



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



Trayah
Sozialzentrum
Centro sociale

Dienstcharta

**Werkstatt für Menschen mit Behinderung
(Dienst zur Arbeitsbeschäftigung)**

Trayah - Bruneck



Erstellung von: Strukturleiterin Doris Wild und Direktion Sozialdienste

Aktualisiert am: Februar 2024



Inhaltsangabe

1. Einleitung
2. Beschreibung und Definition des Dienstes
3. Zielgruppe
4. Die Rechte und Pflichten der Nutzer:innen
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 Nutzer:innen
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

In der Werkstatt lernen die Nutzer:innen verschiedenste handwerkliche Tätigkeiten und Fertigkeiten. Ziel ist die Teilhabe an der Welt der Arbeit und damit die Möglichkeit, durch eine sinnvolle Beschäftigung die Stärkung des Selbstwertes und der individuellen Entwicklung. Wir begleiten die Nutzer:innen bei der Entwicklung ihrer lebenspraktischen und sozialen Fähigkeiten.

2. Beschreibung und Definition des Dienstes

Kerzengruppe: Neben den Kerzen, die wir für viele auswärtige Kunden herstellen, bearbeiten die Nutzer:innen unserer Gruppe im Josefsheim auch Filzpatschen und verschiedene kleine Produkte aus Wolle, die in unserem Werkstattladen angeboten werden. Die Nutzer:innen lernen bei uns, je nach Fähigkeiten, einzelne Arbeitsschritte der Produktherstellung, den Gebrauch verschiedener Werkzeuge und eine angemessene Haltung. Daneben sind uns die Gespräche mit den Nutzer:innen ein Anliegen, wo wir uns mit ihren Einstellungen und Wertvorstellungen auseinandersetzen. Wir achten darauf, dass unsere Nutzer:innen sich und ihre Bedürfnisse wahrnehmen und äußern können und leiten sie an, auch die Bedürfnisse der anderen Gruppenmitglieder zu berücksichtigen.

Kreativgruppe: Ziel der verschiedenen Beschäftigungen in der Kreativgruppe ist die Fertigung hochwertiger Produkte, die im Werkstattladen verkauft werden. Die Nutzer:innen sollten Freude an kreativen Tätigkeiten mit Farbe, Ton, Leder und Papier haben und gute feinmotorische Fähigkeiten besitzen. Auch Konzentrationsvermögen und Ausdauer sind wichtig. Durch die unterschiedlichsten Arbeitstechniken haben wir die Möglichkeit, jedem/r Nutzer:innen individuell abgestimmte Tätigkeiten anzubieten. Die Zusammenarbeit mit den anderen Werkstattgruppen ist uns ein großes Anliegen und wird, sowohl im Arbeitsbereich (Herstellen gemeinsamer Produkte), als auch in der Freizeit gepflegt. Einmal jährlich organisieren wir ein kreatives Projekt mit verschiedenen Materialien und Techniken. Die Nutzer:innen der Kreativgruppe, aber auch Interessierte der anderen Gruppen können sich zur Teilnahme melden. Neue Nutzer:innen haben in unserer Gruppe nicht nur die Möglichkeit neue Arbeitstechniken kennen zu lernen, sondern auch eine angemessenen Haltung zu erproben. Wenn möglich, üben wir mit den Nutzer:innen auch das Schreiben, Lesen und Rechnen, um diese, bereits erworbenen Kenntnisse, zu erhalten.



