



Carta dei servizi
del servizio per l'occupazione lavorativa
Caffè Prossliner.

In lingua facile



La carta dei servizi è un testo.

In questo testo Lei può leggere:

- Cos'è un servizio per l'occupazione lavorativa?
- Cosa fanno le persone al Caffè Prossliner?
- Che cosa è importante nel Caffè Prossliner?

Il Caffè Prossliner è un servizio per l'occupazione lavorativa di persone adulte con disabilità.

Nel Caffè Prossliner le persone possono:

- Lavorare.
- Imparare cose nuove.
- E fare esperienza con il lavoro.

In questa carta dei servizi Lei può leggere informazioni importanti sul Caffè Prossliner.

Attenzione!

La parola caffè può essere usata per:

la bevanda caffè.

O un posto dove le persone mangiano e bevono qualcosa.

Il Caffè Prossliner è un posto dove le persone mangiano e bevono qualcosa.

Questa carta dei servizi è stata scritta nel gennaio 2021.

Nella carta dei servizi Lei può leggere queste cose:

Cos'è la Lebenshilfe?	Pagina 4
Cos'è il Caffè Prossliner?	Pagina 5
Chi può lavorare al Caffè Prossliner?	Pagina 6
Dov'è il Caffè Prossliner?	Pagina 7
Quando è aperto il Caffè Prossliner?	Pagina 7
Cosa fanno gli utenti del Caffè Prossliner?	Pagina 8
Tutti gli utenti hanno un progetto individuale.	Pagina 10
Gli utenti hanno diritti e doveri.	Pagina 11
Lei vuole lavorare al Caffè Prossliner?	Pagina 16
Gli utenti firmano l'accordo di accesso al servizio.	Pagina 17
Quanto devono pagare gli utenti per un posto al Caffè Prossliner?	Pagina 18
Gli utenti hanno diritto a partecipare alle decisioni.	Pagina 18
Lei è soddisfatto del Caffè Prossliner?	Pagina 19

Cos'è la Lebenshilfe ONLUS?

Il Caffè Prossliner fa parte dell'associazione Lebenshilfe ONLUS.

La Lebenshilfe ONLUS dà sostegno a persone con disabilità.

Infatti le persone con disabilità devono poter vivere in modo autonomo.

Autonomo significa:

le persone decidono da sole come vogliono vivere.

Per esempio:

dove voglio vivere?

Che lavoro voglio fare?

Infatti ogni persona ha desideri e bisogni diversi.

In Alto Adige la Lebenshilfe ONLUS ha:

- Servizi per l'occupazione lavorativa.
- Centri diurni.
- E comunità abitative.

Nei servizi per l'occupazione abitativa le persone con disabilità possono:

- Lavorare.
- Fare qualcosa di utile.
- Imparare cose nuove.
- E lavorare insieme a altre persone.

Esperte e esperti danno sostegno alle persone con disabilità.

Il Caffè Prossliner è un servizio per l'occupazione lavorativa.

Le persone con disabilità lavorano al Caffè Prossliner?

Allora queste persone sono gli utenti del Caffè Prossliner.

Gli utenti possono essere donne o uomini.

Cos'è il Caffè Prossliner?

Un caffè è un posto dove le persone possono bere o mangiare qualcosa.

Per esempio:

- Caffè.
- Tè.
- Brioches.
- Toast.
- O gelati.

In un caffè le persone possono stare sedute al tavolo e chiacchierare.

Il Caffè Prossliner è aperto a tutte le persone.

Queste persone si chiamano: ospiti.

Il Caffè Prossliner è un caffè speciale.

Infatti in questo caffè lavorano insieme
persone con disabilità e persone senza disabilità.

Le persone senza disabilità sono esperte e esperti.

Esperte e esperti conoscono un tema molto bene.

Alcune esperte e esperti sanno molte cose sulle persone con disabilità.

Le esperte e gli esperti del Caffè Prossliner

sanno come dare sostegno alle persone con disabilità per il loro lavoro.

Infatti queste esperte e esperti sanno:

- Come si lavora in un caffè?
- Quali lavori sono importanti in un caffè?
- Come possono lavorare bene insieme gli utenti?

Il Caffè Prossliner è un caffè senza barriere.

Senza barriere significa:

Non ci sono barriere.

Barriere sono per esempio:

- Scalini per le persone in sedia a rotelle.
- Porte troppo strette.
- Bagni senza maniglie per tenersi.

