



Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunità Comprensoriala Val de Puster

## **Bezirksgemeinschaft Pustertal**

### **Sozialdienste**



### **Dienstcharta Wohnhaus Trayah**

aktualisiert am 14.05.2018 Doris Wild

## **Inhaltsverzeichnis**

- UNSER WOHNHAUS IN BRUNECK
- ZIELGRUPPE
- DEFINITION DES DIENSTES
- DIE ERBRACHTEN DIENSTLEISTUNGEN
- DIE FUNKTIONSWEISE DES DIENSTES
- UNSERE GRUNDSÄTZE
- DIE MITARBEITERINNEN DES WOHNHAUSES
- FREIWILLIGE HELFERINNEN
- KOSTEN UND DIE TARIFE
- DIE BETEILIGUNG DER NUTZER/INNEN AN DEN TÄTIGKEITEN
- DIE BEWERTUNGSMODALITÄTEN DES DIENSTES
- RECHTE DER BÜRGERINNEN
- PFLICHTEN DER BÜRGERINNEN
- QUALITÄTSSICHERUNG UND AKTUALISIERUNG DER DIENSTCHARTA
- ANREGUNGEN, WÜNSCHE, BESCHWERDEN
- WO SIND WIR ZU FINDEN?
- ANLAGE: VORLAGE FÜR SCHRIFTLICHE BESCHWERDEN, VORSCHLÄGE, ANREGUNGEN

## **1. UNSER WOHNHAUS IN BRUNECK**

Die Sozialdienste der Bezirksgemeinschaft Pustertal verfügen in Bruneck über ein Wohnhaus mit 41 Wohnplätzen für Menschen mit Beeinträchtigung. Zusätzlich gibt es einen Platz für eine zeitweilige Kurzaufnahme. Weitere drei Plätze stehen für das Wochenendangebot zur Verfügung. Dieses wird zweimal im Monat (Samstag bis Sonntag) angeboten.

Das Wohnhaus bietet den BewohnerInnen einen dauerhaften, betreuten Wohnplatz mit einer individuell abgestimmten Möglichkeit der Rückkehr in die Familie.

Das Ziel des Wohnhauses ist es, die Autonomie der BewohnerInnen zu fördern und zu erhalten, die soziale Integration zu unterstützen und anzuregen.

Je nach den persönlichen Bedürfnissen werden die BewohnerInnen in folgenden Bereichen unterstützt:

- Verantwortung für sich selbst zu übernehmen und selbstbestimmt, soweit als möglich, ihr Leben zu gestalten
- Einbindung und Bewältigung der Aufgaben im Haushalt
- Förderung der sozialen Kontakte im Wohnhaus und im näheren sozialen Umfeld
- Gestaltung der persönlichen Freizeit und der Freizeit in der Gruppe
- Übernahme der Verantwortung für die eigene Pflege und Hygiene
- Erlernen der Abwicklung der eigenen bürokratischen Angelegenheiten und des Umgangs mit Behörden

## **2. ZIELGRUPPE**

Die BewohnerInnen des Wohnhauses sind volljährige Personen mit Beeinträchtigung, mit unterschiedlichem Bedarf an Pflege und Betreuung, sowie an sozialpädagogischer Begleitung.

Für spezifische Projekte (z. B. Wochenendangebot) und in Notfällen können auch Minderjährige aufgenommen werden.

Personen, die einen intensiven Bedarf an krankenschwägerischen und medizinischen Leistungen haben, können nicht aufgenommen werden. Es müssen alternative Lösungen gesucht werden (Aufnahme im Altersheim, im Langzeitpflegeheim usw.). Für diese Personen ermöglichen, planen und begleiten wir einen Übergang in ein intensiver betreutes Pflegeangebot.

Nur nach der Überprüfung einer Aufnahmemöglichkeit in einem stationären Dienst für SeniorInnen im Einzugsgebiet sind Aufnahmen von Personen über 60 Jahren möglich.

### **3. DEFINITION DES DIENSTES**

Siehe Definition „Wohneinrichtungen Trayah“ in der Anlage.

