

**Bezirksgemeinschaft
Burggrafenamt**



**Comunità comprensoriale
Burgraviato**

Carta del servizio

a favore delle persone con disabilità e disagio psichico

Comunità alloggio Spitalanger

Vicolo Ospizio 14,2 a Lana

STAMPA:

Comunità Comprensoriale Burgraviato

O. Via Huber 13 - 39012 Merano

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

Febbraio 2026

Contenuti

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

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 utenti,
- **informazioni** riguardo alle modalità di accesso e al funzionamento della struttura.

2. Descrizione del servizio

La comunità alloggio offre a giovani adulti affetti da malattie psichiche un alloggio in un appartamento condiviso e un supporto socioeducativo e di assistenza per raggiungere una maggiore autonomia e integrazione sociale nella società. La comunità alloggio può essere una forma di alloggio temporaneo o permanente.

La comunità alloggio offre spazio a 5 utenti e si trova in via Ospizio 14,2 a Lana. Tutti gli utenti dispongono di una camera singola con arredamento di base (letto, armadio, tavolo, sedia) e di un proprio bagno adiacente. Le stanze possono essere personalizzate dagli utenti. La comunità alloggio dispone anche di una cucina e di un soggiorno come spazi comuni e di un piccolo giardino. Il vitto è a carico dei singoli utenti.

Per la durata del soggiorno nella comunità alloggio Spitalanger viene elaborato un progetto di sostegno personalizzato tra la l'utente, la Comunità Comprensoriale del Burgraviato e il Servizio Psichiatrico.

I principali orari di assistenza sono le ore pomeridiane e serali tra le 15.00 e le 19.30. Gli orari del servizio possono essere adattati in modo flessibile in base alle esigenze degli utenti. I servizi nei fine settimana sono programmati a rotazione in base alle esigenze.

3. Valori e linee guida

La Comunità Comprensoriale gestisce la comunità alloggio Spitalanger 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 equivalenti 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 Spitalanger 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 criteri di accesso

L'offerta della comunità alloggio Spitalanger si rivolge a persone che, a causa del loro disagio mentale, hanno difficoltà ad affrontare la vita quotidiana e necessitano di un accompagnamento socio-pedagogico ma che non necessitano di assistenza e cura intensive e continuative.

Queste persone possono vivere temporaneamente da sole o in compagnia di altri utenti

senza la costante presenza di personale.

Un regolare contatto con il servizio sanitario competente è necessario, così come una stabilità psicofisica della persona e l'assenza di uno stato di dipendenza attiva da sostanze psicoattive o di dipendenze di tipo comportamentale.

Per essere ammessi è necessario aver compiuto i 18 anni di età. L'ammissione di persone di età pari o superiore ai 60 anni è possibile solo in casi eccezionali.

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

6. Obiettivi

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

Il progetto individuale viene elaborato e concordato tra l'utente il 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, il potenziamento e l'apprendimento di competenze pratiche di vita e abilità per affrontare la vita quotidiana
Il rafforzamento dell'autonomia e dell'autodeterminazione
- La normalizzazione della vita quotidiana
- La costruzione e la cura di una rete di relazioni sociali
- L'inclusione e la massima partecipazione alla vita sociale
- La strutturazione significativa della giornata
- L'accrescimento del benessere fisico e/o psicologico e dell'autostima
- La conoscenza dei servizi ambulatoriali 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.

I moduli per le domande di ammissione alla comunità alloggio Spitalanger sono disponibili sul sito web della Comunità del Distretto del Burgraviato (www.bzgbga.it) alla voce Moduli e Download, nonché direttamente presso la segreteria del Servizio per le Persone con

Disabilità e Disagio Psicico in via Dante 34 a Merano. Possono essere inviati via e-mail all'indirizzo pastor@bzgbga.it o consegnati alla segreteria del Servizio a favore delle Persone con Disabilità e Disagio Psicico.

In seguito, viene fatto un primo incontro di consulenza con un operatore/un'operatrice del Team Ammissione e Consulenza. Vengono quindi rilevate le esigenze, i desideri e le aspettative dell'utente, nonché i documenti necessari per l'ammissione.