Chi può lavorare al Caffè Prossliner?

Il Caffè Prossliner è nel comune di Ora.

Il Caffè Prossliner è un servizio di occupazione lavorativa per persone con disabilità.

Le persone possono avere diverse forme di disabilità:

- Disabilità motorie.

Queste persone per esempio **non** possono camminare.

- Disabilità legate alla vista.

Queste persone sono cieche o vedono molto male.

- Disabilità legate all'udito.

Queste persone sono sorde o sentono molto male.

- Disabilità cognitive.

Queste persone hanno difficoltà a imparare e capire.

Per esempio: persone con difficoltà di apprendimento.

- Le persone possono anche avere malattie psichiche.

Queste persone possono:

- Essere spesso tristi.
- Avere molta paura.
- Sentirsi molto male.

Nel Caffè Prossliner possono lavorare 6 persone con disabilità.

Dov'è il Caffè Prossliner?

L'indirizzo del Caffè Prossliner è:

Truidn 11

39040 Ora

Telefono: 0471 81 01 10

Email: prossliner@lebenshilfe.it

Il Caffè Prossliner è nell'edificio della residenza per anziani di Ora.

Edificio è un'altra parola per casa.

La residenza per anziani è nel centro del paese.

C'è un grosso parcheggio per gli ospiti.

Quando è aperto il Caffè Prossliner?

Il Caffè Prossliner è aperto:

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 18.
- La domenica dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 15 alle ore 18.
- Anche nei giorni festivi dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 15 alle ore 18.

Il sabato il Caffè Prossliner è chiuso.

Il Caffè Prossliner di solito è aperto 280 giorni all'anno.

Gli utenti lavorano per 250 giorni all'anno.

Delle persone vogliono maggiori informazioni sul Caffè Prossliner?

O delle persone con disabilità vogliono andare a vedere il Caffè Prossliner?

Allora prima di venire queste persone devono chiamare l'ufficio del caffè.

Questo è il numero di telefono dell'ufficio: 0471 81 01 10

Cosa fanno gli utenti del Caffè Prossliner?

Nel Caffè Prossliner gli utenti possono:

- Imparare cose nuove e fare esperienza.
- Lavorare.
- Diventare più autonomi.
- E stare insieme in un gruppo.

Gli utenti devono sentire:

Io so fare bene queste cose.

E imparo cose nuove.

Gli utenti lavorano in un team.

Team significa:

tante persone lavorano insieme.

E le persone si parlano.

E tutti ascoltano gli altri.

E tutti aiutano gli altri.

Ogni utente ha un orario di lavoro.

In questo orario di lavoro c'è scritto:

Questa settimana io lavoro alla mattina.

O: questa settimana lavoro al pomeriggio.

O: questa settimana lavoro tutto il giorno.

Nel caffè c'è anche un piano di lavoro per ogni giorno e per la settimana.

In questo piano c'è scritto:

Oggi dobbiamo fare questi lavori.

Per esempio:

- Pulire i frigoriferi.
- Spazzare e pulire il pavimento.

Cos'è molto importante nel Caffè Prossliner?

Tutte le persone devono essere gentili:

- Gli utenti.
- Le esperte e gli esperti.
- Il direttore.
- E gli ospiti.

Gli utenti:

- Salutano gli ospiti.
- Sono gentili con gli ospiti.
- E chiedono agli ospiti per esempio:

Cosa vuole bere?

Cosa vuole mangiare?

Le esperte e gli esperti del Caffè Prossliner guardano con attenzione:

- Cosa possono fare gli utenti già da soli?
- Gli utenti sono gentili con gli ospiti?
- Gli utenti hanno imparato abbastanza?

Infatti gli utenti devono imparare molte cose.

E le esperte e gli esperti mostrano agli utenti:

Così Lei può fare un buon lavoro.

Gli utenti possono anche fare un tirocinio.

Tirocinio significa:

le persone vogliono provare a fare un lavoro.

Così le persone fanno un tirocinio per un po' di tempo.

Nel tirocinio le persone per esempio lavorano in un'azienda e imparano cose nuove.

Un tirocinio può durare fino a 6 mesi.

Gli utenti possono fare il tirocinio anche:

- In un altro caffè.
- O in un ristorante.

Così gli utenti possono guardare:

- Cosa ho imparato finora?
- Posso lavorare bene con altre persone anche in un altro team?
- Voglio lavorare in un caffè o in un ristorante?

