

## Questa è la Carta dei servizi della residenza "Pastor Angelicus".

In linguaggio facile



**La Carta dei servizi** è un testo.

Nella Carta dei servizi Lei può leggere:

- Chi può vivere nella residenza Pastor Angelicus?
- Cosa è importante nella residenza?
- Come vivono le persone nella residenza?

Il **Pastor Angelicus** è una grande casa a Merano.

In questa casa ci sono 4 appartamenti per persone con disabilità.

Questi appartamenti si chiamano residenza Pastor Angelicus.

Nel **Pastor Angelicus** ci sono anche:

- Il Servizio per l'occupazione lavorativa con diversi laboratori.
- E il Centro diurno socio-pedagogico con diversi gruppi.

Lei vuole vivere nella residenza **Pastor Angelicus**?

Nella Carta dei servizi c'è scritto: la residenza funziona così.

Nella Carta dei servizi Lei può leggere informazioni importanti sulla residenza **Pastor Angelicus**.

Questa Carta dei servizi è stata scritta nel gennaio 2026.

## **Nella Carta dei servizi Lei può leggere:**

Queste leggi e deliberazioni sono importanti. ....	pagina 4
Chi può vivere nella residenza? .....	pagina 5
Come vivono gli utenti della residenza? .....	pagina 7
Un nuovo utente viene a vivere nella residenza. ....	pagina 9
Gli utenti hanno diritto a un progetto individuale. ....	pagina 10
Vuole vivere nella residenza Pastor Angelicus? .....	pagina 11
Chi sono le collaboratrici e i collaboratori della residenza? .....	pagina 12
Gli utenti hanno questi diritti. ....	pagina 14
Gli utenti hanno dei doveri. ....	pagina 15
Quanto costa un posto al Pastor Angelicus? .....	pagina 16

Il Pastor Angelicus è una struttura  
della Comunità comprensoriale Burgraviato.

Merano e i paesi intorno a Merano si sono riuniti.

Questi paesi e Merano insieme sono la Comunità comprensoriale Burgraviato.

Le collaboratrici e i collaboratori della Comunità comprensoriale guardano:

Di che cosa hanno bisogno le persone nel nostro comprensorio?

Il "Servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico"  
della Comunità comprensoriale è fatto per persone con disabilità.

Le persone possono avere diverse forme di disabilità:

- Disabilità fisica.
- Problemi di vista.
- Problemi di udito.
- Difficoltà d'apprendimento.
- Malattie psichiche.

L'anima di queste persone è malata.

Un'altra parola per anima è psiche.

Perciò queste malattie si chiamano malattie psichiche.

- O problemi di dipendenza.

Alcune persone bevono molto alcol.

E **non** possono più vivere **senza** alcol.

Alcune persone prendono droghe.

E **non** possono più vivere **senza** droghe.

Queste persone sono dipendenti dall'alcol e dalle droghe.

Il "Servizio a favore delle persone con disabilità e disagio psichico"  
aiuta queste persone a vivere e lavorare  
nella Comunità comprensoriale Burgraviato.

## **Queste leggi e queste deliberazioni sono importanti.**

Queste 2 leggi sono importanti per i Servizi del Pastor Angelicus.

Una legge è un testo importante.

Tutti devono rispettare questo testo.

1. La legge provinciale per persone con disabilità numero 7 dell'anno 2015.
2. La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.

In queste 2 leggi c'è scritto:

- Le persone **con** disabilità hanno gli stessi diritti delle persone **senza** disabilità.
- Ogni persona deve essere trattata bene.
- Ogni persona ha una dignità.  
Ogni persona è una persona speciale.
- **Nessuno** può essere discriminato.  
Ogni persona deve poter essere presente dappertutto.  
E tutti devono poter incontrare altre persone.
- E **nessuno** può essere escluso.

Vuole leggere di più sulla legge provinciale 7/2015?

Lei trova la legge in linguaggio facile in internet.

L'indirizzo è:

[http://www.provincia.bz.it/famiglia-sociale-comunita/disabilita/downloads/LP\\_lingua\\_facile\\_it\\_qualita\\_alta.pdf](http://www.provincia.bz.it/famiglia-sociale-comunita/disabilita/downloads/LP_lingua_facile_it_qualita_alta.pdf)

Queste 2 deliberazioni della Provincia di Bolzano sono importanti per i Servizi residenziali.

