



Dienstcharta

Reha-Werkstatt in St. Georgen



La carta dei servizi è disponibile anche in lingua italiana.

Erstellung von: Strukturleitung und Direktion Sozialdienste

Aktualisiert: September 2025



Inhaltsangabe

1. Einleitung
2. Beschreibung und Definition des Dienstes
3. Zielgruppe
4. Die Rechte und Pflichten der Klient:innen
5. Unsere Grundsätze
6. Individueller Entwicklungsplan
7. Finanzielles Entgelt
8. Aufnahme und Entlassung
9. Öffnungszeiten und Informationen
10. Kosten und Tarife
11. Die Beteiligung der Klient:innen
12. Die Bewertungsmodalitäten des Dienstes
13. Qualitätssicherung und Dienstcharta
14. Anregung, Wünsche, Beschwerden
15. Wo sind wir zu finden?
16. Anlage: Vorlage für schriftliche Beschwerden, Vorschläge und Anregungen



1. Einleitung

Die Reha-Werkstatt bietet anspruchsvolle Arbeitstrainingsplätze, welche den Anforderungen der Privatwirtschaft entsprechen. Die hohen Anforderungsprofile sollen den Übergang der Klient:innen in die berufliche Realität begünstigen.

Für die Klient:innen wird unter Berücksichtigung der persönlichen Neigungen, Interessen und Fertigkeiten ein individuelles Entwicklungsprogramm erstellt. Dieses beschreibt die Ziele der Beschäftigung. Das Programm wird von den Klient:innen mit Unterstützung der Mitarbeiter:innen der Reha-Werkstatt erarbeitet, periodisch überprüft und die Zielerreichung gemeinsam bewertet.

2. Beschreibung und Definition des Dienstes

Der Arbeitsbereich bietet den Klient:innen eine Beschäftigung und Begleitung bei einfachen Arbeitsaufgaben in den Bereichen Schlosserei und Tischlerei/Beschäftigung. Durch die regelmäßige Beschäftigung wird den Klient:innen vermehrt Eigenverantwortung übertragen.

Das primäre Ziel liegt darin, die Arbeitsfähigkeit der Personen zu steigern und an die persönlichen Kompetenzen der Klient:innen weiterzuentwickeln. Es wird Hilfestellung bei der Förderung und Entwicklung von Fertigkeiten wie Ausdauer, Konzentration und Belastbarkeit in Zusammenarbeit mit den Fachdiensten angeboten.

Durch die Erstellung von Individuellen Rehabilitationsprojekten, wird versucht mit allen Klient:innen an individuell angepassten und spezifischen Zielen zu arbeiten, diese sollen den Weg zurück in den ersten Arbeitsmarkt vorbereiten. Die Ziele werden immer in Absprache mit den Klient:innen verhandelt. Neben konkreten Berufstechnischen Zielen, werden auch Ziele zur sozialen Integration und der Stärkung von Sozialkompetenzen ausgearbeitet. Durch die Eingliederung in ein soziales Umfeld wird gemeinsam mit den Klient:innen an einer Resozialisierung in die Gesellschaft gearbeitet. Dabei wird versucht, den Klient:innen neue Perspektiven aufzuzeigen, mit welchen sie die aktuelle Situation verbessern können. Durch die Absolvierung einer konstanten Tätigkeit, wird das Selbstwertgefühl der Klient:innen mobilisiert und gefestigt.

In der Schlosserei sind beim Fräsen, Stanzen und Bohren Verlässlichkeit und Eigenverantwortung gefragt. Bei den einzelnen Auftragsarbeiten wird auf eine genaue und



verantwortungsvolle Durchführung geachtet. Die privaten Auftraggeber erwarten sich eine einwandfreie Produktion der einzelnen bestellten Metallartikel.

Besonderes Augenmerk wird auf die Arbeitssicherheit gelegt. Es werden Schulungen für Klient:innen und Fachkräfte durchgeführt und die Sicherheit der Maschinen periodisch überprüft.

3. Zielgruppe

Die Arbeitsbeschäftigung der Reha-Werkstatt richtet sich an alle volljährigen Menschen bis zum 60. Lebensjahr in unterschiedlichen Lebenslagen (Menschen mit einer Behinderung oder einer psychischen Erkrankung, Menschen mit einer Suchterkrankung nach dem Entzug, Menschen mit Bedarf an sozialen-beruflichen Rehabilitationsmaßnahmen).

