

**Bezirksgemeinschaft  
Burgrafenamt**



**Comunità comprensoriale  
Burgraviato**

## **Carta del servizio**

per le persone con disabilità e in disagio psichico

## **Comunità alloggio Flora**

Via Resia 1/1, Lana

**STAMPA:**

**Comunità Comprensoriale Burgraviato**

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

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

**marzo 2026**

## Contenuti

1.Obiettivi della carta dei servizi.....	4
2.Descrizione del servizio .....	4
3.Valori e linee guida .....	4
4.Base giuridica.....	5
5.Gruppo target e requisiti di accesso .....	5
6.Obiettivi .....	5
7.Utilizzo del servizio.....	6
8.Offerte nell'accompagnamento .....	6
Colloqui individuali .....	7
Riunione di gruppo.....	7
Strutturazione giornaliera.....	7
Training abitativo.....	7
Sostegno al tempo libero .....	7
Interventi in situazioni di crisi .....	7
Coninvolgimento delle famiglie .....	8
9.Qualità del servizio.....	8
10.Personale.....	8
11.Diritti dei clienti .....	9
Protezione dei dati .....	9
Diritto all'informazione.....	9
Diritto al rispetto della dignità della persona .....	9
Diritto alla codeterminazione.....	9
Diritto alla trasparenza .....	9
Diritto di accesso ai documenti .....	9
Gestione di suggerimenti e reclami.....	9
12.Obblighi dei clienti .....	10
Rispetto della comunità.....	10
Rispetto degli accordi.....	10
Partecipazione dei clienti ai costi .....	10

## 1. Obiettivi della carta dei servizi

La carta dei servizi intende fornire ai cittadini attraverso un linguaggio di facile comprensione:

- **informazioni** sui servizi offerti dalla comunità alloggio,
- **indicazioni sui** i loro diritti e doveri da clienti,
- **informazioni** riguardo alle modalità di accesso e al funzionamento della struttura.

## 2. Descrizione del servizio

La comunità alloggio Flora è rivolta a persone con malattie psichiche e offre un alloggio in comunità con un accompagnamento socio-pedagogico. Il sostegno è finalizzato al raggiungimento di una maggiore autonomia e all'integrazione sociale nella società. La comunità alloggio può essere una forma di alloggio temporanea o permanente.

La comunità alloggio si trova al piano rialzato di un condominio in via Resia 1/1 a Lana. L'appartamento può ospitare 4 clienti in due camere singole e una camera doppia con attrezzatura di base (letto, armadio, tavolo, sedia). Le camere possono essere progettate personalmente dai clienti. Ci sono due bagni con servizi igienici disponibili. Inoltre, la comunità alloggio dispone di una cucina e di un soggiorno come stanze comuni, tre balconi e una stanza nel seminterrato. Collegato all'appartamento ci sono un prato comune e un piccolo orto.

Il vitto è a carico delle persone ospitate.

Per tutta la durata della permanenza nella comunità alloggio viene elaborato un progetto individuale di sostegno tra la persona ammessa, la comunità alloggio e il servizio specialistico, di regola il servizio psichiatrico.

I tempi di assistenza si basano sui singoli progetti dei clienti. Nei fine settimana, il servizio è garantito solo per un periodo di tempo limitato nella prima fase di ingresso.

## 3. Valori e linee guida

La Comunità comprensoriale gestisce la comunità alloggio Flora nel rispetto dei valori e delle linee guida del servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico.

I seguenti principi e valori sono fondamentali:

- Tutte le persone sono uguali e hanno gli stessi diritti.
- Tutte le persone cercano di decidere la propria vita e di darle un senso.
- Inclusione significa partecipazione piena e illimitata alla società, una vita comune per tutte le persone con uguali diritti.
- Il comportamento dei dipendenti nelle attività di consulenza, assistenza e cura è caratterizzato da rispetto e apprezzamento.

In tutte le strutture si applica un metodo di lavoro centrato sulla persona e un approccio sistemico e orientato alla soluzione. L'empowerment, la partecipazione, la minimizzazione dei danni e l'orientamento allo spazio sociale sono gli approcci seguiti. Il modello di recovery svolge un ruolo particolarmente centrale nel sostegno alle persone con malattie psichiche e persone con dipendenza.