Näherei: Für die Beschäftigungen, die in der Näherei ausgeübt werden, brauchen die Nutzer:innen keine besonderen Fähigkeiten. Von Näharbeiten mit der Maschine und mit der Hand, über Flechten, bis hin zur Bedienung der Strickliesel finden viele Nutzer:innen die richtige Beschäftigung. Dabei ist uns wichtig, dass sie erkennen, was sie fertigen, und wofür das Produkt verwendet wird. So weit wie möglich übertragen wir den Nutzer:innen die Verantwortung für Materialbeschaffung und Ausführung der einzelnen notwendigen Arbeitsschritte. Wir bemühen uns, auch die Nutzer:innen, die kaum an den Arbeitsprozessen beteiligt sind, alternative Beschäftigungen anzubieten und sie in die Gemeinschaft zu integrieren. Wichtig ist es uns in der Näherei, die Feste im Jahreslauf, vor allem auch die Geburtstage der Nutzer:innen, zu feiern. Wir arbeiten mit den Nutzer:innen ressourcenorientiert, d. h. wir helfen ihnen, ihre Fähigkeiten zu erkennen, mit ihnen zu arbeiten und auf sie aufbauend neue Fähigkeiten dazu zu gewinnen. Dabei versuchen wir sie in ihrer Selbstbestimmung zu unterstützen und ihnen möglichst oft die Wahlfreiheit zu gewähren.

Strickerei: Die Strickerei ist, wie die Kerzengruppe in der Außenstelle Josefsheim untergebracht. Hier können die Nutzer:innen einfache Strick-, Häkel- und Knüpftchniken erlernen und verschiedene Einfädelarbeiten für Schmuck und Rosenkränze verrichten. Mit Fimo und Recyclingmaterial stellen wir Teile von Schmuckstücken auch selbst her. Die Nutzer:innen können in unserer Gruppe, je nach Interesse und Fähigkeiten, ihre Beschäftigung auswählen. Wir möchten individuelle Stärken fördern, aber auch motivieren Neues zu lernen. Das tägliche Zusammensitzen bei der Pause nutzen wir um Erlebnisse, Alltägliches, Probleme und persönliche Erfahrungen zu besprechen, die Mittagspause im Trayah, um den Kontakt zu den anderen Gruppen zu pflegen. Wer bei uns arbeiten möchte, sollte ein wenig kreativ sein, feinmotorische Fähigkeiten haben, und gerne mit verschiedenen Materialien umgehen. Flexibilität und Beweglichkeit sind auf Grund der Entfernung zum Trayah von Vorteil.

Tischlerei: Die Beschäftigung in der Tischlerei konzentriert sich auf zwei Schwerpunkte. Im Bankraum werden verschiedene Serienarbeiten für lokale Firmen ausgeführt. Hier arbeiten vorwiegend Nutzer:innen mit stärkeren motorischen und geistigen Einschränkungen. Mit individuellen Hilfsmitteln werden die Beeinträchtigungen der Nutzer:innen ausgeglichen und ihre Selbständigkeit gefördert. Für die Beschäftigung im Maschinenraum ist es notwendig, dass die Nutzer:innen sich sicher und selbstständig bewegen können, dass sie die Gefahren der verschiedenen Maschinen einschätzen können und dass sie nicht lärmempfindlich sind. Neben einigen kleineren Serien von hochwertigen und naturbelassenen Eigenprodukten arbeiten auch hier die Nutzer:innen an Aufträgen



verschiedener Firmen. Hauptziel der Angebote in der Tischlerei ist es, durch einen strukturierten Tagesablauf die Freude an der Beschäftigung zu fördern sowie die Teamarbeit und das Zusammengehörigkeitsgefühl in der Gruppe zu stärken.

Weberei: In der Weberei fertigen die Nutzer:innen Teppiche aus unterschiedlichen Materialien. Je nach Fähigkeiten lernen sie einzelne Arbeitsschritte so weit als möglich selbständig auszuführen. Dazu benötigen die Nutzer:innen in unserer Gruppe ein gewisses Maß an handwerklichem Geschick, sie sollten für eine längere Zeit ohne körperliche Beschwerden stehen können, und dürfen, wegen der lauten Geräusche der Webstühle, nicht lärmempfindlich sein. Wir versuchen für jede/n Nutzer:innen/n der Gruppe eine sinnvolle Beschäftigung zu finden und legen großen Wert auf die Anleitung zu gegenseitiger Hilfe und Unterstützung. Neben der individuellen Förderung zur Selbständigkeit unterstützen wir die Kommunikation der Nutzer:innen untereinander. Ebenso wichtig wie die Beschäftigung ist uns jedoch das Wohlbefinden der Nutzer:innen, weshalb wir uns auch nicht scheuen spontan alternative Tätigkeiten anzubieten.

