

**LEBENSILFE**

ONLUS

# **Carta della Qualità Lebenshilfe ONLUS**

Novembre 2023 – Versione 2.0

## Contenuto

1. Breve presentazione della Lebenshilfe ONLUS	03
2. Livello strategico	04
3. Livello organizzativo	05
4. Processi operativi	06
a) Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità e mezzi di controllo	06
b) Gestione dei reclami	07
c) Diritti e obblighi degli utenti	07
d) Mansioni principali dei process owner	07
5. Condizioni di trasparenza	08
6. Descrizione delle relazioni con gli attori territoriali	08
7. Allegato	09



Denominazione	Lebenshilfe ONLUS
Sede legale	Via Galileo Galilei 4/c, 39100 Bolzano, Italia
Contatto	Telefono 0471 062501 Fax 0471 062510 E-Mail <a href="mailto:info@lebenshilfe.it">info@lebenshilfe.it</a> PEC <a href="mailto:lebenshilfe@pec.it">lebenshilfe@pec.it</a>
Homepage	<a href="http://www.lebenshilfe.it">www.lebenshilfe.it</a>
Facebook	<a href="https://www.facebook.com/LebenshilfeSuedtirol">https://www.facebook.com/LebenshilfeSuedtirol</a>
Forma legale	Associazione legalmente riconosciuta Associazione senza scopo di lucro e di utilità sociale
Anno di fondazione	1966
Numero di partita IVA	00806420212
Codice fiscale	80012160216

La presente Carta della Qualità della Lebenshilfe è stata redatta sulla base delle linee guida del Fondo Sociale Europeo FSE. Nell'interesse della trasparenza è un documento che fornisce ai partner del sistema informazioni sui requisiti di qualità, sulla struttura organizzativa e sui processi in relazione alle misure di formazione continua della Lebenshilfe. La Carta della Qualità della Lebenshilfe viene rivista periodicamente e, se necessario, rielaborata. È disponibile sul sito della Lebenshilfe [www.lebenshilfe.it](http://www.lebenshilfe.it)

## **1. Breve presentazione della Lebenshilfe ONLUS**

La Lebenshilfe Alto Adige è stata fondata nel 1966 da Waltraud Gebert Deeg che in seguito è diventata assessore provinciale al sociale, e da compagni di campagna provenienti da tutti i settori della società. Tra i membri fondatori c'erano l'allora presidente della Giunta provinciale Silvius Magnago e altri rappresentanti dei settori dell'istruzione, della medicina e della legge. La Lebenshilfe Alto Adige si ispira alle numerose associazioni che portano lo stesso nome presenti in Germania e in Austria. Le prime associazioni Lebenshilfe furono fondate alla fine degli anni Cinquanta. Fin dall'inizio l'obiettivo era quello di migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità. Dopo le esperienze drammatiche e disumane dell'era nazionalsocialista, i diritti fondamentali delle persone con disabilità dovevano essere ripristinati o garantiti di nuovo: il diritto all'istruzione, il diritto al lavoro, il diritto alla casa, il diritto a una vita indipendente e autodeterminata – il diritto a una vita dignitosa.

Fin dall'inizio, la Lebenshilfe Alto Adige è stata organizzata in modo decentrato. Oltre alla sede centrale nel capoluogo provinciale di Bolzano, in tutti i comprensori erano presenti dei direttivi locali che esaminavano la situazione delle persone con disabilità ed elaboravano proposte per migliorare la qualità della vita da sottoporre alla Giunta provinciale altoatesina. I servizi sociali come li conosciamo oggi nell'Alto Adige si sono sviluppati su larga scala negli anni 70 e 80, e anche la Lebenshilfe Alto Adige stessa ha costruito strutture e offerte di servizi su scala sempre maggiore in questo periodo. Lo sviluppo di nuovi servizi continua tuttora. Attualmente la Lebenshilfe gestisce strutture e servizi in tutto l'Alto Adige. Si tratta di laboratori protetti, progetti di inclusione lavorativa, centri diurni per persone con gravi disabilità, strutture residenziali e progetti abitativi innovativi, servizi ambulatoriali, servizi di consulenza, servizi terapeutici, un'ampia gamma di offerte nel settore del tempo libero, servizi di trasporto e accompagnamento in rete con dei partner e un ufficio di traduzione per la lingua facile. Anche il gruppo di autorappresentanza di persone con difficoltà di apprendimento, fondato nel 2001 con il nome di People First, fa parte della Lebenshilfe. Oggi la Lebenshilfe impiega 655 persone retribuite e oltre 100 volontari ogni anno. Il numero dei soci è di circa 2.300.

