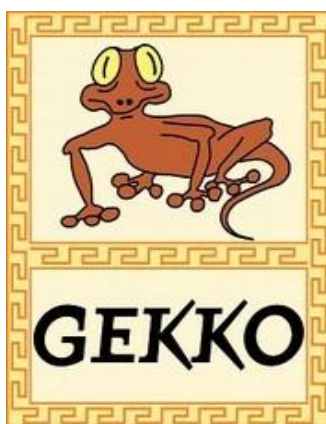




Carta del servizio

per le persone con disabilità e in disagio psichico

Servizio di riabilitazione lavorativa Second-Hand Shop Gekko



Via Andreas Hofer 12, Merano

STAMPA:

Comunità comprensoriale Burgraviato

O. Via Huber 13 - 39012 Merano

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

marzo 2026

Inhalt

1.	Obiettivi della Carta del Servizio	4
2.	Definizione del servizio	4
3.	Principi, valori e linee guida	4
4.	Base giuridica	5
5.	Finalità e destinatari.....	5
6.	Fruizione del servizio	6
7.	Collaborazione con i servizi della rete.....	8
8.	Collaborazione con i familiari	8
9.	Qualità del servizio	8
10.	Personale	9
11.	Diritti dei/delle partecipanti al training.....	9
12.	Doveri dei/delle partecipanti al training.....	11
13.	Descrizione del Servizio di riabilitazione lavorativa Second-Hand Shop Gekko	12

1. Obiettivi della Carta del Servizio

La carta dei servizi si rivolge 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 Second-Hand Shop Gekko in conformità alle direttive del presidente del consiglio dei ministri del 27.01.1994. 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 Second-Hand Shop Gekko 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

I destinatari del SRL Second-Hand Shop Gekko 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 essere mandate via e-mail all'indirizzo 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 Second-Hand Shop Gekko 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. Collaborazione 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 sul fornimento di supporto e di guida professionale ai/alle 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 e operatori socioassistenziali. 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.

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

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

L'indennità del SRL Second-Hand-Shop Gekko 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
- assenza per malattia

Pasti e trasporto

Il/la partecipante al training ha la possibilità, partecipando al costo così come prevede la tariffa, di pranzare presso una mensa vicino al SRL. È possibile richiedere una riduzione della tariffa del pasto, a seconda del reddito, all'assistenza economica del distretto sociale di competenza.

Il/la partecipante al training può fare richiesta per l'utilizzo gratuito dei mezzi pubblici per il tragitto domicilio – struttura lavorativa.

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 diritto a ricevere informazioni che riguardano la loro persona.

Diritto all'accesso alla documentazione

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 del/della partecipante al training ai costi

È prevista una partecipazione ai costi a carico di chi usufruisce del servizio, da decreto LH 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 ¹ fino a 7 ore ¹	bis zu 4 Stunden ¹ fino a 4 ore ¹	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.						

Tab. 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 Second-Hand Shop Gekko

Indirizzo:

39012 Merano – via Andreas Hofer 12

Telefono 0473 - 200382

E-Mail: gekko@bzgbga.it



Il servizio di riabilitazione lavorativa Second Hand Shop Gekko è raggiungibile a piedi dalla stazione ferroviaria di Merano in pochi minuti.

Il negozio è composto da più locali adibiti a negozio e accettazione di capi di abbigliamento e accessori di seconda mano.

Orari di apertura:

Accettazione: Consegna con appuntamento	Negozio: lu, me, ve 09:00 – 16:30 ma 09:00 – 15:00 gi 09:00 – 13:00
Orario per i/le PARTECIPANTI AL TRAINING	
lu, me e ve 08:30 – 16:30 ma 08:30 – 15:00 gi 08:30 – 13:00	
Il giovedì pomeriggio la struttura resta chiusa per la riunione settimanale del team.	

