CARTA DEI SERVIZI

Comunità alloggio a “Felius“Lasa

Premessa

Siamo felici, di poter presentarvi la carta di servizio della comunità alloggio a “Felius“Lasa.

Con la seguente, la Comunità Comprensoriale Val Venosta cerca di avvicinare l‘offerta dei servizi tramite informazioni mirati. La carta dei servizi funge come guida per la fruizione dei servizi della comunità alloggio. Grazie ad essa si ha una visione riguardo gli obiettivi, i compiti e il funzionamento della comunità alloggio Felius.

Inoltre, la carta di servizio costituisce l‘obbligo di rispettare i principi e le procedure in essa contenuta.

Speriamo di aver fatto un passo in avanti verso una maggiore trasparenza e di essere sempre più vicino alle esigenze dei cittadini.

La presidente
della Comunità Comprensoriale Val Venosta
Roselinde Gunsch

La Direttrice
dei Servizi Sociali
Dr. Karin Tschurtschenthaler

Perché una carta di servizio?

La carta dei servizi della comunità alloggio “Felius” si basa sui seguenti principi:

Uguaglianza e imparzialità
La Comunità Comprensoriale si impegna per garantire a tutti i clienti l‘uguaglianza nella fornitura dei servizi.

Informazione
I cittadini vengono informati sui servizi offerti della comunità alloggio per facilitare l‘accessibilità e la fruizione.

Trasparenza e chiarezza
I cittadini hanno il diritto di conoscere il modo di funzionamento come gli orari di apertura, i criteri d‘accesso, la qualità dei servizi e la tariffa.

Efficacia e efficienza
La Comunità Comprensoriale si impegna a stabilire criteri di qualità, i quali continuamente vengono controllati con strumenti adeguati.

Partecipazione
Il riscontro dei clienti è di grande importanza. I clienti possono fare reclami e suggerimenti per il miglioramento.

Strategie per la prevenzione della violenza
La Comunità comprensoriale si impegna a adottare tutte le misure necessarie affinché gli utenti e le utenti siano protetti da ogni forma di violenza e maltrattamento, con particolare attenzione alla violenza di genere

Continuità
La Comunità Comprensoriale si impegna a garantire la continuità nella fornitura dei servizi.

Cosa è la Comunità alloggio?

La comunità alloggio è una struttura che accompagna le persone con malattia psichica verso una vita autonoma e, grazie a strumenti socio-pedagogici e socio-psichiatrici, fornisce loro le relative competenze. La comunità alloggio può essere utilizzata come forma di alloggio temporaneo, come progetto di vita autonoma o, se necessario, come forma di alloggio permanente. Le persone con malattia psichica che sono in grado di vivere temporaneamente in comunità senza assistenza vivono in un alloggio condiviso.

Fondamento legislativo

- *Delibera della Giunta Provinciale del 04.03.1996, n. 711 "Una moderna rete terapeutico assistenziale per i malati psichici".*
- *Delibera della Giunta Provinciale del 1° luglio 2014, n. 821 "Criteri di autorizzazione e di accreditamento dei servizi sociali residenziali e semiresidenziali per persone con malattia psichica "*
- *Delibera della Giunta Provinciale 30 marzo 2021, n. 284 "Criteri sui servizi abitativi e prestazioni abitative per persone con disabilità, con malattia psichica e con dipendenza patologica"*

Quali sono i nostri obiettivi?

Accompagniamo persone con malattia psichica verso una vita quanto più possibile autonoma e autodeterminata. L'obiettivo è che le persone accompagnate possano in futuro trasferirsi, da soli o con altri, in un proprio appartamento.

Si tratta di rafforzare o impartire competenze che coprono praticamente tutti i settori della vita. Prestiamo particolare attenzione ai seguenti aspetti:

⇒ **Consapevolezza del proprio corpo**
⇒ **Rapporti interpersonali**
⇒ **Gestione domestiche**
⇒ **Organizzazione del tempo libero**
⇒ **Dimestichezza con i sintomi patologici**
⇒ **Pianificazione finanziaria**
⇒ **Pianificazione della vita**

Il nostro obiettivo è promuovere queste abilità di vita in modo sostenibile, olistico e rispettoso.

Se l'obiettivo di una vita indipendente non è raggiungibile per una persona, offriamo ai nostri utenti l'opportunità di vivere nel WG Felius per un periodo più lungo.

Quale è il nostro gruppo target?

