

**Bezirksgemeinschaft
Burgrafenamt**



**Comunità comprensoriale
Burgraviato**

Carta del servizio

per le persone con disabilità e in disagio psichico

Centro di training abitativo Naturno

Via Gustav Flora 10/A, Naturno

STAMPA:

Comunità comprensoriale Burgraviato

O. Via Huber 13 - 39012 Merano

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

marzo 2026

Contenuti

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

1. Obiettivi della carta del servizio

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

- **informazioni** sui servizi offerti dalla comunità residenziale,
- **indicazioni** in merito ai loro diritti e doveri di clienti,
- **informazioni sulle** le opzioni di accesso e il funzionamento della struttura.

2. Descrizione del servizio

Il centro di training abitativo è rivolto a persone adulte con disabilità, persone con malattie psichiche e con dipendenza che hanno l'obiettivo di vivere in modo indipendente. Gli appartamenti del centro di training abitativo offrono un accompagnamento formativo limitato nel tempo (massimo 24 mesi), attraverso il quale le persone dovrebbero acquisire le competenze e le conoscenze per vivere in modo indipendente nella propria casa in un secondo momento.

L'edificio in cui si trovano gli appartamenti di training è collegato alla casa di riposo. Gli appartamenti si trovano al piano terra e all'ingresso c'è una sala comune con cucina per organizzare le attività comuni. Accanto a questa sala si trova un'ampia terrazza coperta. Da qui si diparte un lungo corridoio, dove i 5 appartamenti si trovano uno accanto all'altro. Ogni appartamento ha un ingresso, un bagno, una cucina con tavolo, una camera da letto con un letto singolo, un armadio e un comodino e un balcone con tenda automatica per proteggersi dal sole. Le camere sono molto luminose e i balconi sono separati.

Il vitto è a carico delle persone ospitate.

Con ogni persona viene redatto un progetto individuale per la durata del suo soggiorno negli appartamenti di training abitativo.

I principali orari di assistenza sono le ore pomeridiane e serali, tra le 15.00 e le 20.00. Gli orari del servizio possono essere adattati in modo flessibile in base alle esigenze dei clienti.

3. Valori e linee guida

La Comunità Comprensoriale gestisce gli appartamenti di training abitativo nel rispetto dei valori e delle linee guida del Servizio a favore delle Persone con Disabilità e Disagio Psicico.

I seguenti principi e valori sono fondamentali:

- Tutte le persone sono uniche 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 riduzione 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

Il centro di training abitativo Naturno viene gestito 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

Il gruppo target del centro di training abitativo è costituito da persone adulte con disabilità, malattie psichiche e dipendenze che hanno l'obiettivo di vivere in modo indipendente.

L'ammissione richiede il compimento del 18° anno di età. Di norma, le persone di età superiore ai 60 anni non possono essere ammesse.

Un ulteriore prerequisito per l'ammissione è che la persona sia sufficientemente indipendente da essere in grado di vivere da sola e che non vi siano situazioni di crisi acuta.

Inoltre, per l'ammissione al centro di training abitativo di norma è richiesta un'occupazione regolare o un rapporto di formazione o di lavoro.

Anche la collaborazione con il servizio specialistico è un requisito fondamentale per l'ammissione al centro di training abitativo.

6. Obiettivi

L'obiettivo degli appartamenti di training è quello di sostenere e rafforzare i clienti nella vita autonoma.

Viene sviluppato e concordato un progetto individualizzato tra il/la cliente e il servizio. Sulla base dei desideri e delle idee della persona e tenendo conto del fabbisogno individuale, si sviluppano gli obiettivi e si definiscono le misure per raggiungerli. Il progetto individuale viene valutato e adattato regolarmente.

Gli obiettivi generali del centro di training abitativo possono essere riassunti come segue:

- acquisizione, sviluppo e consolidamento di abilità per una vita indipendente nella

propria casa;

- rafforzamento della responsabilità personale e delle competenze sociali in relazione all'autonomia abitativa da acquisire;
- supporto nella pianificazione e realizzazione del progetto abitativo o assistenza nello sviluppo di soluzioni abitative alternative;
- apprendimento e mantenimento di abilità e competenze pratiche per la vita;
- supporto nell'organizzazione delle relazioni sociali;
- promozione dell'inclusione e della partecipazione sociale.