L'istruzione e l'apprendimento permanente sono sempre stati i cardini centrali delle attività della Lebenshilfe. A livello di servizi, già descritti in dettaglio, la Lebenshilfe è suddivisa nei settori „Lavoro“, „Abitare“, „Tempo libero & Mobilità“ e „Innovazione & Consulenza“. Soprattutto nel settore „Lavoro“ le offerte formative continue sono la chiave più importante per l'inclusione lavorativa. Negli ultimi decenni sono stati aperti sempre nuovi campi di lavoro per le persone con disabilità, come ad esempio l'intero settore culturale (teatro, letteratura, pittura, fotografia, cinema) o la gastronomia con i suoi lavori diversificati nei settori dei servizi, dell'accoglienza, della lavanderia e dell'animazione. Nei due settori citati, la Lebenshilfe è già stata in grado di attuare con successo misure di formazione continua finanziate dal FSE. Inoltre, le strutture e soprattutto il gruppo di autorappresentanza People First organizzano continuamente corsi di formazione per la qualificazione professionale, ad esempio sul grande tema della digitalizzazione, ma anche su temi della vita indipendente o dello sviluppo della personalità, come recentemente attraverso la partecipazione al progetto „Growin“ finanziato dal FSE.

## 2. Livello strategico

La Lebenshilfe ha una dichiarazione di missione in cui vengono formulati gli obiettivi principali in relazione alla fornitura di servizi e alla qualità. Ecco alcuni estratti.

*„Nell’attuale concezione delle associazioni Lebenshilfe in Germania e in Austria e della Lebenshilfe Alto Adige, l’attenzione si concentra sull’advocacy e sulla fornitura di servizi per le persone con disabilità. Per la Lebenshilfe Alto Adige la disabilità è il risultato di attribuzioni sociali e culturali, pregiudizi, valori, azioni e strutture. La disabilità si esprime in un disturbo dell’accettazione sociale e della partecipazione e rappresenta un’esclusione. In questo contesto, fare advocacy significa posizionarsi contro l’esclusione e la discriminazione, percepire i bisogni delle persone colpite e richiederli nella sfera pubblica e socio-politica. In termini di advocacy, i servizi forniti dalla Lebenshilfe Alto Adige sono orientati all’individuo, alla sua idea di vita riuscita e alle sue esigenze di sostegno personale. In questo modo si aumentano l’indipendenza, l’autodeterminazione e le opportunità di partecipazione e si realizza il riconoscimento delle persone con disabilità e la solidarietà per loro.“*

*„Per **qualità** intendiamo la qualità della vita individuale. È soggettiva e definita personalmente. La nostra missione è sostenere e accompagnare le persone con disabilità nel loro percorso verso una qualità di vita personale. L’attenzione e i valori del lavoro con le persone con disabilità sono cambiati radicalmente negli ultimi anni. Non solo assistenza, supporto e cura, ma anche gli approcci ai diritti civili di sovranità, privacy, autodeterminazione, partecipazione e inclusione nonché l’integrità della persona sono diritti da rivendicare. Le opportunità di vita individuali e la qualità della vita personale, così come l’empowerment, come l’auto-emancipazione e l’auto-imprenditorialità, sono considerati principi che guidano l’azione. La Lebenshilfe Alto Adige è impegnata in questi nuovi paradigmi, i diritti civili e umani. Essi sono la base e i principi guida per l’advocacy e la fornitura di servizi.“*

*„La Lebenshilfe Alto Adige si considera un’organizzazione democratica e partecipativa. Al suo interno sono soprattutto i clienti e il personale a partecipare allo sviluppo dell’organizzazione e dei suoi servizi. Al suo esterno la Lebenshilfe Alto Adige partecipa al discorso socio-politico nel senso di rappresentare i propri interessi. Lo sviluppo deriva dal dialogo tra partecipazione interna e partecipazione esterna. Il dialogo è comunicazione. Riunisce le persone per scambiare idee e agire insieme. Il dialogo offre opportunità di sviluppo e partecipazione. La Lebenshilfe Alto Adige può crescere al meglio quando clienti, collaboratori, manager, partner di sistema, soci e altri partecipano e contribuiscono a uno sviluppo comune.“*

