



Carta dei servizi

Residenza TRAYAH Brunico



Die Dienstcharta steht auch in deutscher Sprache zur Verfügung.

Redazione: responsabile della struttura Trayah e Direzione dei Servizi sociali

Ultimo aggiornamento: settembre 2025



Sommario

1. Introduzione
2. Descrizione e definizione del servizio
3. Destinatari/e
4. Diritti e doveri degli/delle assistiti/e
5. I nostri principi
6. Piano di sviluppo personalizzato
7. Ammissione e dimissione
8. Orari di apertura e informazioni
9. Costi e tariffe
10. Partecipazione degli/delle assistenti/e
11. Modalità di valutazione del servizio
12. Controllo qualità e Carta dei servizi
13. Suggerimenti, richieste, reclami
14. Dove siamo
15. Allegato: Modulo per reclami, proposte e suggerimenti

1. Introduzione

I servizi sociali della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria dispongono a Brunico di una residenza con 41 posti abitativi per persone con disabilità. Inoltre, ci sono due posti per accoglienza temporanea a breve termine/offerta nel fine settimana e un letto di emergenza.

2. Descrizione e definizione del servizio

La residenza offre alle persone assistite un alloggio permanente con la possibilità personalizzata di rientrare nella famiglia.

L'obiettivo della residenza è promuovere e mantenere l'autonomia delle persone assistite, sostenere e favorire l'integrazione sociale.

A seconda delle esigenze personali, gli/le assistiti ricevono sostegno nei seguenti ambiti:

- assumersi la responsabilità di sé stessi e gestire la propria vita in modo autonomo
- integrazione e gestione delle attività domestiche
- promozione dei rapporti sociali nella residenza e nell'ambiente sociale
- organizzazione del tempo libero personale e del tempo libero in gruppo
- assunzione della responsabilità per la propria cura e igiene personale
- apprendimento della gestione delle proprie pratiche burocratiche e dei rapporti con le autorità.

Presso la residenza Trayah vengono offerti i seguenti servizi:

Consulenza socio-pedagogica e psicosociale: al centro dell'attenzione ci sono le persone assistite con le loro esigenze. Per lo sviluppo della personalità vengono formulati obiettivi individuali e ne viene supportata, accompagnata e valutata la realizzazione. È importante aumentare e mantenere l'autonomia nella gestione e conduzione della propria vita. Le persone assistite, i loro familiari o i rappresentanti legali sono coinvolti in questo processo. A seconda delle necessità si collabora con altri servizi specialistici e di consulenza.

Cura della persona, trattamento medico ed interventi terapeutici: L'igiene personale, la mobilizzazione, l'abbigliamento e l'alimentazione sono misure che vengono considerate nella definizione del piano di assistenza. Il lavaggio della biancheria e i lavori di sartoria sono garantiti dalla struttura. Il trattamento medico viene effettuato grazie alla collaborazione quotidiana con il servizio infermieristico. Il contatto stretto con il distretto sanitario di Brunico garantisce un supporto professionale in caso di malattia e situazioni di

crisi. Gli assistiti ricevono supporto psicologico dal servizio di psicologia, presente due giorni alla settimana nel centro sociale, che offre accompagnamento individuale o anche attività di gruppo.

Alloggio, occupazione, offerte per il tempo libero: Il lavoro domestico fa parte dell'occupazione. Gli assistiti svolgono i lavori domestici autonomamente, in base alle loro capacità e competenze e con il relativo accompagnamento, oppure vengono supportati nell'apprendimento e nell'esecuzione degli stessi. Nel tempo libero vengono offerti all'interno della struttura programmi per singoli assistiti o per gruppi. Le offerte nell'ambiente esterno (scuole, città, associazioni, federazioni ...) promuovono l'inclusione. Offerte culturali, sportive, religiose e spirituali vengono discusse e proposte individualmente oppure organizzate per gruppi.

Pubbliche relazioni, progetti, volontariato: Il contatto con le associazioni attraverso iniziative e progetti con la rete sociale garantisce un'ampia partecipazione alla vita della società. I volontari che supportano singoli assistiti arricchiscono l'esperienza personale dell'individuo.

3. Destinatari/e

Gli assistiti della residenza sono persone maggiorenni con disabilità, con diverse esigenze di assistenza e cura, nonché di accompagnamento socio-pedagogico.

Per progetti specifici (ad es. assistenza a breve termine, offerta nel fine settimana) e in situazioni di emergenza possono essere accolti anche minorenni.

Non possono essere accolte persone con un fabbisogno intensivo di prestazioni infermieristiche e mediche. E' necessario trovare soluzioni alternative (accoglienza in una casa di riposo per anziani, in una struttura di assistenza a lungo termine, ecc.). Per queste persone pianifichiamo, favoriamo e accompagniamo il passaggio a un'offerta di assistenza più intensiva.