Il nostro gruppo target è costituito da persone adulte (dai 18 anni) affette da malattie psichiche che desiderano acquisire maggiore indipendenza e responsabilità personale in un contesto protetto attraverso programmi di sostegno mirati. Il requisito per l'ammissione è la residenza permanente in provincia di Bolzano ai sensi della LG n. 13/1991. Di norma, non è possibile accogliere persone di età superiore ai 60 anni.

I clienti devono avere le abilità pratiche di base che consentono alla persona di vivere temporaneamente nella comunità senza assistenza e accompagnamento e in compagnia con gli altri utenti della comunità alloggio.

Il supporto infermieristico è garantito dal Centro di Salute Mentale ed è definito da un protocollo d'intesa.

Per l'ammissione nella comunità alloggio è richiesto un'occupazione strutturata (per esempio lavoro, riabilitazione, formazione ecc.). Il contatto regolare e il sostegno del Centro per la salute mentale sono un altro requisito fondamentale.

Quali servizi offriamo?

1. **servizi abitativi e di assistenza**
   - **Abitazione parzialmente assistita:** Il personale è presente in orari prestabiliti, offre supporto nelle attività quotidiane ed è disponibile nei momenti di difficoltà.
   - **Collaborazione con medici specialisti:** Si tengono riunioni regolari dell'équipe e consultazioni individuali con medici specialisti per il supporto medico.
2. **servizi di sostegno**
   - **Assistenza per la vita quotidiana e per la gestione della casa**
   - **Attività sociali e del tempo libero**
   - **Consulenza economica**
   - **Aiuto nelle procedure ufficiali e amministrative**
   - **Sostegno nella ricerca di opportunità di formazione e lavoro**
3. **Lavoro in rete**
   - **lavoro in rete con le organizzazioni locali:** Scuole, associazioni, iniziative culturali per promuovere l'integrazione
   - **Servizi di assistenza per i familiari:** sostegno e informazioni per i familiari.
4. **intervento e prevenzione delle crisi**
   - **Riconoscimento precoce delle crisi:** Monitoraggio regolare della salute mentale e risposta rapida al deterioramento.
   - **Gestione delle crisi**: i piani di emergenza offrono aiuto sul comportamento corretto da tenere in situazioni di emergenza.

Quali settori di training abbiamo?

Abbiamo un totale di 9 posto nella comunità alloggio. Al centro sta la **comunità alloggio di training** che offre una quotidianità strutturata e assistita.

L'accompagnamento centrale nella comunità alloggio è dalle 6.00 alle 9.00 e dalle 17.00 alle 20.00. Il sabato si fa attività del tempo libero. Di domenica non c'è assistenza.

Uno sviluppo positivo permette il passo verso **un'abitazione parzialmente autonoma** (camere singole, cucina comune). L'accompagnamento è concordato individualmente ed è meno strutturato.

Come ultimo passo, il cliente viene assistito nella ricerca di un **appartamento proprio** e nel trasloco. Il cliente viene ulteriormente accompagnato per circa 3 mesi della comunità alloggio. Successivamente, si prevede di indirizzare la persona al servizio di assistenza residenziale ambulatoriale.

Non tutti gli utenti riescono a passare alla vita indipendente. Per loro c'è la possibilità di vivere in un appartamento condiviso per periodi più lunghi.

Quali sono le nostre linee guida nell'accompagnamento?

Il nostro principio fondamentale è quello di creare un ambiente di sostegno e integrazione per le persone con malattie psichiche che promuova la loro indipendenza e allo stesso tempo consenta una stretta connessione con la società.

principi generali:

1. **approccio globale:** la comunità residenziale tiene conto degli aspetti biopsicosociali degli utenti e integra il supporto medico, psicologico e sociale.
2. **orientamento al mondo della vita:** la comunità è inserita nell'ambiente locale e ne utilizza le risorse per promuovere l'integrazione naturale.
3. **collaborazione multiprofessionale:** un'équipe di professionisti di diversi settori (psichiatria, lavoro sociale, educazione) lavora a stretto contatto per garantire un supporto completo.
4. **Centralità della persona ed empowerment:** gli utenti sono coinvolti attivamente nei processi decisionali al fine di rafforzare la loro autonomia.
5. **Non tolleriamo alcuna forma di violenza**
   La comunità alloggio Felius è un luogo libero dalla violenza. Non sono accettate forme di violenza fisica, minacce o offese, l'introduzione di armi di qualsiasi tipo, l'espressione di fantasie violente, nonché aggressioni sessuali o molestie verbali da parte del personale o dei coinquilini/delle coinquiline.
   A tal fine, tutto il personale viene formato nelle strategie di de-escalation dei conflitti. Parallelamente, la Comunità comprensoriale elaborerà una guida operativa per la prevenzione e la gestione delle situazioni di violenza rivolta agli utenti e alle utenti.
   Qualora dovessero comunque verificarsi situazioni di violenza, la direzione del servizio dovrà essere informata immediatamente e provvederà senza indugio ad adottare tutte le misure necessarie per la tutela dell'utente interessato/a.