### **4. DIE ERBRACHTEN DIENSTLEISTUNGEN**

Im Wohnhaus Trayah werden folgende Leistungen angeboten:

#### **Sozialpädagogische und psychosoziale Beratung**

Im Mittelpunkt stehen die BewohnerInnen mit ihren Bedürfnissen. Für die Entwicklung der Persönlichkeit werden individuelle Ziele formuliert und die Umsetzung unterstützt, begleitet und ausgewertet. Wichtig dabei ist die Steigerung und Erhaltung der selbständigen Lebensgestaltung und Lebensführung. Die BewohnerInnen, deren Angehörige oder Gesetzlichen Vertreter werden dabei miteinbezogen.

Je nach Bedarf wird mit anderen Fach- und Beratungsdiensten zusammengearbeitet.

#### **Pflege der Person, Medizinische Behandlung und therapeutische Maßnahmen**

Körperpflege, Mobilisierung, Bekleidung und Verpflegung sind Maßnahmen welche bei der Festlegung des Betreuungsplanes berücksichtigt werden. Wäsche und Näharbeiten werden von der Struktur garantiert.

Die medizinische Behandlung wird durch die tägliche Zusammenarbeit mit dem Krankenpflegedienst durchgeführt. Der enge Kontakt mit dem Gesundheitsbezirk Bruneck garantiert eine fachgerechte Hilfestellung bei Krankheit und in Krisensituationen.

#### **Wohnen, Beschäftigung, Freizeitangebote**

Die Hausarbeit ist Teil der Beschäftigung. Die BewohnerInnen erledigen im Rahmen ihrer Fähigkeiten und Fertigkeiten und mit entsprechender Begleitung die Hausarbeiten selber oder sie werden im Erlernen und Durchführen begleitet. In der Freizeit werden hausinterne Angebote für einzelne BewohnerInnen oder Gruppen angeboten und genutzt. Angebote im Umfeld (Schulen, Stadt, Vereine, Verbände ...) fördern die Inklusion. Kulturelle, sportliche, religiöse und spirituelle Angebote werden individuell besprochen und angeboten oder für Gruppen organisiert.

#### **Öffentlichkeitsarbeit, Projekte, Freiwilligenarbeit**

Der Kontakt mit Vereinen durch Initiativen und Projekte mit dem näheren sozialen Netzwerk garantiert eine breite Teilhabe am Leben der Gesellschaft. Freiwillige Helfer für einzelne BewohnerInnen bereichern das persönliche Erleben des Einzelnen.

## **5. DIE FUNKTIONSWEISE DES DIENSTES (Öffnungszeiten, Besuchszeiten, Zugangsbedingungen usw.)**

### **Öffnungszeiten:**

Das Wohnhaus Trayah verfügt über 6 in sich abgeschlossene Wohnungen, welche auf 3 Etagen und auf 2 Häuser aufgeteilt sind. Hier leben Menschen mit unterschiedlicher psychischer, physischer, sensorischer und kognitiver Beeinträchtigung. Die Bewohner jeder einzelnen Wohnung bilden eine Wohngruppe. Benannt sind diese Wohngruppen nach Edelsteinen: Opal, Bernstein, Rubin, Jaspis, Turmalin, Türkis.

Die Wohngruppen sind ganzjährig geöffnet, gewährleistet durch folgende Dienste:

- Frühdienst (6.30 Uhr bis 08.30 Uhr)
- Tagesdienst (15.00 Uhr bis 21.00 Uhr bzw. 13.00 Uhr bis 21.00 Uhr)
- Nachtdienst (21.00 Uhr bis 7.00 Uhr)
- Bereitschaftsdienst
- Wochenend- und Feiertagsdienst
- Die Wohngruppe Türkis hat keinen Nachtdienst, die Bewohner können sich aber bei Bedarf telefonisch im Wohnhaus melden und Hilfe holen. Das bedeutet, dass in dieser Wohngruppe die Bewohner die Fähigkeit besitzen, auch kurze Zeit sowie in der Nacht ohne Aufsicht in der Wohnung zu bleiben.

Einige der Bewohner leben ganzjährig im Wohnhaus, für andere ist je nach individueller und familiärer Situation eine unterschiedlich lange Rückkehr in die Familie möglich (Wochenende, Ferienzeit...).

