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

Toblach
Sozialzentrum
Centro sociale

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 del servizio è disponibile anche in lingua italiana.

Erstellung: Strukturleitung und Direktion Sozialdienste

Aktualisiert: Juni 2026

Inhaltsangabe

1. Einleitung
2. Beschreibung und Definition des Dienstes
3. Zielgruppe
4. Die Rechte und Pflichten der Nutzerinnen und Nutzer
5. Unsere Grundsätze
6. Strategien zur Prävention von geschlechterspezifischer Gewalt
7. Individueller Plan
8. Finanzielles Entgelt
9. Aufnahme und Entlassung
10. Öffnungszeiten und Informationen
11. Kosten und Tarife
12. Die Beteiligung der Nutzerinnen und Nutzer
13. Die Bewertungsmodalitäten des Dienstes
14. Qualitätssicherung und Dienstcharta
15. Anregung, Wünsche, Beschwerden
16. Wo sind wir zu finden?
17. Anlage: Vorlage für schriftliche Beschwerden, Vorschläge und Anregungen

1. Einleitung

In der Werkstatt lernen die Nutzerinnen und Nutzer 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 Nutzerinnen und Nutzer 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 Nutzerinnen und Nutzer 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 Nutzerinnen und Nutzer und vermittelt ihnen Sicherheit. Insgesamt werden die Nutzerinnen und Nutzer 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 Nutzerinnen und Nutzer, 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, sofern sie die das gesetzliche Renteneintrittsalter für die Altersrente noch nicht erreicht haben.

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 krankenpflegerische Leistungen benötigen.

4. Die Rechte und Pflichten der Nutzerinnen und Nutzer

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 unseren Dienst wenden, haben ein Recht auf einen achtsamen und wertschätzenden Umgang unter Wahrung der Würde ihrer Person.

Recht auf Gleichbehandlung und Individualität: Alle Nutzerinnen und Nutzer des Dienstes 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 Nutzerinnen und Nutzer unseres Dienstes 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 Nutzerinnen und Nutzer unseres Dienstes haben einen Anspruch darauf, dass ihre persönlichen Daten vertraulich und verantwortungsvoll, gemäß den für den Datenschutz geltenden Gesetzesbestimmungen behandelt, werden.

Recht auf Transparenz: Die Nutzerinnen und Nutzer unseres Dienstes haben ein Anrecht auf Information über die Verfahrens- und Entscheidungsabläufe, die ihre Person betreffen.

Recht auf Zugang zu den Unterlagen: Die Nutzerinnen und Nutzer unseres Dienstes können, im Rahmen der geltenden Gesetzesbestimmungen, in offizielle Unterlagen, die sie betreffen, Einsicht nehmen oder eine Abschrift anfordern.

Vorschlags- und Beschwerderecht: Die Nutzerinnen und Nutzer unseres Dienstes haben im Bedarfsfall das Recht, Beschwerden und/oder Verbesserungsvorschläge bezüglich der angebotenen Dienstleistungsqualität vorzubringen.

Die Gemeinschaft pflegen: Wir erwarten von den Nutzerinnen und Nutzern des Dienstes, dass sie mit den anderen Nutzerinnen und Nutzern und den Bediensteten einen freundlichen, toleranten und wertschätzenden Umgang pflegen und am Einrichtungsgeschehen konstruktiv mitarbeiten.

Die Vereinbarungen respektieren: Die Nutzerinnen und Nutzer des Dienstes 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 des Dienstes und für allfällige andere beteiligungspflichtige Führungskosten sind von den Nutzerinnen und Nutzern des Dienstes termingerecht zu begleichen.

Regeln einhalten

- In der Struktur herrscht ein Rauchverbot in allen Räumen.
- Alkohol ist in der gesamten Struktur verboten.
- Die Nutzerinnen und Nutzer 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. Strategien zur Prävention von geschlechterspezifischer Gewalt

Die Bezirksgemeinschaft Pustertal setzt sich auf Grundlage des Landesgesetzes vom 09.12.2021, Nr. 13 und des Beschlusses der Landesregierung vom 23.01.2026, Nr. 35 für den Schutz vor geschlechtsspezifischer Gewalt ein. Situationen werden aufmerksam beobachtet, und Rückmeldungen der Klienten und Klientinnen werden im Rahmen von Evaluationen eingeholt und berücksichtigt.