L'accoglienza di persone sopra i 60 anni è possibile solo dopo aver verificato la possibilità di ammissione in un servizio residenziale per anziani nel territorio di competenza.



4. Diritti e doveri degli/delle assistiti/e

Diritto all'informazione

Le persone assistite ricevono una panoramica delle regole e dell'organizzazione delle attività, spiegate nella carta dei servizi.

Diritto alla parità di trattamento

Tutte le persone assistite hanno il diritto di essere trattate in modo uguale. Nessuno viene favorito o discriminato.

Diritto alla partecipazione

Le persone assistite hanno il diritto di partecipare alla pianificazione del proprio programma di assistenza individuale e di valutarlo.

Diritto alla tutela della dignità della persona

Le persone assistite hanno il diritto di essere trattati con rispetto e considerazione.

Diritto alla privacy

I dati personali delle persone assistite vengono trattati in modo confidenziale e responsabile.

Diritto alla trasparenza ed all'accesso alla documentazione

Le persone assistite hanno il diritto di essere informati sulle decisioni che li riguardano e di prendere visione dei propri documenti personali, nei limiti consentiti dalla legge.

Diritto di proposta e reclamo

Le persone assistite possono fare proposte e presentare reclami per migliorare la qualità del servizio.

Coltivare la comunità

Le persone assistite dovrebbero trattarsi con gentilezza e rispetto reciproco.

Rispetto degli accordi

Le persone assistite devono rispettare gli accordi scritti e orali.

Rispetto degli obblighi di pagamento

Le persone assistite devono versare il loro contributo economico per il posto di assistenza e per gli altri costi da sostenere.

Rispettare le regole

- Nella struttura è vietato fumare in tutti i locali.
- L'alcol è proibito in tutta la struttura.
- Gli assistiti devono indossare abiti puliti.

5. I nostri principi

Al centro dell'attenzione ci sono le persone assistite con le loro esigenze individuali, le loro passioni ed il loro stile di vita autonomo.

Tra le persone assistite e i collaboratori coltiviamo un rapporto aperto ed onesto. I nostri principi sono la fiducia reciproca e il rispetto.

6. Piano di sviluppo personalizzato

Per gli/le assistiti/e viene predisposto un piano di sviluppo personalizzato che tenga conto dei loro interessi, inclinazioni e abilità.

Insieme a loro si definiscono desideri e aspettative. Vengono inoltre analizzati i loro punti di forza e di debolezza. A tal fine viene effettuata annualmente nella Comunità Comprensoriale Valle Pusteria una valutazione secondo il modello ICF per classificare lo sviluppo delle persone nei vari ambiti. Viene inoltre rilevato accuratamente il fabbisogno socio-pedagogico e assistenziale in modo da rispondere al meglio alle esigenze specifiche di ogni assistito/a.

Insieme a ogni persona vengono definiti e formulati degli obiettivi, cercando di lavorare con lei allo sviluppo di abilità nei vari ambiti.

L'obiettivo primario è il rafforzamento dell'autodeterminazione e dello spirito di iniziativa della persona. L'assistito/a, con il supporto del personale delle strutture, elabora il piano di sviluppo, lo verifica periodicamente e lo valuta in termini di conseguimento degli obiettivi.

7. Ammissione e dimissione

L'ammissione e la dimissione nelle strutture residenziali e semi-residenziali destinate alle persone con disabilità, problematiche sociopsichiatriche e dipendenze della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria sono disciplinate con delibera del Consiglio Comprensoriale del 30/04/2019 n. 8. In applicazione di tale normativa, nella Comunità Comprensoriale Valle Pusteria vigono le seguenti linee guida:

L'assistito/a o il/la suo/a rappresentante legale presenta alla Comunità Comprensoriale Valle Pusteria la richiesta di ammissione in una struttura tramite lo sportello per

l'ammissione e la consulenza. Tutti i documenti necessari (p. es. il parere del servizio competente dell'Azienda sanitaria) devono essere integrati entro un massimo di 30 giorni dalla presentazione della domanda.

Presso lo sportello per l'ammissione e la consulenza viene eseguita al più presto una valutazione sociale, dopodiché l'eventuale ammissione viene discussa con i/le dirigenti delle strutture. Qualora non fosse disponibile un posto idoneo, il/la richiedente viene inserito/a in una lista d'attesa la cui graduatoria segue criteri prestabiliti.

Per meglio valutare le competenze di ogni assistito/a, questo/a deve seguire un tirocinio di tre mesi prima dell'ammissione definitiva (v. delibera della Giunta Provinciale n. 883/2018, art. 7, comma 5).