Per un'ammissione viene richiesto il parere obbligatorio 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 della 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 agli utenti e al servizio sanitario specialistico. Nell'ambito dell'assistenza successiva, gli utenti possono usufruire del supporto del personale della comunità alloggio fino a due mesi dopo il trasferimento. Gli obiettivi più precisi e la forma di assistenza dopo la dimissione sono definiti insieme al personale della comunità e ai servizi di supporto territoriale di cui gli utenti possono usufruire (ad es. servizio di accompagnamento abitativo, assistenza domiciliare, ecc.).

8. Offerte nell'accompagnamento

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

L'assistenza degli utenti avviene in stretta collaborazione con il Centro per la Salute Mentale. L'assistenza infermieristica è garantita dal Centro per la Salute Mentale.

Colloqui individuali

Regolarmente vengono svolti colloqui individuali con gli utenti. Vengono discussi i problemi che si presentano, le sensibilità personali 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 utente 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 gli utenti sono tenuti a partecipare. Vengono discusse ed 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 utente per sviluppare una strutturazione giornaliera personalizzata. Tale strutturazione è adattata al progetto individuale e dovrebbe fornire stabilità e sicurezza attraverso consuetudini 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 della biancheria, 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 proprio corpo

Sostegno al tempo libero

L'obiettivo è sostenere gli utenti 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 gli utenti. In caso di crisi, si lavora a stretto contatto con i servizi di riferimento, di solito il Centro di Salute Mentale e si adottano le misure necessarie per sostenere il/la utente e accompagnarlo/a attraverso la crisi. Se necessario, può essere presa in considerazione un'interruzione temporanea del progetto abitativo con il trasferimento in un contesto abitativo più protetto per stabilizzare il/la utente.

Coinvolgimento delle famiglie

A seconda dei desideri e delle esigenze dell'utente e in accordo con il servizio affiancante, i

parenti del/la utente e la rete sociale personale possono essere coinvolti nel supporto. I servizi coinvolti valutano se i parenti e la rete personale siano una risorsa positiva per il /la utente e in quale forma i contatti siano funzionali.

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 effettuati regolarmente sondaggi di soddisfazione degli utenti e dei loro rappresentanti legali. 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 agli utenti della comunità alloggio è fornito da un team multiprofessionale. L'équipe è composta da un/a educatore/trice che sviluppa i progetti individuali e li valuta regolarmente insieme alla persona stessa e ai servizi coinvolti. L'educatore/trice scambia anche informazioni con i partner della rete e garantisce una supervisione alla 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 collaborazione con il/la utente e l'educatore/trice.

La pianta organica corrisponde ai criteri della Delibera della Giunta Provinciale n. 1149/2025.

11. Diritti degli utenti

Protezione dei dati

Tutte le informazioni relative agli utenti 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 prevista 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

Gli utenti 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

Gli utenti del servizio hanno il diritto di ricevere informazioni sulla loro persona.

Diritto di accesso ai documenti

Gli utenti 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 gli utenti hanno la possibilità di presentare suggerimenti e reclami verbalmente o tramite un modulo e di ricevere un feedback entro 2 settimane.

12. Obblighi degli utenti

Rispetto della comunità

Gli utenti sono tenuti ad interagire con gli altri utenti e con il personale della comunità in modo

rispettoso e tollerante e a partecipare alla vita della comunità.

Rispetto degli accordi

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

Partecipazione degli utenti ai costi

In conformità al D.P.G.P. nr. 30/2000, modificato per l'anno in corso, l'utente 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.

2. Wohnhaus, sozial-gesundheitlicher stationärer Dienst für Menschen mit Behinderungen, vollbetreute Wohngemeinschaft, Wohngemeinschaft, Trainingswohnung - Tagesstarif		
2. Residenza, servizio residenziale socio-sanitario per persone con disabilità, comunità alloggio ad assistenza continuativa, comunità alloggio, centro di training abitativo - Tariffa giornaliera		
Tarifanteil je nach Pflegestufen		
Parte della tariffa in relazione ai livelli di non autosufficienza		
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 €
+		
Tarifanteil je nach wirtschaftlicher Lage		
Parte tariffaria in relazione alla situazione economica		
	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: 100,00 €		
Compartecipazione massima da parte del nucleo familiare collegato: 100,00 €		

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