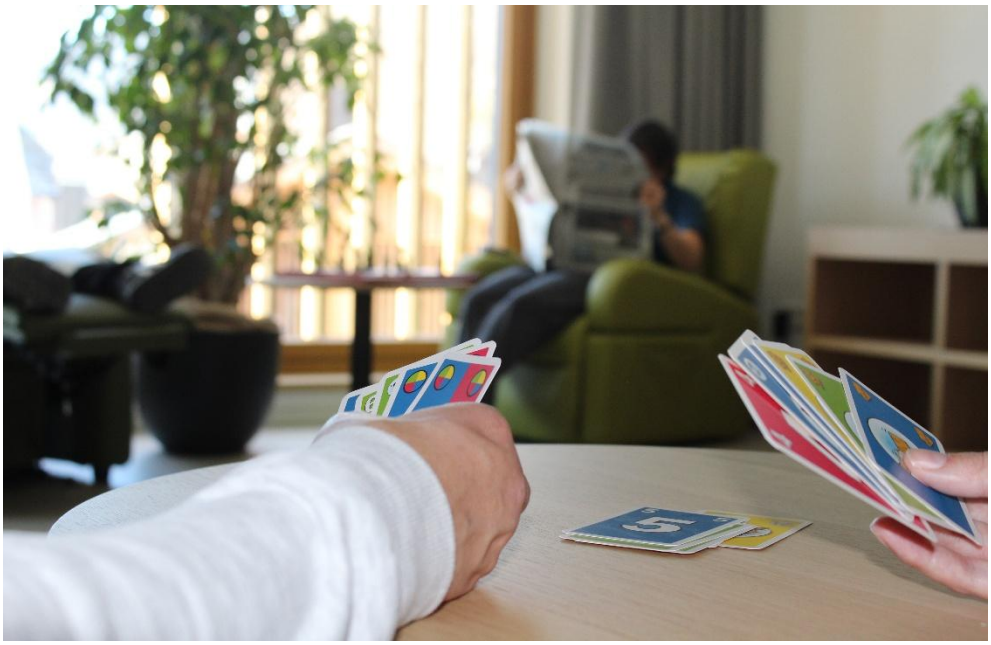
Bezirksgemeinschaft **Pustertal**
Comunità Comprensoriale **Valle Pusteria**
Comunité Comprensoriala **Val de Puster**

Toblach
Sozialzentrum
Centro sociale

INFORMATION IN LEICHTER SPRACHE

Dienstcharta

Vollbetreute Wohngemeinschaft Toblach



Auf dem Bild ist die Wohngemeinschaft Toblach zu sehen.

La carta del servizio è disponibile anche in lingua italiana.

Die Dienstcharta wurde von unseren Mitarbeitern mit bestem Wissen und Gewissen in Leichte bzw. Einfache Sprache übersetzt, ist jedoch nicht formal geprüft worden.

Aktualisiert: September 2026

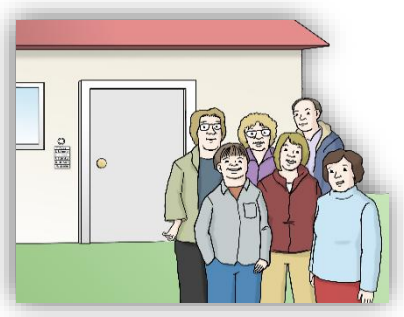
Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

Das ist der Inhalt:

1. Einleitung
2. Beschreibung des Dienstes
3. Ziele und Zielgruppe
4. Die Rechte und Pflichten der Nutzer
5. Unsere Grundsätze
6. Vorbeugung von geschlechterspezifischer Gewalt
7. Individueller Plan
8. Aufnahme und Entlassung
9. Öffnungszeiten und Informationen
10. Kosten und Tarife
11. Die Beteiligung der Nutzer
12. Die Bewertungsmethode des Dienstes
13. Qualitätssicherung und Dienstcharta
14. Anregungen, Wünsche, Beschwerden
15. Wo sind wir zu finden?
16. Anlage: Vorlage für schriftliche Beschwerden, Vorschlägen und Anregungen

Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

1. Einleitung

	Die Wohngemeinschaft ist eine Gruppe, wo Menschen mit Behinderung zusammenwohnen.