Gli utenti possono fare il tirocinio anche in un altro posto di lavoro.

Per esempio: in un negozio o da un distributore di benzina.

Le esperte e gli esperti del Caffè Prossliner accompagnano gli utenti durante il tirocinio.

Tutti gli utenti hanno un progetto individuale.

Progetto individuale significa:

questo progetto è fatto solo per questa persona.

Gli utenti scrivono gli obiettivi del loro progetto individuale insieme alle esperte e agli esperti.

Obiettivi significa:

io voglio imparare queste cose.

Io voglio riuscire a fare queste cose.

Ogni utente ha i suoi obiettivi.

Quindi gli utenti scrivono insieme a esperte e esperti:

- Cosa so fare bene?
- Cosa devo imparare ancora?
- Cosa desidero?
- Quali lavori vanno bene per me?

- Come voglio lavorare al Caffè Prossliner?
- In che cosa ho bisogno di sostegno?

Le esperte e gli esperti assistono gli utenti con il loro progetto individuale.

E tutti insieme guardano:

- L'utente riesce a lavorare bene?
- L'utente riceve abbastanza sostegno?
- L'utente raggiunge i suoi obiettivi?

Allora tutti insieme cercano dei nuovi obiettivi.

Gli utenti hanno diritti e doveri.

Queste sono le regole più importanti del Caffè Prossliner:

- Le persone vengono prima di tutto.

Questo significa:

i desideri delle persone sono molto importanti.

Tutti possono dire cosa desiderano.

Ogni persona deve stare bene.

E esperte e esperti guardano con attenzione:

come possiamo realizzare i desideri degli utenti?

- Al Caffè Prossliner tutte le persone devono stare bene.

Per questo tutte le persone devono essere:

- Gentili.
- Amichevoli.
- E rispettose.

Tutte le persone sono importanti.

Per questo tutti devono mostrare alle altre persone:

So che sei importante.

E rispetto quello che fai e quello che pensi.

E tutte le persone devono stare bene.

Per questo tutti devono stare attenti a **non** offendere le altre persone.

E a **non** fare male alle altre persone.

- Le persone **non** devono parlare delle altre persone:
Noi al Caffè Prossliner parliamo con le altre persone.
Ma noi **non** parliamo delle altre persone.

Quali sono i diritti degli utenti?

Diritti significa:

Cosa possono fare gli utenti?

- Gli utenti del Caffè Prossliner possono provare a fare diversi lavori.

Per esempio:

- Lavorare al bancone.
- Fare le pulizie.
- Servire gli ospiti.
- Sgomberare i tavoli.
- E pulire i tavoli.
- Gli utenti vengono assistiti e accompagnati da esperte e esperti.
- Gli utenti ricevono una volta al mese dei soldi per il loro lavoro.

Questi soldi si chiamano: indennità.

Gli utenti ricevono dei soldi per ogni giorno di lavoro.

Giorno di lavoro significa:

in questa giornata io lavoro al Caffè Prossliner.

Importante:

Lei sa fare tanti lavori da solo?

Lei fa il Suo lavoro volentieri?

Lei sa lavorare bene in un team?

Lei lavora molti giorni al mese?

Allora Lei riceve più soldi.

- Gli utenti possono fare delle pause:
 - Alla mattina gli utenti possono fare 15 minuti di pausa.
 - La pausa pranzo è dalle ore 12 alle ore 12.30.
 - E anche al pomeriggio gli utenti possono fare 15 minuti di pausa.
- Gli utenti hanno diritto a delle ferie:
 - Una settimana di ferie in gennaio.
 - Una settimana di ferie a giugno.
 - 10 giorni di ferie in agosto.
 - E gli utenti possono fare 10 giorni di ferie quando vogliono.

Fare delle ferie significa:

avere dei giorni liberi e **non** andare al lavoro.

- Tutti gli utenti hanno un progetto individuale.
- Gli utenti possono partecipare alle decisioni.

Partecipare alle decisioni significa:
Gli utenti possono dire quello che pensano.
E possono dire quali sono i loro desideri.
E tutti prendono sul serio quello che dicono gli utenti.

Al Caffè Prossliner c'è un rappresentante degli utenti.

A pagina 19 Lei trova maggiori informazioni sul rappresentante degli utenti.

- Gli utenti hanno diritto a essere informati.

Il direttore dà le informazioni importanti agli utenti:
Cosa c'è di nuovo al Caffè Prossliner?
Ci sono delle persone nuove che lavorano al Caffè Prossliner?