Come lavoriamo?

I principi del nostro lavoro si basano sui principi etici del lavoro sociale. Ci impegniamo per la tutela della dignità umana. Ci concentriamo sulle risorse e i punti di forza dell'individuo e della comunità. Promuoviamo l'auto mutuo aiuto e vorremmo accompagnare le persone in una vita autodeterminata. Vorremmo offrire soluzioni olistiche e significative che corrispondano all'ambiente di vita dei cittadini. Lavoriamo con rispetto, benevolenza e apprezzamento nei confronti dei nostri utenti.

Gli accordi sono la base della collaborazione con i nostri clienti. Distinguiamo tra accordi generali, che riguardano principalmente le regole della casa, gli obiettivi di riabilitazione e la convivenza in un appartamento condiviso, e accordi individuali con i nostri utenti, che possono coprire un'ampia gamma di settori della vita.

Ogni cliente deve svolgere diversi compiti di casa per permettere una convivenza accogliente. Vengono fatti diverse attività del tempo libero (escursioni, vacanze, sport, cultura ecc.). Nella riunione settimanale vengono discusso, programmato e chiarito tutte le questioni aperti.

I nostri criteri di qualità:
La qualità dei servizi e il rispetto degli standard sono fondamentali: seguiamo le istruzioni della direzione dei servizi sociali e delle politiche sociali. Partecipiamo alle conferenze e alla formazione continua.

Nelle riunioni, supervisioni, intervisioni ecc. riflettiamo sul nostro metodo di lavoro. Con creatività e flessibilità cerchiamo nuove forme die accompagnamento. Rispettiamo le diverse capacità sia delle nostre colleghe di lavoro, sia dei clienti.

L‘atteggiamento lavorativo del personale include un accesso senza valore (religione, ideologia politica), Astinenza (alcool, droghe), Responsabilità, Funzione esemplare e un atteggiamento positivo e motivato.

Chi lavora nella comunità alloggio?
Nella comunità alloggio lavorano persone con le seguenti qualifiche lavorative: operatrice socioassistenziale, educatore, educatore sociale.
Il lavoro di equipe include lo scambio tra il personale, altri servizi e la famiglia del cliente.
Attraverso la supervisione e la formazione continua cerchiamo di analizzare e migliorare il nostro lavoro professionale.

Con chi collaboriamo?
La comunità alloggio fa parte di una grande rete formale, la quale supporta i nostri clienti.
Collaboriamo con la riabilitazione lavorativa a Laces e con i diversi servizi del distretto sociale. Quando un cliente si trasferisce in una abitazione propria, si organizza un incontro tra il personale della comunità alloggio e il personale dell‘ accompagnamento domiciliare per garantire un buon passaggio da un servizio all‘altro.
Si collabora col centro per la salute mentale attraverso una convenzione fatta tra la comunità comprensoriale della Val Venosta e l‘azienda sanitaria di Merano.
Il centro per la salute mentale garantisce il supporto specialistico dei clienti che abitano nella comunità alloggio. Il CSM fornisce i pareri riguardo l‘ammissione e la dimissione, é responsabile per la terapia psichiatrica e per le misure riabilitative. Col CSM vengono fatti incontri periodici. Anche la Caritas, l‘istituto per l‘edilizia sociale, il medico di base e

certamente la famiglia e il cliente stesso sono partner importanti nel contesto di accompagnamento.

Com'è la routine quotidiana nell'appartamento condiviso?

Nell'appartamento condiviso non è prevista una colazione comune, ma sono gli utenti a decidere se e come fare colazione. Un membro del personale è presente tra le 6:00 e le 9:00 del mattino. Questo tempo viene utilizzato per parlare di come si sentono gli utenti e per discutere le loro esigenze della giornata. A seconda dell'inizio delle attività della giornata, gli utenti lasciano l'appartamento per recarsi al rispettivo posto di lavoro.
Di norma, nessuno si trova nella comunità alloggio fino al primo pomeriggio e non c'è alcuna presenza di personale durante questo periodo. Durante il pomeriggio, gli utenti tornano nella comunità alloggio per riposare o dedicarsi ad altre attività ricreative.
Il personale di solito inizia il suo turno nella comunità alloggio alle 17.00. Il personale assiste la persona responsabile della preparazione del pasto serale. Gli altri usano questo tempo per pulire l'appartamento, parlare o fare attività di piacere (giocare a carte, fare una passeggiata, guardare la TV). La cena si mangia insieme alle 18.30. Il tempo successivo viene organizzato individualmente. Il personale lascia la comunità alloggio alle 20.00 circa. Di notte non c'è alcun collaboratore nella comunità alloggio.