2. Beschreibung des Dienstes

Menschen mit Behinderung können in der Wohngemeinschaft, mit Begleitung, selbstständig wohnen.

Sie erledigen allein, oder mit Hilfe der Mitarbeiter, den Haushalt und vieles mehr, wie zum Beispiel:

	• Baden/Duschen • Waschen • Einkäufe • Geldeinteilung • Kochen • Behördengänge • Freizeitplan

Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

Die Mitarbeiter sind für einen da, zum Beispiel wenn jemand:

	• Hilfe braucht • bei Problemen • oder bei Sorgen

Die Mitarbeiter organisieren auch Treffen mit der Familie.

3. Ziele und Zielgruppe

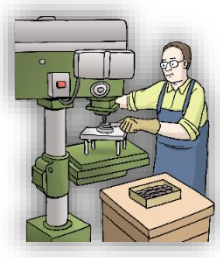
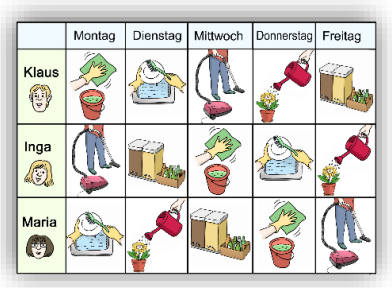
Ziel der Wohngemeinschaft ist, einen Wohnplatz und ein Zuhause zu bieten.

Die Wohngemeinschaft ist für:

- Personen mit Behinderung ab 18 Jahren und bis sie das gesetzliche Alter für die Altersrente erreichen
- keine Neuaufnahme ab 60 Jahren

	Sie müssen sich auch allein in der Wohnung aufhalten können.

Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

	Sie müssen eine Arbeit oder eine Beschäftigung haben.
	Die Nutzer erledigen alles so gut wie möglich selbstständig/allein im Haushalt.

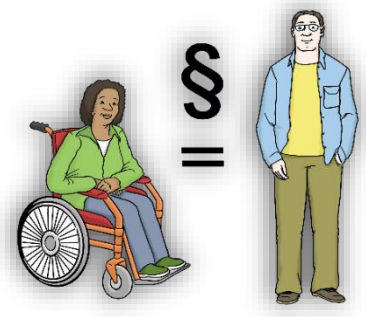
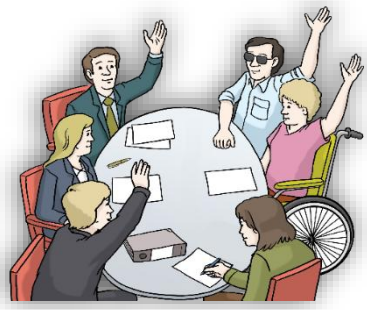
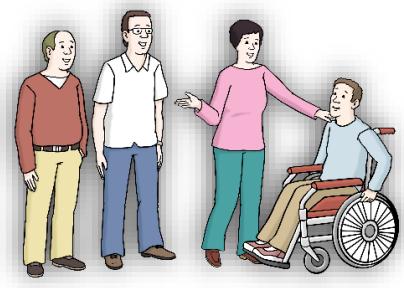
4. Die Rechte und Pflichten der Nutzer

Vor Einzug erhalten Sie genaue Informationen über die Wohngemeinschaft, die Kostenbeteiligung und Tarifreduzierung.