La struttura è stata inaugurata nel novembre 2001 e ampliata nel 2007 di 3 nuovi locali. Nel 2023 è stato rinnovato il negozio e sono stati svolti i lavori di adeguamento necessari per l'abbattimento delle barriere architettoniche. Ha una capacità di accoglienza di 10 partecipanti al training a tempo pieno. È possibile anche un training lavorativo a tempo parziale.

La struttura è divisa su 2 piani. Nel seminterrato è collocato il locale per l'accettazione di capi d'abbigliamento e accessori e per la preparazione degli stessi per la vendita. Al piano terra si trova il negozio, una piccola cucina, un ufficio e tre locali adibiti a sala colloquio, magazzino e ambito lavorativo.

Ambiti lavorativi

Accettazione

Qui avviene l'accettazione dei vestiti e degli accessori. I capi d'abbigliamento vengono consegnati per la maggior parte da privati cittadini. I vestiti vengono controllati e scelti.



Le attività principali sono:

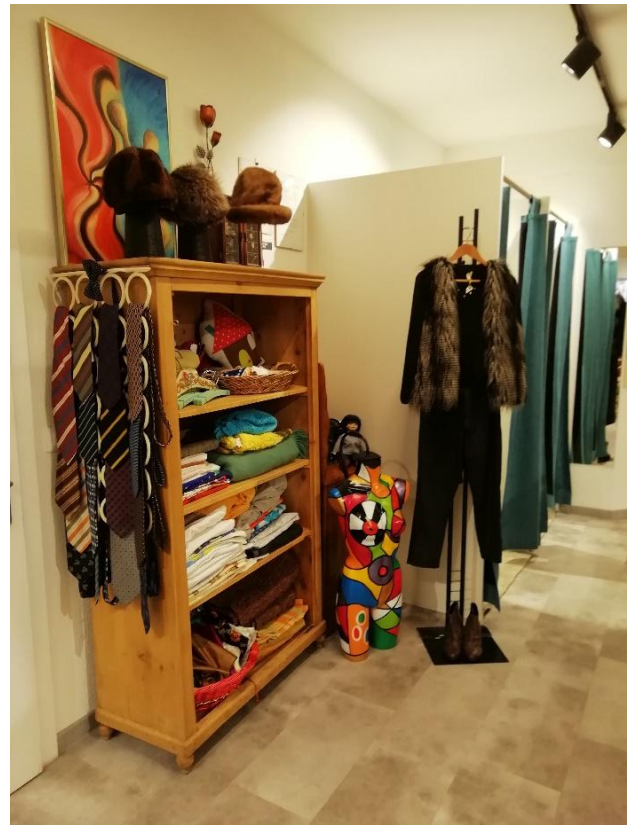
- accettazione
- lavaggio dei vestiti
- stiraggio
- classificazione e etichettatura degli articoli
- impacchettamento secondo la stagione

Come forma di ringraziamento alla consegna di una certa quantità di vestiti viene dato ai clienti un buono spendibile nel negozio „Gekko”.

Negozi

Le attività lavorative sono:

- vendita degli articoli
- servizio e consulenza dei clienti
- riordinare e rifornire gli scaffali e gli stender con nuovi articoli
- attività di cassa
- allestimento vetrine



Altri ambiti lavorativi

Gli accessori come scarpe, borse e cinture vengono puliti, etichettati ed eventualmente impacchettati e riordinati.

La produzione di articoli decorativi per l'allestimento delle vetrine e la realizzazione di articoli artigianali per la vendita in negozio sono ulteriori compiti possibili.

Le etichette per la vendita dei vestiti vengono realizzati secondo il principio del riciclaggio.

Una parte delle attività di pulizia dei locali fa parte dei lavori da svolgere.

Qualità dei prodotti

Il Second Hand Shop Gekko si distingue attraverso la qualità dell'abbigliamento offerto.

In una società orientata sempre più ad un comportamento „usa e getta“, lo scopo della struttura non è solo di offrire vestiti ad un prezzo accessibile, ma di proporre attivamente una filosofia del riutilizzo