#### **4. Base giuridica**

La comunità alloggio Flora viene gestita dalla Comunità Comprensoriale Burgraviato in base alle Legge Provinciale n.7/2015 ed in conformità alla Delibera 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) e alla Delibera della Giunta Provinciale n. 284/2021 (Criteri sui servizi abitativi e prestazioni abitative per persone con disabilità, con malattia psichica e con dipendenza patologica), nonché sulla Delibera della Giunta Provinciale n. 711/1996.

#### **5. Gruppo target e requisiti di accesso**

L'offerta della comunità alloggio Flora si rivolge a persone che, a causa del loro disagio mentale, hanno difficoltà ad affrontare la vita quotidiana e necessitano di un supporto socioeducativo.

Per essere ammessi è necessario aver compiuto i 18 anni di età. Di solito non possono essere ammesse persone di età superiore ai 60 anni.

Un ulteriore prerequisito per l'ammissione è che la persona sia indipendente nella misura in cui può cavarsela temporaneamente da sola o nel gruppo residenziale senza accompagnamento e che non vi sia una situazione di crisi acuta.

Inoltre, per l'ammissione alla comunità alloggio di regola è richiesto un'occupazione o un rapporto di formazione o di lavoro in essere.

La collaborazione con il servizio specialistico, di regola il centro di salute mentale è anche un prerequisito per l'ammissione e per la permanenza nella comunità alloggio.

#### **6. Obiettivi**

L'obiettivo della comunità alloggio è quello di sostenere e rafforzare i clienti nello sviluppo dell'abitare autonomo.

Un progetto individuale viene elaborato e concordato dal cliente e dal servizio. Sulla base dei desideri e delle idee della persona e tenendo conto delle esigenze individuali, si sviluppano obiettivi e si definiscono le misure per raggiungerli. Il singolo progetto viene regolarmente valutato e adattato.

Gli obiettivi generali della comunità alloggio possono essere riassunti come segue:

- La conservazione, l'espansione o l'apprendimento di competenze pratiche di vita e abilità per affrontare la vita quotidiana
- Rafforzamento dell'autonomia e dell'autodeterminazione

- Aumentare il benessere fisico e/o psicologico e l'autostima
- Ampliare la comunicazione con la comunità e integrarsi nella società
- Conoscere l'aiuto ambulatoriale e le offerte del territorio

## **7. Utilizzo del servizio**

### **Procedura di ammissione**

Le domande di ammissione sono presentate dalla persona stessa o dal suo rappresentante legale, le proposte di ammissione e i pareri a riguardo sono fatte da un servizio sanitario, solitamente dal servizio psichiatrico.

I moduli per le domande di ammissione alla comunità alloggio Flora sono disponibili sul sito web della Comunità del Distretto del Burgraviato ([www.bzg.bga.it](http://www.bzg.bga.it)) alla voce Moduli e Download, nonché direttamente presso la segreteria del Servizio per le persone con disabilità e disagio psichico in via Dante 34 a Merano. Possono essere inviati via e-mail all'indirizzo [pastor@bzgbga.it](mailto:pastor@bzgbga.it) o consegnati alla segreteria del servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico.

In seguito viene fatto un primo incontro di consulenza con un operatore/un'operatrice del team di ammissione e consulenza. Vengono rilevati le esigenze, i desideri e le aspettative del cliente, nonché i documenti necessari per l'ammissione. Viene richiesto il parere obbligatorio per un'ammissione da parte di un servizio specialistico sanitario. Eventualmente segue la visita della struttura. Sulla base delle informazioni raccolte, della relazione sanitaria e in collaborazione con la responsabile delle strutture abitative, nel momento della disponibilità di posti liberi avviene l'ammissione, oppure il collocamento sulla lista d'attesa o la comunicazione sulla negazione della domanda.

### **Accompagnamento durante la dimissione del servizio e passaggio ai servizi territoriali**

L'eventuale dimissione dalla comunità alloggio è pianificata a lungo termine insieme ai clienti. Nell'ambito dell'assistenza successiva, i clienti possono usufruire del supporto del personale della comunità alloggio fino a due mesi dopo il trasloco. Gli obiettivi più precisi e la forma di assistenza dopo la dimissione sono definiti insieme al servizio di accompagnamento e ai servizi di supporto territoriale di cui possono usufruire (ad es. servizio di accompagnamento abitativo, assistenza domiciliare, ecc.).

