



# Dienstcharta

## Wohnhaus TRAYAH Bruneck



La carta dei servizi è disponibile anche in lingua italiana.

Erstellung von: Strukturleitung Trayah und Direktion Sozialdienste

Aktualisiert am: September 2025



## Inhaltsangabe

1. Einleitung
2. Beschreibung und Definition des Dienstes
3. Zielgruppe
4. Die Rechte und Pflichten der Betreuten
5. Unsere Grundsätze
6. Individueller Entwicklungsplan
7. Aufnahme und Entlassung
8. Öffnungszeiten und Informationen
9. Kosten und Tarife
10. Die Beteiligung der Betreuten
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**

Die Sozialdienste der Bezirksgemeinschaft Pustertal verfügen in Bruneck über ein Wohnhaus mit 41 Wohnplätzen für Menschen mit Behinderung. Zusätzlich gibt es zwei Plätze für eine zeitweilige Kurzeintaufnahme/Wochenendangebot und ein Notbett.

## **2. Beschreibung und Definition des Dienstes**

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

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

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

- Verantwortung für sich selbst zu übernehmen und selbstbestimmt ihr Leben zu gestalten
- Einbindung und Bewältigung der Aufgaben im Haushalt
- Förderung der sozialen Kontakte im Wohnhaus und im 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.

Im Wohnhaus Trayah werden folgende Leistungen angeboten:

Sozialpädagogische und psychosoziale Beratung: Im Mittelpunkt stehen die Betreuten mit ihren Bedürfnissen. Für die Entwicklung der Persönlichkeit werden individuelle Ziele formuliert und deren Umsetzung unterstützt, begleitet und ausgewertet. Wichtig dabei ist die Steigerung und Erhaltung der selbständigen Lebensgestaltung und Lebensführung. Die Betreuten, deren Angehörige oder gesetzlichen Vertreter:innen 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 Krankenpflagedienst durchgeführt. Der enge Kontakt mit dem Gesundheitsbezirk Bruneck garantiert eine fachgerechte Hilfestellung bei Krankheit und in Krisensituationen. Psychologische Unterstützung erhalten die Betreuten durch den psychologischen Dienst, der 2 Tage die Woche im Sozialzentrum anwesend ist und individuelle Begleitung oder auch Gruppenangebote durchführt.

Wohnen, Beschäftigung, Freizeitangebote: die Hausarbeit ist Teil der Beschäftigung. Die Betreuten erledigen im Rahmen ihrer Fähigkeiten und Fertigkeiten und mit entsprechender Begleitung die Hausarbeiten selbst oder sie werden im Erlernen und Durchführen begleitet. In der Freizeit werden hausinterne Angebote für einzelne Betreute oder Gruppen angeboten. 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 sozialen Netzwerk garantiert eine breite Teilhabe am Leben in der Gesellschaft. Freiwillige Helfer:innen für einzelne Betreute bereichern das persönliche Erleben des Einzelnen.

### **3. Zielgruppe**

Die Betreuten des Wohnhauses sind Personen, die das 18. Lebensjahr abgeschlossen haben mit Behinderung, mit unterschiedlichem Bedarf an Pflege und Betreuung, sowie an sozialpädagogischer Begleitung.

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

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

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

Siehe dazu die Beschlüsse der Landesregierung:



- Beschluss vom 18. Juli 2017, Nr. 795 – Richtlinien für die Ermächtigung und Akkreditierung der Sozialdienste für Menschen mit Behinderungen (abgeändert mit Beschluss Nr. 787 vom 14.09.2021 und Beschluss Nr. 1140 vom 19.12.2023),
- sowie Beschluss Nr. 833 vom 04. September 2018 – Richtlinien für die Dienste zur Arbeitsbeschäftigung und die sozialpädagogische Tagesbegleitung der Sozialdienste.

#### **4. Die Rechte und Pflichten der Betreuten**

##### **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.

### **Regeln einhalten**

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

## **5. Unsere Grundsätze**

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

Zwischen Betreuten und Mitarbeiter:innen pflegen wir ein offenes und ehrliches Miteinander. Unsere Grundsätze sind das gegenseitige Vertrauen und die Wertschätzung.

## **6. Individueller Entwicklungsplan**

Für die Betreuten wird unter Berücksichtigung der persönlichen Neigungen, Interessen und Fertigkeiten ein individueller Entwicklungsplan erstellt.

Gemeinsam mit den Betreuten werden die Wünsche und Erwartungen ausgearbeitet und festgehalten. Zusätzlich wird eine Analyse der Stärken und Schwächen gemacht. In der Bezirksgemeinschaft Pustertal wird dazu jährlich eine Bewertung laut ICF durchgeführt.

Das Ziel ist es, die Entwicklung der Betreuten in verschiedenen Bereichen zu erfassen. Weiters wird sowohl der sozialpädagogische als auch der pflegerische Bedarf genau erfasst, um den Bedürfnissen bestmöglich entsprechen zu können.

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

Primäres Ziel sind die Stärkung der Selbstbestimmung, der Selbständigkeit und die Förderung der Eigeninitiative der Betreuten. Der Plan wird von den Betreuten mit



Unterstützung der Mitarbeiter:innen der Strukturen erarbeitet, periodisch überprüft und die Zielerreichung bewertet.

## **7. Aufnahme und Entlassung**

Die Aufnahme und Entlassung von Bürger:innen in stationäre und teilstationäre Einrichtungen der Bereiche Menschen mit Behinderung, Menschen mit psychischen Erkrankungen und Menschen mit Abhängigkeitserkrankungen ist in der Bezirksgemeinschaft Pustertal mit Beschluss des Bezirksrates 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 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).