Wäscherei: Die Mitarbeiterinnen der Wäschegruppe übernehmen die Pflege der Wäsche des Wohnhauses, der Werkstatt, der REHA Werkstatt, des ÖKO Service und der Mülldeponie. Das Waschen, Trocknen, Bügeln und Flickern verlangt von den Nutzer:innen eine ausreichende physische und psychische Belastbarkeit und Ausdauer. Im Gegensatz zu den anderen Werkstattgruppen arbeitet die Wäscherei das ganze Jahr, denn die anfallende Wäsche muss regelmäßig versorgt werden. So arbeiten die Nutzer:innen und die Betreuer:innen abwechselnd und nach Absprache auch während der Schließungstage der Werkstatt. Neben der Beschäftigung sind uns aber auch die Gespräche mit den Nutzer:innen und sportliche und kreative Tätigkeiten wichtig. Einmal wöchentlich sprechen wir gemeinsam über die Zusammenarbeit in der Gruppe und über alle Themen, welche die Nutzer:innen beschäftigen.

Internes Praktikum/Gruppenwechsel: Nach zwei Jahren Tätigkeit in der gleichen Gruppe haben die Nutzer:innen die Möglichkeit, in einer Gruppe ihrer Wahl, ein Praktikum zu absolvieren.

Nach Rücksprache mit den verantwortlichen Angehörigen des/r Nutzer:innen vereinbaren die BetreuerInnen beider beteiligter Gruppen den Praktikumsverlauf und die wichtigsten Praktikumsziele. Nach dem Praktikum findet mit allen Beteiligten ein Auswertungsgespräch statt, und die Nutzer:innen kehren in ihre Gruppen zurück. Sollten Nutzer:innen und Angehörige einen dauerhaften Gruppenwechsel wünschen, und die BetreuerInnen einen Wechsel befürworten, ist ebenfalls ein einmonatiges Praktikum in der gewünschten Gruppe



erforderlich. Nach der gemeinsamen Auswertung und einer positiven Beurteilung ist der Gruppenwechsel dann möglich, wenn in der gewünschten Gruppe ein Platz frei ist oder durch den Gruppentausch eines/r Nutzer:innen möglich wird.

Ergänzende Tätigkeiten: Neben der täglichen Beschäftigung werden in der Werkstatt Trayah verschiedene ergänzende Tätigkeiten angeboten. Diese begleitenden Angebote verfolgen mehrere Ziele. Sie bieten den Nutzer:innen einen Ausgleich zum Alltag, fördern die Selbstwahrnehmung und die Selbstbestimmung, soziale Kontakte und Integration und dienen der Gesundheit. Nicht zuletzt aber vermitteln die verschiedensten Freizeitaktivitäten Spaß und Lebensfreude. Zu den zahlreichen Angeboten gehören regelmäßige Aktionstage, an denen alle Nutzer:innen der Werkstatt teilnehmen: Törggelen, Weihnachtsfeier, Rodeln, Faschingsfeier, Sporttag, Grillfest... Für kleine Gruppen von interessierten Nutzer:innen aus allen Werkstattgruppen werden, über bestimmte Zeiträume hinweg, Freizeitaktivitäten wie Kegeln, Wandern, Turnen, aber auch die Teilnahme an kreativen Projekten (Kunst/Theater) angeboten. Jede Werkstattgruppe hat zudem die Möglichkeit, gruppeninterne Freizeitmaßnahmen zu gestalten. Auf dem Programm stehen Schwimmen, Spaziergänge, Lehrfahrten, Ausflüge, der Besuch von interessanten Veranstaltungen, Barbesuche, usw. Wir legen Wert darauf den Kontakt zu den angrenzenden Schulen mit gegenseitigen Einladungen zu verschiedenen Aktivitäten zu pflegen. Darüber hinaus ermuntern die Mitarbeiter:innen der Werkstatt die Nutzer:innen und ihre Angehörigen, an ergänzenden Tätigkeiten von privaten Vereinen und Verbänden teilzunehmen.

