



Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunité Comprensoriala Val de Puster



**Trayah**  
Sozialzentrum  
Centro sociale

# Dienstcharta Wohneinrichtung „TRAYAH“



Erstellung: Strukturleiterin Doris Wild und Direktion Sozialdienste

Aktualisiert: Februar 2024



## **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. Aufnahme und Entlassung
8. Öffnungszeiten und Informationen
9. Kosten und Tarife
10. Die Beteiligung der Nutzerinnen und Nutzer
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**

Die Sozialdienste der Bezirksgemeinschaft Pustertal verfügen in Bruneck über ein Wohnhaus mit 41 Wohnplätzen für Menschen mit Beeinträchtigung. Zusätzlich gibt es zwei Plätze für eine zeitweilige Kurzeitaufnahme/Wochenendangebot und ein Notbett.

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

Das Wohnhaus bietet den Nutzerinnen und Nutzern einen dauerhaften Wohnplatz mit einer individuell abgestimmten Möglichkeit der Rückkehr in die Familie.

Das Ziel des Wohnhauses ist es, die Autonomie der Nutzerinnen und Nutzern zu fördern und zu erhalten, die soziale Integration zu unterstützen und anzuregen.

Je nach den persönlichen Bedürfnissen werden die Nutzerinnen und Nutzer in folgenden Bereichen unterstützt:

- Verantwortung für sich selbst zu übernehmen und selbstbestimmt, so weit als möglich, ihr Leben zu gestalten
- Einbindung und Bewältigung der Aufgaben im Haushalt
- Förderung der sozialen Kontakte im Wohnhaus und im sozialen Umfeld
- Gestaltung der persönlichen Freizeit und der Freizeit in der Gruppe
- Übernahme der Verantwortung für die eigene Pflege und Hygiene
- Erlernen der Abwicklung der eigenen bürokratischen Angelegenheiten und des Umgangs mit Behörden

Im Wohnhaus Trayah werden folgende Leistungen angeboten:

**Sozialpädagogische und psychosoziale Beratung:** Im Mittelpunkt stehen die Nutzerinnen und Nutzer mit ihren Bedürfnissen. Für die Entwicklung der Persönlichkeit werden individuelle Ziele formuliert und die Umsetzung unterstützt, begleitet und ausgewertet. Wichtig dabei ist die Steigerung und Erhaltung der selbständigen Lebensgestaltung und Lebensführung. Die Nutzerinnen und Nutzer, deren Angehörige oder Gesetzlichen Vertreterinnen oder Vertreter werden dabei miteinbezogen. Je nach Bedarf wird mit anderen Fach- und Beratungsdiensten zusammengearbeitet.

**Pflege der Person, medizinische Behandlung und therapeutische Maßnahmen:** Körperpflege, Mobilisierung, Bekleidung und Verpflegung sind Maßnahmen welche bei der Festlegung des Betreuungsplanes berücksichtigt werden. Wäsche und Näharbeiten werden von der Struktur garantiert. Die medizinische Behandlung wird durch die tägliche Zusammenarbeit mit dem Krankenpflegedienst durchgeführt. Der enge Kontakt mit dem



Gesundheitsbezirk Bruneck garantiert eine fachgerechte Hilfestellung bei Krankheit und in Krisensituationen. Psychologische Unterstützung erhalten die Bewohnerinnen und Bewohner durch den psychologischen Dienst, der 2 Tage die Woche im Sozialzentrum anwesend ist und individuelle Begleitung oder auch Gruppenangebote durchführt.

Wohnen, Beschäftigung, Freizeitangebote: die Hausarbeit ist Teil der Beschäftigung. Die Nutzerinnen und Nutzer erledigen im Rahmen ihrer Fähigkeiten und Fertigkeiten und mit entsprechender Begleitung die Hausarbeiten selbst oder sie werden im Erlernen und Durchführen begleitet. In der Freizeit werden hausinterne Angebote für einzelne Nutzerinnen und Nutzer oder Gruppen angeboten und genutzt. Angebote im Umfeld (Schulen, Stadt, Vereine, Verbände ...) fördern die Inklusion. Kulturelle, sportliche, religiöse und spirituelle Angebote werden individuell besprochen und angeboten oder für Gruppen organisiert.