Jeder/e Betreute wird beim Erstgespräch und vor Aufnahme über die vorgesehene Kostenbeteiligung sowie die Möglichkeit der Tarifreduzierung 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, der gesetzlichen Vertreter oder des zuständigen Betreuungsteams (nach Überprüfung durch die Strukturleitung) 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 Klient:innen der Bezirksgemeinschaft Pustertal“.

## 8. Öffnungszeiten und Informationen

Das Wohnhaus Trayah verfügt über 6 in sich abgeschlossene Wohnungen, welche auf 3 Etagen und auf 2 Häuser aufgeteilt sind. Die Betreuten 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)
- Sofortige Abrufbereitschaft
- Wochenend- und Feiertagsdienst

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

### Besuche

Die Betreuten können tagsüber Besucher:innen in ihrer Wohngruppe empfangen. Diese Besuche werden mit der Gruppe abgesprochen.

## 9. Kosten und Tarife

Die geltenden Landesbestimmungen (DLH 30/2000) sehen eine finanzielle Eigenbeteiligung der Betreuten zur Deckung der Kosten für die Beschäftigung vor. Die Mitarbeiter:innen der jeweiligen Sozialsprengel beraten die Betreuten 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 Betreuten bzw. ihre Angehörigen/Gesetzlichen Vertreter:innen beim Sozialsprengel:



<b>Gemeinden</b>	<b>Sozialsprengel</b>	<b>Kontaktdaten</b>
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 524501

## **10. Die Beteiligung der Betreuten**

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

Tätigkeiten wie Kochen, Wäsche einräumen, Zimmer reinigen, Pflanzen gießen, Gartenbeete jäten, private Einkäufe und Einkäufe für die Gemeinschaft erledigen, sind alltägliche Aufgaben innerhalb der eigenen Wohnung.

Die Betreuten beteiligen sich an der Planung und Durchführung von Freizeitveranstaltungen, sowohl im Wohnhaus als auch außerhalb (oft in Zusammenarbeit mit Vereinen).

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.



Alle Betreute machen einen „Individuellen Entwicklungsplan“.

**Erklärung:**

Gemeinsam mit den Mitarbeitern schreiben Sie auf

- was Sie gut können
- wo Sie noch Hilfe brauchen
- welche Wünsche Sie haben
- was Sie lernen möchten

Gemeinsam mit einem Betreuer machen Sie Ihre Ziele aus.

Sie bemühen sich, diese Ziele zu erreichen.

**11. Die Bewertungsmodalitäten des Dienstes**

Anregungen, Wünsche, Bedürfnisse, auch Kritik und Reklamationen der Betreuten und der Angehörigen/gesetzlichen Vertreter:innen sind uns wichtig. Dazu haben diese verschiedene Möglichkeiten.

Die Angehörigen/gesetzlichen Vertreter:innen in persönlichen Gesprächen mit Mitarbeiter:innen, Gruppenleiter:innen, Strukturleitung, Elternsprechtagen, Teamsitzungen in den Wohngruppen und im Strukturbeirat.

Die Betreuten in persönlichen Gesprächen mit Mitarbeiter:innen, Gruppenleiter:innen, Strukturleitung, Zielvereinbarungsgesprächen, Betreutensitzungen und im Strukturbeirat.

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

Der Strukturbeirat: Der Strukturbeirat setzt sich aus gewählten Vertreter:innen, Betreuten, Eltern/Angehörigen/Gesetzlichen Vertreter:innen, Mitarbeiter:innen und den Vertreter:innen der Einrichtung und der Strukturleitung zusammen.

Der Strukturbeirat 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. 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 (Betreute, Angehörige/Gesetzliche Vertreter:innen und Mitarbeiter:innen, 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.

Die Umfragen zum Grad der Zufriedenheit der Betreuten, Angehörigen und Mitarbeiter:innen 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 jenes Dokument, welches die Bezirksgemeinschaft nach außen darstellt. Diesbezüglich ist diese teilweise in leichter Sprache verfasst und wurde gemeinsam mit Vertreter:innen von Angehörigen und Betreuten erstellt. Die Dienstcharta wird einmal jährlich aktualisiert.

## **13. Anregung, Wünsche, Beschwerden**

Der/die Betreute, die Angehörigen oder die gesetzlichen 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.

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?

<b>Wohnhaus Trayah</b> Josef-Ferrari-Straße 18 39031 Bruneck	<b>Strukturleitung Sozialzentrum</b> Kathrin Allgäuer Tel.: 0474 530043 <a href="mailto:kathrin.allgaeuer@bzgpust">E-mail: kathrin.allgaeuer@bzgpust</a> oder <a href="mailto:wohnhaus.trayah@bzgpust.it">wohnhaus.trayah@bzgpust.it</a>
<b>Anlaufstelle Aufnahme und Beratung</b> Dantestraße 2M 39031 Bruneck	Tel. 0474 412932 E-Mail: <a href="mailto:aufnahme.beratung@bzgpust.it">aufnahme.beratung@bzgpust.it</a>
<b>Direktion der Sozialdienste</b> Dantestraße 2 39031 Bruneck	<b>Direktor der Sozialdienste Pustertal:</b> Patrick Psenner Tel. 0474 412921 E-Mail: <a href="mailto:patrick.psenner@bzgpust.it">patrick.psenner@bzgpust.it</a>

**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](mailto:info@bzgpust.it)

Aktualisierte Ausgabe: September 2025