Die Motivation und das Interesse eine Beschäftigung durchzuführen sind die wichtigsten Bedingungen zur Aufnahme.

4. Die Rechte und Pflichten der Klient:innen

Recht auf Information

Die Klient:innen bekommen eine Übersicht über die Regeln und die Organisation der Beschäftigung, die in der Dienstcharta erklärt wird.

Recht auf Gleichbehandlung

Alle Klient:innen haben das Recht, gleich behandelt zu werden. Niemand wird bevorzugt oder diskriminiert.

Recht auf Mitbestimmung

Die Klient:innen haben das Recht, bei der Planung ihres individuellen Förderprogramms mitzubestimmen und dieses auch zu bewerten.

Recht auf Wahrung der Würde der Person

Die Klient:innen haben das Recht, respektvoll und wertschätzend behandelt zu werden.

Recht auf Datenschutz

Mit den persönlichen Daten der Betreuten wird vertraulich und verantwortungsvoll umgegangen.



Recht auf Transparenz und Zugang zu den Unterlagen

Die Klient:innen haben das Recht, über Entscheidungen, die sie betreffen, informiert zu werden und Einsicht in ihre persönlichen Unterlagen zu nehmen, wenn es das Gesetz erlaubt.

Recht auf Vorschläge und Beschwerden

Die Klient:innen dürfen Vorschläge machen und Beschwerden äußern, um die Qualität der Dienstleistung zu verbessern.

Gemeinschaft pflegen

Die Klient:innen sollten freundlich und respektvoll miteinander umgehen.

Vereinbarungen respektieren

Die Klient:innen müssen die schriftlichen und mündlichen Vereinbarungen einhalten.

Zahlungspflicht nachkommen

Die Klient:innen müssen ihren finanziellen Beitrag für den Betreuungsplatz und andere Kosten, die zu bezahlen sind, begleichen.

Regeln einhalten

- In der Einrichtung herrscht ein Rauchverbot in allen Räumen.
- Alkohol ist in der gesamten Einrichtung verboten.
- Die Klient:innen sollen saubere Kleidung tragen.

5. Unsere Grundsätze

Grundlage bildet hier die Charta für Menschenrechte:

„Das Recht für alle Menschen auf eine sinnvolle Arbeit/Beschäftigung“,

„Das Recht auf abwechslungsreiche und selbst gewählte Freizeitangebote“ und

„Das Recht auf Zugänge zu vielfältigen sozialen Kontakten“.

6. Individueller Entwicklungsplan

Für die Klient:innen wird unter Berücksichtigung der persönlichen Neigungen, Interessen und Fertigkeiten ein individueller Entwicklungsplan erstellt. Gemeinsam mit den Personen werden die Wünsche und Erwartungen ausgearbeitet und festgehalten. Zusätzlich wird eine



Analyse der Stärken und Schwächen gemacht. In der Bezirksgemeinschaft Pustertal wird diesbezüglich jährlich eine Bewertung laut ICF durchgeführt. Dadurch kann die Entwicklung der Personen in verschiedenen Bereichen erfasst werden. Weiters wird sowohl der sozialpädagogische als auch der pflegerische Bedarf genau erfasst, um den Bedürfnissen bestmöglich entsprechen zu können.

Mit jeder Person werden Ziele aufgestellt und formuliert. Dabei wird versucht gemeinsam mit der Person an der Weiterentwicklung der Fähigkeiten in den verschiedenen Bereichen zu arbeiten.

Primäres Ziel sind die Stärkung der Selbstbestimmung und die Förderung der Eigeninitiative der Klient:innen. Der Plan wird von den Klient:innen mit Unterstützung der Mitarbeiter:innen der Strukturen erarbeitet, periodisch überprüft und die Zielerreichung bewertet.