### **Besuchszeiten:**

Die BewohnerInnen können tagsüber Besucher in ihren Wohngruppe empfangen. Diese Besuche werden mit der Gruppe abgesprochen.

### **Aufnahmeverfahren:**

- *Beschluß der Landesreg. Nr. 5532, vom 26.09.1994; Bezirksrat vom 25.11.1994)*
- *Beschluss Bezirksausschuss Nr. 29, vom 20.10.2016 „Richtlinien für die Aufnahme und Entlassung von KlientInnen der Bezirksgemeinschaft Pustertal“*

➔ Ansuchen um Aufnahme (eigenes Formular) durch die interessierte Person bzw. deren Angehörige/Gesetzlichen Vertreter oder durch einen Fachdienst an die Strukturleiterin (Frau Doris Wild, Tel. 0474/556004, wohnhaus.trayah@bzgpust.it)

➔ Für die Vorbereitung der Aufnahme (Erstgespräche mit Betroffenen, Angehörigen/Gesetzlichen Vertreter, Fachdiensten, Sprengeldiensten,

Sammeln der Informationen ...) ist die Strukturleiterin zuständig. Sie arbeitet bei der Aufnahme mit den MitarbeiterInnen des Wohnhauses zusammen.

→ Beim Erstgespräch bzw. bei der Besichtigung der Struktur werden das Ansuchen und alle sonst anfallenden Formulare erklärt und ausgefüllt.

→ Sobald alle oben angeführten Unterlagen vollständig sind und in der entsprechenden Struktur aufliegen, verfügt der Direktor auf Vorschlag der Strukturleiterin die Aufnahme auf Probe (Probezeit 3 Monate).

→ Bei positivem Bescheid des Direktors wird dem Antragsteller bzw. dem zuständigen Dienst das Aufnahmedatum mitgeteilt.

→ Sind alle Plätze im Wohnhaus belegt, kommt der Antragsteller auf eine Warteliste.

### **Unsere Vereinbarung mit den Klienten**

Mit jedem Klienten wird bei der Aufnahme in die Wohneinrichtung die Hausordnung mit den Rechten und Pflichten des Zusammenlebens im Haus besprochen und als gegenseitiger Vertrag unterschrieben.

## **6. UNSERE GRUNDSÄTZE**

Im Mittelpunkt stehen die BewohnerInnen mit ihren individuellen Bedürfnissen, Leidenschaften und die selbstbestimmte Lebensgestaltung.

Zwischen BewohnerInnen und MitarbeiterInnen pflegen wir ein offenes und ehrliches Miteinander, basierend auf dem Grundsatz des gegenseitigen Vertrauens und der Wertschätzung.

## **7. DIE MITARBEITERINNEN DES WOHNHAUSES**

Das Wohnhaus wird von einer Strukturleiterin geführt, die eng mit der Direktion der Sozialdienste zusammenarbeitet.

In der Einrichtung arbeiten 42 qualifizierte Behinderten- und SozialbetreuerInnen und vier BehindertenerzieherInnen. Zudem arbeitet dort halbtägig auch eine Krankenpflegerin des Gesundheitsbezirkes Bruneck. Ein Hausmeister steht uns für verschiedene Reparaturen im Haus zur Verfügung und ein Küchenteam versorgt uns mit schmackhaften und gesunden Speisen.

Im Wohnhaus können SchülerInnen der verschiedenen Ausbildungskurse in Sozialberufen ein mehrwöchiges Praktikum absolvieren. Die PraktikantInnen werden vom Personal in die Arbeit eingeführt und begleitet. Unter Anleitung können sie auch direkte Betreuungs- und Förderaufgaben übernehmen.

## **8. FREIWILLIGE HELFERINNEN**

Das Miteinbeziehen von freiwilligen HelferInnen in die Tätigkeit des Wohnhauses Trayah hat bereits mit der Entstehung des Wohnhauses im Jahr 1978 durch die MitarbeiterInnen begonnen und wurde seither stetig gefördert. Mittlerweile besuchen 14 freiwillige HelferInnen regelmäßig einmal pro Woche die BewohnerInnen des Wohnhauses und verbringen mit ihnen Zeit und manchmal auch Urlaub außerhalb der Einrichtung.

