

# **Dienstcharta**

## **Reha-Werkstatt in St. Georgen**



**Inhaltsangabe**

1. Einleitung
2. Beschreibung und Definition des Dienstes
3. Zielgruppe
4. Die Rechte und Pflichten der Nutzerinnen und Nutzer
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 Nutzerinnen und Nutzer
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, Vorschlägen und Anregungen

## **1. Einleitung**

Die Reha-Werkstatt bietet anspruchsvolle Arbeitstrainingsplätze, welche den Anforderungen der Privatwirtschaft entsprechen. Die hohen Anforderungsprofile sollen den Übergang der Nutzerinnen und Nutzer in die berufliche Realität begünstigen.

Für die Nutzerinnen und Nutzer wird unter Berücksichtigung der persönlichen Neigungen, Interessen und Fertigkeiten ein individuelles Entwicklungsprogramm erstellt. Dieses beschreibt die Ziele der Beschäftigung. Das Programm wird von den Nutzerinnen und Nutzer mit Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Reha-Werkstatt erarbeitet, periodisch überprüft und die Zielerreichung gemeinsam bewertet.

## **2. Beschreibung und Definition des Dienstes**

Der Arbeitsbereich bietet den Nutzerinnen und Nutzer eine Beschäftigung und Begleitung bei einfachen Arbeitsaufgaben in den Bereichen Schlosserei und Tischlerei/ Beschäftigung. Durch die regelmäßige Beschäftigung wird den Nutzerinnen und Nutzer vermehrt Eigenverantwortung übertragen.

Das primäre Ziel liegt darin, die Arbeitsfähigkeit der Personen zu steigern und an die persönlichen Kompetenzen der Nutzerinnen und Nutzer weiterzuentwickeln. Es wird Hilfestellung bei der Förderung und Entwicklung von Fertigkeiten wie Ausdauer, Konzentration und Belastbarkeit in Zusammenarbeit mit den Fachdiensten angeboten.

Durch die Erstellung von Individuellen Rehabilitationsprojekten, wird versucht mit allen Nutzerinnen und Nutzern an individuell angepassten und spezifischen Zielen zu arbeiten, diese sollen den Weg zurück in den ersten Arbeitsmarkt vorbereiten. Die Ziele werden immer in Absprache mit den Nutzerinnen und Nutzern verhandelt. Neben konkreten Berufstechnischen Zielen, werden auch Ziele zur sozialen Integration und der Stärkung von Sozialkompetenzen ausgearbeitet. Durch die Eingliederung in ein soziales Umfeld wird gemeinsam mit den Nutzerinnen und Nutzern an einer Resozialisierung in die Gesellschaft gearbeitet. Dabei wird versucht den Nutzerinnen und Nutzern neue Perspektiven aufzuzeigen, mit Hilfe welche Sie die aktuelle Situation verbessern können. Durch die Absolvierung einer konstanten Tätigkeit, wird das Selbstwertgefühl der Nutzerinnen und Nutzer mobilisiert und gefestigt.

In der Schlosserei sind beim Fräsen, Stanzen und Bohren Verlässlichkeit und Eigenverantwortung gefragt. Bei den einzelnen Auftragsarbeiten wird auf eine genaue und verantwortungsvolle Durchführung geachtet. Die privaten Auftraggeber erwarten sich eine einwandfreie Produktion der einzelnen bestellten Metallartikel.


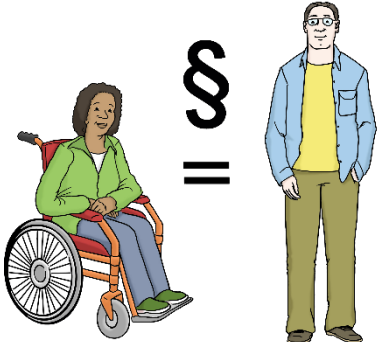
Besonderes Augenmerk wird auf die Arbeitssicherheit gelegt. Es werden Schulungen für Betreute und Fachkräfte durchgeführt und die Sicherheit der Maschinen periodisch überprüft.

### 3. Zielgruppe

Die Arbeitsbeschäftigung der Reha-Werkstatt richtet sich an alle volljährigen Menschen bis zum 60. Lebensjahr in unterschiedlichen Lebenslagen (Menschen mit einer Behinderung oder einer psychischen Erkrankung, Menschen mit einer Suchterkrankung nach dem Entzug, Menschen mit Bedarf an sozialen-beruflichen Rehabilitationsmaßnahmen).

Die Motivation und das Interesse eine Beschäftigung durchzuführen sind die wichtigsten Bedingungen zur Aufnahme.

