



Dienstcharta

Öko-Service St. Georgen - Bruneck



La carta dei servizi è disponibile anche in lingua italiana.

Erstellung von: Strukturleitung und Direktion Sozialdienste

Aktualisiert am: 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 Bewertungsmodalitäten des Dienstes
12. Qualitätssicherung und Dienstcharta
13. Anregung, Wünsche, Beschwerden
14. Wo sind wir zu finden?
15. Anlage: Vorlage für schriftliche Beschwerden, Vorschläge und Anregungen



1. Einleitung

Der Öko-Service bietet Personen mit psychosozialen Schwierigkeiten und Personen mit einer Alkoholabhängigkeit Arbeit und Beschäftigung in einem geschützten Rahmen an. Durch das Arbeiten in der Landschaftspflege, im Holz- und Werkstattbereich können die Betroffenen ihre grundlegenden Selbst- und Sozialkompetenzen verbessern. Dabei werden sie von Fachpersonal unterstützt.

Ziel ist es, die betroffenen Personen über die Beschäftigung zu einer Strukturierung des persönlichen Tagesablaufes und somit zur langsamen Wiedereingliederung in die Gemeinschaft zu befähigen.

2. Beschreibung und Definition des Dienstes

Der Arbeitsrehabilitationsdienst Öko-Service ist ein Tagesdienst, der erwachsenen Menschen mit einer Abhängigkeitserkrankung und in Ausnahmefällen auch Klient:innen mit anderen Problematiken sozialpädagogische Begleitung, Betreuung und Unterstützung bietet, damit sie individuelle, persönliche und soziale Kompetenzen und Arbeitsfähigkeiten verbessern.

Täglich wird in einer Morgenrunde die Befindlichkeit der Klient:innen bewertet und dementsprechend die Tätigkeiten angepasst. Die Morgenrunde dient auch um die aktuelle Entwicklung zu besprechen.

Werkstattbereich:

Im Werkstattbereich werden einfache Auftragsarbeiten für Industrie und metallverarbeitende Betriebe aus dem Raum Pustertal durchgeführt. Die Auftragsarbeiten verlangen von den Klient:innen eine genaue Durchführung der Arbeitsabläufe und verantwortungsvollen Umgang mit Geräten und Maschinen.

Holzverarbeitung:

Im Bereich Holzverarbeitung beschäftigt sich der Öko-Service mit der Brennholzproduktion. Diesbezüglich gibt es zwei Bereiche, in welchen die Klient:innen beschäftigt werden können. Auf dem betriebseigenen Holzplatz der Bezirksgemeinschaft Pustertal beschäftigen sich die Klient:innen mit der Scheitholzproduktion für private Kunden. In der Betriebshalle werden Paletten von verschiedenen Firmen zerlegt und anschließend als Holzpakete verkauft.



Landschaftspflege:

Für 8 Monate im Jahr (Winter und schlechtes Wetter ausgeschlossen) beschäftigt sich eine Gruppe der Klient:innen mit der Pflege von Grünanlagen der Strukturen der Bezirksgemeinschaft.

3. Zielgruppe

Der Öko-Service St. Georgen-Bruneck wendet sich in erster Linie an erwachsene Menschen mit Abhängigkeitserkrankungen. In Ausnahmefällen und bei Verfügbarkeit von Plätzen werden auch Menschen mit unterschiedlichen Einschränkungen (Menschen mit Behinderung, Menschen mit psychischen Erkrankungen, Menschen mit Bedarf an Beschäftigung oder in Ausnahmefällen auch an sozialen-beruflichen Rehabilitationsmaßnahmen) aufgenommen.

Primäre Zielgruppe sind erwachsene Männer und Frauen, die das 18. Lebensjahr erreicht haben. Vorzugsweise werden Personen aus dem Einzugsgebiet der Bezirksgemeinschaft Pustertal aufgenommen, bei Verfügbarkeit von Plätzen können jedoch auch Personen der Zielgruppe aus anderen Bezirksgemeinschaften aufgenommen werden. Eine Neuaufnahme von Personen, die das 60. Lebensjahr überschritten haben, ist nur in Ausnahmefällen erlaubt.

In unserer Einrichtung finden bis zu 22 Menschen die Möglichkeiten der Beschäftigung. Jeder bekommt nach Möglichkeit jene Unterstützung, die bestmöglich auf seine individuellen Bedürfnisse zugeschnitten ist.

4. Die Rechte und Pflichten der Klient:innen

Recht auf Information

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

Recht auf Gleichbehandlung

Alle Betreuten haben das Recht, gleich behandelt zu werden. Niemand wird bevorzugt oder diskriminiert.

Recht auf Mitbestimmung

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



Recht auf Wahrung der Würde der Person

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

Gemeinschaft pflegen

Die Betreuten sollten freundlich und respektvoll miteinander umgehen.

Vereinbarungen respektieren

Die Betreuten müssen die schriftlichen und mündlichen Vereinbarungen einhalten.