## **9. KOSTEN UND DIE TARIFE**

- *Landesdekret vom 11. August 2000, Nr. 30 „Durchführungsverordnung betreffend Maßnahmen der Finanziellen Sozialhilfe und Zahlung der Tarife der Sozialdienste“*

Die KlientInnen der Wohneinrichtungen bzw. ihre Eltern beteiligen sich an den Kosten der stationären Einrichtungen je nach Pflegeeinstufung und Einkommen an dem Tarif. Der Tarif setzt sich aus 2 Teilen zusammen: einmal der Tarifanteil laut Pflegestufe und der Tarifanteil nach der wirtschaftlichen Lage des Bewohners. Der Teil des Pflegegeldes ist ein fixer Tagestarif. Für den Teil der wirtschaftlichen Lage kann um Tarifbegünstigung angesucht werden. Dieser Tarif bezieht sich auf den Dienst, ob er mit oder ohne Mahlzeitzubereitung angeboten wird und ob der/die Nutzer/in unter oder über 60 Jahre alt ist.

Die maximale Mitbeteiligung der erweiterten Familiengemeinschaft (= Eltern) liegt bei Euro 100.-

Jedem/r Bewohner/in muss ein persönliches Taschengeld verbleiben.

## **Aktueller Tagessatz 2018**

Mit Beschluss des Bezirksausschusses der Bezirksgemeinschaft Pustertal Nr. 596 vom 19.12.2017 wurde für das Jahr 2018 folgender Tagsatz für das Wohnhaus Trayah genehmigt:

	<b>Tagsatz 2018</b>
Wohnheim Trayah	147 Euro
Ganztagsgruppe	289 Euro

Nähere Auskünfte betreffend der Tarife der Sozialdienste erhalten die KlientInnen bzw. ihre Angehörigen/Gesetzlichen Vertreter beim Sozialsprengel:

<b>TERRITORIUM</b>	<b>SOZIALSPRENGEL</b>	<b>KONTAKTDATEN</b>
Gemeinden:	Bruneck-Umgebung	Paternsteig 3

Bruneck, Gais, Kiens, Olang, Percha, Pfalzen, Rasen-Antholz, Terenten, Lorenzen		39031 Bruneck  0474/411022 oder 0474/412495
Gemeinden: Sand in Taufers, Ahrntal, Mühlwald, Prettau	Tauferer-Ahrntal	Hugo-von-Taufers-Straße 19 39032 Sand in Taufers  0474/678008
Gemeinden: Innichen, Sexten, Prags, Gsies. Toblach, Niederdorf, Welsberg	Hochpustertal	In der Au 6 39038 Innichen  0474/919906
Gemeinden: Corvara, Abtei, Wengen, St. Martin in Thurn, Enneberg	Gadertal	Pikolein 48 39030 St. Martin in Thurn  0474/524501

## **10. DIE BETEILIGUNG DER NUTZER/INNEN AN DEN TÄTIGKEITEN**

Je nach Grad der Selbständigkeit und der persönlichen Möglichkeiten des/der NutzerIn wird im Wohnhaus eine maximale Autonomie angestrebt. Anfallende Arbeiten in der Wohnung werden individuell vereinbart und mit anfänglicher Unterstützung durchgeführt.

Tätigkeiten wie Kochen, Wäsche verräumen, Zimmer reinigen, Pflanzen gießen, Gartenbeete jäten, Tiere füttern, kleine Einkäufe für die Gemeinschaft erledigen, sind alltägliche Aufgaben innerhalb der eigenen Wohnung.

Das Wohnhaus bietet eine Ressource und ein Lernfeld zur Entstehung von Freundschaften, wo soziale Regeln des miteinander Wohnens geübt werden, wo individuelle und gemeinsame Bedürfnisse geklärt und gelebt werden müssen.