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen werden sensibilisiert, klare Ansprechpersonen, wie etwa der Frauenhausdienst, sind definiert. Zudem finden regelmäßige Austauschtreffen des territorialen Anti-Gewalt-Netzwerks AGNET statt, das Maßnahmen zur Prävention und Bekämpfung geschlechtsspezifischer Gewalt vorschlägt, sowie Bildungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen zum Thema organisiert.

7. Individueller Plan

Für die Nutzerinnen und Nutzer wird unter Berücksichtigung der persönlichen Neigungen, Interessen und Fertigkeiten ein individueller Plan 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 Nutzerinnen und Nutzer. Der Plan wird von den Nutzerinnen und Nutzern mit Unterstützung der Mitarbeiter*innen der Strukturen erarbeitet, periodisch überprüft und die Zielerreichung bewertet.

8. Finanzielles Entgelt

Alle Nutzerinnen und Nutzer 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 Nutzerinnen und Nutzer dar, es hat pädagogischen Charakter und soll den Nutzerinnen und Nutzern 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 entsprechende Beschluss der Landesregierung ist auf der Homepage der Bezirksgemeinschaft Pustertal einsehbar *(Bezirksgemeinschaft Pustertal - Home - Sozialdienste - Sprengelleistungen - Kostenbeteiligung).* Die Bezirksgemeinschaft Pustertal legt für die Dienste zur Arbeitsbeschäftigung die Höhe des Entgeltes individuell fest.

9. Aufnahme und Entlassung

Die Aufnahme und Entlassung von Bürgerinnen und Bürger in stationäre und teilstationäre Dienste 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 Betroffene und der Betroffene selbst oder die gesetzliche Vertreterin und 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 den Leiterinnen und Leitern 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.

Jede Gesuchstellerin und jeder Gesuchsteller wird beim Erstgespräch und vor Aufnahme über die vorgesehene Kostenbeteiligung sowie die Möglichkeit der Tarifreduzierung 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 im Dienst 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".

10.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

11.Kosten und Tarife

Die Bezahlung der Tarife für den Besuch der stationären und teilstationären Sozialdienste ist mit Dekret des Landeshauptmannes Nr. 30 vom 11.08.2000, in geltender Fassung, geregelt. Dieses sieht vor, dass die Nutzerin oder der Nutzer und eventuell ihre oder seine erweiterte Familiengemeinschaft sich an den Kosten des Dienstes durch die Bezahlung eines Tarifs mitbeteiligt. Die Höhe des Tagestarifs wird jährlich für jeden Dienst von der Landesregierung festgelegt.

In den stationären Diensten umfasst der Tagestarif eine fixe Quote, die auf der Grundlage der eventuellen Pflegestufe der Nutzerin oder des Nutzers berechnet und vollständig von der Nutzerin oder vom Nutzer entrichtet wird, und eine variable Quote, die jährlich auf der Grundlage der wirtschaftlichen Lage der Nutzerin oder des Nutzers sowie ihrer oder seiner erweiterten Familiengemeinschaft berechnet wird. Für die Ermittlung der wirtschaftlichen Lage hinsichtlich des Anrechts auf die Reduzierung des Tarifs, kann die Nutzerin oder der Nutzer beim territorial zuständigen Sozialsprengel um Tarifbegünstigung ansuchen.

In den teilstationären Diensten umfasst der Tagestarif eine variable Quote, die auf der Grundlage der eventuellen Pflegestufe und der Nutzungsstunden des Dienstes berechnet wird und eine fixe Quote für die Mahlzeit, wobei beide Quoten nur von der Nutzerin oder vom Nutzer selbst zu bezahlen sind. Für die Quote, die sich auf die Mahlzeit bezieht, kann die Nutzerin oder der Nutzer einen Antrag auf Tarifbegünstigung beim territorial zuständigen Sozialsprengel einreichen. Der Fachbeirat kann den Betrag der Mahlzeit mit begründeter Entscheidung um höchstens 50 Prozent reduzieren.