7. Finanzielles Entgelt

Jede/r Klient/in hat das Recht auf ein monatliches Entgelt. Dabei wird nicht vordergründig die Leistung, sondern auch die Motivation, die soziale Kompetenz und weitere Faktoren berücksichtigt. Das monatliche Entgelt stellt eine persönliche Vergütung des Klient:in dar, es hat pädagogischen Charakter und soll dem Klient:innen Anreiz sein:

- zur fleißigen Mitarbeit an den Produkten
- zur Weiterarbeit an sich selbst und an seiner Persönlichkeit
- zur Anerkennung der geleisteten Arbeit

Bei der Berechnung des Entgeltes werden die individuellen Fähigkeiten der Person berücksichtigt und folgende Punkte bewertet:

- Ausdauer
- Pünktlichkeit
- Regelmäßige Anwesenheit
- Einsatz und Motivation
- Lernbereitschaft
- Soziale Kompetenz
- Fähigkeiten und Fertigkeiten
- Verantwortungsbewusstsein
- Hygiene und Sauberkeit
- Kritikfähigkeit



Die maximale Höhe des Entgeltes wird mittels Beschlusses der Landesregierung jährlich festgelegt. Der Beschluss der Landesregierung Nr. 120 vom 18.02.2025 ist auf der Homepage der Bezirksgemeinschaft Pustertal einsehbar ([Bezirksgemeinschaft Pustertal - Home - Sozialdienste - Sozialsprengel - Kostenbeteiligung](#)).

8. Aufnahme und Entlassung

Die Aufnahme und Entlassung von Bürgerinnen und Bürger in stationäre und teilstationäre Einrichtungen des Behinderten-, sozial-psychiatrischen und Suchtbereiches ist mit Beschluss des Bezirksausschusses Nr. 8 vom 30.04.2019 geregelt. In Anwendung dieses Beschlusses gibt es in der Bezirksgemeinschaft Pustertal folgende Richtlinien:

Der Betroffene selbst oder der gesetzliche Vertreter oder die gesetzliche Vertreterin reichen bei der Bezirksgemeinschaft Pustertal ein Ansuchen um Aufnahme in eine Struktur in der Anlaufstelle für Aufnahme und Beratung ein. Alle notwendigen Dokumente wie z.B. das Gutachten des zuständigen Fachdienstes des Sanitätsbetriebes, müssen spätestens innerhalb von 30 Tagen ab Abgabe des Gesuches nachgereicht werden.

In der Anlaufstelle für Aufnahme und Beratung wird umgehend eine soziale Abklärung vorgenommen, anschließend wird eine mögliche Aufnahme mit der Leitung der Struktur besprochen. Sofern kein geeigneter Platz frei ist, wird die Person auf die Warteliste aufgenommen. Die diesbezügliche Reihung erfolgt aufgrund von festgelegten Kriterien.

Vor einer definitiven Aufnahme und zur besseren Einschätzung der Fähigkeiten, ist jede Person verpflichtet, ein dreimonatiges Praktikum durchzuführen (laut Beschluss der Landesregierung 883/2018, Art. 7, Abs. 5).

Alle Gesuchstellerinnen und Gesuchsteller werden beim Erstgespräch und vor Aufnahme die vorgesehene Kostenbeteiligung sowie die Möglichkeit der Tarifiereduzierung informiert.

Sollten die Voraussetzungen für eine Aufnahme nicht vorhanden sein, wird das Gesuch um Aufnahme mit einer entsprechenden Begründung abgelehnt. Sollten sich hingegen die Voraussetzungen für den weiteren Verbleib in der Einrichtung grundlegend verändern, wird auf Antrag des Betroffenen, der Angehörigen, des Vormundes oder des zuständigen Betreuungsteams (nach Überprüfung durch den Strukturleiter) durch die Direktorin die Verlegung in eine andere Struktur bzw. die Entlassung verfügt.

Siehe dazu Beschluss BR Nr. 20, vom 28.04.2023 „Richtlinien für die Aufnahme und Entlassung von Klientinnen und Klienten der Bezirksgemeinschaft Pustertal“.

9. Öffnungszeiten und Informationen

Montag bis Donnerstag von 08.00 – 16.00 Uhr

Freitag von 08.00 – 11.00 Uhr

Die Reha-Werkstatt hat an 239 Tagen im Jahr für die Klient:innen geöffnet. An den gesetzlichen Feiertagen bleibt die Reha-Werkstatt geschlossen, zudem wird die Einrichtung an Brückentagen aufgrund von Betriebsferien geschlossen. Der restliche Urlaub wird von allen Klient:innen selbst organisiert und wie in einem Betrieb schriftlich angesucht und genehmigt.

Interessierte Gruppen haben die Möglichkeit, die einzelnen Bereiche der Reha-Werkstatt zu besuchen, und sich so ein Bild von den unterschiedlichen Produktionsabläufen zu machen.

