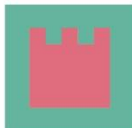


Bezirksgemeinschaft  
Burgrafenamt



Comunità comprensoriale  
Burgraviato

## Carta del servizio

per le persone con disabilità e in disagio psichico

## Servizio di riabilitazione lavorativa Giardineria Quarazze

**BIOLOGISCH  
SOZIAL**



Via Laurin 70/A, Merano

**STAMPA:**

**Comunità comprensoriale Burgraviato**

**O. Via Huber 13 - 39012 Merano**

**www.bzgbga.it E-Mail: info@bzgbga.it**

**marzo 2026**

# 1. Obiettivi della Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è destinata ai cittadini per:

- **informare** dell'offerta riabilitativa della struttura,
- **fare presente** diritti e doveri,
- **spiegare** le modalità di accesso alle prestazioni del servizio.

# 2. Definizione del servizio

Il servizio di riabilitazione lavorativa (in seguito nominato SRL) è un servizio per la riabilitazione sociale e lavorativa di persone adulte con malattia psichica.

Vengono svolte attività artigianali, commerciali, artistiche e creative.

La frequenza del SRL può rappresentare una forma di occupazione stabile in un ambiente protetto, oppure un luogo di transizione verso 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.

# 3. Principi, valori e linee guida

La Comunità Comprensoriale Burgraviato gestisce il SRL Giardineria Quarazze in conformità alle direttive del presidente del consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994. In esse sono fissate le basi per l'erogazione dei Servizi Pubblici. Per esempio:

## **Uguaglianza**

Gli stessi servizi sono offerti a tutti/tutte i/le partecipanti al training indipendentemente da sesso, origine, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

## **Equità**

Tutti coloro che usufruiscono del servizio hanno il diritto a essere trattati con obiettività, imparzialità e rispetto. I servizi sono forniti nella consapevolezza e nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti.

## **Efficienza ed efficacia**

Le esigenze dei/delle partecipanti al training devono essere soddisfatte attraverso il continuo miglioramento del servizio. Processi di lavoro professionali e standardizzati devono garantire un livello di efficienza ed efficacia altrettanto elevato.

Valori e linee guida chiaramente definiti servono nella pratica come indicazioni e istruzioni raccomandate per il sostegno e la guida quotidiana dei/delle partecipanti al training.

I valori di riferimento sono:

**Uguaglianza di** tutte le persone, indipendentemente dalle loro capacità fisiche o mentali.

**Rispetto e apprezzamento** nell'atteggiamento e nel comportamento verso i/le partecipanti al training.

**Accettare e riconoscere i** desideri e le capacità individuali dei/delle partecipanti al training.

Puntare e sostenere la **normalizzazione** e la **partecipazione**.

**Autodeterminazione** e rafforzamento di tutte le risorse e capacità, aiuto per l'auto-aiuto.

**Sviluppo** abilitativo, **autoefficacia** e **responsabilità personale**.

**Trasparenza** durante l'intero processo di assistenza.

Le linee guida si basano sui concetti, sui modelli e sui metodi di empowerment, sul modello di recovery, sul modello sistemico e orientato alla soluzione con un atteggiamento di base della non violenza.

## 4. Base giuridica

La gestione del SRL Giardineria Quarazze si basa sulla Legge Provinciale n.7/2015, sulla deliberazione della Giunta provinciale n. 1149/2025 “Requisiti per l’autorizzazione e per l’accreditamento dei servizi sociali per persone con disabilità, con malattie psichiche e con dipendenze patologiche”, sulla deliberazione della Giunta provinciale n. 849/2025 “Criteri per i servizi sociali semiresidenziali per persone con disabilità con malattie psichiche e con dipendenze patologiche e criteri per i servizi sociali diurni a bassa soglia per persone con malattie psichiche e persone con dipendenze patologiche”, nonché sulla Delibera della Giunta provinciale n. 711/1996.

## 5. Finalità e destinatari

Il SRL Giardineria Quarazze si rivolge principalmente a persone con una malattia mentale. Tuttavia, possono essere accolte anche persone con disabilità, problemi di dipendenza o diagnosi multiple, a condizione che le dinamiche di gruppo lo consentano e che gli obiettivi e i programmi dell'SRL risultino adeguati alla persona.

I destinatari del SRL Giardineria Quarazze sono persone che hanno compiuto 18 anni o che hanno assolto l'obbligo scolastico. L'ammissione di persone di età pari o superiore a 60 anni è possibile solo in casi eccezionali.