## **11. DIE BEWERTUNGSMODALITÄTEN DES DIENSTES**

Anregungen, Wünsche, Bedürfnisse, auch Kritik und Reklamationen der Bewohner und der Angehörigen/Gesetzlichen Vertreter sind uns wichtig. Dazu haben sie verschiedene Möglichkeiten.

Die Angehörigen/Gesetzlichen Vertreter in persönlichen Gesprächen mit Mitarbeitern, Erziehern, Strukturleitung, Elternsprechtagen, Teamsitzungen in den Wohngruppen und im Strukturbeirat.

Die Bewohner in persönlichen Gesprächen mit Mitarbeitern, Erziehern, Strukturleitung, Zielvereinbarungsgesprächen, Betreutensitzungen.

Bei Bedarf werden unabhängig von den regelmäßig geplanten Sitzungen spontan und unbürokratisch weitere Besprechungen vereinbart.

Alle 4 Jahre werden anonymisierte Befragungen der BewohnerInnen, Angehörigen und MitarbeiterInnen durchgeführt, ausgewertet und die Ergebnisse in die Arbeit integriert.

### **Der Strukturbeirat**

Der Strukturbeirat setzt sich aus gewählten Vertretern der Bewohner, Eltern/Angehörigen/Gesetzlicher Vertreter, MitarbeiterInnen und den Vertretern der Einrichtung, Strukturleitung und Direktor der Sozialdienste zusammen. Dieser übt eine beratende Funktion aus, indem er unter anderem Vorschläge und Anregungen formuliert und wichtige Themen diskutiert. Der Strukturbeirat trifft sich mindestens 2 mal im Jahr.

## **12. RECHTE DER BÜRGER/INNEN**

**Recht auf Information:** Die BürgerInnen werden von uns, vor der Inanspruchnahme eines Dienstes umfassend und verständlich über die Art und die Qualität der angebotenen Dienstleistungen, über die Zugangs- und Nutzungsmodalitäten, und über die vorgesehene Kostenbeteiligung zu ihren Lasten informiert.

**Recht auf Wahrung der Würde der Person:** Die BürgerInnen, die sich an unsere Einrichtung wenden, haben ein Recht auf einen achtsamen und wertschätzenden Umgang unter Wahrung der Würde ihrer Person.

**Recht auf Gleichbehandlung und Individualität:** Alle NutzerInnen der Einrichtung haben ein Recht auf gleiche Behandlung gleicher Bedürfnissituationen, ohne Bevorzugung oder Diskriminierung. In diesem Rahmen haben sie gleichfalls ein Recht auf individuelle Gestaltung der eigenen Betreuung, Begleitung und Pflege, unter Berücksichtigung ihrer spezifischen Wünsche und Bedürfnisse.

**Recht auf Mitbestimmung:** Die NutzerInnen unserer Einrichtung haben von Beginn an ein Recht auf Mitbeteiligung und Mitbestimmung in der Planung, Durchführung und Auswertung des eigenen Betreuung und in der Miteinbeziehung anderer Dienste und Fachkräfte.

**Recht auf Datenschutz:** Die NutzerInnen unserer Einrichtung haben einen Anspruch darauf, dass ihre persönlichen Daten vertraulich und verantwortungsvoll, gemäß den für den Datenschutz geltenden Gesetzesbestimmungen behandelt, werden.

**Recht auf Transparenz:** Die NutzerInnen unserer Einrichtung haben ein Anrecht auf Information über die Verfahrens- und Entscheidungsabläufe, die ihre Person betreffen.

**Recht auf Zugang zu den Unterlagen:** Die NutzerInnen unserer Einrichtung können, im Rahmen der geltenden Gesetzesbestimmungen, in offizielle Unterlagen, die sie betreffen, Einsicht nehmen oder eine Abschrift anfordern.

**Vorschlags- und Beschwerderecht:** Die NutzerInnen unserer Einrichtung haben im Bedarfsfall das Recht, Beschwerden und/oder Verbesserungsvorschläge bezüglich der angebotenen Dienstleistungsqualität vorzubringen.

