



Dienstcharta

WERKSTATT TAUFERS

Dienst zur Arbeitsbeschäftigung Taufers



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 und Direktion Sozialdienste

Aktualisiert: September 2025



Inhaltsangabe

1. Einleitung
2. Beschreibung und Definition des Dienstes
3. Zielgruppe
4. Die Rechte und Pflichten der Betreuten in einfacher Sprache
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

In der Werkstatt lernen die Betreuten verschiedenste handwerkliche Tätigkeiten und Fertigkeiten. Ziel ist die Teilhabe an der Welt der Arbeit und, 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

Dem Engagement einer Gruppe von Eltern in Zusammenarbeit mit dem Verein Aktive Eltern von Menschen mit Behinderung und mit Unterstützung der Bezirksgemeinschaft Pustertal ist es zu verdanken, dass im März 2009 die Werkstatt Taufers den Betrieb aufnehmen konnte. Die Räumlichkeiten eines ehemaligen Geschäftes in Mühlen in Taufers wurden adaptiert und gleich zu Beginn wurden 5 Betreuten mit 2 sozialpädagogischen Fachkräften im Beschäftigungsprozess aufgenommen. In den folgenden Jahren wurde die Werkstatt räumlich erweitert und neue Beschäftigungsbereiche wurden aktiviert.

Die Werkstatt Taufers, seit 2017 mit der neuen Bezeichnung „Dienst für Arbeitsbeschäftigung“, hat sich zu einem vielseitigen und professionellen Beschäftigungszentrum entwickelt. Die Betreuten erlernen, je nach ihren Fähigkeiten, entsprechende handwerkliche Fertigkeiten und verbessern ihre sozialen und lebenspraktischen Kompetenzen. Die Strukturierung der Beschäftigung und des Tagesablaufes stärkt die Orientierung der Betreuten und vermittelt ihnen Sicherheit.

Die Arbeitsbeschäftigung richtet sich an alle volljährigen Menschen mit einer körperlichen und/oder geistigen Beeinträchtigung bis zu ihrem 60. Lebensjahr. Die Menschen mit Beeinträchtigung finden in den Beschäftigungsgruppen der Werkstatt Taufers unterschiedliche Anforderungsprofile.

Es werden Figuren für besondere Anlässe, Dekorationsgegenstände für den privaten Haushalt oder den öffentlichen Bereich wie z.B. Gaststätten, Hotels, u.ä. angefertigt. Bei der Herstellung der Produkte werden Holz und gegebenenfalls Recyclingmaterialien wie zum Beispiel Kaffeetabs verwendet. Aus Wachs und Holzresten werden Anzünder produziert.



Wer feinmotorische Fähigkeiten besitzt, kann diese bei der Arbeit mit Farbe, Modelliermasse und Perlen in der Kreativgruppe entfalten. Genauigkeit, Ideen und Ausdauer sind bei der Gestaltung von kleinen Kunstwerken mit Acrylfarben gefragt. Dabei werden verschiedene Maltechniken wie Aquarell, Encaustic, Acryl, Embossin angewandt. Jede Arbeitsgruppe kann auf Wünsche der Kundinnen und Kunden eingehen und individuelle Produkte anfertigen. Die hergestellten Dekorations- und Gebrauchsgegenstände werden vor Ort im „Werkstattladen“ zum Verkauf angeboten.

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

In der Werkstatt Taufers gibt es die Möglichkeit Praktika durchzuführen. Interessierte Personen können sich bei der Struktur melden.

3. Zielgruppe

Die Werkstatt Taufers steht allen Menschen mit Beeinträchtigung sowie mit psychischer Erkrankung, die das 18. Lebensjahr vollendet haben offen, die einen geschützten Rahmen benötigen, um ihre Fähigkeiten entwickeln zu können.

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.

Für Menschen mit Behinderung ab 60 Jahren werden keine Neuaufnahmen mehr vorgenommen.

Nicht aufgenommen werden Menschen, die intensive medizinische und krankenflegerische 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 in einfacher Sprache

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 in der Werkstatt

- Rauchverbot in allen Räumen der Werkstatt. Während der Pausen kann im Außenbereich der Einrichtung geraucht werden;
- Alkoholverbot in der gesamten Einrichtung;
- Bei der Arbeit wird das Handy ausgeschaltet;
- Die Betreuten erscheinen mit sauberer Kleidung zur Arbeit.

5. Unsere Grundsätze

Grundlage für die Betreuung und Begleitung von Menschen mit einer kognitiven, psychischen, körperlichen oder mehrfachen Beeinträchtigung 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“ und

„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 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 Betreuten. Der Plan wird von den Betreuten mit Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Strukturen erarbeitet, periodisch überprüft und die Zielerreichung bewertet.