*„Per percepire le esigenze e la soddisfazione dei clienti nel contesto dei servizi forniti dalla Lebenshilfe Alto Adige, questi vengono regolarmente valutati e i servizi vengono continuamente sviluppati (= qualità e sviluppo organizzativo). Le procedure e gli strumenti utilizzati a questo scopo devono rappresentare la percezione individuale della qualità da parte dei clienti e collegare sensibilità, valori e atteggiamenti soggettivi con le condizioni oggettive. Nell’ambito della valutazione e dello sviluppo della qualità, la Lebenshilfe alto Adige si affida a modelli e metodi multidimensionali che riflettono dimensioni soggettive e oggettive, individuali, sociali e societarie.“*

Nelle strutture la valutazione e l’assicurazione della qualità avvengono nel quadro delle linee guida per l’accreditamento stabilite dalle amministrazioni provinciali e della loro regolare revisione. Nei servizi del settore „Tempo libero & Mobilità“ e nei programmi di formazione continua vengono utilizzati dei questionari, i cui risultati vengono valutati dal personale del rispettivo servizio fornito nei circoli di qualità. I risultati della valutazione dei circoli di qualità sono la base per l’ulteriore sviluppo e miglioramento dei servizi offerti. Inoltre, a intervalli regolari sono previsti moduli di valutazione con i partecipanti nell’ambito della formazione continua. Questi cicli di feedback e il dialogo diretto e continuo con i partecipanti garantiscono la verifica dei progressi dell’apprendimento e consentono di apportare le necessarie correzioni di rotta in tempi brevi.

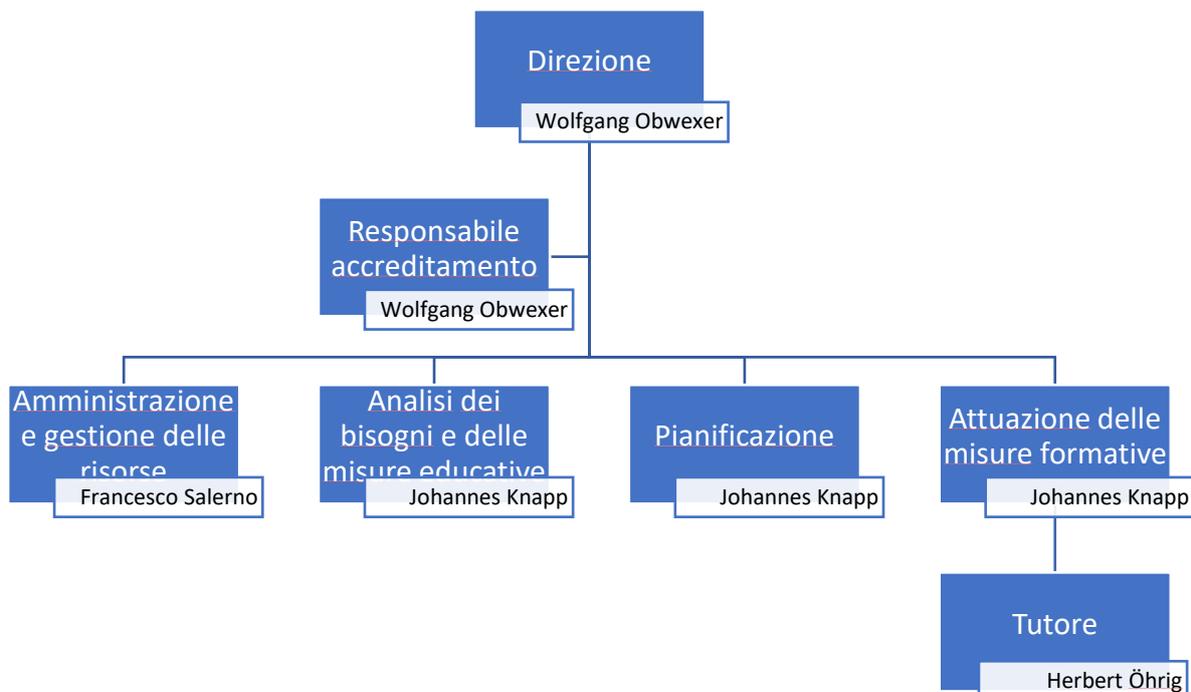
Un punto di riferimento per lo sviluppo e l'attuazione delle misure educative è anche il gruppo di autorappresentanza People First, un gruppo organizzato a livello provinciale di persone con difficoltà di apprendimento. Nel senso del paradigma dell'autodeterminazione e in linea con la „Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità“, i membri di People First apportano conoscenze specialistiche derivanti dall'esperienza. Questa conoscenza esperienziale riflessa confluisce nella progettazione di ulteriori misure di formazione. Un esempio è la progettazione di materiali didattici accessibili, come testi in una lingua facile o ausili didattici creati con altri strumenti di progettazione dalla Comunicazione alternativa e aumentativa.