La Giunta provinciale dell'Alto Adige ha scritto questi testi.

Tutti in Alto Adige devono rispettare questi testi.

Le deliberazioni sono:

- La deliberazione numero 1149 dell'anno 2025.  
Deliberazione è un'altra parola per regola.
- E la deliberazione numero 248 dell'anno 2021.



## Chi può vivere nella residenza Pastor Angelicus?

La residenza è per persone con disabilità.

Le persone devono avere più di 18 anni.

Per venire ad abitare nella residenza

le persone devono avere **meno** di 60 anni.

Spesso le persone con disabilità **non** possono vivere da sole.

Queste persone possono vivere in una residenza.

E le persone poi si chiamano utenti.

La residenza si chiama: Pastor Angelicus.

La casa è a Maia Alta.

Maia Alta è a Merano.

L'indirizzo è:

Via Dante Alighieri 34.

39012 Merano.

Alla residenza Pastor Angelicus ci sono 4 gruppi abitativi.

Gruppo abitativo significa:

Un gruppo abitativo è un gruppo di persone.

Queste persone vivono insieme in un appartamento.

Queste persone **non** sono una famiglia.

Le persone vivono in modo autonomo.

E però **non** sono da sole.

Le persone vengono assistite dai collaboratori  
e dalle collaboratrici.

Questi 4 gruppi abitativi sono per persone con diverse disabilità.

Nella residenza possono vivere 29 persone.

Nella residenza ci sono 4 gruppi abitativi:

- Ci sono 3 gruppi abitativi di 8 persone.
- C'è un gruppo abitativo di 4 persone.
- C'è una stanza con 1 posto per il ricovero temporaneo.

In questa stanza le persone possono vivere  
solo per poco tempo.

Dal lunedì al venerdì di giorno gli utenti sono:

- Al lavoro.
- Nei laboratori.
- O nel Centro diurno socio-pedagogico.

Gli utenti tornano dal lavoro?

Allora nell'appartamento ci sono anche le collaboratrici  
e i collaboratori.

In uno dei gruppi abitativi  
vivono persone con disabilità gravi.

Queste persone hanno bisogno di molte cure.

E di molta assistenza.

Così queste persone vengono assistite tutto il giorno.

Le collaboratrici e i collaboratori guardano tutto il giorno:

Gli utenti stanno bene?

Il gruppo abitativo 1 è anche un Centro diurno per queste persone.

Centro diurno significa:

Le persone passano bene la giornata.

E le persone ricevono molto sostegno.

E così le persone possono vivere bene.

In questo gruppo abitativo vivono e lavorano 8 persone.



**La residenza è aperta tutti i giorni dell'anno.**

**Come vivono gli utenti nella residenza?**

Gli utenti devono:

- Vivere bene.
- E vivere in modo autonomo.

Cosa possono fare gli utenti nella residenza?

Gli utenti possono:

- Aiutare in casa.
- Lavorare in giardino.
- Andare a prendere i pasti  
nella cucina del Pastor Angelicus.
- O andare a prendere il bucato

nella lavanderia del Pastor Angelicus.

Le collaboratrici e i collaboratori assistono gli utenti.

Per esempio:

- Per fare la doccia.
- Per fare la spesa.
- Per degli appuntamenti.

Per esempio:

Per andare alla posta.

O per andare dalla dottoressa o dal dottore.

Nella residenza gli utenti fanno molte cose insieme.

E imparano:

Come posso stare bene in un gruppo?

Come posso dire:

Io desidero questo.

O io **non** voglio questo.

Gli utenti si chiedono insieme alle collaboratrici e ai collaboratori:

- Come voglio vivere?
- Cosa voglio fare nel mio tempo libero?
- In che cosa ho bisogno di sostegno?



### **Gli utenti hanno diritto al tempo libero.**

Durante il tempo libero le persone **non** lavorano.

Ma fanno una pausa.

Le persone per esempio possono:

- Fare una passeggiata.

- Bere un caffè.
- Andare a nuotare.
- Ascoltare musica.
- O fare una gita.

Gli utenti possono anche aiutare al Pastor Angelicus.

### **Un nuovo utente viene a vivere nella residenza.**

Allora gli utenti si presentano.

Gli utenti devono sentirsi bene.

Per questo gli utenti portano degli oggetti.

Per esempio:

- Una coperta.
- O delle foto.
- O delle piante.