Die Nutzerinnen und Nutzer, die gleichzeitig einen stationären und einen teilstationären Dienst besuchen, müssen ausschließlich den Tarif für den stationären Dienst bezahlen.

Die vier Sozialsprengel der Bezirksgemeinschaft Pustertal:

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 474 524501

12. Die Beteiligung der Nutzerinnen und Nutzer

Unsere Nutzerinnen und Nutzer 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 Nutzerinnen und Nutzer verrichten den gesamten Wäschedienst des Hauses
- Die Reinigung der Dienstfahrzeuge
- Die Schneeräumung rund ums Haus
- Tägliche Reinigung des Geschäfts „Inso Weltladile"

13. Die Bewertungsmodalitäten des Dienstes

Die Werkstatt in Toblach legt großen Wert darauf, dass ihr Angebot mit den Bedürfnissen und Wünschen der Angehörigen und der Nutzerinnen und Nutzer größtmöglich in Übereinstimmung steht.

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

- ANGEHÖRIGENEBENE: Elternsprechtag und Strukturbeirat

- NUTZEREBENE: Sitzungen der Nutzerinnen und Nutzer
- NUTZERBEIRAT: Vier Nutzerinnen und Nutzer, welche von der Nutzersitzung gewählt werden.
- Bei Bedarf werden unabhängig von den regelmäßig geplanten Sitzungen spontan und unbürokratisch weitere Besprechungen einberufen.

14. Qualitätssicherung und Dienstcharta

Um die Qualität der angebotenen Dienstleistung zu erhalten, weiterzuentwickeln und zu verbessern, ist es für die Dienste der Bezirksgemeinschaft Pustertal grundlegend, mit allen am Dienst beteiligten Personen (Nutzerinnen und Nutzer, Angehörige/Gesetzliche Vertreterinnen und 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
- NUTZEREBENE: Sitzungen der Nutzerinnen und Nutzer, Zufriedenheitsbefragung
- PERSONALEBENE: Teamsitzungen, Zufriedenheitsbefragung, Jahresgespräch
- ALLGEMEIN: Durchführung von Studien zu verschiedenen Bereichen

Die Umfragen zum Grad der Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer, Angehörigen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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 Vertreterinnen und Vertretern von Angehörigen und Nutzerinnen und Nutzern erstellt. Die Dienstcharta wird einmal jährlich aktualisiert.

15.Anregung, Wünsche, Beschwerden

Die Nutzerin und der Nutzer, die Angehörigen oder die gesetzliche Vertreterin und der gesetzliche Vertreter können mündliche oder schriftliche Mitteilungen, Vorschläge oder Beschwerden einbringen. Diese können an die Leitung des Dienstes 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 die Entscheidungen des Direktors der Sozialdienste im Zusammenhang mit Aufnahmen, Wechsel und Entlassungen kann bei der Abteilung Soziales, Sektion für Einsprüche Einspruch erhoben werden.

Abteilung Soziales – Sektion für Einsprüche
Kanonikus-Michael–Gamper-Straße 1
39100 Bozen
Tel. 0471/418210 oder 0471/418211
E-Mail: soziales@provinz.bz.it
Pec: soziales.politichesociali@pec.prov.bz.it

16.Wo sind wir zu finden?

Sozialzentrum Toblach **Dienst für Arbeitsbeschäftigung** Ehrenbergstraße 1 39034 Toblach	**Strukturleiterin** Doris Oberparleiter Tel. 0474 972770 E-Mail: doris.oberparleiter@bzgpust.it
Anlaufstelle Aufnahme und Beratung Dantestraße 2M 39031 Bruneck	Tel. 04474 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: Juni 2026

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

An die
Bezirksgemeinschaft Pustertal
Sozialzentrum Toblach
Dienst zur Arbeitsbeschäftigung
Ehrenbergstraße 1
39034 Toblach

Vorschläge und Anliegen an den Dienst zur Arbeitsbeschäftigung 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