



# Carta dei servizi

## Comunità alloggio Brunico

### Casa Schifferegger



Die Dienstcharta steht auch in deutscher Sprache zur Verfügung.

Redazione: Responsabile della struttura e Direzione dei Servizi Sociali

Ultimo aggiornamento: settembre 2025



Bezirksgemeinschaft **Pustertal**  
Comunità Comprensoriale **Valle Pusteria**  
Comunité Comprensoriala **Val de Puster**



**Trayah**  
Sozialzentrum  
Centro sociale

## 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 assistiti/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**

La Comunità alloggio è un gruppo in cui le persone con disabilità vivono insieme.

La Comunità alloggio di Brunico si trova nella Casa Schifferegger a Brunico (via Campo Tures 1c). Essa può ospitare 5 persone con disabilità (3 camere singole e una camera doppia).

Nella Comunità alloggio si può vivere per un periodo di tempo lungo o limitato.

Gli abitanti vengono seguiti dal personale in modo da vivere e abitare nel modo più autonomo possibile.

## **2. Descrizione e definizione del servizio**

La Comunità alloggio è una forma abitativa assistita per persone con disabilità. Il personale della struttura discute e concorda con gli/le assistiti/e ciò che questi/e devono imparare per poter vivere nella comunità alloggio. Esso aiuta gli/le assistiti/e a sbrigare le faccende domestiche, fare la spesa, gestire il tempo libero e organizzare la propria vita.

Il personale aiuta gli/le assistiti/e a trovare diverse offerte per il tempo libero adatte alle loro specifiche esigenze.

Se un/a assistito/a non sta bene, può parlarne con il personale. Insieme si discute e si concorda quello che l'assistito/a può fare.

Se l'assistito/a ha bisogno di aiuto, il personale lo/la assiste nell'igiene personale e nella pulizia dei vestiti.

È compito dell'assistito/a pulire la propria stanza e l'appartamento e cucinare. Il personale lo/la aiuta.

Il personale organizza incontri con i/le famigliari. Negli incontri si parla della vita nella Comunità alloggio.

## **3. Destinatari/e**

La Comunità alloggio può accogliere cinque persone con disabilità. Esse devono avere almeno 18 anni e non possono di norma avere più di 60 anni.



L'assistito/a deve già saper fare alcune cose che servono per vivere in autonomia.  
L'assistito/a deve essere disposto/a a vivere con altre persone e a fare alcuni lavori di casa.

Deve avere un lavoro o un'occupazione.

Deve poter stare anche da solo/a nell'appartamento.

#### **4. Diritti e doveri degli/delle assistiti/e**

##### **Diritto all'informazione**

Attraverso la Carta dei Servizi viene fornita alle persone assistite una panoramica delle regole e dell'organizzazione dell'attività.

##### **Diritto alla parità di trattamento**

Tutte le persone assistite hanno diritto alla parità di trattamento, senza favoritismi o discriminazioni.

##### **Diritto di partecipazione**

Le persone assistite hanno il diritto di partecipare alla definizione e valutazione del proprio programma individuale.

##### **Diritto alla tutela della dignità della persona**

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

##### **Diritto alla privacy**

I dati personali vanno gestiti con responsabilità e discrezione.

##### **Diritto alla trasparenza e all'accesso alla documentazione**

Le persone assistite hanno il diritto di essere informate in merito alle decisioni che le riguardano e di prendere visione della loro documentazione personale, nel rispetto della normativa vigente.

##### **Diritto di proposta e di reclamo**

Le persone assistite hanno il diritto di presentare reclami e proposte riguardanti la qualità dei servizi.

##### **Senso della comunità**

Dalle persone assistite ci si aspetta che trattino le altre persone con gentilezza e rispetto.

##### **Rispetto degli accordi**

Le persone assistite sono tenute a osservare gli accordi scritti e verbali.



### **Puntualità dei pagamenti**

Le persone assistite sono tenute a pagare la loro quota di partecipazione ai costi del posto nella struttura e le eventuali altre quote di partecipazione.

### **Rispetto delle regole**

- In tutti i locali della struttura è vietato fumare
- In tutta la struttura è vietato consumare alcolici
- Le persone assistite devono presentarsi con abiti puliti.

*Tutti gli esseri umani nascono liberi ed eguali in dignità e diritti. Essi sono dotati di ragione e di coscienza e devono agire gli uni verso gli altri in spirito di fratellanza.*

Dichiarazione universale dei diritti umani del 1948, art. 1

## **5. I nostri principi**

Al centro del nostro lavoro si collocano gli/le assistiti/e con i loro bisogni individuali, le loro passioni e la loro possibilità di condurre una vita autonoma.

Li/le supportiamo e li/le seguiamo quando hanno bisogno di aiuto. Devono fare da soli/e tutto quello che possono.

Assistiti/e e personale sono sinceri/e fra di loro. Si fidano e parlano apertamente tra loro.

## **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. Si cerca di lavorare con lei allo sviluppo di abilità e alla sua autonomia nei vari ambiti.



Bezirksgemeinschaft **Pustertal**  
Comunità Comprensoriale **Valle Pusteria**  
Comunité Comprensoriala **Val de Puster**



**Trayah**  
Sozialzentrum  
Centro sociale

L'obiettivo primario è il rafforzamento dell'autodeterminazione, dell'autonomia e dello spirito di iniziativa della persona. Il piano viene elaborato, verificato periodicamente e valutato in termini di conseguimento degli obiettivi dall'assistito/a stesso/a, con il supporto del personale delle strutture.