Così gli utenti stanno bene.

E la residenza diventa casa loro.

Gli utenti vivono insieme ad altre persone.

Vivere insieme è bello.

E qualche volta è difficile.

Le collaboratrici e i collaboratori assistono gli utenti.

Gli utenti della residenza festeggiano insieme.

Per esempio:

- Per Natale.
- Per Pasqua.
- Quando qualcuno ha il compleanno.
- O a carnevale.

Allora gli utenti invitano anche le famiglie:

- I genitori.
- I fratelli e le sorelle.

Gli utenti telefonano alle famiglie.

E raccontano:

Come sto.

Oggi ho fatto questo.

Anche le collaboratrici e i collaboratori telefonano alle famiglie.

E parlano con le famiglie.

### **Gli utenti hanno diritto a un progetto individuale.**

Progetto individuale significa:

Questo progetto è fatto solo per questa persona.

Nel progetto individuale le persone scrivono:

Io voglio lavorare così.

E io voglio imparare questo.

Per fare il progetto individuale gli utenti scrivono insieme alle collaboratrici e ai collaboratori i loro obiettivi:

- Cosa so fare bene?
- Cosa desidero?
- Dove ho bisogno di sostegno?
- Come posso vivere bene con gli altri?
- E che cosa posso fare da solo?

Le collaboratrici e i collaboratori danno sostegno agli utenti nel loro progetto individuale.

E dopo un po' di tempo gli utenti

e i collaboratori guardano:  
Ho raggiunto i miei obiettivi?  
E pensano a obiettivi nuovi.  
Così gli utenti diventano più autonomi.  
Tutti gli utenti hanno 2 persone di riferimento.  
Queste 2 persone sono collaboratrici o collaboratori della residenza.  
Questi esperti sono qui per aiutare Lei.

### **Vuole vivere nella residenza Pastor Angelicus?**

Allora Lei può prendere un appuntamento.  
Può telefonare al team per l'accoglienza e la consulenza della Comunità comprensoriale.  
Questo è il numero di telefono: 0473 27 28 00.  
Allora Lei si incontra con una collaboratrice o un collaboratore per l'accoglienza e la consulenza.  
Lei riceve tutte le informazioni più importanti.  
E può fare delle domande.  
Lei può visitare la residenza con la collaboratrice o il collaboratore.



E vuole vivere nella residenza?  
Allora può fare una richiesta.

Per fare richiesta Lei deve scrivere una lettera.

In questa lettera Lei scrive:

Posso avere un posto nella residenza?

Poi Lei riceve la risposta:

Lei può vivere nella residenza.

O Lei riceve la risposta:

Lei **non** può vivere nella residenza.

Lei può vivere nella residenza?

Allora Lei fa il Suo Accordo con la persona di riferimento.

Nell'Accordo per esempio c'è scritto:

Così le persone possono vivere bene insieme nella residenza.



### **Chi sono le collaboratrici e i collaboratori della residenza?**

Nella residenza lavorano molti collaboratori:

- Educatrici e educatori sociali.
- Operatrici e operatori socio-assistenziali.
- Infermiere e infermieri.

Tutte le collaboratrici e i collaboratori:

- Assistono le persone con disabilità nella residenza.
- E continuano sempre a imparare.
- E vanno a dei corsi e si chiedono:

Come possiamo assistere bene i nostri utenti?

E i collaboratori parlano anche

con i collaboratori di altre strutture:

Cosa possiamo fare meglio?

Le collaboratrici e i collaboratori parlano con gli utenti:

- Come si trova nel gruppo abitativo?
- Cosa Le piace?
- Che cosa La fa arrabbiare?
- Cosa desidera?

- Come si trova con le altre persone?
- In che cosa può diventare più autonomo?

I collaboratori possono anche invitare

i genitori o altre persone della famiglia per un colloquio.

E tutti discutono insieme:

Come si trova l'utente nella residenza?

I collaboratori fanno documentazione su ogni utente.

E scrivono:

- Cosa sa fare bene l'utente?
- Che cosa ha imparato l'utente?
- Cosa è difficile per l'utente?

Così i collaboratori possono assistere bene gli utenti.

Gli utenti possono dire:

Io voglio leggere la mia documentazione.

### **Gli utenti hanno questi diritti.**

Diritto significa:

Lei può fare questa cosa.

E gli altri devono fare questa cosa per Lei.

