



Dienstcharta

WERKSTATT TRAYAH BRUNECK

Dienst zur Arbeitsbeschäftigung



Mit dem Beschluss der Landesregierung Nr. 795 vom 18.07.17 bezüglich der Richtlinien zur Ermächtigung und Akkreditierung der Sozialdienste für Menschen mit Behinderung wurde der Begriff „Werkstatt“ mit der neuen Bezeichnung „Dienst zur Arbeitsbeschäftigung“ ersetzt.

Zum besseren Verständnis für die Leser:innen wird in der vorliegenden Dienstcharta die Bezeichnung Werkstatt verwendet

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. Finanzielles Entgelt
8. Aufnahme und Entlassung
9. Öffnungszeiten und Informationen
10. Kosten und Tarife
11. Die Beteiligung der Betreuten
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

Im Dienst für Arbeitsbeschäftigung lernen die Betreuten verschiedenste handwerkliche Tätigkeiten und Fertigkeiten. Ziel ist die Teilhabe an der Arbeitswelt und damit die Möglichkeit, durch eine sinnvolle Beschäftigung die Stärkung des Selbstwertes und der individuellen Entwicklung. Wir begleiten die Betreuten bei der Entwicklung ihrer lebenspraktischen und sozialen Fähigkeiten.

2. Beschreibung und Definition des Dienstes

Kerzengruppe: Neben den Kerzen, die wir für viele auswärtige Kunden herstellen, bearbeiten die Betreuten unserer Gruppe verschiedene kleine Produkte aus Wolle, die in unserem Ladile angeboten werden. Die Betreuten lernen bei uns, je nach Fähigkeiten, einzelne Arbeitsschritte der Produktherstellung, den Gebrauch verschiedener Werkzeuge und eine angemessene Arbeitshaltung. Daneben sind uns die Gespräche mit den Betreuten ein Anliegen, wo wir uns mit ihren Einstellungen und Wertvorstellungen auseinandersetzen. Wir achten darauf, dass unsere Betreuten sich und ihre Bedürfnisse wahrnehmen und äußern können und leiten sie an, auch die Bedürfnisse der anderen Gruppenmitglieder zu berücksichtigen.

Kreativgruppe: Ziel der verschiedenen Beschäftigungen in der Kreativgruppe ist die Fertigung hochwertiger Produkte, die im Ladile verkauft werden. Die Betreuten sollen Freude an kreativen Tätigkeiten mit Farbe, Ton, Leder und Papier haben und gute feinmotorische Fähigkeiten besitzen. Auch Konzentrationsvermögen und Ausdauer sind wichtig. Durch die unterschiedlichsten Arbeitstechniken haben wir die Möglichkeit, allen Betreuten individuell abgestimmte Tätigkeiten anzubieten. Die Zusammenarbeit mit den anderen Werkstattgruppen ist uns ein großes Anliegen und wird, sowohl im Arbeitsbereich (Herstellen gemeinsamer Produkte), als auch in der Freizeit gepflegt. Einmal jährlich organisieren wir ein kreatives Projekt mit verschiedenen Materialien und Techniken. Die Betreuten der Kreativgruppe, aber auch Interessierte der anderen Gruppen können sich zur Teilnahme melden. Neue Betreute haben in unserer Gruppe nicht nur die Möglichkeit neue Arbeitstechniken kennen zu lernen, sondern auch eine angemessenen Arbeitshaltung zu erproben. Wenn möglich, üben wir mit den Betreuten auch das Schreiben, Lesen und Rechnen, um diese, bereits erworbenen Kenntnisse, zu erhalten.

Textilgruppe: Für die Beschäftigungen in der Textilgruppe sind keine besonderen Fähigkeiten Voraussetzung. Von Näharbeiten mit der Maschine und mit der Hand, über



Flechten, bis hin zur Bedienung der Strickliesel finden viele Betreute die richtige Beschäftigung. Dabei ist uns wichtig, dass sie erkennen, was sie fertigen, und wofür das Produkt verwendet wird. Die Betreuten können einfache Strick-, Häkel- und Knüpftchniken erlernen und verschiedene Einfädelarbeiten für Schmuck und Rosenkränze verrichten. Mit Fimo und Recyclingmaterial stellen wir Teile von Schmuckstücken auch selbst her.