L'obiettivo primario del servizio è quello di offrire ai/alle partecipanti al training misure riabilitative e servizi di supporto e di fornire il miglior sostegno possibile per il reinserimento sociale nell'area del lavoro. Con ogni utente viene elaborato un programma di riabilitazione personale per rendere il supporto il più individuale possibile.

Gli obiettivi del SRL sono – come previsto nel catalogo delle prestazioni dei Servizi Sociali:

- Allenamento delle capacità sociali e personali e del comportamento sul lavoro (indipendenza, capacità di sviluppare rapporti, capacità di conflitto, capacità di comunicazione, autonomia, autocoscienza e regole di lavoro)
- Miglioramento del benessere fisico e psichico (effetto terapeutico del lavoro)
- Allenamento delle capacità professionali e specifiche (manualità, utilizzo di attrezzature tecniche ecc.)
- Trasmissione di conoscenze e capacità specifiche del posto di lavoro
- Informazione sui diritti e i doveri connessi col mondo del lavoro
- Inserimento della persona nel mondo del lavoro sulla base di un contratto di lavoro o nell'ambito di un progetto di inserimento (aiuto all'inserimento o tirocinio/stage)

All'inizio del progetto, l'interessato deve avere un'adeguata stabilità mentale, un'autonomia sufficiente per raggiungere il servizio da solo ed essere disposto a collaborare con i partner della rete coinvolti.

## 6. Fruizione del servizio

### **Procedura di ammissione**

Le domande di ammissione sono presentate dalla persona stessa o dal rappresentante legale della stessa; le proposte di ammissione e le valutazioni sono effettuate da un servizio sanitario specialistico, di solito dal servizio psichiatrico.

Il modulo per le domande di ammissione si trovano sul sito della Comunità Comprensoriale Burggraviato ([www.bzgbga.it/it/Amministrazione/Moduli\\_e\\_Download](http://www.bzgbga.it/it/Amministrazione/Moduli_e_Download)) nonché direttamente in segreteria del Servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico in via Dante 34 a Merano. Le domande compilate possono esser mandate via e-mail all'indirizzo [pastor@bzgbga.it](mailto:pastor@bzgbga.it) oppure consegnate direttamente in segreteria del Servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico in via Dante 34 a Merano.

La procedura di ammissione corrisponde a quella attualmente in vigore nel servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico: la valutazione della richiesta di

ammissione viene effettuata dal team ammissioni e consulenza. In un primo colloquio vengono valutati i bisogni, i desideri e le aspettative dei/delle partecipanti al training e i documenti necessari per l'ammissione. Segue una visita a una o più strutture. A seconda della disponibilità, segue un colloquio di ammissione presso la struttura. La responsabile del servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico decide sull'ammissione in consultazione con la responsabile del servizio per l'occupazione e la riabilitazione lavorativa.

### **Programma di riabilitazione individuale**

Il compito principale del servizio è quello di accompagnare e sostenere i/le partecipanti al training nello sviluppo delle loro capacità lavorative.

Dopo un'analisi iniziale dei desideri, delle capacità e delle competenze, viene elaborato insieme a ogni utente un programma di riabilitazione individuale, le cui misure vengono regolarmente adattate in base al corso della riabilitazione. Il personale attribuisce particolare importanza al fatto che il/la partecipante al training partecipi attivamente all'intero processo fin dall'inizio, co-determinando così il corso della sua riabilitazione e assumendosi la responsabilità. Gli obiettivi vengono stabiliti in consultazione con il/la partecipante al training e con chi lo assiste.

In linea di principio, le seguenti competenze lavorative e sociali possono essere ulteriormente sviluppate nel SRL: perseveranza, capacità organizzative, puntualità, indipendenza, responsabilità, iniziativa, concentrazione, comportamento in situazioni problematiche (lavorative), flessibilità, igiene personale, mobilità, affidabilità, consapevolezza dei propri punti di forza e dei propri limiti, lavoro di squadra e abilità sociali.

L'avanzamento del progetto è documentato.

Tutti/tutte i/le partecipanti al training del servizio partecipano a riunioni di gruppo settimanali, così da condividere temi attuali che riguardano principalmente le attività lavorative.

Se necessario, l'assistenza infermieristica è fornita dai servizi sanitari specializzati del territorio.

### **Dimissioni - integrazione lavorativa**

Quando il training riabilitativo ha un andamento positivo, in base agli interessi, le possibilità, le competenze dei/delle partecipanti al training, in accordo con il servizio inviante così come con l'ufficio del lavoro o altri servizi come il collocamento mirato oppure il servizio per la formazione professionale, esiste l'opportunità per i/le partecipanti al training di svolgere un tirocinio presso un'azienda o un'impresa.