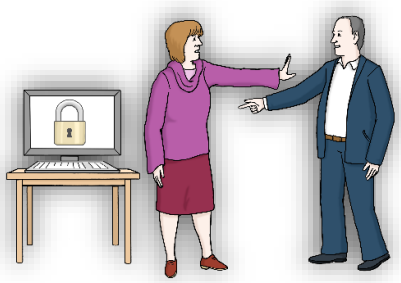
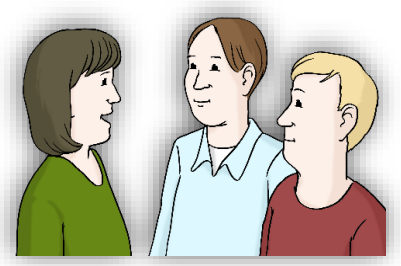
Unsere Nutzer haben folgende Rechte:

	Recht auf Information Sie haben das Recht über alles, was in der Wohngemeinschaft passiert, informiert zu werden. Sie bekommen die Dienstcharta von der Wohngemeinschaft.

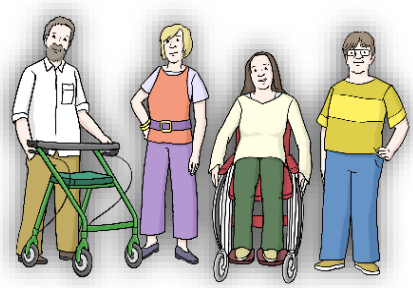
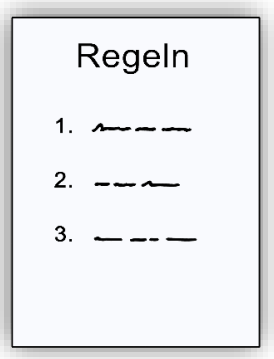
Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

	Die Dienstcharta ist ein Heft. In diesem Heft steht alles, was für die Wohngemeinschaft wichtig ist.
	**Recht auf Gleichbehandlung** Sie werden gleichbehandelt wie alle anderen.
	**Recht auf Mitbestimmung** Sie haben das Recht mitzureden. Jeder kann seine Meinung sagen und Vorschläge machen.
	**Recht auf Wahrung der Würde der Person** Sie werden respektvoll und wertschätzend behandelt.

Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

	**Recht auf Datenschutz** Mit den persönlichen Daten wird vertraulich und verantwortungsvoll umgegangen. Das ist zum Beispiel der Name, Alter, Fotos, Gesundheitsdaten, Religion …
	Recht auf Transparenz und Zugang zu den Unterlagen Sie werden über Entscheidungen, die Sie betreffen, informiert. Sie können sich Informationen, die Sie betreffen, ansehen.
	**Recht auf Vorschläge und Beschwerden** Sie können Beschwerden und Vorschläge machen.

Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

	**Gemeinschaft pflegen** Die Nutzer sind nett zueinander und respektieren uns. Sie gehen höflich, freundlich und respektvoll miteinander um.
	Vereinbarungen respektieren Die Nutzer halten sich an die schriftlichen und mündlichen Vereinbarungen.
	Zahlungspflicht nachkommen Sie zahlen den verpflichtenden Beitrag.
	**Regeln einhalten** • Rauchverbot in allen Räumen • Alkoholverbot in der Wohngemeinschaft

Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

5. Unsere Grundsätze

Die Nutzer können in der Wohngemeinschaft ihren Alltag selbstbestimmt gestalten. Die Mitarbeiter helfen den Nutzern in ihrem Alltag. Alles, was sie selbst tun können, sollen sie selbst machen.

6. Vorbeugung von geschlechterspezifischer Gewalt

<table>
<tr>
<td> </td>
<td>Geschlechtsspezifische Gewalt ist Gewalt gegen eine Person, weil sie eine Frau, ein Mann oder Teil einer bestimmten Geschlechtergruppe ist.

Das ist eine Menschen·rechts·verletzung.

Es gibt verschiedene Formen von Gewalt, z. B. schlagen, schimpfen.

Die Bezirksgemeinschaft Pustertal setzt sich für den Schutz vor dieser Gewalt ein.</td>
</tr>
</table>

Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

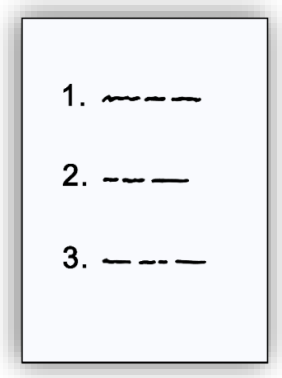
	Die Mitarbeiter **beobachten**, sprechen mit den Nutzern über das **Thema** und kennen die Ansprechpersonen.