Nel primo colloquio e prima dell'ammissione ogni richiedente viene informato/a della quota di compartecipazione tariffaria prevista a suo carico e delle possibili riduzioni tariffarie.

Nel caso in cui non sussistano i presupposti per l'ammissione, la domanda viene respinta adducendo la motivazione del diniego. Qualora invece mutassero radicalmente i presupposti per l'ulteriore permanenza nella struttura, su richiesta dell'assistito/a, dei/delle familiari, del tutore/della tutrice o dell'equipe assistenziale competente (previa verifica da parte dei/delle dirigenti della struttura) il Direttore decide il trasferimento dell'assistito/a in un'altra struttura o ne dispone la dimissione.

Vedasi a tale riguardo la deliberazione del Consiglio comprensoriale del 28/04/2023 n. 20 "Linee guida per l'ammissione e dimissione dei/delle clienti della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria".

8. Orari di apertura e informazioni

La residenza Trayah dispone di 6 appartamenti indipendenti, suddivisi su 3 piani e in 2 edifici. Gli assistiti di ciascun appartamento formano un gruppo abitativo. Questi gruppi abitativi sono denominati con il nome di pietre preziose: „Opal, Bernstein, Rubin, Jaspis, Turmalin, Türkis“.

I gruppi abitativi sono aperti tutto l'anno, garantiti dai seguenti servizi:

- turno mattutino (dalle ore 6.30 alle ore 08.30)
- turno diurno (dalle ore 15.00 alle ore 21.00 oppure dalle ore 13.00 alle ore 21.00)
- turno notturno (dalle ore 21.00 alle ore 7.00)
- pronta reperibilità

- Servizio nei fine settimana e festivi

Alcune persone assistite vivono tutto l'anno nella residenza, mentre altre, a seconda della situazione individuale e familiare, possono tornare a casa per un certo periodo (fine settimana, periodo di vacanze...).

Visite

Gli assistiti possono ricevere visite durante il giorno nel loro gruppo abitativo. Queste visite vengono concordate con il gruppo.

9. Costi e tariffe

Le disposizioni provinciali vigenti (DPGP 30/2000) prevedono una compartecipazione economica degli/delle assistiti/e alla copertura dei costi dell'occupazione. Il personale del Distretto sociale competente fornisce a assistiti/e e familiari la consulenza relativa alla compartecipazione economica.

Assistiti/e e famigliari/legali rappresentanti possono ottenere maggiori informazioni su costi e tariffe dei Servizi sociali (ai sensi della delibera della Giunta provinciale del 18/02/2025 n. 120) presso il Distretto sociale:

Comuni	Distretto sociale	Contatti
Brunico, Gais, Chienes, Valdaora, Perca, Falzes, Rasun- Anterselva, Terento, San Lorenzo di Sebato	Brunico-Circondario	Vicolo dei Frati 3 39031 Brunico 0474 411022 o 0474 412495
Campo Tures, Valle Aurina, Selva dei Molini, Predoi	Val di Tures e Aurina	Via Hugo von Taufers 19 39032 Campo Tures 0474 678008
San Candido, Sesto, Braies, Casies, Dobbiaco, Villabassa, Monguelfo	Alta Pusteria	Via Prato 6 39038 San Candido 0474 919906



Corvara, Badia, La Valle, San Martino in Badia, Marebbe	Val Badia	Str. Picolin 48 39030 San Martino in Badia 0474 524501
---	-----------	--

10. Partecipazione degli/delle assistiti/e

A seconda del grado di indipendenza e delle capacità individuali delle persone assistite, nella residenza si mira a raggiungere la massima autonomia possibile. Tutti i lavori che devono essere eseguiti nell'appartamento vengono concordati individualmente e realizzati con un supporto iniziale.

Attività come cucinare, sistemare il bucato, pulire la stanza, annaffiare le piante, diserbare gli orti, fare acquisti personali e per la comunità sono compiti quotidiani all'interno del proprio appartamento.

Le persone assistite partecipano alla pianificazione e alla realizzazione di attività ricreative, sia all'interno della residenza che all'esterno (spesso in collaborazione con associazioni).

La residenza rappresenta una risorsa e un ambiente di apprendimento per la nascita di amicizie, dove si esercitano le regole sociali della convivenza, e dove bisogna chiarire e vivere i bisogni individuali e comuni.

Tutte le persone assistite elaborano un "piano di sviluppo individuale".

Spiegazione:

Insieme ai/alle collaboratori/trici scrivete

- in cosa siete bravi
- dove avete ancora bisogno di aiuto
- quali desideri avete
- cosa vorreste imparare

Insieme ad un assistente stabilite i vostri obiettivi.

Vi impegnate a raggiungere questi obiettivi.