Öffentlichkeitsarbeit, Projekte, Freiwilligenarbeit: der Kontakt mit Vereinen durch Initiativen und Projekte mit dem sozialen Netzwerk garantiert eine breite Teilhabe am Leben in der Gesellschaft. Freiwillige Helfer für einzelne Nutzerinnen und Nutzer bereichern das persönliche Erleben des Einzelnen.



### 3. Zielgruppe

Die Nutzerinnen und Nutzer des Wohnhauses sind volljährige Personen mit Beeinträchtigung, mit unterschiedlichem Bedarf an Pflege und Betreuung, sowie an sozialpädagogischer Begleitung.

Für spezifische Projekte (z. B. Kurzzeitpflege, Wochenendangebot) und in Notfällen können auch Minderjährige aufgenommen werden.

Personen, die einen intensiven Bedarf an krankenflegerischen und medizinischen Leistungen haben, können nicht aufgenommen werden. Es müssen alternative Lösungen gesucht werden (Aufnahme in ein Seniorenwohnheim, im Langzeitpflegeheim usw.). Für diese Personen ermöglichen, planen und begleiten wir einen Übergang in ein intensiveres Pflegeangebot.

Nur nach der Überprüfung einer Aufnahmemöglichkeit in einem stationären Dienst für Senioren im Einzugsgebiet sind Aufnahmen von Personen über 60 Jahren möglich.

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



#### **Recht auf Information**

Sie haben das Recht über alles, was im Wohnhaus passiert, informiert zu werden.

Sie bekommen die Dienstcharta vom Wohnhaus.

Die Dienstcharta ist ein Heft.

In diesem Heft steht alles, was für das Wohnhaus wichtig ist.

	<p><b>Recht auf Gleichbehandlung</b></p> <p>Sie werden gleichbehandelt wie alle anderen.</p>
	<p><b>Recht auf Mitbestimmung</b></p> <p>Sie haben das Recht auf Mitsprache.</p> <p>Mitsprache heißt, dass Sie Ihre Meinung sagen.</p> <p>Mitsprache heißt eigene Vorschläge machen.</p> <p>Zum Beispiel im Strukturbeirat oder bei Besprechungen der Bewohner und Bewohnerinnen</p> <p>oder bei der Wochen- und Tagesplanung in ihrer Wohngruppe.</p>
	<p><b>Recht auf Wahrung der Würde der Person</b></p> <p>Sie werden respektvoll und wertschätzend behandelt.</p>



	<p><b>Recht auf Datenschutz</b></p> <p>Mit den persönlichen Daten und Informationen wird vertraulich und verantwortungsvoll umgegangen.</p>
	<p><b>Recht auf Transparenz und Zugang zu den Unterlagen</b></p> <p>Sie werden über Entscheidungen, die sie betreffen, informiert.</p> <p>Sie können sich Informationen, die Sie betreffen, ansehen.</p>
	<p><b>Recht auf Vorschläge und Beschwerden</b></p> <p>Sie können Verbesserungsvorschläge einbringen.</p> <p>Sie dürfen sagen was Ihnen nicht passt.</p>
	<p><b>Gemeinschaft pflegen</b></p> <p>Wir sind nett zueinander und respektieren uns.</p> <p>Wir gehen höflich, freundlich und respektvoll miteinander um.</p>



	<p>Dazu ist es wichtig, dass Sie aktiv am Leben der Gruppe teilnehmen.</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 für das Wohnen im Wohnhaus.</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content;"> <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>Welche Regeln gibt es im Wohnhaus?</b></p> <p>Es gibt Regeln, an die müssen sie sich halten.</p> <p>Das sind ihre Rechte:</p> <p>Zum Beispiel: Das Recht auf die Gestaltung des Zimmers.</p> <p>Das sind Ihre Pflichten:</p> <p>Sie müssen sich an den Hausarbeiten beteiligen.</p>

## 5. Unsere Grundsätze

Im Mittelpunkt stehen die Nutzerinnen und Nutzer mit ihren individuellen Bedürfnissen, Leidenschaften und die selbstbestimmte Lebensgestaltung.





Zwischen Nutzerinnen und Nutzer und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern pflegen wir ein offenes und ehrliches Miteinander, basierend auf dem Grundsatz des gegenseitigen Vertrauens und der Wertschätzung.

## **6. Individueller Entwicklungsplan**

Für die Nutzerinnen und Nutzer 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 Nutzerinnen und Nutzer. Der Plan wird von den Nutzerinnen und Nutzern mit Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Strukturen erarbeitet, periodisch überprüft und die Zielerreichung bewertet.