Il tirocinio presso l'azienda o l'organizzazione può durare 3 mesi, eventualmente prorogabili. Durante questo periodo di tirocinio, si tengono incontri regolari con il/la partecipante al training, la persona di riferimento del SRL e il rappresentante del posto

di tirocinio per discutere i progressi. Come per il progetto di riabilitazione lavorativa, anche per il tirocinio è previsto un'indennità mensile. Non ci sono costi per l'azienda.

Dopo il successo del tirocinio e il suo completamento, si cercano altri progetti al di fuori del servizio di riabilitazione lavorativa, in collaborazione con il servizio di accompagnamento, il servizio di collocamento o altri servizi ulteriori, al fine di consentire l'integrazione nel lavoro sul mercato aperto o in strutture lavorative o occupazionali meno protette.

Se il/la partecipante al training non è pronto per un'alternativa occupazionale o non è stata trovata un'opportunità di lavoro o un'occupazione alternativa, il progetto di riabilitazione lavorativa presso il SRL Giardineria Quarazze può essere continuato.

## 7. Collaborazione con i servizi della rete

Al fine di sostenere al meglio i/le partecipanti al training, viene dato molto valore al lavoro di rete con gli altri servizi. I seguenti partner in rete sono particolarmente importanti per la riabilitazione lavorativa:

- Centro di Salute Mentale
- Servizio per le Dipendenze
- Servizio Psicologico
- Ufficio del Lavoro in particolare Centro Mediazione al Lavoro
- Altre strutture e servizi della Comunità Comprensoriale Burgraviato
- Aziende pubbliche e private del territorio
- Cooperative Sociali

## 8. Cooperazione con i familiari

La collaborazione con i familiari avviene con il consenso e il coinvolgimento del/della partecipante al training, se necessario, e riguarda argomenti legati al progetto di riabilitazione lavorativa.

## 9. Qualità del servizio

La Comunità Comprensoriale Burgraviato si impegna a mantenere uno standard di qualità nella fornitura dei servizi e a mantenere e promuovere l'efficienza e l'efficacia dei servizi. I dipendenti si concentrano principalmente sull'offerta di supporto e guida professionale dei/delle partecipanti al training nell'attuazione dei programmi di riabilitazione individuali. Il tutto in una cornice che considera e attua gli aspetti aziendali necessari.

## 10. Personale

Il personale è composto da pedagogisti sociali, operatori socioassistenziali e personale tecnico. Nell'interesse del lavoro professionale, il personale partecipa regolarmente a corsi di formazione e perfezionamento; vi è anche uno scambio con strutture simili a livello provinciale. Il personale è inoltre supportato da una regolare supervisione esterna.

## 11. Diritti dei/delle partecipanti al training

### Indennità mensile - ferie - orario di lavoro

L'attività durante il processo di riabilitazione non ha valore come un rapporto di lavoro regolare e di conseguenza non viene retribuito con uno stipendio, ma con un'indennità mensile stabilito da una legge regionale. Questo si basa sul decreto della provincia dell'11. Agosto 2000, Nr. 30 - tariffe annuali stabilite per il compenso nei servizi di lavoro occupazionale.

<b>2. Arbeitsbeschäftigungsdienste im Bereich Behinderung, Psychiatrie und Abhängigkeitserkrankungen</b> <small>Art. 16, Absatz 1, Buchstaben b) und c) des L.G. 14.07.2015, Nr. 7</small>			
<b>2. Servizi di occupazione lavorativa dell'area disabilità, socio-psichiatria e dipendenze</b> <small>Art. 16, comma 1, lettere b) e c) della L.P. 14/07/2015, n. 7</small>			
<b>Maßnahmen</b>	<b>% Grundquote % Quota base</b>	<b>Höchstbeträge (bis zu) Importi massimi (fino a)</b>	<b>Misure</b>
<b>2.1 Höchstbeträge für das Entgelt für Betreute der Dienste zur Arbeits- beschäftigung, Arbeitsrehabilita- tionsdiensten und Berufstrainingszentren</b> <small>(Absatz 1, Art. 17 des L.G. 14.07.2015, Nr. 7)</small>	100%	<b>410,00 €</b>	<b>2.1 Importi massimi dell'indennità per gli utenti dei servizi di occupazione lavorativa, servizi di riabilitazione lavorativa, centri di addestramento lavorativo</b> <small>(comma 1, Art. 17 della L.P. 14.07.2015, n. 7)</small>

Fig. 1: Importi massimi previsti per l'anno 2026

L'indennità del SRL Giardineria Quarazze è di 2,85 € all'ora. Inoltre, è possibile definire un premio – sempre all'interno dell'importo massimo mensile previsto. Il premio si basa su una valutazione individuale.