La Lebenshilfe ha creato un team di esperti per il lavoro centrato sulla persona nell'ambito del settore „Innovazione & Consulenza“. La centralità della persona è un pilastro portante del lavoro per e con le persone con disabilità. Garantisce che l'attenzione si concentri sulla persona con disabilità e sulle sue specifiche esigenze di sostegno e che i processi educativi siano differenziati di conseguenza. Il team analizza e controlla i processi e le attività che si riferiscono direttamente alla persona con disabilità nel senso di un supporto osservativo. Per quanto riguarda le misure educative, il team rivede continuamente la progettazione centrata sulla persona attraverso l'intervisione regolare di tutti i professionisti coinvolti.

### 3. Livello organizzativo

I membri del personale responsabili dell'accREDITAMENTO FSE e della gestione dei futuri progetti FSE (team di progetto) sono i seguenti:

- Direzione: Wolfgang Obwexer (gestione e garanzia di qualità)
- Amministrazione e gestione delle risorse: Francesco Salerno (gestione amministrativa)
- Analisi dei bisogni delle misure educative: Johannes Knapp (responsabile del settore „Innovazione & Consulenza“)
- Pianificazione e attuazione delle misure formative: Johannes Knapp (responsabile del settore „Innovazione & Consulenza“)



La Lebenshilfe dispone di 4 sale per corsi di formazione e riunioni presso l'hotel Masatsch a Pianizza di Sopra, nel comune di Caldaro: a) Sala conferenze „Cornell“ per 56 persone con 70 m<sup>2</sup> – b) Sala seminari „Römigberg“ per 20 persone con 33 m<sup>2</sup> – c) Sala seminari „Ganderberg“ per 16 persone con 30 m<sup>2</sup> – d) Salotto „Raiffeisen“ per 8 persone con 42 m<sup>2</sup>. Le planimetrie sono riportate nell'allegato a pagina 10.

Le sale e il salotto sono dotate di un'attrezzatura tecnica completa (computer portatile, beamer, lavagne a fogli mobili, valigetta multimediale, sistema di altoparlanti, lavagna a fogli mobili) e sono accessibili senza barriere. Anche i servizi igienici sono privi di barriere. L'hotel Masatsch dispone anche di un ristorante e di un numero sufficiente di camere per fornire alloggio e pasti ai partecipanti e al personale docente. La Lebenshilfe dispone inoltre di tutte le risorse necessarie nell'ambito del suo servizio di trasporto e accompagnamento che può essere messo a disposizione dei partecipanti al corso che necessitano di assistenza per la mobilità a causa della loro disabilità.

#### 4. Processi operativi

##### a) Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità e mezzi di controllo

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Mezzi di controllo
Risposte immediate alle richieste	Tempo di attesa tra il ricevimento della richiesta e la risposta: 5 giorni.	Risposta dettagliata alle richieste di informazioni entro i termini previsti	Campionamenti casuali
Flessibilità dell'organizzazione e della gestione	Tempo intercorso tra la ricezione delle modifiche richieste e la preparazione delle azioni correttive: 7 giorni	Attuare le misure correttive e informare tutti i soggetti coinvolti nell'attuazione delle misure educative	Revisione delle misure correttive attuate da parte della direzione del corso
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti: almeno l'80%	La soddisfazione viene rilevata in relazione a vari aspetti dell'azione formativa (contenuto del corso, metodologia, accessibilità, alloggio, ristorazione, accessibilità)	Sondaggio di soddisfazione basato su un questionario
Accessibilità (fisica)	Assenza di barriere architettoniche	Controllo di qualità da parte del portale alberghiero „Alto Adige per tutti“ per alloggi privi di barriere architettoniche	Aggiornamento periodico dei dati nel portale
Accessibilità (cognitiva)	Materiale didattico in lingua facile	Cicli di feedback periodici (almeno 1x alla settimana) con il gruppo di apprendimento sui documenti distribuiti	Domande mirate sui contenuti dei documenti per verificarne la comprensibilità
Raggiungibilità della segreteria, accesso alle informazioni	Accessibilità della segreteria tutto l'anno in tutti i giorni lavorativi, fisicamente, via e-mail, per telefono o per posta.	Accessibilità, multilinguismo (tedesco/italiano/inglese), considerazione delle esigenze speciali di comunicazione delle persone con disabilità	Campionamenti casuali