So weit wie möglich übertragen wir den Betreuten die Verantwortung für Materialbeschaffung und Ausführung der einzelnen notwendigen Arbeitsschritte. Wir bemühen uns, auch jenen Betreuten, die schwer an den Arbeitsprozessen teilhaben können, alternative Beschäftigungen anzubieten und sie in die Gemeinschaft zu integrieren. Wichtig ist uns das Feiern der Feste im Jahreslauf, vor allem auch die Geburtstage der Betreuten. Wir arbeiten mit den Betreuten ressourcenorientiert, d. h. wir helfen ihnen, ihre Fähigkeiten zu erkennen, mit ihnen zu arbeiten und auf sie aufbauend neue Fähigkeiten dazu zu gewinnen. Dabei versuchen wir sie in ihrer Selbstbestimmung zu unterstützen und ihnen möglichst oft die Wahlfreiheit zu gewähren.

Die Betreuten können in unserer Gruppe, je nach Interesse und Fähigkeiten, ihre Beschäftigung auswählen. Wir möchten individuelle Stärken fördern, aber auch motivieren Neues zu lernen. Das tägliche Zusammensitzen bei der Pause nutzen wir um Erlebnisse, Alltägliches, Probleme und persönliche Erfahrungen zu besprechen, die Mittagspause im Trayah, um den Kontakt zu den anderen Gruppen zu pflegen. Wer bei uns arbeiten möchte, sollte ein kreativ sein, feinmotorische Fähigkeiten haben und gerne mit verschiedenen Materialien umgehen.

Weberei: In der Weberei fertigen die Betreuten Teppiche aus unterschiedlichen Materialien. Je nach Fähigkeiten lernen sie einzelne Arbeitsschritte so weit als möglich selbständig auszuführen. Dazu benötigen die Betreuten in unserer Gruppe ein gewisses Maß an handwerklichem Geschick, sie sollten für eine längere Zeit ohne körperliche Beschwerden stehen können. Sie dürfen, wegen der lauten Geräusche der Webstühle, nicht lärmempfindlich sein. Wir versuchen für alle Betreuten der Gruppe eine sinnvolle Beschäftigung zu finden und legen großen Wert auf die Anleitung zu gegenseitiger Hilfe und Unterstützung. Neben der individuellen Förderung zur Selbständigkeit unterstützen wir die Kommunikation der Betreuten untereinander. Ebenso wichtig wie die Beschäftigung ist uns jedoch das Wohlbefinden der Betreuten, weshalb wir spontan alternative Tätigkeiten anbieten.

Verpackungsgruppe: Hier werden verschiedene Serienarbeiten und Verpackungsarbeiten für lokale Firmen ausgeführt. In Unserer Gruppe arbeiten Betreute



mit verschiedenen motorischen und geistigen Behinderungen. Mit individuell geplanten Hilfsmitteln können die Betreuten die Arbeiten selbständig ausführen. Hauptziel der Arbeiten ist es, durch einen strukturierten Tagesablauf die Freude an der Beschäftigung zu fördern, sowie die Teamarbeit und das Zusammengehörigkeitsgefühl in der Gruppe zu stärken.

Wäscherei: Die Betreuten der Wäschegruppe übernehmen die Pflege der Wäsche des Wohnhauses, der Werkstatt, der REHA Werkstatt, des ÖKO Service und der Mülldeponie. Das Waschen, Trocknen, Bügeln und Flickern verlangt von den Betreuten eine ausreichende physische und psychische Belastbarkeit und Ausdauer. Im Gegensatz zu den anderen Werkstattgruppen arbeitet die Wäscherei das ganze Jahr, denn die anfallende Wäsche muss regelmäßig versorgt werden. So arbeiten die Betreuten und die Betreuer:innen abwechselnd und nach Absprache auch während der Schließungstage der Werkstatt. Neben der Beschäftigung sind uns aber auch die Gespräche mit den Betreuten und sportliche und kreative Tätigkeiten wichtig. Einmal wöchentlich sprechen wir gemeinsam über die Zusammenarbeit in der Gruppe und über alle Themen, welche die Betreuten beschäftigen.

Internes Praktikum/Gruppenwechsel:

Nach zwei Jahren Tätigkeit in der gleichen Gruppe haben die Betreuten die Möglichkeit, in einer Gruppe ihrer Wahl, ein Praktikum zu absolvieren.

Nach Rücksprache mit den Angehörigen der Betreuten vereinbaren die Mitarbeiter:innen beider beteiligten Gruppen den Praktikumsverlauf und die wichtigsten Praktikumsziele. Nach dem Praktikum findet mit allen Beteiligten ein Auswertungsgespräch statt, und die Betreuten kehren in ihre Gruppen zurück. Sollten Betreute und Angehörige einen dauerhaften Gruppenwechsel wünschen, und die Mitarbeiter:innen einen Wechsel befürworten, ist ebenfalls ein einmonatiges Praktikum in der gewünschten Gruppe erforderlich. Nach der gemeinsamen Auswertung und einer positiven Beurteilung ist der Gruppenwechsel dann möglich, wenn in der gewünschten Gruppe ein Platz frei ist oder durch einen Gruppentausch ermöglicht wird.

