



Dienstcharta

Sozialpädagogische Tagesstätte Toblach



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. 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

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

In der Sozialpädagogischen Tagesstätte Toblach werden folgende Leistungen angeboten:

Näheres dazu sh. Leistungskatalog des Sozialwesens, genehmigt mit Beschluss der Landesregierung Nr. 1520 vom 12.05.2003.

- Öffentlichkeitsarbeit
- Projekte
- Abstimmung und Koordination der Ressourcen in der Gemeinschaft
- Problem- und Ursachenanalyse
- Allgemeine Information
- Anliegenspezifische Information
- Erstberatung
- Sozialpädagogische/Sozialgeragogische und psychosoziale Beratung
- Soziale Beratung
- Spezifische Beratung
- Berichte
- Sozialpädagogische/Sozialgeragogische Arbeit
- Beschäftigung
- Freizeitmaßnahmen
- Körperpflege
- Medizinische Behandlungspflege und Therapeutische Übungen (in Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsbezirk Bruneck)
- Religiöse und spirituelle Angebote
- Begleitung in Lebenskrisen/Krisenintervention
- Verpflegung
- Transport/Begleitung



Pädagogische Grundsätze und Arbeitsmethode

Wir gehen von der Individualität eines jeden Einzelnen aus, von seinen Fähigkeiten, seinen Fertigkeiten und seinen Bedürfnissen. Als Mensch ist er Teil der Gruppe, wo er aufgehoben ist, Lernmöglichkeiten und vor allem Freunde und soziale Kontakte findet.

Durch die besondere Wahrnehmung und die besonderen Möglichkeiten der Wahrnehmungsverarbeitung brauchen die Betreuten in der SPT eine aufmerksame, respektvolle und einfallsreiche Begleitung.

Neben der Pflege muss ihrem besonderen Bedürfnis nach Sicherheit Rechnung getragen werden.

Um den Betreuten in der SPT die Möglichkeit zu geben, ihre Umwelt wahrzunehmen, zu erfahren und Eindrücke zu verarbeiten, bieten wir ihnen abwechslungsreiche und vielfältige Aktivitäten und Erfahrungen und helfen ihnen diese mit Regelmäßigkeit und Strukturierung der Abläufe zu verarbeiten.

Strukturierung

Raum und Zeit werden strukturiert (Wann? Wo? Wer? Warum?).

Um den Betreuten Orientierung und damit Sicherheit zu geben, sorgen wir mit Programmen und Ritualen für eine zeitliche Strukturierung.

Regelmäßigkeit

Durch die Regelmäßigkeit der Aktivitäten vermitteln wir den Betreuten die Sicherheit, die sie benötigen, um Erfahrungen zuzulassen und neue Verhaltensweisen zu integrieren.

Programm

Anfang ---- S I N N ---- Ende.

Sowohl auf der individuellen Ebene, als auf der Gruppenebene arbeiten wir nach festgelegten Programmen mit der Berücksichtigung der aktuellen Bedürfnisse der Betreuten.

Individuelles Programm

Diesem geben wir, neben dem Gruppenprogramm, eine besondere Wichtigkeit. Das bedeutet, dass die individuellen Programme verbindlich durchgeführt werden (Störfaktoren ausschalten, z.B. Telefon, jener Person, die das Programm durchführt wird der „Rücken freigehalten“). Im ICF legen wir die individuellen Ziele und Maßnahmen für jede/n Betreute/n fest (derzeit neben ICF auch IEP).



Integration

Die Integration und der regelmäßige Kontakt zu allen Betreuten der Werkstatt wird täglich gepflegt. Je nach Interessen und sozialer Kontaktfähigkeit haben die Betreuten der Gruppe die Möglichkeit, Zeit in den Werkstattgruppen zu verbringen. Vor allem in den Pausen steht der Pausenraum für die Betreuten der SPT und die der Werkstatt offen.

Individuelles Projekt

Für jeden Betreuten wird ein individuelles Projekt ausgearbeitet. Dort werden, gemeinsam mit dem Betreuten, individuelle Ziele festgelegt, die in Zusammenarbeit erreicht werden können.

Neben der Erhebung wichtiger Daten (Stammdatenblatt) wird auch eine Beschreibung der aktuellen familiären und sozialen Situation erfasst.

Im Zuge einer Anamnese werden Stärken und Schwächen des/der Betreuten analysiert und der Bedarf an sozialpädagogischen und pflegerischen Leistungen erhoben. Natürlich werden in diesem Prozess auch die Wünsche und Erwartungen der Person aufgezeichnet, und als Grundlage für die Zielarbeit verwendet. Auf der Basis der Stärken und Schwächen, der Wünsche und Erwartungen werden Ziele formuliert und die notwendigen Maßnahmen zu ihrer Erreichung definiert. Durch die Festlegung von Indikatoren wird vorab bestimmt, wann ein Ziel erreicht ist oder nicht. Jedem/jeder Betreuten steht eine Fachperson zur Verfügung, die für die Durchführung des individuellen Projektes verantwortlich ist. Diese kann bei Bedarf auch andere Fachdienste miteinbeziehen.