### 4. Die Rechte und Pflichten der Nutzerinnen und Nutzer

	<p><b>Recht auf Information</b></p> <p>Sie haben das Recht über alles, was in der Werkstatt passiert, informiert zu werden.</p> <p>Sie bekommen die Dienstcharta von der Werkstatt.</p> <p>Die Dienstcharta ist ein Heft.</p> <p>In diesem Heft steht alles, was für die Werkstatt wichtig ist.</p>
	<p><b>Recht auf Gleichbehandlung</b></p> <p>Sie werden gleichbehandelt wie alle anderen.</p>

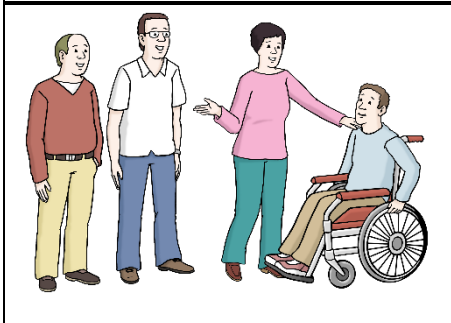


### **Recht auf Mitbestimmung**

Sie haben das Recht auf Mitsprache.

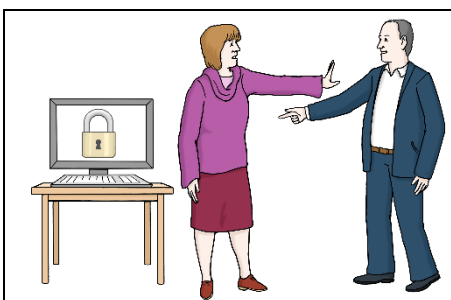
Mitsprache heißt, dass Sie Ihre Meinung sagen.

Mitsprache heißt eigene Vorschläge machen.



### **Recht auf Wahrung der Würde der Person**

Sie werden respektvoll und wertschätzend behandelt.



### **Recht auf Datenschutz**

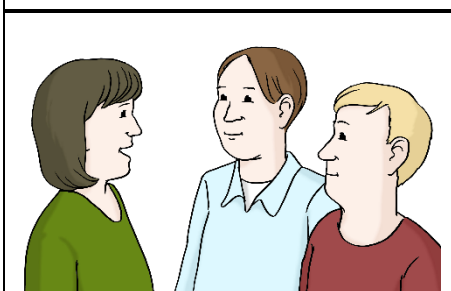
Mit den persönlichen Daten wird vertraulich und verantwortungsvoll umgegangen.



### **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 Verbesserungsvorschläge einbringen.

Sie dürfen sagen was Ihnen nicht passt.

	<p><b>Gemeinschaft pflegen</b></p> <p>Wir sind nett zueinander und respektieren uns.</p>
	<p><b>Vereinbarungen respektieren</b></p> <p>Sie halten sich an Vereinbarungen.</p>
	<p><b>Zahlungspflicht nachkommen</b></p> <p>Sie bezahlen den verpflichtenden Beitrag.</p>
<div data-bbox="229 1249 483 1608" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>Regeln</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. _____</li> <li>2. _____</li> <li>3. _____</li> </ol> </div>	<p><b>Regeln einhalten</b></p> <p>Sie rauchen nicht in der Werkstatt.</p> <p>Sie trinken keinen Alkohol während der Arbeit.</p> <p>Sie schalten das Handy bei der Arbeit aus.</p> <p>Sie kommen mit sauberer Kleidung zur Arbeit.</p>

## 5. Unsere Grundsätze

Grundlage bildet hier 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 Bedürfnisse 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. Finanzielle Entgelt**

Jeder Betreute hat 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 des Betreuten dar, es hat pädagogischen Charakter und soll dem 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 1139 vom 19.12.2024* 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 Bürger 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 Betroffene selbst oder der gesetzliche Vertreter oder die gesetzliche Vertreterin 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 der Leitung der Struktur 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).

Alle Gesuchstellerinnen und Gesuchsteller werden 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 den Strukturleiter) durch die Direktorin 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 und Klienten der Bezirksgemeinschaft Pustertal“.

## **9. Öffnungszeiten und Informationen**

Montag bis Donnerstag von 08.00 – 16.00 Uhr

Freitag von 08.00 – 11.30 Uhr

Die Reha-Werkstatt hat an 239 Tagen im Jahr für die Nutzerinnen und Nutzer geöffnet. An den gesetzlichen Feiertagen bleibt die Reha-Werkstatt geschlossen, zudem wird die Einrichtung im August für 5 Tage und an Brückentagen aufgrund von Betriebsferien geschlossen. Der restliche Urlaub wird von allen Nutzerinnen und Nutzern selbst organisiert und wie in einem Betrieb schriftlich angesucht und genehmigt.