3. Zielgruppe


Die Werkstatt Trayah steht allen volljährigen Frauen und Männern mit Behinderung offen, die einen geschützten Rahmen benötigen, um ihre Fähigkeiten entwickeln zu können. Eine Neuaufnahme ist in der Regel nur bis zum 60. Lebensjahr möglich. Grundvoraussetzungen für die Aufnahme in diesen Bereich ist die Fähigkeit eine einfache Beschäftigung auszuführen.

4. Die Rechte und Pflichten der NutzerInnen

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.

	<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>
---	--

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 Nutzer:innen 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 Nutzer:innen 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.



Sie haben das Recht auf **Mitsprache**.

Mitsprache heißt, dass Sie Ihre Meinung sagen.

Mitsprache heißt eigene Vorschläge machen.

Zum Beispiel im Strukturbeirat oder bei Nutzer:innensitzungen
oder bei der Wochen- und Tagesplanung.

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


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


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



Sie haben das Recht auf ein monatliches Entgelt.



	<p>Sie haben das Recht auf einen sicheren Arbeitsplatz.</p> <p>Sie lernen, worauf Sie aufpassen müssen, um sich nicht zu verletzen.</p>
---	---





	<p>Sie haben das Recht auf einen sauberen Arbeitsplatz.</p> <p>Sie helfen mit, dass der Arbeitsplatz ordentlich und sauber bleibt.</p>
--	--

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

Die Vereinbarungen respektieren: Die Nutzer:innen 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 Tagsatz der Einrichtung und für allfällige andere beteiligungspflichtige Führungskosten sind von den Nutzer:innen der Einrichtung termingerecht zu begleichen.



<p>Regeln</p> <ol style="list-style-type: none">1. 2. 3. 	<p>Sie rauchen nicht in der Werkstatt!</p> <p>Sie rauchen in der Pause vor dem Haus.</p> <p>Sie trinken in der Werkstatt keinen Alkohol.</p> <p>Sie schalten ihr Handy bei der Arbeit aus.</p> <p>Sie grüßen die Mitarbeiter und die Betreuer.</p> <p>Sie sind höflich und freundlich.</p> <p>Sie kommen mit sauberer Kleidung zur Arbeit.</p> <p>Bei der Arbeit ziehen sie die Arbeitskleidung an.</p>
	

5. Unsere Grundsätze

Grundlage für die Betreuung und Begleitung von Menschen mit einer geistigen oder mehrfachen Beeinträchtigung 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“

„Das Recht auf Zugänge zu vielfältigen sozialen Kontakten“.

6. Individueller Entwicklungsplan

Für die Nutzer:innen 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 Bereich 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 Nutzer:innen. Der Plan wird von den Nutzer:innen mit Unterstützung der Mitarbeiter:innen der Strukturen erarbeitet, periodisch überprüft und die Zielerreichung bewertet.

7. Finanzielles Entgelt

Alle Nutzer:innen 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 Nutzer:innen dar, es hat pädagogischen Charakter und soll den Nutzer:innen ein Anreiz sein:

- zur 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 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 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 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 Strukturleiter:innen) 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 der Bezirksgemeinschaft Pustertal“.