### *b) Gestione dei reclami*

Reclami possono essere presentati di persona, per telefono, per e-mail, per posta o per fax alla segreteria (assistenza alla gestione). La segreteria inoltra il reclamo alla direzione che invita il team di progetto a un colloquio entro 5 giorni per discutere il reclamo e decidere la risposta da dare. Trascorso questo tempo, la persona che ha presentato il reclamo riceverà una risposta vincolante su come risolvere la questione da lei sollevata.

Contatti dell'ufficio reclami:

Telefono: 0471 062501

Fax: 0471 062510

E-mail: [info@lebenshilfe.it](mailto:info@lebenshilfe.it)

Indirizzo: Lebenshilfe ONLUS, Via Galileo Galilei 4/c, 39100 Bolzano

La Lebenshilfe ha sviluppato piani di emergenza per le situazioni di crisi.

### *c) Diritti e obblighi degli utenti*

Le persone con disabilità possono avere esigenze specifiche di sostegno nei processi educativi. Ciò è particolarmente vero per le persone con una disabilità cognitiva. Le persone con disabilità, come partecipanti a dei processi educativi, hanno i seguenti diritti:

- accesso senza barriere a tutti i locali utilizzati per la formazione
- documenti accessibili (ad esempio in una lingua facile)
- conoscenza degli obiettivi della formazione
- informazioni complete e tempestive su tutte le condizioni quadro della formazione (orari, luoghi, insegnanti) e sui cambiamenti con breve preavviso
- informazioni su metodi e tempi di verifica dei risultati di apprendimento
- assistenza personalizzata per il processo educativo e l'eventuale assistenza necessaria a causa della disabilità
- certificato o diploma finale sul successo formativo raggiunto

Per poter dare forma con successo ai processi educativi, i partecipanti devono soddisfare i seguenti obblighi:

- partecipazione a un determinato numero minimo di ore
- adempimento di tutti i requisiti stabiliti dall'organizzazione del corso (ad esempio: compilazione e firma dei registri di presenza)
- impegno a raggiungere gli obiettivi formativi
- partecipazione alle verifiche dei risultati dell'apprendimento (ad esempio: test)
- uso attento dei materiali didattici forniti
- uso attento e rispettoso dei locali messi a disposizione

### *d) Mansioni principali dei process owner*

- Direzione: Wolfgang Obwexer
  - determinazione delle strategie organizzative e commerciali e degli standard di servizio
  - coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
  - supervisione della conformità e del miglioramento del servizio
  - gestione dei rapporti e degli accordi con i clienti
  - valutazione e sviluppo delle risorse umane
- Gestione economica e amministrativa: Francesco Salerno
  - gestione della contabilità e degli adempimenti fiscali/amministrativi
  - controllo economico
  - contabilità delle spese
  - gestione del personale
  - gestione dei fondi pubblici nei settori dell'istruzione, della formazione e dell'orientamento

- Analisi dei bisogni e valutazione delle esigenze: Johannes Knapp
  - valutazione dei bisogni dei clienti
  - valutazione specifica dei bisogni professionali e formativi
  - valutazione dei bisogni individuali di istruzione e orientamento
- Pianificazione e attuazione: Johannes Knapp
  - pianificazione delle attività dei corsi
  - pianificazione dei corsi nelle aree dell'istruzione, della formazione e dell'orientamento, dell'autodeterminazione, dell'empowerment e della partecipazione attiva

## **5. Condizioni di trasparenza**

La nomina della direzione e del responsabile della gestione della qualità viene comunicata per iscritto ai partner del sistema. I partner del sistema vengono informati immediatamente di eventuali cambiamenti. La documentazione completa e costantemente aggiornata relativa alla qualità (ad esempio: la presente carta della qualità, l'organigramma, i dati di contatto per la gestione dei reclami) è pubblicata sul sito della Lebenshilfe. Le revisioni periodiche e le eventuali revisioni dei documenti avvengono regolarmente, almeno ogni 3 mesi.

