



# Dienstcharta

## Wohngemeinschaft Trayah Sozialzentrum Trayah



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, Vorschlägen und Anregungen

## **1. Einleitung**

Die Wohngemeinschaft ist eine Gruppe, wo Menschen mit Behinderung zusammenleben.

Die Wohngemeinschaft Trayah befindet sich im Sozialzentrum Trayah in Bruneck (Josef-Ferrari-Straße 18, Haus C). Sie bietet Platz für 3 Menschen mit Behinderung (3 Einzelzimmer).

In der Wohngemeinschaft kann man für längere Zeit oder auch nur für eine begrenzte Zeit leben.

Die Betreuten werden von den Mitarbeitern begleitet, damit diese so selbständig wie möglich wohnen und leben können.

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

Die Wohngemeinschaft ist eine begleitete Wohnform für Menschen mit Behinderung. Die Mitarbeiter: innen besprechen und vereinbaren mit den Betreuten, was er/sie lernen muss, um in der Wohngemeinschaft wohnen zu können. Sie helfen den Betreuten den Haushalt zu erledigen, Einkäufe zu machen, die Freizeit zu gestalten und das Leben zu organisieren.

Die Mitarbeiter: innen helfen verschiedene individuell geeignete Angebote für die Freizeit zu finden.

Wenn es der/dem Betreuten nicht gut geht, kann sie/er mit den Mitarbeiter: innen sprechen. Gemeinsam wird beraten und besprochen was die/der Betreute tun kann.

Wenn die Betreuten Hilfe brauchen, unterstützen sie die Mitarbeiter bei der Körperpflege und beim Sauberhalten der Kleidung.

Es ist die Aufgabe der Betreuten das eigene Zimmer und die Wohnung sauber zu halten und zu kochen. Die Mitarbeiter sind dabei behilflich.

Die Mitarbeiter organisieren Treffen mit den Angehörigen. Dort wird besprochen, wie das Leben in der Wohngemeinschaft funktioniert.

## **3. Zielgruppe**

Die Wohngemeinschaft bietet Platz für drei Menschen mit Behinderung. Sie sind mindestens 18 Jahre alt und dürfen in der Regel nicht älter als 60 Jahre sein.

Die/der Betreute muss schon einiges können, was sie/er zum selbständigen Wohnen braucht. Sie/Er muss einverstanden sein, gemeinsam mit anderen Menschen zu Wohnen und Haushaltsarbeiten in der Wohnung zu übernehmen.

Sie/Er muss eine Arbeit oder eine Beschäftigung haben.

Wie/Er muss sich auch alleine in der Wohnung aufhalten können.

Es können auch Minderjährige aufgenommen werden, wenn diese die Bildungspflicht erfüllt haben. In der Regel werden Minderjährige, in Form von Ausbildungspraktika und von Projekten, in Zusammenarbeit mit der Schule und der Berufsbildung, betreut. Die Anzahl dieser Plätze darf ein Viertel der Aufnahmekapazität nicht überschreiten.

Nicht aufgenommen werden Menschen, die intensive medizinische und krankenpflegerische Leistungen benötigen.

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 Wohngemeinschaft, 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.

*„Alle Menschen sind frei und gleich an Würde und Rechten geboren. Sie sind mit Vernunft und Gewissen begabt und sollen einander im Geiste der Brüderlichkeit/Geschwisterlichkeit begegnen.“*

Art. 1 Erklärung der Menschenrechte 1948

## **5. Unsere Grundsätze**

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

Wir unterstützen und begleiten sie, wo sie Hilfe brauchen. Alles, was sie selbst tun können, sollen sie selbst machen.



Die Betreuten und die Mitarbeiter sind ehrlich zueinander. Sie vertrauen sich und reden offen miteinander.

## **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 den Betreuten werden Ziele erstellt und formuliert. Dabei wird versucht gemeinsam mit den Betreuten 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 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 eine dreimonatige Probezeit durchzuführen (laut Beschluss der Landesregierung 883/2018, Art. 7, Abs. 5).

Jede/r Betreute wird beim Erstgespräch und vor Aufnahme über 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, 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**

Die Wohngemeinschaft ist das ganze Jahr über geöffnet.

Die Mitarbeiter:innen begleiten die Betreuten von Montag bis Freitag, von 17.00 bis 20.00 Uhr. Am Samstag, Sonntag und an Feiertagen wird keine Betreuung gewährleistet.

Wenn die Betreuten Hilfe brauchen, können sie sich 24 Stunden an die Mitarbeiter des Wohnhauses Trayah wenden.

Auch in der Nacht sind keine Mitarbeiter in der Wohngemeinschaft. Es wird mit den Betreuten besprochen, wo sie Hilfe holen können.

### **Besuche**

Jeder kann Sie besuchen, wenn Sie es möchten und es die anderen Betreuten nicht stört. Jeder Besuch muss vorher den Betreuern mitgeteilt werden. Besucher müssen bis 21.00 Uhr die Wohnung verlassen. Keiner darf aber in die Wohnung kommen, wenn kein Betreuer da ist.



## 9. Kosten und Tarife

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

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 524501

## 10. Die Beteiligung der Betreuten

Sie haben das Recht über alles, was in der Wohngemeinschaft passiert, informiert zu werden.

Sie bekommen die **Dienstcharta** von der Strukturleitung.

Die Dienstcharta ist ein Heft. In diesem Heft steht alles, was für die Wohngemeinschaft wichtig ist.

Sie haben das Recht auf **Mitsprache**. Mitsprache heißt, dass Sie Ihre Meinung sagen. Mitsprache heißt eigene Vorschläge machen. Zum Beispiel im Strukturbeirat oder bei Betreutensitzungen oder bei der Wochen- und Tagesplanung.

Sie erledigen allein oder mit Hilfe der Mitarbeiter den Haushalt, versorgen die Wäsche, machen Einkäufe, Kochen, erledigen Behördengänge, Geldeinteilung, Planen der Freizeit.

Alle Betreuten machen einen „Individuellen Entwicklungsplan“.

### **Erklärung:**

Gemeinsam mit einem Betreuer schreiben Sie auf

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

Gemeinsam mit den Betreuern 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 sie verschiedene Möglichkeiten.

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

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

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



## **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 Vertreterinnen und Mitarbeiter, 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
- BETREUTENE BENE: Betreutensitzungen, Zufriedenheitsbefragung
- MITARBEITEREBENE: Teamsitzungen, Zufriedenheitsbefragung, Jahresgespräch
- ALLGEMEIN: Durchführung von Studien zu verschiedenen Bereichen

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.

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:innen 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?

<p><b>Wohngemeinschaft Trayah</b> Josef-Ferrari-Straße 18c 39031 Bruneck</p>	<p><b>Strukturleitung Sozialzentrum Trayah</b> Kathrin Allgäuer Tel. 0474 530043 E-Mail: <a href="mailto:kathrin.allgauer@bzgpust.it">kathrin.allgauer@bzgpust.it</a> oder <a href="mailto:sozialzentrum.trayah@bzgpust.it">sozialzentrum.trayah@bzgpust.it</a></p>
<p><b>Anlaufstelle Aufnahme und Beratung</b> Dantestraße 2M 39031 Bruneck</p>	<p>Tel. 0474 412932 E-Mail: <a href="mailto:aufnahme.beratung@bzgpust.it">aufnahme.beratung@bzgpust.it</a></p>
<p><b>Direktion der Sozialdienste</b> Dantestraße 2 39031 Bruneck</p>	<p><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></p>

**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