3. Zielgruppe

Die sozialpädagogische Tagesstätte Toblach wendet sich an erwachsene Menschen mit Behinderung, welche das 18. Lebensjahr vollendet haben, und auf deren Potential und Fähigkeiten in dieser Gruppe eine geeignete Antwort gegeben werden kann.

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 krankenpflegerische Leistungen benötigen.

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.

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 stehen für uns alle individuellen körperlichen, emotionalen und geistigen Bedürfnisse unserer Betreuten – das heißt, ihr Wohlbefinden.

In angemessener Umgebung können die Betreuten ihren Platz in der Gruppe finden.

Durch eine Strukturierung der Abläufe ermöglichen wir zeitliche und räumliche Orientierung.

Wir fördern die Entwicklung der Selbstkompetenzen durch individuelle Förderung.

Mit verschiedensten Angeboten ermöglichen wir den Betreuten neue Erfahrungen und neue Kontakte.

Wir gehen achtsam und respektvoll mit den körperlichen Bedürfnissen der Betreuten um.

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 dem/der 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 Nr. 8 von 30.04.2019 geregelt. In Anwendung dieses Beschlusses gibt es in der Bezirksgemeinschaft Pustertal folgende Richtlinien:

Die Betreuten 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.

Dieses Ansuchen wird bei der Anlaufstelle für Aufnahme und Beratung, Dantestraße 2 M, Telefon: 0474-412932, abgegeben.

Mit Beschluss Nr. 10/BA vom 24.04.2024 wurden die neuen Richtlinien für die Aufnahme und Entlassung von Klient:innen der Sozialdienste festgelegt.

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 und die familiäre Situation abgeklärt. 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 der neuen Kriterien.



Vor einer definitiven Aufnahme in einer teilstationären Einrichtung und zur besseren Einschätzung der Fähigkeiten, ist jede Person verpflichtet ein dreimonatiges Praktikum durchzuführen (laut Beschluss der Landesregierung 883/2018, Art. 7, Abs. 5).

Bei Aufnahme in eine Einrichtung wird ein Vertrag in leichter Sprache von der jeweiligen Struktur mit dem Klienten abgeschlossen.

Jeder Gesuchsteller wird beim Erstgespräch und vor Aufnahme 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.

Einmal im Jahr werden die Gesuchsteller, welche auf der Warteliste stehen, über die aktuelle Reihung schriftlich informiert.

8. Öffnungszeiten und Informationen

Die Sozialpädagogische Tagesstätte Toblach ist ganzjährig geöffnet, mit der Ausnahme von ca. 10 Tagen zu Weihnachten, ein paar Tagen zu Fasching und Ostern und zwei Wochen im August.

Die Öffnungszeiten sind von Montag bis Donnerstag von 08.00 bis 11.30 Uhr und von 13.00 Uhr bis 15.00 Uhr und Freitag von 08.00 Uhr bis 12. Uhr.

Die Besuchszeiten werden mit der Strukturleitung vereinbart.

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 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 Tagesstätte passiert, informiert zu werden.

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

Die Dienstcharta ist ein Heft. In diesem Heft steht alles, was für die Tagesstätte 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 alleine oder mit Hilfe der Mitarbeiter den Haushalt, versorgen die Wäsche, Einkäufe, Kochen, Behördengänge, Geldeinteilung, Planen der Freizeit.

Alle Betreuten haben einen „Individuellen Entwicklungsplan“.

Erklärung:

Gemeinsam mit einem/r Betreuer:in schreiben Sie auf

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

Gemeinsam mit einem/r Betreuer:in machen Sie Ihre Ziele aus.

Sie bemühen sich, diese Ziele zu erreichen.

11. Die Bewertungsmodalitäten des Dienstes

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
- BETREUTENE BENE: Betreutensitzungen, Sprechstunden bei der Strukturleitung, Erhebung der Zufriedenheit mittels Fragebogen alle 4 Jahre
- PERSONALEBENE: Teamsitzungen, Gruppensitzungen, Supervision

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

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 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 MitarbeiterInnen 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. Die Dienstcharta wird einmal jährlich aktualisiert.

13. 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



14. Wo sind wir zu finden?

Sozialzentrum Toblach Sozialpädagogische Tagesstätte Ehrenbergstraße 1 39034 Toblach	Strukturleiterin Sozialzentrum Toblach Doris Oberparleiter Tel. 0474 972770 E-Mail: doris.oberparleiter@bzgpust.it oder biedenegg@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



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

An die
Bezirksgemeinschaft Pustertal
Werkstatt Toblach
Ehrenbergstraße 1
39034 Toblach

Vorschläge und Anliegen an die sozialpädagogische Tagesstätte Toblach

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