Interessierte Gruppen haben die Möglichkeit, die einzelnen Bereiche der Reha-Werkstatt zu besuchen, und sich so ein Bild von den unterschiedlichen Produktionsabläufen zu machen.

Besuche von Einzelpersonen oder kleineren Gruppen sind in der Reha-Werkstatt jederzeit willkommen.

Privatkunden und Auftraggeberinnen und Auftraggeber machen sich regelmäßig ein Bild wie in der Reha-Werkstatt gearbeitet wird und kommen zur Beratung und Bestellung direkt in die Einrichtung.

## 10. Kosten und Tarife

Die geltenden Landesbestimmungen (DLH 30/2000) sehen eine finanzielle Eigenbeteiligung der Nutzerinnen und Nutzer zur Deckung der Kosten für die Beschäftigung vor. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der jeweiligen Sozialsprengel beraten die Nutzerinnen und Nutzer sowie die Angehörigen zur finanziellen Eigenbeteiligung.

Nähere Auskünfte betreffend die Kosten und Tarife (laut Beschluss der Landesregierung Nr. 1139 vom 19.12.2023) der Sozialdienste erhalten die Nutzerinnen und Nutzer bzw. ihre Angehörigen/Gesetzlichen Vertreter beim Sozialsprengel:

<b>Gemeinden</b>	<b>Sozialsprengel</b>	<b>Kontaktdaten</b>
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. Beteiligung der Nutzerinnen und Nutzer**

Neben den verschiedenen handwerklichen Beschäftigungen, die die Nutzerinnen und Nutzer in der Reha Werkstatt ausführen, beteiligen sie sich an den alltäglich anfallenden Arbeiten in und um die Einrichtung.

Um die Nutzerinnen und Nutzer in ihrer Autonomie und Selbständigkeit zu fördern und zu fordern, werden sie angehalten, sich an allen täglich anfallenden Arbeiten, wie zum Beispiel verschiedene hauswirtschaftliche Tätigkeiten, zu beteiligen, oder sogar, sie eigenverantwortlich zu übernehmen.

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

- 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 beteiligen sich an der Erarbeitung der individuellen Entwicklungspläne.

## **12. Bewertungsmodalitäten des Dienstes**

Die Reha-Werkstatt 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: Mitarbeit am ICF, Sprechstunden in den einzelnen Gruppen, Erhebung der Zufriedenheit mittels Fragebogen alle 4 Jahre
- NUTZERINNEN UND NUTZEREBENE: Sitzungen der Nutzerinnen und Nutzer, 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 Nutzerinnen und Nutzern ausgearbeitet und formuliert werden, werden kontinuierlich evaluiert und angepasst. Wenn von den Nutzerinnen und Nutzern 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 Nutzerinnen und Nutzer gerecht zu 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 (Nutzerinnen und Nutzer, Angehörige/Gesetzliche Vertreter und gesetzliche Vertreterinnen 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:

- NUTZERINNEN UND 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 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 von Angehörigen und Betreuten erstellt. Die Dienstcharta wird einmal jährlich aktualisiert.

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

Die Nutzerinnen und Nutzer, 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.

## **15. Wo wir zu finden sind**

### **Reha-Werkstatt St. Georgen**

Zum Hohen Kreuz 16

39031 St. Georgen - Bruneck

Tel.: 0474-531304

### **Ansprechpersonen**

Strukturleiterin:

Michaela Taibon

Tel.: 0474550313

E-Mail: [michaela.taibon@bzgpust.it](mailto:michaela.taibon@bzgpust.it) oder  
[rehawerkstatt@bzgpust.it](mailto:rehawerkstatt@bzgpust.it)

### **Direktorin der Sozialdienste Pustertal:**

Sophie Biamino

Tel.: 0474 412921

E-Mail: [sophie.biamino@bzgpust.it](mailto:sophie.biamino@bzgpust.it)

Gegen formelle Entscheidungen der Bezirksgemeinschaft Pustertal kann innerhalb von 30 Tagen Einspruch eingelegt werden. Der Rekurs ist an folgende Adresse zu richten:

### **Landesbeirat für das Sozialwesen**

Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1

39100 Bozen

Tel. 0471 418 259 oder 0471 418 260

Fax 0471 418 269

### **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: April 2024



## **16. Anlage: Vorlage für schriftliche Beschwerden, Vorschlägen und Anregungen**

An die  
**Bezirksgemeinschaft Pustertal**  
Reha-Werkstatt St. Georgen  
Zum Hohen Kreuz 16 39031 Bruneck

### **Vorschläge und Anliegen an die Reha-Werkstatt**

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