7. Individueller Plan

Für die Nutzer wird ein individueller Plan erstellt. Der Plan heißt auch **ICF - Plan**.

Dabei werden die Fähigkeiten und Interessen von jedem Nutzer berücksichtigt.

In der Bezirksgemeinschaft Pustertal wird jährlich eine Bewertung laut **ICF - Plan** durchgeführt.

	Das heißt, für jeden Nutzer wird ein **ICF - Plan** erstellt. Gemeinsam werden Wünsche, Ziele und Erwartungen und vieles mehr ausgearbeitet und aufgeschrieben.

Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

	Dadurch bekommt man eine Übersicht über die Fähigkeiten und die Entwicklung der Nutzer. Ziel ist es, die Selbstständigkeit der Nutzer zu fördern oder bei Bedarf zu helfen. Zum Beispiel beim Erledigen von verschiedenen Aufgaben.

8. Aufnahme und Entlassung

Die Aufnahme und Entlassung von Nutzern in den verschiedenen Diensten sind gesetzlich geregelt.

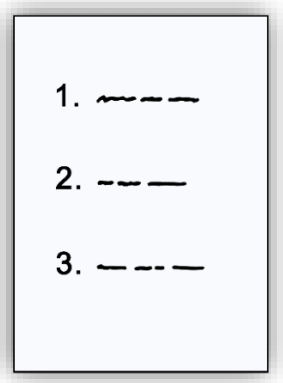
In der Wohngemeinschaft gibt es **Regeln**.

Diese werden bei der Aufnahme mit allen Nutzern und Angehörigen besprochen.

Es gibt in der Bezirksgemeinschaft Pustertal folgende Richtlinien:

	Es wird ein **Ansuchen** um Aufnahme für eine Struktur, in der **Anlaufstelle für Aufnahme und Beratung** gestellt.

Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

	Sollte kein geeigneter Platz frei sein, so wird die Person auf die **Warteliste** aufgenommen. Die Reihung erfolgt aufgrund von festgelegten Kriterien / Voraussetzungen.

Jede Person verpflichtet sich, eine dreimonatige Probezeit zu machen.

Jede Person wird über die vorgesehene Kostenbeteiligung sowie die Möglichkeit der Tarifreduzierung informiert.

Gibt es **keine Voraussetzungen** für eine Aufnahme sein, wird das Gesuch abgelehnt.

Ändern sich in Laufe der Zeit die Voraussetzungen, um im Dienst bleiben zu können, kann es nötig sein, dass der Direktor den Nutzer in eine andere Struktur verlegt oder diesen entlässt.

Siehe dazu Beschluss BR Nr. 20, vom 28.04.2023 „Richtlinien für die Aufnahme und Entlassung von Betreuten der Bezirksgemeinschaft Pustertal“.

9. Öffnungszeiten und Informationen

Die Wohngemeinschaft ist ca. 225 Tage im Jahr geöffnet.

Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

Die Öffnungszeiten sind dem Tätigkeitskalender des Dienstes zur Arbeitsbeschäftigung angepasst.

Montag bis Freitag	von 15.00 bis 13.00 Uhr
Samstag, Sonntag und in den Ferien der Werkstatt	geschlossen

Bei Bedarf besteht die Möglichkeit, dass die Wohngemeinschaft 365 Tage geöffnet bleibt.

In der Nacht wird ein Nachtdienst gewährleistet. Jedes Zimmer verfügt auch über ein internes Rufsystem.

Besuche

Die Nutzer können tagsüber besucht werden.

Die Besuche müssen früh genug mit den Mitarbeitern abgesprochen werden.

Besucher müssen die Wohngemeinschaft spätestens um 21:00 Uhr verlassen.

Nicht erlaubt sind Besuche, die die Gemeinschaft stören.