Quali orari di apertura e di visita abbiamo?

La comunità alloggio Felius è aperta 365 giorni all'anno.
Presenza del personale: **dal lunedì al venerdì:**
al mattino: dalle 06:00 alle 09:00.
la sera: dalle ore 17:00 alle 20:00
Sabato: dalle 9:00 alle 15:00 ore

Orari di visita: I visitatori sono sempre benvenuti. Basta annunciare la visita ad uno dei dipendenti in servizio. Salvo diverso accordo, la fine dell'orario di visita è alle 20:00.

Che cosa ci vuole per essere ammessi alla comunità alloggio?

L'ammissione alla comunità alloggio avviene sulla base di una domanda scritta. L'interessato presenta la domanda alla direzione dei servizi sociali della Comunità Comprensoriale della Val Venosta, Via Principale 134, 39028 Silandro.

I moduli da compilare si trovano presso il distretto sociale, nella comunità alloggio o sul sito web della Comunità Comprensoriale della Val Venosta (www.bzgvin.it).

Prima di fare domanda si può visitare la comunità alloggio su accordo telefonico.

La domanda, compilata e firmata dal richiedente, può essere presentata sia alla direzione dei servizi sociali che alla comunità alloggio.

Il responsabile della struttura svolge i colloqui di ammissione.

Dopo aver esaminato la domanda e ottenuto il parere obbligatorio del servizio sanitario competente, nonché tutte le altre informazioni utili, il direttore dei servizi sociali deciderà formalmente sull'ammissione.

Quando la struttura è completamente piena, l'utente viene inserito nella lista d'attesa.
Il richiedente sarà immediatamente informato per iscritto sui motivi e sulla decisione dell'ammissione.

Dopo l'ammissione sarà nominata una persona di riferimento che assisterà il cliente in tutte le questioni. Al momento dell'ammissione viene definito un periodo di prova, che può essere prolungato in caso di incertezza. Le regole della casa vengono spiegate e firmate. Al termine del periodo di prova si fa un colloquio di valutazione e, se l'esito è positivo, si procede con l'ammissione definitiva.

Com'è la compartecipazione alle spese?

In base al Decreto del Governatore n. 30 dell'11.08.2000, e successive modifiche, è previsto un contributo finanziario ai costi del servizio da parte del richiedente e/o dei suoi familiari a carico. La partecipazione ai costi è calcolata sulla base del "fattore situazione economica". La tariffa massima è fissata annualmente dal governo provinciale.
Informazioni dettagliate sull'attuale regolamento della partecipazione tariffaria e sulla tariffa da pagare in ciascun caso possono essere richieste al responsabile della struttura o all'Assistenza Sociale Finanziaria del distretto Sociale.

Quando termina l'accoglienza nella comunità alloggio?

La cessazione del soggiorno presso la comunità alloggio avviene di solito dopo la conclusione positiva del training abitativo o a causa della cessazione volontaria e prematura da parte dell'utente. In casi particolari e chiaramente definiti, il soggiorno può anche essere interrotto unilateralmente dalla direzione dei servizi sociali.

Il direttore dei servizi sociali informerà l'utente per iscritto della cessazione e le sue cause.

A chi posso comunicare la mia insoddisfazione o suggerimenti per il miglioramento??

Facciamo ogni sforzo per garantire, con la massima soddisfazione dei clienti e dei loro parenti, la qualità del servizio.
Per questo motivo, rileviamo e valutiamo periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti attraverso un questionario.

Se non siete soddisfatti del servizio o se volete dare suggerimenti per il miglioramento, contattate direttamente la vostra persona di riferimento o il personale in servizio in modo da trovare immediatamente una soluzione.

Se l'esito vi sembra ancora insoddisfacente, potete contattare la direttrice dei servizi sociali. Il reclamo può essere presentato oralmente o per iscritto, entro 30 giorni si riceverà una risposta.

Quali sono i diritti dei cittadini?