Lei è utente della residenza Pastor Angelicus?

Allora Lei ha questi diritti:

- I pasti.  
Lei può mangiare nella residenza.
- Il servizio di trasporto.  
Come va al lavoro?  
Per esempio: con l'auto.  
O a piedi.

Può avere bisogno di sostegno?

Allora gli esperti possono organizzare un servizio di trasporto per Lei.

- Protezione dei dati personali.

I dati personali sono informazioni su di Lei.

Per esempio:

Quanti anni ha?

Gli esperti salvano i Suoi dati in un computer.

E proteggono i Suoi dati.

Si può dire anche: protezione dei dati personali.

Lei dice:

Sì. La Comunità comprensoriale può usare i miei dati.

E la Comunità comprensoriale

deve proteggere i miei dati.

- Tutte le persone nella residenza devono essere soddisfatte.

Lei **non** è soddisfatto?

Allora può parlare con le collaboratrici o i collaboratori.

O può scrivere una lettera.

Lei riceve una risposta entro 2 settimane.

- Gli utenti ricevono tutte le informazioni.

Per esempio:

Quanto costa un posto alla residenza?

- Lei riceve tutte le informazioni su di Lei.

E può leggere i documenti su di Lei.

Per esempio può leggere la Sua documentazione.

- Lei può parlare nella Sua madre lingua:

- Tedesco.



- O italiano.
- Nella residenza gli utenti partecipano alle decisioni.  
Per esempio alle decisioni sul Suo progetto individuale.

### **Gli utenti hanno questi doveri.**

Dovere significa:

Lei deve fare queste cose.

Lei deve rispettare queste cose.

Lei è utente della residenza?

Allora Lei ha questi doveri:

- Lei deve essere gentile con le altre persone.  
E deve fare alcune cose insieme alle altre persone.
- Lei deve rispettare:
  - Il regolamento.
  - L'Accordo.
  - E la Carta dei servizi.

Così tutti gli utenti possono stare bene insieme.

- Lei deve pagare per il posto nella residenza.  
Lei riceve una fattura.  
Sulla fattura può leggere:  
Ecco quanto devo pagare.



### **Quanto costa un posto al Pastor Angelicus?**

Per un posto nella residenza bisogna pagare dei soldi.

Lei riceve un assegno di cura?

Allora Lei può pagare la residenza con i soldi dell'assegno di cura.

Assegno di cura significa:

La Provincia di Bolzano dà sostegno  
alle persone con disabilità con dei soldi.

Le persone con una disabilità grave ricevono più soldi.

Le persone con una disabilità meno grave  
ricevono meno soldi.

Lei deve dire alle collaboratrici  
e ai collaboratori della residenza:

Questo è il mio livello assistenziale.

Il Suo livello assistenziale cambia?

Allora Lei deve dire subito alle collaboratrici e ai collaboratori:

Adesso ho un altro livello assistenziale.

Nella lista può vedere:

Ecco quanto costa un giorno nella residenza nel anno 2026.

Ogni giorno Lei deve pagare:		più	Lei ha meno di 60 anni.	Lei ha più di 60 anni.
Lei <b>non</b> riceve un assegno di cura.	00,00 Euro		+	13,00 Euro
Lei ha il livello di assistenza 1.	19,69 Euro			
Lei ha il livello di assistenza 2.	29,58 Euro			
Lei ha il livello di assistenza 3.	44,38 Euro			
Lei ha il livello di assistenza 4.	59,17 Euro			

Il Distretto sociale può aiutare le persone che hanno pochi soldi.

### **Ha scritto il testo in linguaggio facile:**

okay – Ufficio per il linguaggio facile della Lebenshilfe di Bolzano.

okay@lebenshilfe.it

Sul sito della Lebenshilfe trova più informazioni sul linguaggio facile.

[www.lebenshilfe.it/okay](http://www.lebenshilfe.it/okay)

### **Ha controllato il testo:**

Il gruppo dei lettori di prova di okay.

### **Le immagini sono di:**

The Noun Project.

### **okay lavora secondo queste regole:**

- Inclusion Europe.  
© Logo europeo facile da leggere: Inclusion Europe.  
Maggiori informazioni su: [www.easy-to-read.eu](http://www.easy-to-read.eu)
- Netz\*werk Leichte Sprache.
- Forschungs\*stelle Leichte Sprache  
dell'Università di Hildesheim