Zusammenarbeit mit dem Dienst für Arbeitsbeschäftigung

Sollten die Nutzer **krank sein,** übernehmen die Mitarbeiter des Arbeitsbereiches die Betreuung in der Wohngemeinschaft.

Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

10. Kosten und Tarife

Die Anlaufstelle Aufnahme und Beratung gibt den Nutzern sowie den Angehörigen/dem Sachwalter Infos zu den Kosten und den Tarifen.

Es gibt die Möglichkeit, um **Kostenbeteiligung** im jeweiligen Sprengel anzusuchen.

Nähere Informationen über die Kosten und Tarife der Sozialdienste erhalten die Nutzer genauso wie ihre Angehörigen oder Gesetzlichen Vertreter beim Sozialsprengel:

Gemeinden	Sozialsprengel	Kontaktdaten
Bruneck, Gais, Kiens, Olang, Percha, Pfalzen, Rasen-Antholz, Terenten, Lorenzen	Bruneck-Umgebung	Paternsteig 3 39031 Bruneck **0474 41 10 22** oder **0474 41 24 95**
Sand in Taufers, Ahrntal, Mühlwald, Prettau	Tauferer-Ahrntal	Hugo-von-Taufers-Straße 19 39032 Sand in Taufers **0474 67 80 08**
Innichen, Sexten, Prags, Gsies, Toblach, Niederdorf, Welsberg	Hochpustertal	In der Au 6 39038 Innichen **0474 91 99 06**

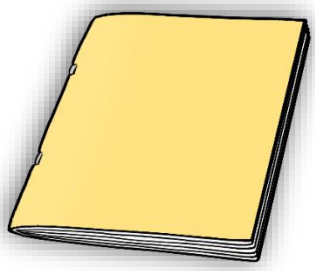
Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

Corvara, Abtei, Wengen, St. Martin in Thurn, Enneberg	Gadertal	Pikolein 48 39030 St. Martin in Thurn **0474 52 45 01**

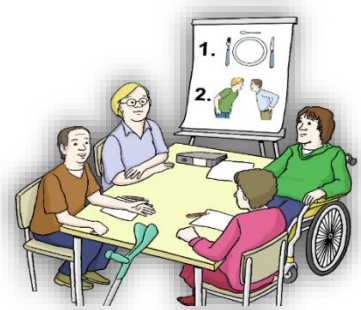
11. Die Beteiligung der Nutzer

	Sie haben das Recht über alles, was in der **Wohngemeinschaft** passiert, informiert zu werden.

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

	Die Dienstcharta ist ein Heft. In diesem Heft steht alles, was für die **Wohngemeinschaft** wichtig ist.
	Recht auf Mitsprache Sie haben das Recht mitzureden. Jeder kann seine Meinung sagen.

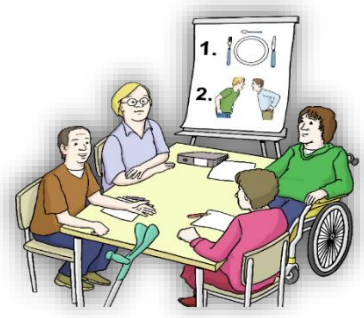
Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

	Jeder kann Vorschläge machen, genauso im Strukturbeirat oder bei Besprechungen der Nutzer und bei Vielem mehr.

12. Die Bewertungsmethode des Dienstes

Uns ist es <u>wichtig, dass:</u>

- die Nutzer und die Angehörigen Ansichten, Wünsche und Bedürfnisse mitteilen können.

	DIE ANGEHÖRIGENEBENE: • Angehörigengespräche • Strukturbeirat • Fragebogen alle 2 Jahre
	**DIE NUTZEREBENE:** • Sitzungen der Nutzer • Sprechstunden bei der Strukturleitung • Fragebogen alle 2 Jahre