11. Modalità di valutazione del servizio

Suggerimenti, desideri, bisogni, così come critiche e reclami delle persone assistite e dei loro familiari/rappresentanti legali sono importanti per noi. A tal fine, hanno diverse possibilità.



I familiari/rappresentanti legali nei colloqui personali con i/le collaboratori/trici, i/le responsabili di gruppo, la direzione della struttura, colloqui con i genitori, riunioni dell'equipe nei gruppi residenziali e nel comitato di struttura.

Le persone assistite nei colloqui personali con i/le collaboratori/trici, i/le responsabili di gruppo, la direzione della struttura, durante i colloqui per la definizione degli obiettivi, le riunioni delle persone assistite e nel comitato di struttura.

Se necessario possono essere convocate estemporaneamente riunioni aggiuntive oltre a quelle periodiche.

Il comitato di struttura: Il comitato di struttura è composto da rappresentanti eletti, persone assistite, genitori/familiari/rappresentanti legali, collaboratori/trici e dai rappresentanti della struttura e della direzione. Il comitato di struttura svolge una funzione consultiva, formulando tra l'altro proposte e suggerimenti e discutendo temi importanti. Il comitato di struttura si riunisce almeno due volte all'anno.

12. Controllo qualità e Carta dei servizi

Per mantenere, sviluppare e migliorare la qualità del servizio offerto è essenziale che le strutture della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria comunichino con tutte le persone coinvolte (assistiti/e, famigliari/legali rappresentanti e personale, dirigenza dei Servizi sociali, rete) tramite colloqui periodici finalizzati a rilevare e affrontare nel modo migliore le esigenze di tutte le parti interessate.

Le indagini sul grado di soddisfazione di assistiti/e, famigliari e personale vengono svolte con cadenza regolare (ogni due anni). I risultati vengono valutati e vengono programmate azioni migliorative.

Se necessario possono essere convocate estemporaneamente riunioni aggiuntive oltre a quelle periodiche.

La Carta dei servizi è il documento che rappresenta la Comunità comprensoriale verso l'esterno. Per questa ragione essa è scritta in parte in lingua facile ed è stata redatta insieme a rappresentanti di famigliari e assistiti/e. La Carta dei servizi viene aggiornata una volta l'anno.



Bezirksgemeinschaft Pustertal
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria
Comunità Comprensoriala Val de Puster



Trayah
Sozialzentrum
Centro sociale

13. Suggestimenti, richieste, reclami

L'assistito/a, i/le famigliari o il/la legale rappresentante possono presentare comunicazioni, proposte o reclami in forma scritta od orale. Questi possono essere inviati alla dirigenza della struttura o alla direzione dei Servizi sociali.

In caso di richieste orali viene fissato un appuntamento per chiarire la questione. Alle osservazioni scritte viene data risposta entro un termine di due settimane.

Contro le decisioni formali della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria può essere presentato entro trenta giorni ricorso presso l'indirizzo sotto indicato.

Consulta provinciale per l'Assistenza sociale

Via Canonico Michael Gamper 1

39100 Bolzano

Tel. 0471 418200

Tel. 0471 418201



14. Dove siamo

Residenza Trayah via Josef Ferrari 18 39031 Brunico	responsabile del centro sociale Kathrin Allgäuer Tel.: 0474 530043 E-mail: kathrin.allgaeuer@bzgpust.it oder wohnhaus.trayah@bzgpust.it
Centro per l'ammissione e consulenza via Dante 2M 39031 Brunico	Tel. 0474 412932 E-Mail: aufnahme.beratung@bzgpust.it
Direzione dei Servizi Sociali Via Dante 2 39031 Brunico	Direttore dei Servizi sociali Valle Pusteria Patrick Psenner Tel. 0474 412921 E-Mail: patrick.psenner@bzgpust.it

A cura di:

Comunità Comprensoriale Valle Pusteria - Servizi Sociali
Via Dante 2
I-39031 Brunico

Tel.: 0474 412900 - Fax: 0474 410912

Internet: www.bezirksgemeinschaftpustertal.it / E-Mail: info@bzgpust.it

aggiornamento: settembre 2025



15.Anlage: Vorlage für schriftliche Beschwerden, Vorschläge und Anregungen

Spett.le
**Comunità Comprensoriale Valle
Pusteria**
Centro sociale Trayah
via Josef Ferrari, 18
39031 Brunico

Proposte e richieste alla residenza Trayah - Brunico

Scriva qui quello che desidera comunicarci:

Indichi il Suo recapito se desidera ricevere una nostra risposta scritta. Ci impegniamo a risponderLe entro due settimane dal ricevimento della Sua comunicazione (data di protocollazione)

Nome, cognome

Località, via

Numero di telefono

Data

Firma