Il/la partecipante al training ha il diritto a:

- un'indennità mensile,
- pause durante l'orario di lavoro
- orario di lavoro individuale concordato
- assicurazione infortunio durante l'orario di lavoro
- ferie
- assenze per malattia

## **Pasti e trasporto**

Su richiesta, i/le partecipanti al training possono pranzare presso il SRL Giardineria Quarazze. In conformità al DPG dell'11 agosto 2000 n. 30, e successive modifiche, è previsto un contributo alle spese (2025: 3,80€). È possibile richiedere una riduzione della tariffa del pasto, a seconda del reddito, all'assistenza economica del distretto sociale di competenza.

I/le partecipanti al training hanno la possibilità di richiedere al SRL Giardineria Quarazze l'uso gratuito dei trasporti pubblici per il tragitto dal luogo di residenza al SRL.

## **Trattamento dei dati personali**

Tutte le informazioni riguardanti il/la partecipante al training, vengono trattate con la massima riservatezza e sottostanno alle leggi vigenti in materia di privacy.

## **Gestione suggerimenti e reclami**

Le persone che usufruiscono del servizio hanno la possibilità di esprimere sia verbalmente sia tramite l'apposito modulo suggerimenti e anche reclami.

## **Diritto all'informazione**

Tutti i cittadini hanno il diritto a essere informati sul tipo e sulla qualità dei servizi offerti, sulle modalità di accesso e di utilizzo e sulla partecipazione ai costi prevista, anche prima di utilizzare il servizio.

## **Diritto al rispetto della dignità della persona**

I cittadini che si rivolgono al servizio hanno il diritto a essere trattati con rispetto e riconoscenza, preservando la loro dignità personale.

## **Diritto alla partecipazione**

I/le partecipanti al training del servizio hanno il diritto a partecipare e di avere voce in capitolo nella pianificazione, nell'attuazione e nella valutazione del proprio progetto di riabilitazione. Durante le riunioni settimanali dei/delle partecipanti al training, le preoccupazioni, i suggerimenti, i desideri e le proposte di miglioramento vengono presentati e presi in considerazione per l'ulteriore sviluppo del servizio.

A intervalli regolari vengono condotte indagini sulla soddisfazione del SRL. Vengono effettuate utilizzando questionari per valutare il servizio da parte dei/delle partecipanti al training. I risultati vengono analizzati, comunicati e presi in considerazione per l'ulteriore sviluppo del servizio.

## Diritto alla trasparenza

I/le partecipanti al training hanno il diritto a ricevere informazioni che riguardano la loro persona.

## Diritto di accesso ai documenti

I/le partecipanti al training del servizio hanno il diritto, nell'ambito delle disposizioni di legge applicabili, a prendere visione dei documenti che li riguardano o di richiederne una copia della stessa.

# 12. Doveri dei/delle partecipanti al training

### Rispetto della comunità

Ai/alle partecipanti al training è richiesto un comportamento e un atteggiamento tollerante, rispettoso verso gli/le altri/altre partecipanti e verso il personale del servizio.

### Rispetto degli accordi

I/le partecipanti al training della struttura sono tenuti a rispettare sia gli accordi verbali e scritti, sia i regolamenti e regole interne vigenti.

### Partecipazione ai costi

È prevista una partecipazione ai costi a carico di chi usufruisce del servizio, da DPG nr. 30/2000. Gli importi di un eventuale partecipazione alla retta giornaliera della struttura devono essere saldati dagli interessati nei termini stabiliti.

	Tagesöffnungszeit Orario di apertura giornaliero		
	bis zu 7 Stunden <sup>1</sup> fino a 7 ore <sup>1</sup>	bis zu 4 Stunden <sup>1</sup> fino a 4 ore <sup>1</sup>	über 7 Stunden oltre 7 ore
selbständige Personen persone autosufficienti	0,00 €		
Personen mit Begleitgeld oder der Pflegestufe 1 persone con assegno di accompagnamento o con livello di non autosufficienza 1	4,50 €	70%	3,15 € 130% 5,85 €
Pflegestufe 2 livello di non autosufficienza 2	7,00 €	70%	4,90 € 130% 9,10 €
Pflegestufe 3 livello di non autosufficienza 3	16,20 €	70%	11,34 € 130% 21,06 €
Pflegestufe 4 livello di non autosufficienza 4	29,50 €	70%	20,65 € 130% 38,35 €
+ pro Mahlzeit + a pasto	3,80 €		

In den Diensten mit einer Wochenöffnungszeit bis zu 33 Stunden, ist der Freitag als ganzer Tag zu berücksichtigen.  
Nei servizi con apertura settimanale fino a 33 ore, il venerdì è da considerare come giornata intera.