Gli utenti ricevono anche tutte le informazioni su di sé.

Per esempio: la relazione degli esperti sul loro tirocinio.

- Gli utenti hanno diritto alla protezione dei loro dati personali.

I dati personali sono informazioni sulle persone.

Per esempio:

quanti anni ha un utente?

Le esperte e gli esperti:

- Salvano i dati personali nel computer.
- E proteggono i dati personali degli utenti:

le altre persone **non** possono leggere i dati degli utenti.

- Gli utenti devono poter venire al Caffè Prossliner con i mezzi pubblici.

Per esempio: con l'autobus.

Il direttore guarda:

Dove vive l'utente?

L'utente viene a Ora con l'autobus?

Poi il direttore scrive l'orario di lavoro dell'utente.

Così l'utente riesce a prendere l'autobus.

- Quando lavorano gli utenti hanno diritto a una bevanda gratis.

Lei trova altre informazioni sui diritti degli utenti nell'accordo di accesso al servizio.

Quali sono i doveri degli utenti?

Doveri significa:

Cosa devono fare gli utenti?

Gli utenti devono:

- Trattare con rispetto tutte le altre persone.
Essere gentili e amichevoli.

E salutare tutte le persone.

- Arrivare puntuali al lavoro.
- Pagare i costi.

Costi significa:

Lei riceve un assegno di cura?

Allora Lei riceve una fattura della comunità comprensoriale.

Su questa fattura c'è scritto:

ecco quanto Lei deve pagare.

- Avere vestiti puliti.

E fare attenzione all'igiene personale.

Igiene personale significa:

lavarsi o fare una doccia ogni giorno.

Pettinarsi i capelli.

E lavarsi i denti.

Lei trova altre informazioni sui doveri degli utenti nell'accordo di accesso al servizio.

Gli utenti **non** rispettano le regole?

Allora le esperte e gli esperti invitano gli utenti a un colloquio.

E tutti insieme cercano di capire:

Cos'è successo?

L'utente ha bisogno di più sostegno?

E tutti cercano una soluzione insieme.

Ogni tanto le esperte e gli esperti parlano anche con:

- I genitori degli utenti.
- L'amministratrice o l'amministratore di sostegno.
- O con altri esperti.

Lei vuole lavorare al Caffè Prossliner?

Allora Lei può fare domanda

alla Comunità comprensoriale Oltradige-Bassa Atesina.

Fare domanda significa:

Lei compila un modulo.

E Lei scrive:

Io vorrei lavorare al Caffè Prossliner.

Poi una collaboratrice o un collaboratore della comunità comprensoriale dice al direttore del Caffè:

C'è una persona che vuole lavorare nel caffè.

Poi c'è un incontro.

A questo incontro vengono:

- Lei.
- I Suoi genitori o i Suoi rappresentanti legali.
- Il direttore del Caffè Prossliner.
- E un'esperta o un esperto della comunità comprensoriale.

All'incontro tutti insieme guardano:

Lei può ricevere un posto al Caffè Prossliner?

O Lei **non** può ricevere un posto al Caffè Prossliner?

Lei riceve un posto?

Allora Lei riceve anche l'accordo di accesso al servizio.

All'inizio Lei fa un periodo di prova.

Periodo di prova significa:

Lei può provare a lavorare al Caffè Prossliner per 3 mesi.

Durante il periodo di prova tutti insieme guardano:

Lei riesce a lavorare bene con il team del Caffè Prossliner?

Le piace lavorare al Caffè Prossliner?

Allora Lei può lavorare al Caffè Prossliner.

In futuro Lei può anche fare un tirocinio in un altro caffè.

O Lei prova a fare un tirocinio in un altro posto di lavoro.

Forse Lei riesce anche a trovare un posto di lavoro sul mercato del lavoro primario.

Gli utenti firmano l'accordo di accesso al servizio.

Accordo di accesso al servizio significa: contratto.

L'accordo di accesso al servizio è un documento importante.

Nell'accordo di accesso al servizio ci sono tutte le regole importanti.

Per esempio:

i diritti e i doveri degli utenti.

Lei riceve un posto al Caffè Prossliner?

Allora Lei legge l'accordo di accesso al servizio insieme al direttore.

Il direttore Le dà informazioni importanti sul Caffè Prossliner.

E il direttore Le dà informazioni importanti sul lavoro al Caffè Prossliner.