Ergänzende Tätigkeiten:

Neben der täglichen Beschäftigung und Arbeit in den Werkstattgruppen werden verschiedene ergänzende Tätigkeiten angeboten. Diese begleitenden Angebote verfolgen mehrere Ziele. Sie bieten den Betreuten einen Ausgleich zum Alltag, fördern die Selbstwahrnehmung, die Selbstbestimmung, die Kreativität, die sozialen Kontakte und Integration und dienen der Gesundheit. Nicht zuletzt aber vermitteln die verschiedensten Freizeitaktivitäten Spaß und Lebensfreude. Zu den zahlreichen Angeboten gehören



regelmäßige Aktionstage, an denen alle Betreuten teilnehmen: Törggelen, Weihnachtsfeier, Rodeln, Faschingsfeier, Sporttag, Grillfest... Für kleine Gruppen von interessierten Betreuten aus allen Gruppen werden, über bestimmte Zeiträume hinweg, Freizeitaktivitäten wie Kegeln, Wandern, Turnen, aber auch die Teilnahme an kreativen Projekten (Kunst/Theater) angeboten. Jede Werkstattgruppe hat zudem die Möglichkeit, gruppeninterne Freizeitmaßnahmen zu gestalten. Auf dem Programm stehen Schwimmen, Spaziergänge, Lehrfahrten, Ausflüge, der Besuch von interessanten Veranstaltungen, Barbesuche, usw. Wir legen Wert darauf den Kontakt zu den angrenzenden Schulen mit gegenseitigen Einladungen zu verschiedenen Aktivitäten zu pflegen. Darüber hinaus ermuntern die Mitarbeiter:innen der Werkstatt die Betreuten und ihre Angehörigen, an ergänzenden Tätigkeiten von privaten Vereinen und Verbänden teilzunehmen.

3. Zielgruppe

Der Dienst für Arbeitsbeschäftigung Trayah steht allen volljährigen Frauen und Männern mit Behinderung offen, die einen geschützten Rahmen benötigen, um ihre Fähigkeiten entwickeln zu können. Keine Neuaufnahmen ab 60 Jahren. Grundvoraussetzungen für die Aufnahme in diesen Bereich ist die Fähigkeit eine einfache Beschäftigung auszuführen. 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 krankenschwängerische Leistungen benötigen.

4. Die Rechte und Pflichten der Betreuten

Recht auf Information

Die Betreuten 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 Betreuten, 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 Betreuten haben ein Recht auf gleiche Behandlung gleicher Bedürfnissituationen, ohne Bevorzugung oder Diskriminierung. Sie haben ein Recht auf individuelle Gestaltung des eigenen Betreuungsprogrammes, unter Berücksichtigung ihrer spezifischen Wünsche und Bedürfnisse.

Recht auf Mitbestimmung

Die Betreuten haben von Beginn an ein Recht auf Mitbeteiligung und Mitbestimmung in der Planung, Durchführung und Auswertung des eigenen Betreuungsprogrammes und in der Miteinbeziehung anderer Dienste und Fachkräfte.

Recht auf Datenschutz

Die Betreuten haben einen Anspruch darauf, dass ihre persönlichen Daten vertraulich und verantwortungsvoll, gemäß den für den Datenschutz geltenden Gesetzesbestimmungen behandelt, werden.

Recht auf Transparenz

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.

Vorschlags- und Beschwerderecht

Die Betreuten haben im Bedarfsfall das Recht, Beschwerden und/oder Verbesserungsvorschläge bezüglich der angebotenen Dienstleistungsqualität vorzubringen.

Gemeinschaft pflegen

Die Betreuten und Mitarbeiter:innen pflegen untereinander einen freundlichen, toleranten und wertschätzenden Umgang und am Einrichtungsgeschehen konstruktiv mitarbeiten.

Die 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

Grundlage für die Betreuung und Begleitung von Menschen mit einer geistigen oder mehrfachen Behinderung bildet für uns die Charta für Menschenrechte:

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

„Das Recht auf abwechslungsreiche und selbst gewählte Freizeitangebote“

„Das Recht auf Zugänge zu vielfältigen sozialen Kontakten“

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 erarbeitet, periodisch überprüft und die Zielerreichung bewertet.