## **7. Ammissione e dimissione**

L'ammissione e la dimissione nelle strutture residenziali e semi-residenziali destinate alle persone con disabilità, disturbi psichici e dipendenze della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria sono disciplinate con deliberazione del Consiglio comprensoriale n. 8 del 30/04/2019. 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 la possibile 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 famigliari, del tutore/della tutrice o dell'equipe assistenziale competente (previa verifica da parte del/la dirigente della struttura) il direttore/la direttrice decide il trasferimento dell'assistito/a in un'altra struttura o ne dispone la dimissione.



Bezirksgemeinschaft **Pustertal**  
Comunità Comprensoriale **Valle Pusteria**  
Comunité Comprensoriala **Val de Puster**



**Trayah**  
Sozialzentrum  
Centro sociale

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 Comunità alloggio è aperta tutto l'anno.

Il personale segue gli/le assistiti/e dal lunedì al giovedì dalle 15.00 alle 20.00 e il venerdì dalle 13.00 alle 20.00. Il sabato, la domenica e nei giorni festivi il personale è presente dalle 09.00 alle 16.00.

Durante la notte non c'è personale nella Comunità alloggio. Si concorda con l'assistito/a dove può chiedere aiuto.

### **Visite**

Può venire a trovarLa chi vuole, se a Lei fa piacere e se non disturba gli altri abitanti. Ogni visita deve essere comunicata prima all'assistente. I visitatori devono uscire dall'appartamento entro le 21.00. Nessuno può entrare nell'appartamento se non c'è l'assistente.

## **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 famigliari 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 n. 120 del 18/02/2025) 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

Lei ha il diritto di essere informato/a di tutto quello che succede nella Comunità alloggio.

Lei riceve dalla dirigente della struttura la **Carta dei servizi**.

La Carta dei servizi è un fascicolo. Nel fascicolo ci sono tutte le informazioni importanti sulla Comunità alloggio.

Lei ha il diritto di **partecipare**. Partecipare vuol dire che Lei dice quello che pensa. Partecipare vuol dire fare proposte. Per esempio, nel Comitato della struttura oppure nelle riunioni degli/delle assistiti/e oppure nella programmazione della settimana o del giorno.

Da solo/a o con l'aiuto del personale Lei fa i lavori di casa, si occupa del bucato e della spesa, cucina, sbriga le pratiche, gestisce i soldi e programma il tempo libero.

Tutti/e gli/le assistiti/e hanno un "Piano di sviluppo personalizzato".



### **Spiegazione:**

Insieme a un/a assistente Lei scrive:

- quello che Lei sa fare bene
- quello per cui Le serve ancora aiuto
- i Suoi desideri
- quello che vorrebbe ancora imparare

Insieme a un/a assistente Lei definisce i Suoi obiettivi.

Lei si impegna per raggiungere questi obiettivi.

### **11.Modalità di valutazione del servizio**

Per noi sono importanti i suggerimenti, desideri e bisogni, ma anche le critiche e i reclami degli/delle assistiti/e e dei/delle loro famigliari/rappresentanti legali. Ci sono vari modi per esprimerli.

Per i/le famigliari/legali rappresentanti: colloqui diretti con personale, coordinatori/coordinatrici dei gruppi e dirigenza della struttura, giorni di ricevimento per genitori, riunioni dell'equipe nelle case-famiglia e nel comitato consultivo della struttura.

Per gli/le assistiti/e: colloqui diretti con personale, coordinatori/coordinatrici dei gruppi e dirigenza della struttura, colloqui per la definizione degli obiettivi, riunioni degli/delle assistiti/e.

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

### **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.

Sono previsti specificamente



Bezirksgemeinschaft **Pustertal**  
Comunità Comprensoriale **Valle Pusteria**  
Comunité Comprensoriala **Val de Puster**



**Trayah**  
Sozialzentrum  
Centro sociale

- PER I/LE FAMIGLIARI: giornata di ricevimento dei genitori, riunioni del Comitato consultivo di struttura, indagine sulla soddisfazione
- PER GLI/LE ASSISTITI/E: riunioni degli/delle assistiti/e, indagine sulla soddisfazione
- PER IL PERSONALE: riunioni dell'equipe, indagine sulla soddisfazione, colloquio annuale
- IN GENERALE: svolgimento di studi su varie tematiche.

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.

### **13. Suggerimenti, richieste, reclami**

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

In caso di richieste verbali 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 sottoindicato.

*Consulta provinciale per l'Assistenza sociale*

*via Canonico Michael Gamper 1*

*39100 Bolzano*

*Tel. 0471 418200*

*Tel. 0471 418201*



#### 14. Dove siamo

<b>Comunità alloggio Brunico</b> Via Campo Tures 1c 39031 Brunico	<b>responsabile dell'ambito residenziale Trayah</b> Kathrin Allgäuer Tel.: 0474 530043 E-Mail: <a href="mailto:kathrin.allgaeuer@bzgpust.it">kathrin.allgaeuer@bzgpust.it</a> oppure <a href="mailto:wohnhaus.trayah@bzgpust.it">wohnhaus.trayah@bzgpust.it</a>
<b>Centro per l'ammissione e consulenza</b> via Dante 2M 39031 Brunico	Tel. 0474 412932 E-Mail: <a href="mailto:aufnahme.beratung@bzgpust.it">aufnahme.beratung@bzgpust.it</a>
<b>Direzione dei Servizi Sociali</b> Via Dante 2 39031 Brunico	<b>Direttore dei Servizi sociali Valle Pusteria:</b> Patrick Psenner Tel. 0474 412921 E-Mail: <a href="mailto:patrick.psenner@bzgpust.it">patrick.psenner@bzgpust.it</a>

**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](http://www.bezirksgemeinschaftpustertal.it) / E-Mail: [info@bzgpust.it](mailto:info@bzgpust.it)

Ultimo aggiornamento: settembre 2025