Besuche von Einzelpersonen oder kleineren Gruppen sind in der Reha-Werkstatt jederzeit willkommen.

Privatkunden und Auftraggeberinnen und Auftraggeber machen sich regelmäßig ein Bild wie in der Reha-Werkstatt gearbeitet wird und kommen zur Beratung und Bestellung direkt in die Einrichtung.

10. Kosten und Tarife

Die geltenden Landesbestimmungen (DLH 30/2000) sehen eine finanzielle Eigenbeteiligung der Klient:innen zur Deckung der Kosten für die Beschäftigung vor. Die Mitarbeiter:innen der jeweiligen Sozialsprengel beraten die Klient:innen sowie die Angehörigen zur finanziellen Eigenbeteiligung.

Nähere Auskünfte betreffend die Kosten und Tarife (laut Beschluss der Landesregierung Nr. 120 vom 18.02.2025) der Sozialdienste erhalten die Klient:innen bzw. ihre Angehörigen/Gesetzlichen Vertreter beim Sozialsprengel:

Gemeinden	Sozialsprengel	Kontaktdaten
-----------	----------------	--------------



Bruneck, Gais, Kiens, Olang, Percha, Pfalzen, Rasen-Antholz, Terenten, Lorenzen	Bruneck-Umgebung	Paternsteig 3 39031 Bruneck 0474 411022 oder 0474 412495
Sand in Taufers, Ahrntal, Mühlwald, Prettau	Tauferer-Ahrntal	Hugo-von-Taufers-Straße 19 39032 Sand in Taufers 0474 678008
Innichen, Sexten, Prags, Gsies. Toblach, Niederdorf, Welsberg	Hochpustertal	In der Au 6 39038 Innichen 0474 919906
Corvara, Abtei, Wengen, St. Martin in Thurn, Enneberg	Gadertal	Pikolein 48 39030 St. Martin in Thurn 0474 524552

11. Beteiligung der Klient:innen

Neben den verschiedenen handwerklichen Beschäftigungen, die die Klient:innen in der Reha Werkstatt ausführen, beteiligen sie sich an den alltäglich anfallenden Arbeiten in und um die Einrichtung.

Um die Klient:innen in ihrer Autonomie und Selbständigkeit zu fördern und zu fordern, werden sie angehalten, sich an allen täglich anfallenden Arbeiten, wie zum Beispiel verschiedene hauswirtschaftliche Tätigkeiten, zu beteiligen, oder sogar sie eigenverantwortlich zu übernehmen.

Die Klient:innen und die Angehörigen können in der Einrichtung ihr Mitsprachrecht in mehreren Formen ausüben.

- Bei periodischen Besprechungen bringen die Klient:innen ihre Einschätzung und Meinung zur Beschäftigung ein.
- Bei Bedarf können die Klient:innen mit den Fachkräften und der Leitung Einzelgespräche führen.
- Die Klient:innen beteiligen sich an der Erarbeitung der individuellen Entwicklungspläne.

12. Bewertungsmodalitäten des Dienstes



Die Reha-Werkstatt legt großen Wert darauf, dass ihr Angebot mit den Bedürfnissen und Wünschen der Angehörigen und der Klient:innen größtmöglich in Übereinstimmung steht.

Die Klient:innen und die Angehörigen können ihre Ansichten, Wünsche und Bedürfnisse in folgendem Rahmen deponieren:

- ANGEHÖRIGENEBENE: Mitarbeit am ICF, Sprechstunden in den einzelnen Gruppen, Erhebung der Zufriedenheit mittels Fragebogen alle 4 Jahre
- KLIENT:INNENEbene: Sitzungen der Klient:innen, Sprechstunden bei der Strukturleitung, Erhebung der Zufriedenheit mittels Fragebogen alle 2 Jahre
- PERSONALEBENE: Teamsitzungen, Gruppensitzungen, Supervision

Jährlich wird in Absprache mit der Direktion der Sozialdienste ein Dreijahresprogramm für die Struktur ausgearbeitet. Damit dieses erreicht werden kann, werden Ziele formuliert die in periodischen Abständen überprüft und weiterentwickelt werden.