7. Utilizzo del servizio

Procedura di ammissione

La domanda di ammissione viene presentata dalla persona stessa o dal rappresentante legale; le proposte di ammissione e le valutazioni sono effettuate da un servizio sanitario.

I moduli per le domande di ammissione agli appartamenti di formazione sono disponibili sul sito web della Comunità Comprensoriale Burgraviato (www.bzqbgga.it) alla voce Moduli e download, nonché direttamente presso la segreteria del Servizio a favore delle Persone con Disabilità e Disagio Psicico in Via Dante 34 a Merano. La domanda può essere inviata via e-mail all'indirizzo pastor@bzqbgga.it o consegnata presso la segreteria del Servizio per le Persone con Disabilità e Disagio Psicico.

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

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

Una volta alla settimana viene fatto un colloquio individuale. Vengono discussi i problemi che si presentano, le sensibilità dei clienti e la struttura 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 il cambiamento e lo sviluppo.

La consulenza individuale mira a promuovere il benessere emotivo e l'autonomia del cliente.

Riunione di gruppo

Una volta alla settimana si svolge una riunione di gruppo alla quale tutti i clienti sono tenuti a partecipare. Vengono discusse ed organizzate le attività della settimana e la convivenza. Le riunioni sono condotte dal personale degli appartamenti di training abitativo.

Strutturazione giornaliera

Il personale lavora con il 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 concreta e sostegno nelle faccende domestiche (pulizia, lavanderia, alimentazione sana, cucina, giardinaggio, ecc;),
- sviluppo di competenze e promozione dell'indipendenza nella gestione delle piccole spese quotidiane,
- consulenza e supporto per le questioni burocratiche, economiche oppure di salute,
- sviluppo di relazioni sociali attraverso possibili attività comuni,
- consulenza nell'igiene 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.

Coinvolgimento delle famiglie

A seconda dei desideri e delle esigenze del cliente e in consultazione con il servizio, i parenti e la rete sociale personale del cliente vengono coinvolti nel progetto individuale.

Accompagnamento durante la dimissione del servizio e passaggio ai servizi territoriali

L'uscita dall'appartamento viene pianificata insieme ai clienti. Nell'ambito del programma di

un'assistenza successiva i clienti possono usufruire del supporto del personale del centro di training per un massimo di due mesi dopo la dimissione. Gli obiettivi più precisi e la forma del supporto di follow-up vengono definiti insieme al personale del servizio, al servizio specialistico e agli eventuali servizi di supporto ambulatoriale individuati (ad esempio servizio di accompagnamento abitativo, assistenza domiciliare, ecc.).

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 degli clienti, dei dipendenti ed eventualmente dei familiari. I risultati vengono comunicati a tutte le parti interessate.

10. Personale

Il cliente è accompagnato da un educatore/educatrice sociale nello sviluppo del progetto di sostegno individuale.

Il progetto viene regolarmente valutato ed aggiornato. L'educatore/educatrice sociale mantiene anche uno scambio regolare con i partner della rete e assicura un continuo aggiornamento della documentazione per garantire la qualità della gestione.

In collaborazione con le comunità semi-assistite e per sostenere il progetto individuale nella vita quotidiana, anche degli operatori socio-assistenziali potranno svolgere le loro mansioni nel centro di training abitativo.

La dotazione del personale è conforme ai criteri della delibera della Giunta Provinciale n. 795/2017 (Criteri per l'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi sociali per le persone con disabilità).

11. Diritti degli 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 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

riconoscimento, preservando la loro dignità personale.

Diritto alla codeterminazione

Gli 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

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

Diritto di accesso ai documenti

Gli 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 riscontro entro due settimane.

12. Obblighi dei clienti

Rispetto della comunità

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

Rispetto degli accordi

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

Partecipazione degli clienti 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 per persone con il livello di non autosufficienza 1: 19,69 Euro