## **6. Descrizione delle relazioni con gli attori territoriali**

La Lebenshilfe ONLUS lavora in rete con partner pubblici e privati. A causa della diversità dei suoi campi di attività, queste reti si sono sviluppate in modo ampio nel corso degli anni:

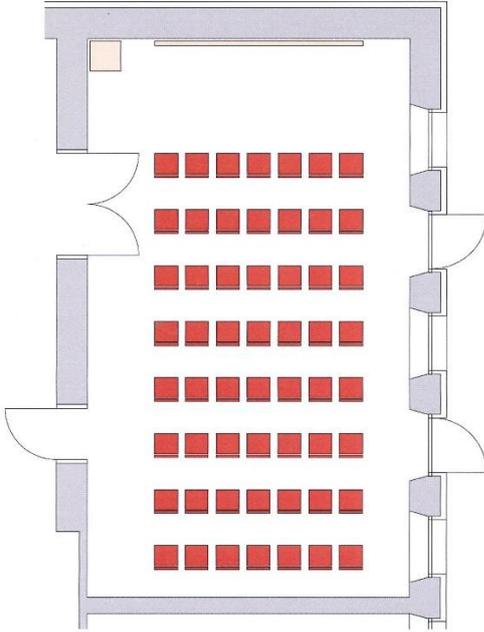
- *Rapporti con gli uffici provinciali, i servizi sociali e i servizi sanitari*  
 La Lebenshilfe realizza diversi servizi in collaborazione con la Ripartizione Politiche Sociali, in particolare con l'Ufficio Persone con disabilità, e per conto dei servizi sociali di tutte le comunità comprensoriali e dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano. Allo stesso tempo, la Lebenshilfe fornisce servizi per le strutture pubbliche dei servizi sociali (ad esempio: i servizi della Consulenza di pedagogia sessuale o della Consulenza per la comunicazione alternativa e aumentativa). Poiché la Lebenshilfe fornisce anche servizi nell'area dell'inclusione lavorativa, vi è un continuo monitoraggio e analisi della situazione delle persone con disabilità per quanto riguarda la loro inclusione nel mondo del lavoro. I rappresentanti della Lebenshilfe partecipano in modo attivo alla stesura di proposte legislative o di documenti programmatici (ad esempio: il Piano sociale). Il collegamento istituzionale avviene anche attraverso la rappresentanza in vari organismi (ad esempio: la Consulta per il sociale). Il gruppo di autorappresentanza People First è un contatto continuo per il settore pubblico quando si tratta degli interessi e dei bisogni delle persone con difficoltà di apprendimento. In relazione ai servizi sanitari esiste una stretta rete di contatti quando si tratta di curare persone con bisogni speciali o di alto sostegno (ad esempio: con la psichiatria infantile e adolescenziale nel caso di persone con disturbi dello spettro autistico). Per quanto riguarda i servizi di inclusione lavorativa, ci sono contatti continui nei progetti di inclusione lavorativa.
- *Rapporti con il sistema educativo*  
 La Lebenshilfe mantiene una collaborazione costante con le direzioni dell'istruzione, in particolare con l'Unità inclusione. Nell'ambito di questa rete, si cerca di migliorare la transizione dalla scuola al lavoro (ad esempio: con l'attuazione attiva di Pianificazioni del futuro personale per i giovani che frequentano uno degli ultimi due anni di scuola). Diverse scuole, come i servizi sociali, si avvalgono dei servizi della Consulenza di pedagogia sessuale e della Consulenza per la comunicazione alternativa e aumentativa. Esistono anche rapporti continui con l'Ufficio Assistenza scolastica, grazie all'implementazione di servizi di accompagnamento per bambini e adolescenti con disabilità in età scolare.