Diritto all'informazione: prima di utilizzare il nostro servizio, i cittadini saranno pienamente informati sulla natura e la qualità del servizio offerto, sulle modalità di accesso e di utilizzo e sugli eventuali costi a loro carico.

Diritto al rispetto della dignità della persona: i cittadini che si rivolgono al nostro servizio saranno trattati con rispetto e apprezzamento, nel rispetto della loro dignità.

Diritto alla parità di trattamento e all'individualità: tutti gli utenti con pari esigenze hanno diritto alla parità di trattamento, senza preferenze o discriminazioni.

Garantiamo una progettazione individuale del programma di assistenza e supporto. Teniamo conto delle rispettive competenze ed esigenze.

Diritto alla cogestione: fin dall'inizio, permettiamo agli utenti di partecipare e cogestire nella pianificazione, nell'attuazione e nella valutazione del proprio programma di assistenza e supporto, nonché nel coinvolgimento di altri servizi e specialisti.
Nell'ambito delle linee guida e dei regolamenti esistenti e dei previsti comitati di cogestione (comitato consultivo strutturale, ecc.), gli utenti e, se necessario, i loro parenti e/o interessati hanno anche la possibilità di esprimersi e di partecipare all' organizzazione di base.

Diritto alla protezione dei dati: I dati personali degli utenti saranno trattati in modo confidenziale e responsabile in conformità con le leggi vigenti in materia di protezione dei dati.

Diritto alla trasparenza: gli utenti possono ottenere le informazioni sulle procedure e sui processi decisionali che li riguardano personalmente.

Diritto di accesso ai documenti: Gli utenti possono, nell'ambito delle disposizioni di legge applicabili, consultare o richiedere una copia dei documenti ufficiali che li riguardano.

Diritto di suggerimento e reclamo: Gli utenti del nostro servizio hanno il diritto di presentare reclami e/o suggerimenti per il miglioramento riguardo i servizi offerti. Questo può essere fatto oralmente (in una conversazione diretta o per telefono) o per iscritto (per posta, e-mail o fax), di persona o in forma anonima.

Le persone di contatto per i reclami sono, da un lato, il personale dell'istituzione e il responsabile della struttura, dall'altro, la direttrice dei servizi sociali o il presidente della Comunità Comprensoriale della Val Venosta.

Le decisioni formali della Comunità Provinciale Val Venosta possono essere impugnate entro 30 giorni. Il ricorso deve essere inviato al seguente indirizzo:

Consiglio consultivo regionale per gli affari sociali
via Canonico Michael Gamper 1
39100 Bolzano
Tel. 0471 418259 o 0471 418260
Fax 0471 418269

Quali sono gli obblighi dei cittadini?

Coltivare la comunità: Ci aspettiamo che gli utenti della struttura mantengano un rapporto amichevole, tollerante e rispettoso con gli altri utenti e con il personale. Ci aspettiamo che partecipino costruttivamente alle attività della struttura.

Rispettare gli accordi: Gli utenti della struttura devono rispettare gli accordi scritti e verbali e il regolamento interno.

Rispettare l'obbligo di pagamento: Gli utenti devono pagare puntualmente gli importi della partecipazione alla tariffa giornaliera.

Regolamento della casa: Dopo l'ammissione, all'utente sarà consegnata una copia del regolamento della casa. Con la loro firma accettano di rispettare le regole della casa.

Accordi: Il team cerca di supportare gli utenti nel loro cammino. A tal fine vengono stipulati accordi scritti e verbali, che devono essere rispettati.

Dove posso informarmi?

Ulteriori informazioni sono disponibili sulla nostra homepage all'indirizzo
www.bzgvin.it.

Siete inoltre invitati a contattarci personalmente per ulteriori informazioni:

Comunità alloggio Felius
Via Felius 1
39023 Lasa
Tel. **0473 736 780**
Responsabile della struttura: **Roman Altstätter**
E-Mail: **roman.altstaetter@bzgvin.it**

Direzione Servizi Sociali
Via Principale 134
39028 Silandro
Tel. **0473 736 700**
E-Mail: **direktionsd@bzgvin.it**

Informazione legale:

Editore:
Comunità Comprensoriale Val Venosta
Direzione Servizi Sociali
Via Principale 134
39028 Silandro
Tel. 0473 736700
PEC: bzgvinschgau.ccvalvenosta@legalmail.it

www.bzgvin.it

Coordinazione e redazione:
Direzione Servizio Sociale e Responsabile del servizio

Illustrazione grafica:
Direzione Servizio Sociale

Edizione agosto 2026