## **8. Offerte nell'accompagnamento**

Il sostegno copre tutte le aree della vita del cliente ed è orientato alle sue esigenze individuali. Insieme al cliente viene elaborato un progetto personalizzato in collaborazione con i servizi specializzati. Il progetto viene elaborato secondo i principi di partecipazione, autodeterminazione e inclusione. La persona viene sostenuta nell'esprimere i propri valori (preferenze, preoccupazioni, aspettative).

### Colloqui individuali

Regolarmente viene fatto un colloquio individuale. Vengono discussi i problemi che si presentano, le sensibilità e la strutturazione della giornata. Il supporto costante ha lo scopo di creare una relazione di fiducia e di sostegno, che a sua volta dovrebbe dare al/alla cliente la sicurezza necessaria per eventuali passi verso un benessere emotivo e sviluppi di autonomia.

### Riunione di gruppo

Una volta alla settimana si svolge una riunione nella comunità alloggio, alla quale tutti i clienti sono tenuti a partecipare. Vengono discusse e organizzate le attività della settimana e la convivenza quotidiana. Le riunioni sono condotte dal personale della comunità alloggio.

### Strutturazione giornaliera

Il personale lavora con il/la cliente per sviluppare una strutturazione giornaliera personalizzata. Tale strutturazione è adattata al progetto individuale e dovrebbe fornire stabilità e sicurezza attraverso routine chiare.

### Training abitativo

Nel training abitativo, l'attenzione è rivolta all'apprendimento, allo sviluppo e al mantenimento di abilità pratiche di vita.

Possibili punti focali del training abitativo possono essere

- Guida e supporto concreto nei lavori di casa (pulizia, lavaggio, alimentazione sana, cucina, giardinaggio, ecc.)
- Consulenza e supporto in questioni burocratiche, finanziarie o sanitarie
- Sviluppo e utilizzo di strategie positive
- Supporto nelle attività del tempo libero
- Consulenza su questioni di cura del corpo personale

### Sostegno al tempo libero

L'obiettivo è sostenere i clienti nell'organizzazione del loro tempo libero e incoraggiarli a cercare attività e contatti sociali.

### Interventi in situazioni di crisi

Affrontare le crisi è visto come una parte essenziale del lavoro con i clienti. In caso di crisi, si lavora a stretto contatto con i servizi di riferimento, di solito il Centro di Salute Mentale e si adattano le misure necessarie per sostenere il/la cliente e accompagnarlo/a attraverso la crisi. Se necessario, può essere presa in considerazione un'interruzione temporanea del

progetto abitativo con l'alloggio in una forma abitativa più protetta per stabilizzare il/la cliente.

### Coninvolgimento delle famiglie

A seconda dei desideri e delle esigenze del cliente e in consultazione con il servizio affiancante, i parenti del/la cliente e la rete sociale personale possono esser coinvolti nel supporto. Il servizio di accompagnamento valuta se i parenti e la rete personale sono una risorsa positiva per il /la cliente e in quale forma i contatti sono utili.

## **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.

Vengono effettuate regolarmente indagini sul livello di soddisfazione dei clienti, dei dipendenti ed eventualmente dei familiari. I risultati vengono comunicati a tutte le parti interessate.

### Strategie di prevenzione contro la violenza

Nella comunità alloggio si attribuisce grande importanza ad una convivenza rispettosa e sicura per prevenire la violenza e risolvere precocemente eventuali conflitti.

Le regole base di buona convivenza sono elencate nel punto 1 e 2 del regolamento interno che viene sottoscritto dall'utente nel momento dell'ammissione:

- 1- "I singoli coinquilini devono accettare gli altri coinquilini nei loro valori e stili di vita, trattarli con tolleranza e rispettare il loro spazio personale".
- 2- "Il comportamento aggressivo (sia fisico che verbale) è vietato e può comportare delle conseguenze. A seconda della gravità, può comportare anche l'interruzione temporanea del progetto".

Colloqui individuali creano uno spazio di accettazione e rispetto, in modo che tutti gli utenti si sentano ascoltati. Le riunioni di gruppo danno uno spazio di confronto guidato dal personale.

Inoltre, da parte del Servizio, sono in programmazione per il personale, delle formazioni specifiche, mirate alla prevenzione delle situazioni di violenza, con particolare attenzione alla violenza di genere.