7. Finanzielles Entgelt

Alle Betreuten haben das Recht auf ein monatliches Entgelt. Dabei wird nicht alleine die Leistung, sondern auch die Motivation, soziale Kompetenzen und weitere Faktoren (wie Pünktlichkeit, Hygiene, Ordnung am Arbeitsplatz usw.) berücksichtigt. Das monatliche Entgelt stellt eine persönliche Vergütung der Betreuten dar, es hat pädagogischen Charakter und soll den Betreuten ein Anreiz sein:



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

Bei der Berechnung des Entgeltes werden die individuellen Fähigkeiten des Betreuten 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 - Sozialdienste - Kostenbeteiligung](#)).

8. 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).

Allen Betreuten werden 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, des gesetzlichen Vertreters 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“.

9. Öffnungszeiten und Informationen

Der Dienst für Arbeitsbeschäftigung ist von Montag bis Donnerstag von 08.00 – 15.00 Uhr und am Freitag von 08.00 – 13.00 Uhr geöffnet.

Der Dienst hat an 225 Tagen im Jahr für die Betreuten geöffnet. In den Tagen um Weihnachten, Fasching, Ostern und in den Sommerferien (2 Wochen) bleibt die Werkstatt geschlossen. Die Wäschegruppe ist, als einzige Werkstattgruppe, das ganze Jahr geöffnet. Die Urlaube der Betreuten und der Mitarbeiter werden gemeinsam abgesprochen und nach dem Bedarf geplant.

10. 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:

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

11. Die Beteiligung der Betreuten

Neben den verschiedenen handwerklichen Beschäftigungen, die die Betreuten in den Werkstattgruppen ausführen, beteiligen sie sich an den alltäglich anfallenden Arbeiten in und um die Einrichtung.

Um die Betreuten 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 sie eigenverantwortlich zu übernehmen. In der Küche und in der Wäscherei helfen interessierte Betreute regelmäßig mit, um die Versorgung zu gewährleisten.



Zweimal jährlich treffen sich die Betreuten und Mitarbeiter:innen aller Werkstattgruppen. In diesem Rahmen können sich alle austauschen, Wünsche, Anliegen und Kritik anbringen, die sie persönlich oder ihre Arbeitsgruppe betreffen. Hier werden Wünsche nach einem Gruppenwechsel, nach einem Praktikum ausgesprochen und Freizeitmaßnahmen vorgeschlagen.

Ein/e gewählte/r Vertreter:in der Betreuten ist Mitglied im Strukturbeirat. Dieses gewählte Mitbestimmungsgremium ist Bindeglied zwischen den Betreuten, ihren Angehörigen und der Einrichtung.

12. Die Bewertungsmodalitäten des Dienstes

Der Dienst für die Arbeitsbeschäftigung Trayah legt großen Wert darauf, dass das Angebot mit den Bedürfnissen und Wünschen der Betreuten und den Angehörigen größtmöglich in Übereinstimmung steht.

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

- ANGEHÖRIGENEBENE: Mitarbeit am ICF, Sprechstunden in den einzelnen Gruppen, Strukturbeirat, Erhebung der Zufriedenheit mittels Fragebogen alle 2 Jahre
- BETREUTENEBENE: Betreutensitzungen, Gespräche mit der Strukturleitung, Erhebung der Zufriedenheit mittels Fragebogen alle 2 Jahre
- MITABEITEREBENE: Teamsitzungen, Gruppensitzungen, Supervision

Jährlich werden in Absprache mit der Direktion der Sozialdienste Ziele für die Struktur ausgearbeitet. Diese werden in periodischen Abständen überprüft und weiterentwickelt.

Die Ziele, die für und gemeinsam mit den Betreuten ausgearbeitet und formuliert werden, werden kontinuierlich evaluiert und angepasst. Wenn von den Betreuten gewünscht, werden auch die Angehörigen miteinbezogen. Die Mitarbeiter, die Maßnahmen zur Zielerreichung durchführen, absolvieren Fortbildungen, um den individuellen Anforderungen der Betreuten 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 (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.

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

14. 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



15. Wo sind wir zu finden?

Sozialzentrum Trayah Dienst zur Arbeitsbeschäftigung Josef-Ferrari-Straße 18 b 39031 Bruneck	Strukturleitung Kathrin Allgäuer Tel. 0474 530043 E-Mail: kathrin.allgaeuer@bzgpust.it oder sozialzentrum.trayah@bzgpust.it
Anlaufstelle Aufnahme und Beratung Dantestraße 2M 39031 Bruneck	Tel. 0474 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