### **13. PFLICHTEN DER BÜRGERINNEN**

**Die Gemeinschaft pflegen:** Wir erwarten von den NutzerInnen der Einrichtung, dass sie mit den anderen Klienten und den Bediensteten einen freundlichen, toleranten und wertschätzenden Umgang pflegen und am Leben im Haus konstruktiv mitarbeiten.

**Die Vereinbarungen respektieren:** Die NutzerInnen der Einrichtung halten, die mit ihnen getroffenen schriftlichen und mündlichen Abmachungen und Vereinbarungen ein.

**Der Zahlungspflicht nachkommen:** Die geschuldeten Beträge für die Beteiligung am Tagessatz der Einrichtung und für allfällige andere beteiligungspflichtige Führungskosten sind von den NutzerInnen der Einrichtung termingerecht zu begleichen.

### **14. QUALITÄTSSICHERUNG UND AKTUALISIERUNG DER DIENSTCHARTA**

Das Wohnhaus Trayah ist bestrebt, die Qualität der Leistungen durch folgende Maßnahmen zu sichern und zu verbessern:

- Pflegeplanung, Dokumentation und Individueller Entwicklungsplan
- Regelmäßige Weiterbildungen für die MitarbeiterInnen
- Supervision
- Teambesprechungen

- Befragungen, um die Zufriedenheit der Betreuten und deren Angehörigen zu erfahren

Die Dienstcharta stellt eine Verpflichtung zur Einhaltung und ständigen Verbesserung der Qualität der Dienste des Wohnhauses dar und wird in regelmäßigen Abständen aktualisiert.

## **15. ANREGUNGEN, WÜNSCHE UND BESCHWERDEN**

Es besteht jederzeit die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge und Beschwerden vorzubringen:

- mündlich, im direkten Gespräch oder telefonisch
- schriftlich
- mittels E-Mail
- oder mittels beigefügtem Formular

AnsprechpartnerInnen sind die Strukturleiterin des Wohnhauses Trayah, Frau Doris Wild oder der Direktor der Sozialdienste Pustertal, Herr Gebhard Mair.

Bei schriftlichen Beschwerden verpflichten wir uns, Ihnen innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt eine schriftliche Antwort zu erteilen. Im Falle von mündlichen Beschwerden wird ein Gesprächstermin vereinbart.

## **16. WO SIND WIR ZU FINDEN?**

<b>Wohnhaus Trayah</b>	<b>Ansprechpersonen:</b>
Josef-Ferrari-Straße 18 b 39031 Bruneck Tel.: 0474 556 004	Strukturleiterin des Wohnhauses Trayah: Doris Wild Tel.: 0474 556004 E-Mail: <a href="mailto:doris.wild@bzgpust.it">doris.wild@bzgpust.it</a> oder <a href="mailto:wohnhaus.trayah@bzgpust.it">wohnhaus.trayah@bzgpust.it</a>
	Direktor der Sozialdienste Pustertal: Gebhard Mair Tel.: 0474 412921 E-Mail: <a href="mailto:gebhard.mair@bzgpust.it">gebhard.mair@bzgpust.it</a>

Gegen formelle Entscheidungen der Bezirksgemeinschaft Pustertal kann innerhalb von 30 Tagen Einspruch eingelegt werden. Der Rekurs ist an folgende Adresse zu richten:

Landesbeirat für das Sozialwesen  
Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1

39100 Bozen  
Tel. 0471 418 259 oder 0471 418 260  
Fax 0471 418 269

---

**Herausgeber:**

Bezirksgemeinschaft Pustertal-Sozialdienste

Dantestraße 2

I-39031 Bruneck

Tel.: 0474 412900 - Fax: 0474 410912

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

**Aktualisierte Ausgabe: Mai 2018**

An die  
Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Wohnhaus Trayah  
Josef-Ferrari-Str. 18 b  
39031 Bruneck

**Vorschläge und Anliegen an das Wohnhaus Trayah – Bruneck**

Was sie uns mitteilen möchten:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Geben Sie ihre Kontaktadresse an, falls sie eine schriftliche Antwort von uns erhalten möchten. Wir verpflichten uns dazu, Ihnen innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt (Protokolldatum), zu antworten.

Vorname, Nachname

---

Wohnort, Straße

---

Tel.Nr.

---

Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_