## **10. Personale**

Il supporto della comunità alloggio sopra descritto è fornito da un team multiprofessionale. L'équipe è composta da un/a educatore/ice che sviluppa i progetti

individuali e li valuta regolarmente insieme alla persona stessa e i servizi coinvolti. L'educatore/ice scambia anche informazioni con i partner della rete e garantisce la documentazione continua degli altri operatori per la gestione della qualità.

Un altro profilo professionale nella comunità alloggio sono gli operatori sociali, che implementano il progetto di riabilitazione individuale nella vita quotidiana e adattano e sviluppano il progetto in scambio con il/la cliente e l'educatore/ice.

L'organico corrisponde ai criteri della Delibera della Giunta Provinciale n. 821/2014.

## **11. Diritti dei clienti**

### Protezione dei dati

Tutte le informazioni relative ai clienti sono trattate con la massima riservatezza e sono soggette alle leggi vigenti in materia di protezione dei dati.

### Diritto all'informazione

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

### Diritto al rispetto della dignità della persona

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

### Diritto alla codeterminazione

I clienti del servizio hanno il diritto di partecipare alla pianificazione, all'attuazione e alla valutazione del proprio progetto individuale e di dargli attivamente forma.

### Diritto alla trasparenza

I clienti del servizio hanno il diritto di ricevere informazioni sulla loro persona.

### Diritto di accesso ai documenti

I clienti del servizio hanno il diritto, nell'ambito delle disposizioni di legge applicabili, di prendere visione dei documenti che li riguardano o di richiederne una copia.

### Gestione di suggerimenti e reclami

Tutti i clienti hanno la possibilità di presentare suggerimenti e reclami verbalmente o tramite un modulo e di ricevere un feedback entro 2 settimane.

## 12. Obblighi dei clienti

### Rispetto della comunità

I clienti sono tenuti a interagire con gli altri clienti e con il personale della comunità alloggio in modo rispettoso e tollerante e a partecipare alla vita della comunità.

### Rispetto degli accordi

I clienti della comunità alloggio sono tenuti a rispettare gli accordi scritti e verbali, nonché le regole della casa e i regolamenti interni esistenti.

### Partecipazione dei clienti ai costi

In conformità al D.P.G.P. nr. 30/2000, modificato per l'anno in corso, il cliente è tenuto a contribuire ai costi. Una quota tariffaria è determinata in base al livello di non autosufficienza, un'altra in base alla situazione economica. Per quanto riguarda la quota tariffaria in base alla situazione economica, è possibile presentare una richiesta di calcolo della tariffa al distretto sociale competente.

<b>2. Wohnhaus, sozial-gesundheitlicher stationärer Dienst für Menschen mit Behinderungen, vollbetreute Wohngemeinschaft, Wohngemeinschaft, Trainingswohnung - Tagestarif</b>		
<b>2. Residenza, servizio residenziale socio-sanitario per persone con disabilità, comunità alloggio ad assistenza continuativa, comunità alloggio, centro di training abitativo - Tariffa giornaliera</b>		
<b>Tarifanteil je nach Pflegestufen</b> <b>Parte della tariffa in relazione ai livelli di non autosufficienza</b>		
selbständige Personen persone autosufficienti		0,00 €
Personen mit Begleitgeld oder der Pflegestufe 1 persone con assegno di accompagnamento o livello di non autosufficienza 1		*
Pflegestufe 2 livello di non autosufficienza 2		29,58 €
Pflegestufe 3 livello di non autosufficienza 3		44,38 €
Pflegestufe 4 livello di non autosufficienza 4		59,17 €
<b>+</b>		
<b>Tarifanteil je nach wirtschaftlicher Lage</b> <b>Parte tariffaria in relazione alla situazione economica</b>		
	Dienste ohne Mahlzeit Servizi senza vitto	Dienste mit Mahlzeit Servizi con vitto
Personen bis 59 Jahre utenti fino a 59 anni	9,50 €	13,00 €
Personen ab 60 Jahre utenti dai 60 anni e oltre	25,00 €	35,00 €
* Entspricht dem geltenden Begleit-/Pflegegeld pro Tag. * Corrisponde all'importo giornaliero dell'assegno di cura/di accompagnamento vigente.		
Maximale Mitbeteiligung der erweiterten Familiengemeinschaft: <b>100,00 €</b> Compartecipazione massima da parte del nucleo familiare collegato: <b>100,00 €</b>		

**Tariffe 2026 – Importo giornaliero per persone con il livello di non autosufficienza 1: 19,69 Euro**