Fig. 2: Tariffe 2026

## Aspetti importanti

- Motivazione del/della partecipante al training a collaborare
- Presenza continuativa
- Puntualità
- Correttezza
- Uso responsabile di strumenti e attrezzature
- Seguire le osservazioni e le istruzioni del personale
- Collaborazione con i servizi e le persone di riferimento coinvolte nel progetto
- Divieto di droghe e alcool
- Atteggiamento non violento

### 13. Descrizione del servizio di riabilitazione lavorativa Giardineria Quarazze

**Indirizzo:**

39012 Merano - Via Laurin 70/a, vicino al ParkClinic Martinsbrunn

Telefono: 0473 - 200076

E-mail: [btz@bzqgbga.it](mailto:btz@bzqgbga.it)



È raggiungibile con l'autobus n. 3 dal centro città o dalla stazione ferroviaria (fermata ParkClinic Martinsbrunn).

**Orari di apertura:**

**Orari di apertura per i/le PARTECIPANTI AL TRAINING**

Lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 08:00 alle 12:30 e dalle 13:00 alle 16:00

Mercoledì dalle 8 alle ore 13

**Orari di apertura al pubblico**

Dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 16:00  
Mercoledì dalle 08:30 alle 12

Il SRL Giardineria Quarazze esiste dal 1996 ed è un vivaio che fa parte dell'associazione Bioland e quindi lavora secondo le linee guida biologiche. La capacità è di 10 posti a tempo pieno. È possibile anche un progetto a tempo parziale. Le principali attività lavorative comprendono la coltivazione e la cura dei prodotti dell'orto, nonché la loro vendita.

## **Aree di lavoro**

Nel SRL Giardineria Quarazze esistono diverse aree di lavoro:

### **Casa e produzione**

Si tratta di faccende domestiche come lavare i piatti, apparecchiare la tavola, preparare gli spuntini durante le pause e preparare il pranzo, oltre a stirare e fare semplici pulizie.

Si producono prodotti erboristici, si affinano frutta e verdura.

Su richiesta e interesse dei/delle partecipanti al training, alcuni pranzi vengono cucinati in casa durante i mesi invernali.

### **Lavoro sul campo**

I/le partecipanti al training imparano numerosi compiti legati al giardinaggio e alla coltivazione delle piante. Le fasi di lavoro che vanno dalla semina e dalla spollonatura alla piantumazione, al rinvaso, alla sarchiatura, all'annaffiatura e alla raccolta delle piante fanno parte del lavoro sul campo. Nel campo delle erbe si coltivano molte erbe diverse. Queste vengono trasformate in tisane e sali. Le erbe devono essere tagliate, essiccate, raccolte e imbottigliate.



### **Servizio vendite e mercatini**

I prodotti sono offerti in vendita al dettaglio nella giardineria e su diversi mercatini. Anche qui le attività sono varie. Oltre alle attività di vendita vere e proprie, il negozio viene decorato e progettato, le piante vengono annaffiate e curate e i prodotti vengono etichettati.



### Attività autunnali e invernali

In autunno, le attività invernali vengono pianificate con il coinvolgimento dei/delle partecipanti al training. Durante i mesi invernali si lavora nelle serre e si coltivano e raccolgono gli ortaggi invernali. In vista del natale, si producono oggetti decorativi, corone d'autunno e d'avvento e si realizzano composizioni floreali e oggetti simili che vengono messi in vendita. Si eseguono anche lavori di manutenzione e pulizia.



## **Azioni - Progetti**

Durante l'anno vengono organizzati festival, mercati ed eventi in occasione di determinate ricorrenze. In estate vengono allestite bancarelle di verdure in città. Gli eventi sono pubblicizzati.

## **Qualità dei prodotti**

Le piante sono coltivate secondo rigorose linee guida biologiche e sono conformi alla certificazione BIOLAND.

La gamma di prodotti non si limita alle verdure, ma comprende anche le erbe aromatiche riunite in miscele. Per esempio, ci sono sali alle erbe, spezie, bustine profumate, aceto con aggiunta di erbe e simili. I prodotti vengono elaborati secondo le vigenti norme igieniche.

Inoltre, vengono offerti vari servizi su richiesta, come la coltivazione e la potatura delle piante e la consulenza sul giardinaggio.