9. Öffnungszeiten und Informationen

Montag bis Donnerstag von 08.00 – 15.00 Uhr

Freitag von 08.00 – 13.00 Uhr

Die Werkstatt Trayah hat an 225 Tagen im Jahr für die Nutzer:innen geöffnet. In den Tagen um Weihnachten, Fasching, Ostern und in den Sommerferien (2 Wochen) bleibt die Werkstatt geschlossen. Vor der Sommerpause im August haben die Nutzer:innen drei Wochen lang die Möglichkeit an der „Sommerbeschäftigung“ teilzunehmen. Weil in dieser Zeit kein Transportdienst zur Verfügung steht, müssen die Angehörigen die Nutzer:innen selbst zur Werkstatt bringen und wieder abholen. Die Wäschegruppe ist, als einzige Werkstattgruppe, das ganze Jahr geöffnet. Die Urlaube der Nutzer:innen und der Betreuer:innen werden hier gemeinsam abgesprochen und nach dem Bedarf geregelt.

10. Kosten und Tarife

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

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

Gemeinden	Sozialsprengel	Kontaktdaten
Bruneck, Gais, Kiens, Olang, Percha,	Bruneck-Umgebung	Paternsteig 3 39031 Bruneck



Pfalzen, Rasen- Antholz, Terenten, Lorenzen		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. Die Beteiligung der Nutzer:innen

Neben den verschiedenen handwerklichen Beschäftigungen, die die Nutzer:innen in den Werkstattgruppen ausführen, beteiligen sie sich an den alltäglich anfallenden Arbeiten in und um die Einrichtung.

Um die Nutzer:innen 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. In der Küche und in der Wäscherei helfen interessierte Nutzer:innen regelmäßig mit, die Versorgung zu gewährleisten.

Zweimal jährlich treffen sich die Nutzer:innen und die Betreuer:innen aller Werkstattgruppen. In diesem Rahmen können alle Mitarbeiter:innen und Nutzer:innen Wünsche, Anliegen und Kritik anbringen, die sie persönlich, oder ihre Arbeitsgruppe betreffen. Hier werden Wünsche nach einem Gruppenwechsel, nach einem Praktikum ausgesprochen und Freizeitmaßnahmen vorgeschlagen.



Ein/e gewählte/r Vertreter:in der Nutzer:innen ist Mitglied im Strukturbeirat. Dieses gewählte Mitbestimmungsgremium ist Bindeglied zwischen den Nutzer:innen, ihren Angehörigen und der Einrichtung.

12. Die Bewertungsmodalitäten des Dienstes

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

Die Nutzer:innen 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
- NUTZER:INNENEbene: Nutzer:innensitzungen, 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 Nutzer:innen ausgearbeitet und formuliert werden, werden kontinuierlich evaluiert und angepasst. Wenn von den Nutzer:innen 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 Nutzer:innen 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 (Nutzer:innen, 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
- NUTZER:INNENEBENE: Nutzer:innensitzungen, Zufriedenheitsbefragung
- PERSONALEBENE: Teamsitzungen, Zufriedenheitsbefragung, Jahresgespräch
- ALLGEMEIN: Durchführung von Studien zu verschiedenen Bereichen

Die Umfragen zum Grad der Zufriedenheit der Nutzer:innen, 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 Nutzer:innen erstellt. Die Dienstcharta wird einmal jährlich aktualisiert.

14. Anregung, Wünsche, Beschwerden

Der/die Nutzer:innen, 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.



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



Trayah
Sozialzentrum
Centro sociale

Landesbeirat für das Sozialwesen
Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1
39100 Bozen
Tel. 0471 418 259

15. Wo sind wir zu finden?

Adresse:

Josef-Ferrari-Straße 18
39031 Bruneck
Tel.: 0474 530043

Ansprechpersonen

Strukturleiterin des Wohnhauses:

Doris Wild

Tel.: 0474 530043

E-Mail: doris.wild@bzgpust.it

Direktorin der Sozialdienste Pustertal:

Sophie Biamino

Tel.: 0474 412921

E-Mail: 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 / E-Mail: info@bzgpust.it

Aktualisierte Ausgabe: Februar 2024



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

An die
Bezirksgemeinschaft Pustertal
Werkstatt Trayah
Josef-Ferrari-Str. 18
39031 Bruneck

Vorschläge und Anliegen an den Dienst zur Arbeitsbeschäftigung Trayah – Bruneck

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