E poi Lei firma l'accordo di accesso al servizio.

Con la Sua firma Lei dice:

Io sono d'accordo con il testo.

Lei **non** vuole più lavorare al Caffè Prossliner?

Allora Lei può dire:

Io **non** voglio più lavorare al Caffè Prossliner.

Allora Lei **non** è più un utente del Caffè Prossliner.

O le esperte e gli esperti vedono:

il lavoro al Caffè Prossliner **non** va più bene per Lei.

Allora La possono aiutare:

- Il direttore del Caffè Prossliner.
- O le educatrici e gli educatori della comunità comprensoriale.

Lei deve trovare un posto in un altro servizio per l'occupazione lavorativa.

O forse Lei trova anche un altro posto di lavoro.

Quanto devono pagare gli utenti per un posto al Caffè Prossliner?

Le persone con disabilità devono pagare per ricevere un posto al Caffè Prossliner.

Lei riceve un assegno di cura?

Allora Lei può pagare il posto al Caffè Prossliner con i soldi dell'assegno di cura.

Assegno di cura significa:

con questi soldi la Provincia di Bolzano dà sostegno alle persone con disabilità.

Persone con una disabilità grave ricevono più soldi.

Persone con una disabilità meno grave ricevono meno soldi.

Quanto costa un posto per Lei al Caffè Prossliner?

Lei deve chiederlo alle collaboratrici della comunità comprensoriale.

Telefoni alla direzione dei servizi sociali.

Gli utenti hanno diritto a partecipare alle decisioni.

Gli utenti del Caffè Prossliner possono partecipare alle decisioni.

Per esempio:

ogni giorno gli utenti si incontrano a pranzo.

E tutti insieme parlano di queste cose:

Questa mattina noi abbiamo già fatto questi lavori.

E questo pomeriggio voi dovete fare ancora fare questi lavori.
Un'altra parola per questo incontro è: passaggio delle consegne.
Gli utenti possono dire quali sono i loro desideri.

E gli utenti possono dire cosa pensano:

Cosa funziona bene al lavoro?

O cosa **non** funziona bene al lavoro?

Io ricevo abbastanza sostegno?

O ho bisogno di più sostegno?

Al Caffè Prossliner c'è un rappresentante degli utenti.

Il rappresentante degli utenti è un utente del Caffè Prossliner.

Il rappresentante degli utenti viene eletto dagli utenti.

Gli utenti fanno una riunione e parlano di questi temi:

- Cosa funziona bene al Caffè Prossliner?
- C'è qualcosa che ci fa arrabbiare?
- Quali sono i nostri desideri?
- Cosa deve cambiare al Caffè Prossliner?

Poi il rappresentante degli utenti parla con il direttore del Caffè Prossliner.

Il rappresentante degli utenti incontra anche

i rappresentanti degli utenti di altri servizi della Lebenshilfe.

Lei è soddisfatto del Caffè Prossliner?

Tutte le persone devono essere soddisfatte al Caffè Prossliner:

- Gli utenti.
- Gli ospiti.
- E le esperte e gli esperti.

Gli utenti del Caffè Prossliner **non** sono soddisfatti?

Allora gli utenti possono parlare con il direttore.

Il direttore si chiama Kurt Klotz.

Gli utenti possono anche scrivere una lettera.

O un'email al direttore a questo indirizzo:

prossliner@lebenshilfe.it

Poi il direttore risponderà agli utenti.

Gli utenti compilano un questionario.

Un questionario è una lista con tante domande.

Questo questionario serve alla Lebenshilfe per sapere:

- Lei è soddisfatto del Suo lavoro?
- Cosa funziona bene sul lavoro?
- Cosa deve migliorare ancora?

Le risposte al questionario sono importanti per il Caffè Prossliner.

Forse Lei **non** è soddisfatto del Caffè Prossliner.

Allora il Caffè Prossliner deve riflettere:

Cosa dobbiamo cambiare?

Ha tradotto il testo in lingua facile:

OKAY – Ufficio per la lingua facile della Lebenshilfe ONLUS/ Südtirol

Lei trova maggiori informazioni sul sito internet della Lebenshilfe:

www.lebenshilfe.it/okay

Hanno controllato il testo:

- Gli utenti del Caffè Prossliner.
- Il gruppo delle lettrici e dei lettori di prova di OKAY.



Inclusion Europe.

© Logo europeo facile da leggere: Inclusion Europe.

Maggiori informazioni su: www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/