



# Dienstcharta

## WERKSTATT TOBLACH

### Dienst zur Arbeitsbeschäftigung Toblach



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.

La carta dei servizi è disponibile anche in lingua italiana.

Erstellung: 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
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**

Die Werkstatt Toblach, 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. Insgesamt werden die Betreuten im Sozialzentrum Toblach in 5 Werkstattgruppen betreut. In den Werkstattgruppen beschäftigen sich die Personen mit folgenden Tätigkeiten:

- Tischlerei
- Näherei
- Weberei
- Kreativgruppe

Zusätzlich zu den verschiedenen Gruppen des Dienstes zur Arbeitsbeschäftigung, bietet der nahegelegene Verkaufspunkt „Inso Ladile“ die Möglichkeit für die Betreuten direkt in Kontakt mit Kunden zu kommen und sich im Verkauf von Produkten zu üben.

Die Personen haben die Möglichkeit ihre erlernten Fähigkeiten und Fertigkeiten in Praktika in privaten Betrieben zu erproben und weiterzuentwickeln.

## **3. Zielgruppe**

Der Dienst in Toblach steht allen volljährigen Menschen mit Behinderung sowie mit psychischer Erkrankung offen, die einen geschützten Rahmen benötigen, um ihre Fähigkeiten entwickeln zu 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.

Eine Neuaufnahme ist in der Regel bis zum 60. Lebensjahr möglich. Ab 60 Jahren ist keine Neuaufnahme möglich. Grundvoraussetzung für die Aufnahme in diesen Bereich ist die Fähigkeit eine einfache Beschäftigung auszuführen.

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

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

Recht auf Information: Die Bürger: innen 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 Bürger: innen, 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 Betreute der Einrichtung haben ein Recht auf gleiche Behandlung gleicher Bedürfnissituationen, ohne Bevorzugung oder Diskriminierung. In diesem Rahmen haben sie gleichfalls ein Recht auf individuelle Gestaltung des eigenen Betreuungsprogrammes, unter Berücksichtigung ihrer spezifischen Wünsche und Bedürfnisse.

Recht auf Mitbestimmung: Die Betreuten unserer Einrichtung 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 unserer Einrichtung 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 unserer Einrichtung haben ein Anrecht auf Information über die Verfahrens- und Entscheidungsabläufe, die ihre Person betreffen.

Recht auf Zugang zu den Unterlagen: Die Betreuten unserer Einrichtung können, im Rahmen der geltenden Gesetzesbestimmungen, in offizielle Unterlagen, die sie betreffen, Einsicht nehmen oder eine Abschrift anfordern.

Vorschlags- und Beschwerderecht: Die Betreuten unserer Einrichtung haben im Bedarfsfall das Recht, Beschwerden und/oder Verbesserungsvorschläge bezüglich der angebotenen Dienstleistungsqualität vorzubringen.

Die Gemeinschaft pflegen: Wir erwarten von den Betreuten der Einrichtung, dass sie mit den anderen Betreuten und den Bediensteten einen freundlichen, toleranten und wertschätzenden Umgang pflegen und am Einrichtungsgeschehen konstruktiv mitarbeiten.

Die Vereinbarungen respektieren: Die Betreuten der Einrichtung sind angehalten, die mit ihnen getroffenen schriftlichen und mündlichen Abmachungen und Vereinbarungen zu beachten und zu befolgen.

Der Zahlungspflicht nachkommen: Die geschuldeten Beträge für die Beteiligung am Tagessatz der Einrichtung und für allfällige andere beteiligungspflichtige Führungskosten sind von den Betreuten der Einrichtung termingerecht zu 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 kognitiven, psychischen, körperlichen 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“ 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 Mitarbeiter\*innen 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 ein Anreiz sein:

- zur fleißigen Mitarbeit an den Produkten
- zur Weiterarbeit an sich selbst und an ihrer 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 - Sozialdienste - Kostenbeteiligung](#)). Die Bezirksgemeinschaft Pustertal legt für die Dienste zur Arbeitsbeschäftigung die Höhe des Entgeltes individuell fest.

## **8. Aufnahme und Entlassung**

Die Aufnahme und Entlassung von Bürger: innen 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/die Betroffene selbst oder der/die gesetzliche Vertreter:in 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/jede Gesuchsteller:in wird beim Erstgespräch und vor Aufnahme über die vorgesehene Kostenbeteiligung sowie die Möglichkeit der Tarifrereduzierung 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

Montag bis Donnerstag: von 08.00 bis 11.30 Uhr und von 13.00 bis 15.00 Uhr

Freitag: von 08.00 bis 12.00 Uhr

## 10. Kosten und Tarife

Die geltenden Landesbestimmungen (DLH Nr. 30 vom 11.08.2000) 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 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



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



**Toblach**  
Sozialzentrum  
Centro sociale

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 474 524501

### **11. Die Beteiligung der Betreuten**

Unsere Betreuten beteiligen sich, bzw. arbeiten an folgenden Tätigkeiten des Hauses mit:

- Tägliche Reinigung des Arbeitsplatzes vor Beendigung der Tätigkeit
- Mitarbeit an der Entsorgung der Mülltrennung
- Wöchentliche Gartenpflege und Gestaltung
- Essenstransport für unsere Sozialpädagogische Tagesstätte
- Täglicher Tischdienst in der Gemeindemensa mit Essensausgabe
- Abspüldienst im Haus
- Unsere Betreuten verrichten den gesamten Wäschedienst des Hauses
- Die Reinigung der Dienstfahrzeuge
- Die Schneeräumung rund ums Haus
- Tägliche Reinigung des Geschäfts „Inso Weltladile“

### **12. Die Bewertungsmodalitäten des Dienstes**

Die Werkstatt in Toblach 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: Elternsprechtage und Strukturbeirat
- BETREUTENE BENE: Betreutensitzungen
- BETREUTENBEIRAT: Vier Betreute, welche von der Betreutensitzung gewählt 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 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
- BETREUTENE BENE: Betreutensitzungen, Zufriedenheitsbefragung
- PERSONALEBENE: 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.

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 Vertreter:innen von Angehörigen und Betreuten erstellt. Die Dienstcharta wird einmal jährlich aktualisiert.

### **14. Anregung, Wünsche, Beschwerden**

Der/die Betreute, 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

### 15. Wo sind wir zu finden?

<p><b>Sozialzentrum Toblach</b> <b>Dienst für Arbeitsbeschäftigung</b> Ehrenbergstraße 1 39034 Toblach</p>	<p><b>Strukturleiterin</b> Doris Oberparleiter Tel. 0474 972770 E-Mail: <a href="mailto:doris.oberparleiter@bzgpust.it">doris.oberparleiter@bzgpust.it</a></p>
<p><b>Anlaufstelle Aufnahme und Beratung</b> Dantestraße 2M 39031 Bruneck</p>	<p>Tel. 04474 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





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



**Toblach**  
Sozialzentrum  
Centro sociale

---

Datum

---

Unterschrift