Die Ziele, die für und gemeinsam mit den Klient:innen ausgearbeitet und formuliert werden, werden kontinuierlich evaluiert und angepasst. Wenn von den Klient:innen gewünscht, werden auch die Angehörigen miteinbezogen. Das Personal, das die Maßnahmen zur Zielerreichung durchführt, absolviert Fortbildungen und versucht neue pädagogische Methoden zu finden, um den individuellen Anforderungen der Klient:innen gerecht zu werden.

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

13. Qualitätssicherung und Dienstcharta

Um die Qualität der angebotenen Dienstleistung zu erhalten, weiterzuentwickeln und zu verbessern, ist es für die Einrichtungen der Bezirksgemeinschaft Pustertal grundlegend, mit allen am Dienst beteiligten Personen (Klient:innen, Angehörige/Gesetzliche Vertreter und gesetzliche Vertreterinnen und Personal, Führung der Sozialdienste, Netzwerk) in regelmäßigen Besprechungen im Austausch zu bleiben, um im Rahmen dieser die Bedürfnisse aller Beteiligten in Erfahrung zu bringen und ihnen so gut wie möglich gerecht zu werden.



Im speziellen handelt es sich um:

- KLIENT:INNENEbene: Sitzungen der Klient:innen, Zufriedenheitsbefragung
- PERSONALEbene: Teamsitzungen, Zufriedenheitsbefragung, Jahresgespräch
- ALLGEMEIN: Durchführung von Studien zu verschiedenen Bereichen

Die Umfragen zum Grad der Zufriedenheit der Klient:innen, Angehörigen und Mitarbeiter:innen werden regelmäßig durchgeführt. Die Ergebnisse ausgewertet und Maßnahmen zur Verbesserung geplant.

Bei Bedarf werden unabhängig von den regelmäßigen geplanten Sitzungen spontan und unbürokratisch weitere Besprechungen einberufen.

Die Dienstcharta ist jenes Dokument, welches die Bezirksgemeinschaft nach außen darstellt. Diesbezüglich ist das teilweise in leichter Sprache verfasst und wurde gemeinsam mit VertreterInnen von Angehörigen und Klient:innen erstellt. Die Dienstcharta wird einmal jährlich aktualisiert.

14. Anregung, Wünsche, Beschwerden

Die Klient:innen, die Angehörigen oder die gesetzliche Vertreterin oder der gesetzliche Vertreter können mündliche oder schriftliche Mitteilungen, Vorschläge oder Beschwerden einbringen. Diese können an die Leitung der Einrichtung oder an die Direktion der Sozialdienste gesendet werden.

Bei mündlichen Anfragen wird ein Gesprächstermin zur Klärung der Sachlage vereinbart. Die schriftlichen Eingaben werden innerhalb von zwei Wochen beantwortet.

15. Wo sind wir zu finden?

Reha-Werkstatt St. Georgen Zum Hohen Kreuz 16 39031 St. Georgen - Bruneck Tel.: 0474-550313	Strukturleiterin: Michaela Taibon Tel.: 0474550313 E-Mail: michaela.taibon@bzgpust.it oder rehawerkstatt@bzgpust.it
Anlaufstelle Aufnahme und Beratung Dantestraße 2M 39031 Bruneck	Tel. 04474 412932 E-Mail: aufnahme.beratung@bzgpust.it



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



Reha-Werkstatt
Laboratorio Reha

Direktion der Sozialdienste Dantestraße 2 39031 Bruneck	Direktor der Sozialdienste Pustertal: Patrick Psenner Tel. 0474 412921 E-Mail: patrick.psenner@bzgpust.it
--	---

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 418200 oder 0471 418201

Herausgeber:

Bezirksgemeinschaft Pustertal-Sozialdienste
Dantestraße 2
I-39031 Bruneck
Tel.: 0474 412900 - Fax: 0474 410912
Internet: www.bezirksgemeinschaftpustertal.it / E-Mail: info@bzgpust.it

Aktualisierte Ausgabe: September 2025



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



Reha-Werkstatt
Laboratorio Reha

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

An die
**Bezirksgemeinschaft
Pustertal**
Reha-Werkstatt St. Georgen
Zum Hohen Kreuz 16
39031 Bruneck

Vorschläge und Anliegen an die Reha-Werkstatt

Was Sie uns mitteilen möchten:

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

Vorname, Nachname

Wohnort, Straße

Tel. Nr.

Datum

Unterschrift