori e stagisti, che mantengono il contatto con gli utenti, li guidano e forniscono assistenza nelle attività da svolgere. Questo include anche il personale esterno, come ad esempio i volontari.

Trattamento utenti

Una componente essenziale per riconquistare l'autostima degli utenti, per lo più perduta, è un'interazione corretta, rispettosa, educata e amichevole con le persone. Ciò non significa che in caso di cattiva condotta un rimprovero non sia appropriato. Tuttavia, questo deve riferirsi al comportamento sbagliato e non alla persona nel suo insieme.

In linea di principio, tutte le persone a cui teniamo hanno per noi lo stesso valore, indipendentemente dalla loro origine, lingua, colore della pelle e cultura, storia, competenze, sesso o età.

Una corretta interazione con gli utenti richiede anche una distanza rispettosa. Un'eccessiva familiarità non porta al risultato desiderato.

5.3 diritti degli utenti

Stipendio, congedo per malattia, infortuni, ferie

Gli utenti hanno diritto a un premio stabilito dalla provincia. Lo stipendio dipende dalle ore lavorate. Per lavoro a tempo pieno si intendono 35 ore e in caso di lavoro a tempo parziale il premio è calcolato in proporzione alle ore lavorate. La retribuzione viene pagata ogni 15 del mese. Durante l'orario di lavoro ci sono due pause, come previsto dall'accordo. Gli orari di lavoro sono stabiliti individualmente con gli utenti.

Gli utenti sono assicurati contro gli infortuni durante l'orario di lavoro.

Il congedo per malattia non è pagato, in quanto non è previsto dalla provincia. (secondo le norme).

Gli utenti hanno diritto a un congedo non retribuito di due settimane, ma questo deve essere confermato dal coordinatore del laboratorio. La condizione è che il training di lavoro abbia un esito positivo.

Andata e ritorno

Le spese di viaggio con i mezzi pubblici (autobus o treno) sono gratuite.

Pranzo

Gli utenti possono pranzare dal lunedì al venerdì, non gratuitamente. Il contributo è determinato dalla provincia e viene detratto dalla busta paga.

Protezione dei dati

Gli utenti vengono informati sulla protezione dei dati all'inizio del rapporto lavorativo. Tutti i dati saranno trattati in modo strettamente confidenziale e sono soggetti alla legge applicabile sulla privacy.

Termine del progetto di reinserimento

Gli utenti hanno il diritto ad interrompere il progetto di reinserimento in qualsiasi momento.

Gestione dei reclami e dei suggerimenti

Gli utenti hanno la possibilità di presentare reclami o suggerimenti oralmente o per iscritto (utilizzando un modulo) e ricevere un feedback entro due settimane. Una cassetta dei reclami è disponibile nel laboratorio.

Diritto al rispetto della dignità della persona

Gli utenti hanno il diritto ad un trattamento corretto, rispettoso, educato e amichevole. Hanno diritto ad un atteggiamento di apprezzamento nel rispetto della dignità della loro persona.

Diritto al lavoro incentrato sui clienti

Gli utenti hanno il diritto di partecipare e di co-determinare i loro progetti individuali.

Diritto alla trasparenza

Gli utenti del laboratorio hanno il diritto di essere informati sui processi decisionali che riguardano la loro persona.

Diritto di accesso ai documenti

Gli utenti del nostro laboratorio hanno il diritto di prendere visione o di richiedere una copia dei documenti ufficiali del laboratorio che li riguarda, nell'ambito delle disposizioni di legge applicabile

Diritto di codeterminazione

Viene distribuito un questionario annuale per il sondaggio tra gli utenti relativo alla soddisfazione dell'utente. I risultati vengono valutati dalla direzione e cercheranno di rispondere ai loro desideri e alle loro richieste.

5.4 *obblighi degli utenti*

Rispettare gli accordi e le condizioni contrattuali

Gli utenti si impegnano a rispettare gli accordi verbali e scritti e le condizioni contrattuali stipulate con loro.

Trattamento rispettoso

Gli utenti si impegnano a trattare i loro superiori, volontari, tirocinanti e colleghi in modo corretto, rispettoso, educato e amichevole. Si impegnano a lavorare in modo costruttivo nella comunità lavorativa per creare un'atmosfera di lavoro piacevole.

5.5 *comunità e celebrazioni*

All'interno del laboratorio, sono presenti anche momenti di convivialità e ricreativi. Festeggiamo tutti i compleanni con un pensiero e una piccola festa. Facciamo 2 escursioni all'anno, combinando un'esperienza culturale con un incontro sociale e informale. Organizziamo una festa di Natale, un barbecue insieme e delle escursioni.

5.6 I nostri impegni e garanzie di qualità

Al fine di fornire un servizio di alta qualità, è stato sviluppato un sistema di fattori e indicatori di qualità. Questo dà agli utenti l'opportunità di fare una valutazione qualitativa dei servizi e delle prestazioni. Se non viene rispettato un fattore di qualità garantito, gli utenti possono presentare un reclamo. La direzione del laboratorio-training analizzerà il reclamo e procederà al pagamento del relativo indennizzo. L'indennizzo avverrà sotto forma di buoni del valore di 10 euro ciascuno (IVA inclusa), che potranno essere utilizzati per l'acquisto dei prodotti del laboratorio-training Handwork di Via Kuperion 6.

Obblighi di qualità

fattore di qualità	indicatore	Standard di qualità	retribuzione
accessibilità per tutti i clienti	90% della struttura senza barriere architettoniche	100%	no
accesso alle informazioni	la documentazione viene fornita per via elettronica (computer), e-mail, telefono/fax, posta ordinaria	100% delle informazioni è disponibile	no
reclami	termine massimo per rispondere a reclami o richieste di informazioni	15 giorni	si
conoscenze e competenze del personale	possesso di qualifiche professionali	87%	no
trasparenza e attenzione agli utenti del servizio	attualizzazione della carta	annuale	no
	Sondaggio di soddisfazione dei clienti e sua pubblicazione sul sito web di Hands	annuale	
metodi di lavoro	Lavoro orientato al cliente (colloqui individuali, collaborazione con i vari servizi, incontri di lavoro settimanali nel gruppo)	100%	no
qualità del cibo	Mensa nel Rock Café	100%	no
giorni di apertura del laboratorio	lunedí al venerdí	100%	no

6. ubicazione

Laboratorio-training Handwork Merano

39012 Merano – Via Kuperion. 6

telefono 0473 550620

E-Mail: handworkmeran@hands.ines.org



Siamo raggiungibili da Merano con la linea di autobus 212. L'autobus parte ogni 30 minuti. La fermata dell'autobus si trova nella zona artigianale di Maia Bassa, a cinque minuti a piedi.

Orari d'apertura

	Laboratorio e negozio mobili usati	
	mattina	pomeriggio
lunedí	8.00 - 12.30	13.00 - 17.00
martedí	9.30 - 12.30	13.00 - 17.00
mercoledí	8.00 - 12.30	13.00 - 17.00
giovedí	8.00 - 12.30	13.00 - 17.00
venerdí	8.00 - 12.00	