Zahlungspflicht nachkommen

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

Verhaltensregeln

- Zu jeder Zeit können bei Verdacht Alkoholkontrollen durchgeführt werden, das Betreuerteam entscheidet, ob die Arbeitstauglichkeit vorliegt, sollte dies nach einer Kontrolle nicht der Fall sein, müssen die Klient:innen nach Hause gehen.
- Verbot von Suchtmitteln aller Art in der gesamten Einrichtung;
- In der Einrichtung herrscht ein Rauchverbot in allen Räumen;
- Bei der Arbeit wird das Handy ausgeschaltet;
- Die Klient:innen erscheinen mit sauberer Kleidung zur Arbeit;



5. Unsere Grundsätze

Die Grundlage bildet hier die Charta der 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 ihrer persönlichen Neigungen, Interessen und Fertigkeiten ein individueller Entwicklungsplan erstellt. Gemeinsam mit den Klient:innen werden ihre 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 Klient:innen in verschiedenen Bereich erfasst werden. Darüber hinaus wird der sozialpädagogische sowie der pflegerische Bedarf genau erfasst, um den Bedürfnissen bestmöglich gerecht zu werden.

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.

Primäre Ziele 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

Alle Klient:innen haben 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 der Klient:innen dar, es hat pädagogischen Charakter und soll den Klient:innen ein Anreiz sein:

- zur 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 - Sprengelleistungen - Kostenbeteiligung](#)).

8. Aufnahme und Entlassung

Die Aufnahme und Entlassung von BürgerInnen in stationäre und teilstationäre Einrichtungen des Behinderten-, sozial-psychiatrischen und Suchtbereiches ist mit Beschluss der Landesregierung Nr. 5532 vom 26.09.1994 geregelt. In Anwendung dieses Beschlusses gibt es in der Bezirksgemeinschaft Pustertal folgende Richtlinien:

Der Betroffene selbst oder der gesetzliche Vertreter 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 den Leiter:innen der Strukturen 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).

Jeder Gesuchsteller wird 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 den Direktor 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 der Bezirksgemeinschaft Pustertal“.

9. Öffnungszeiten und Informationen

Montag bis Donnerstag von 08.00 – 16.00 Uhr

Freitag von 08.00 – 11.00 Uhr

Der Öko-Service St. Georgen hat an 237 Tagen im Jahr für die Klient:innen geöffnet. An den gesetzlichen Feiertagen bleibt der Öko-Service St. Georgen geschlossen, zudem wird die Einrichtung an Brückentagen aufgrund von Betriebsferien geschlossen. Der restliche Urlaub wird von jedem/r Klient:in selbst organisiert und wie in einem Betrieb schriftlich angesucht und genehmigt.

Interessierte Gruppen haben die Möglichkeit, die einzelnen Bereiche des Öko-Service zu besuchen, und sich so ein Bild von den unterschiedlichen Produktionsabläufen zu machen. Besuche von Einzelpersonen oder kleineren Gruppen sind im Öko-Service jederzeit willkommen.

Privatkunden und Auftraggeber machen sich regelmäßig ein Bild wie im Öko-Service 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. Bewertungsmodalitäten des Dienstes

Der Öko-Service legt großen Wert darauf, dass sein 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 2 Jahre
- KLIENT:INNENEBENE: Klient:innensitzungen, Sprechstunden bei der Strukturleitung, Erhebung der Zufriedenheit mittels Fragebogen alle 4 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.

12. 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 (BewohnerInnen, Angehörige/Gesetzliche Vertreter 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:

- ANGEHÖRIGENEBENE: Elternsprechtag, Strukturbeiratssitzungen, Zufriedenheitsbefragung
- KLIENT:INNENEBENE: Klient:innensitzungen, Zufriedenheitsbefragung



- **PERSONALEBENE:** Teamsitzungen, Zufriedenheitsbefragung, Jahresgespräch
- **ALLGEMEIN:** Durchführung von Studien zu verschiedenen Bereichen

Die Umfragen zum Grad der Zufriedenheit der BewohnerInnen, Angehörigen und MitarbeiterInnen werden regelmäßig (alle 2 Jahre) 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 das Dokument, das die Bezirksgemeinschaft nach außen hin repräsentiert. Sie wurde auch in leichter Sprache verfasst und gemeinsam mit Vertreter:innen der Angehörigen und Klient:innen entwickelt. Die Dienstcharta wird jährlich aktualisiert

13. Anregung, Wünsche, Beschwerden

Der/die Klient:in, die Angehörigen oder der/die gesetzliche/r Vertreter*in 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.

Gegen formelle Entscheidungen der Bezirksgemeinschaft Pustertal kann innerhalb 30 Tagen Einspruch bei der angeführten Adresse eingereicht werden.

Landesbeirat für das Sozialwesen
Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1
39100 Bozen
Tel. 0471 418200
Tel. 0471 418201



14. Wo sind wir zu finden?

Öko-Service St. Georgen Zum Hohen Kreuz 6 39031 St. Georgen - Bruneck Tel.: 0474-531304	Strukturleiterin des Öko-Service: Michaela Taibon Tel.: 0474-550313 E-Mail: michaela.taibon@bzgpust.it oder oeko-service.pustertal@bzgpust.it
Anlaufstelle Aufnahme und Beratung Dantestraße 2M 39031 Bruneck	Tel. 04474 412932 E-Mail: aufnahme.beratung@bzgpust.it
Direktion der Sozialdienste Dantestraße 2 39031 Bruneck	Direktor der Sozialdienste Pustertal: Patrick Psenner Tel. 0474 412921 E-Mail: patrick.psenner@bzgpust.it

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



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

An die
Bezirksgemeinschaft Pustertal
Öko-Service St. Georgen
Zum Hohen Kreuz 6
39031 Bruneck

Vorschläge und Anliegen an den Dienst Öko-Service

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