7. Finanzielles Entgelt

Alle Betreuten 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 Betreuten dar, es hat pädagogischen Charakter und soll den Betreuten 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 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 Bürgerinnen und Bürgern 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:

Die Betroffenen selbst oder die gesetzlichen Vertreterinnen und gesetzlichen 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 Leitungen 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 Gesuchstellerin und jeder Gesuchsteller 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, des Vormundes 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 KlientInnen der Bezirksgemeinschaft Pustertal“.



9. Öffnungszeiten und Informationen

Die Einrichtung ist ganzjährig geöffnet. Zu Weihnachten, Fasching, Ostern, Allerheiligen und für 2 Wochen im Sommer bleibt sie geschlossen.

Die täglichen Öffnungszeiten sind:

MO - DO	08.00 – 15.00h
FR	08.00 – 13.00h

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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der jeweiligen Sozialsprengel beraten die Betreuten sowie die Angehörigen zur finanziellen Eigenbeteiligung.

Die Tarifbeteiligung ist für die Tage fällig, an welchen die Person den teilstationären Dienst besucht. Nur in gerechtfertigten und geplanten Fällen ist die Bezahlung nicht fällig.

- Alle Tage mit geplanter Abwesenheit sind wenigstens 3 Tage vorher mitzuteilen.
- Die krankheitsbedingten Abwesenheiten gelten als Anwesenheiten und werden für die Tarifbeteiligung berechnet, sofern sie nicht durch ein ärztliches Zeugnis bescheinigt werden.
- Ungerechtfertigte Abwesenheiten werden für die Tarifberechnung als Anwesenheit berechnet.

Die Zahlung des Tarifanteils für die Mahlzeit ist nur zu entrichten, wenn diese tatsächlich verzehrt wird.

Eine Abwesenheit darf nicht länger als 2 aufeinanderfolgende Monate dauern.

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 Vertreterinnen und 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 524501

11. Die Beteiligung der Betreuten

Die Betreuten und die Angehörigen können in der Einrichtung ihr Mitspracherecht in mehreren Formen ausüben.

- Im Strukturbeirat können die Betreuten, Eltern und Angehörigen Vorschläge einbringen. Der Beirat tagt mindestens 2x jährlich.
- Über eine schriftliche Befragung wird periodisch die Zufriedenheit der Betreuten und Angehörigen erhoben.
- Bei periodischen Besprechungen bringen die Betreuten ihre Einschätzung und Meinung zur Beschäftigung ein.
- Bei Bedarf können die Betreuten mit den Fachkräften und der Leitung Einzelgespräche führen.
- Die Betreuten und Angehörigen beteiligen sich an der Erarbeitung der individuellen Entwicklungspläne.



12. Die Bewertungsmodalitäten des Dienstes

Die Werkstatt Taufers legt großen Wert darauf, dass ihr Angebot mit den Bedürfnissen und Wünschen der Angehörigen und der Betreuten 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 4 Jahre
- BETREUTENEbene: Betreutensitzungen, 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 Betreuten ausgearbeitet und formuliert werden, werden kontinuierlich evaluiert und angepasst. Wenn von den Betreuten 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 Betreuten gerecht zu werden.

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 (Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige/Gesetzliche Vertreterinnen und 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: Aussprachen mit Eltern und Angehörigen, Strukturbeiratssitzungen, Zufriedenheitsbefragung
- BETREUTENE BENE: Betreutensitzungen, Zufriedenheitsbefragung
- PERSONALEBENE: Teamsitzungen, Zufriedenheitsbefragung, Jahresgespräch
- ALLGEMEIN: Durchführung von Studien zu verschiedenen Bereichen

Die Umfragen zum Grad der Zufriedenheit der BewohnerInnen, Angehörigen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden regelmäßig (alle 4 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 das teilweise in leichter Sprache verfasst und wurde gemeinsam mit Vertreterinnen und Vertretern von Angehörigen und Betreuten erstellt. Die Dienstcharta wird einmal jährlich aktualisiert.

14. Anregung, Wünsche, Beschwerden

Die Betreuten, 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.

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?

Dienst zur Arbeitsbeschäftigung Taufers Taufererstraße 29 39032 Mühlen in Taufers	Leitung des Dienstes zur Arbeitsbeschäftigung Konrad Gruber Tel. 0474 678566 E-Mail: konrad.gruber@bzgpust.it oder werkstatt.taufers@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



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



Taufers
Sozialzentrum
Centro sociale

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

An die
Bezirksgemeinschaft Pustertal
Dienst für Arbeitsbeschäftigung Taufers
Taufererstraße 29
39032 Mühlen in Taufers

Vorschläge und Anliegen an den Dienst für Arbeitsbeschäftigung – Taufers

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