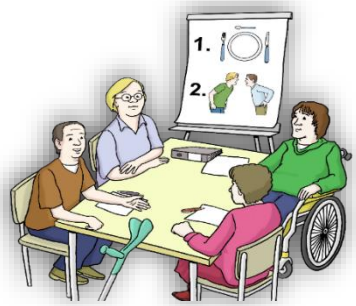
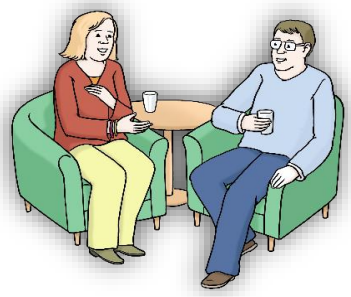
Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

13. Qualitätssicherung und Dienstcharta

Um die Weiterentwicklung und die Qualität des Dienstes zu erhalten:

- wird mit allen beteiligten Personen regelmäßig zusammengearbeitet.
- wird versucht, den Bedürfnissen aller Beteiligten so gut wie möglich gerecht zu werden.

Hierfür gibt es folgende Möglichkeiten:

	**ANGEHÖRIGENEBENE:** • Angehörigengespräche • Strukturbeiratssitzungen • Zufriedenheitsbefragung **NUTZEREBENE:** • Nutzer Sitzungen • Zufriedenheitsbefragung
	**PERSONALEBENE:** • Teamsitzungen • Zufriedenheitsbefragung • Jahresgespräch

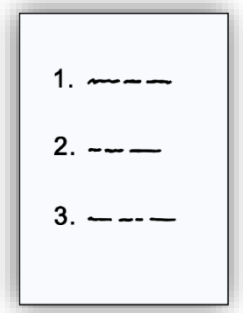
Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

Die Dienstcharta ist ein Dokument, welches die Bezirksgemeinschaft nach außen darstellt.

	Sie bekommen die **Dienstcharta.** Das ist ein Heft mit Informationen. In diesem Heft steht alles, was für die Wohngemeinschaft wichtig ist.

Die Dienstcharta wird einmal jährlich aktualisiert.

14. Anregungen, Wünsche, Beschwerden

	Man kann der Strukturleitung oder dem Direktor Vorschläge oder Beschwerden, mündlich oder schriftlich, mitteilen.

Bei **mündlichen Anfragen** wird ein Gesprächstermin ausgemacht.

Die **schriftlichen Mitteilungen** werden an die Leitung oder an die Direktion weitergeleitet.

Innerhalb von **2 Wochen** bekommt man eine Antwort darauf.

Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

Gegen die Entscheidungen des Direktors der Sozialdienste zu Aufnahmen, Wechsel und Entlassungen, kann Einspruch eingelegt werden.

Der Einspruch ist an folgende Adresse zu senden:

Abteilung Soziales – Sektion für Einsprüche Kanonikus-Michael-Gamper-Str. 1 39100 Bozen	Telefon: 0471 41 82 10 oder 0471 41 82 11 Sie können ein E-Mail schreiben an: soziales@provinz.bz.it

15. Wo sind wir zu finden?

Wohngemeinschaft Toblach Ehrenbergstraße 1/B 39034 Toblach	Strukturleiterin Doris Oberparleiter Telefon: 0474 972770 Sie können ein E-Mail schreiben an: doris.oberparleiter@bzgpust.it oder sozialzentrum.toblach@bzgpust.it

Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

Anlaufstelle Aufnahme und Beratung Dantestraße 2M 39031 Bruneck	Telefon: 0474 41 29 32 Sie können ein E-Mail schreiben an: aufnahme.beratung@bzgpust.it
Direktion der Sozialdienste Dantestraße 2 39031 Bruneck	Direktor der Sozialdienste Pustertal: Patrick Psenner: Telefon: 0474 41 29 21 patrick.psenner@bzgpust.it

Sie finden uns auch im Internet unter:
www.bezirksgemeinschaftpustertal.it

Sie können eine E-Mail schreiben an:
info@bzgpust.it

Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013

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

An die Bezirksgemeinschaft Pustertal
Dantestr. 2
39031 Bruneck

Vorschläge und Anliegen für die Wohngemeinschaft 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 und Nachname

_____
Wohnort und Straße

_____
Telefonnummer

_____ _____
Datum Unterschrift

Bilder: ©Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e. V., Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013