- *Rapporti con il mondo economico*  
La Lebenshilfe intrattiene rapporti con vari settori dell'economia per sostenere l'inclusione lavorativa. Nuove opportunità di lavoro si aprono costantemente grazie al trasferimento di collaboratori e collaboratrici con disabilità in laboratori protetti. Questo vale sia per l'industria manifatturiera (esempio: l'azienda Hoppe di Lasa in Val Venosta) sia per la gastronomia (esempio: sforzi congiunti con l'associazione di albergatori e locandieri HGV per l'inclusione lavorativa nelle aziende alberghiere, sulla base delle esperienze dell'hotel Masatsch).
- *Rapporti con il mondo della cultura*  
Attraverso varie iniziative e istituzioni, la Lebenshilfe intrattiene rapporti con operatori culturali (ad esempio attraverso il Laboratorio artistico & Galleria Akzent di Brunico) e istituzioni culturali (ad esempio con il Teatro la Ribalta – Kunst der Vielfalt di Bolzano).
- *Rapporti con altri attori non profit del settore sociale*  
La Lebenshilfe è socia della Federazione per il Sociale & la Sanità e quindi in costante e coordinato scambio con circa 60 organizzazioni. Su questioni sociali fondamentali come l'inclusione lavorativa o la ricerca sociale, la Lebenshilfe fa parte di un'ampia rete che comprende i maggiori gestori di servizi sociali non profit (Caritas, KVV, Hands, LaStrada-DerWeg, EOS, Kinderdorf e Volontarius).
- *Rapporti con i partecipanti al corso e le loro famiglie*  
Persone interessate a un corso sono invitate a partecipare a eventi di orientamento, in modo che possano farsi un'idea delle misure educative previste. Le persone con disabilità (cognitiva) hanno bisogno di misure di attivazione a causa delle loro esperienze di socializzazione (esperienze scolastiche frustranti, trappola delle basse aspettative) per poter sfruttare il potenziale dei processi educativi. L'ambiente familiare, soprattutto se collegato alla tutela, viene coinvolto attraverso incontri regolari, coordinati con le preoccupazioni e i desideri delle persone (adulte) con disabilità. La Lebenshilfe offre anche ripetutamente tirocini in vari campi di lavoro prima delle misure educative.

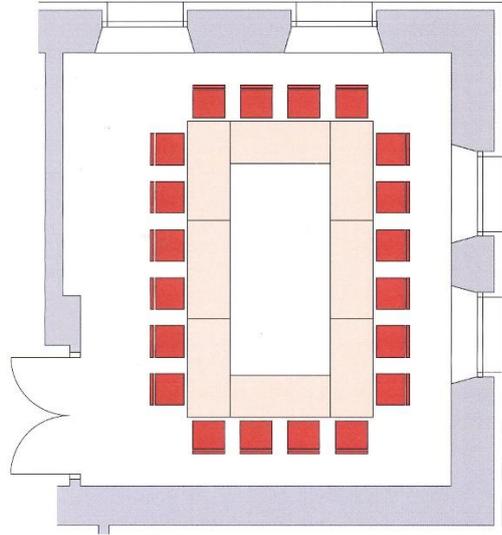
## **7. Allegato**

- a) Planimetria sala conferenze „Cornell“ nell'hotel Masatsch
- b) Planimetria sala conferenze „Römigberg“ nell'hotel Masatsch
- c) Planimetria sala conferenze „Ganderberg“ nell'hotel Masatsch
- d) Planimetria salotto „Raiffeisen“ nell'hotel Masatsch

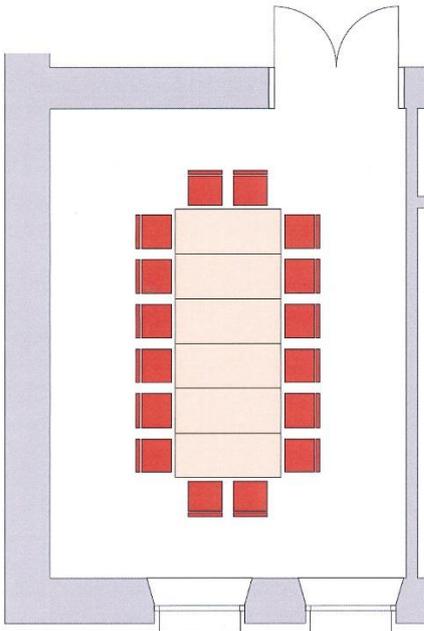
Konferenzsaal / sala conferenze  
CORNELL - 70 m<sup>2</sup>



Seminarraum / sala seminario  
RÖMIGBERG - 33 m<sup>2</sup>



Seminarraum / sala seminario  
GANDERBERG - 30 m<sup>2</sup>



König-Laurin-Stube  
42 m<sup>2</sup>