## **7. Aufnahme und Entlassung**

Die Aufnahme und Entlassung von Nutzerinnen und Nutzer 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:

Die Nutzerinnen und Nutzer selbst, die Angehörigen 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 Leitungen 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, hat jede Person eine dreimonatige Probezeit (laut Beschluss BR Nr. 20, vom 20.04.2023 „Richtlinien für die Aufnahme und Entlassung von KlientInnen der Bezirksgemeinschaft Pustertal“).

Alle Gesuchstellerinnen und Gesuchsteller werden beim Erstgespräch und vor Aufnahme über 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 gesetzlichen Vertreters oder Vertreterin oder des zuständigen Betreuungsteams (nach Überprüfung durch die Strukturleitung) durch die Direktorin die Verlegung in eine andere Struktur bzw. die Entlassung verfügt.

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



## 8. Öffnungszeiten und Informationen

Das Wohnhaus Trayah verfügt über 6 in sich abgeschlossene Wohnungen, welche auf 3 Etagen und auf 2 Häuser aufgeteilt sind. Die Nutzerinnen und Nutzer jeder einzelnen Wohnung bilden eine Wohngruppe. Benannt sind diese Wohngruppen nach Edelsteinen: Opal, Bernstein, Rubin, Jaspis, Turmalin, Türkis.

Die Wohngruppen sind ganzjährig geöffnet, gewährleistet durch folgende Dienste:

- Frühdienst (6.30 Uhr bis 08.30 Uhr)
- Tagesdienst (15.00 Uhr bis 21.00 Uhr bzw. 13.00 Uhr bis 21.00 Uhr)
- Nachtdienst (21.00 Uhr bis 7.00 Uhr)
- Sofortige Abrufbereitschaft
- Wochenend- und Feiertagsdienst

Einige der Nutzerinnen und Nutzer leben ganzjährig im Wohnhaus, für andere ist je nach individueller und familiärer Situation eine unterschiedlich lange Rückkehr in die Familie möglich (Wochenende, Ferienzeit...).

Die Nutzerinnen und Nutzer können tagsüber Besucherinnen und Besucher in ihrer Wohngruppe empfangen. Diese Besuche werden mit der Gruppe abgesprochen.

## 9. 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 zu den Kosten und Tarifen (laut Beschluss der Landesregierung Nr. 1139 vom 19.12.2023) der Sozialdienste erhalten die Nutzerinnen und Nutzer bzw. ihre Angehörigen/Gesetzlichen Vertreter beim Sozialsprengel:

Gemeinden	Sozialsprengel	Kontakt Daten
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

## 10. Die Beteiligung der Nutzerinnen und Nutzer

Je nach Grad der Selbständigkeit und der persönlichen Möglichkeiten der Nutzerinnen und Nutzer wird im Wohnhaus eine maximale Autonomie angestrebt. Anfallende Arbeiten in der Wohnung werden individuell vereinbart und mit anfänglicher Unterstützung durchgeführt.

Tätigkeiten wie Kochen, Wäsche einräumen, Zimmer reinigen, Pflanzen gießen, Gartenbeete jäten, private Einkäufe und Einkäufe für die Gemeinschaft erledigen, sind alltägliche Aufgaben innerhalb der eigenen Wohnung.

Die Nutzerinnen und Nutzer beteiligen sich an der Planung und Durchführung von Freizeitveranstaltungen, sowohl im Haus, als auch außerhalb (oft in Zusammenarbeit mit Vereinen).

Das Wohnhaus bietet eine Ressource und ein Lernfeld zur Entstehung von Freundschaften, wo soziale Regeln des miteinander Wohnens geübt werden, wo individuelle und gemeinsame Bedürfnisse geklärt und gelebt werden müssen.



## **11. Die Bewertungsmodalitäten des Dienstes**

Anregungen, Wünsche, Bedürfnisse, auch Kritik und Reklamationen der Nutzerinnen und Nutzer und der Angehörigen/gesetzlichen Vertreterinnen und Vertreter sind uns wichtig. Dazu haben sie verschiedene Möglichkeiten:

- Die Angehörigen/gesetzlichen Vertreterinnen und Vertreter in persönlichen Gesprächen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Gruppenleiterinnen und Gruppenleiter, Strukturleitung, Elternsprechtagen, Teamsitzungen in den Wohngruppen und im Strukturbeirat.
- Die Nutzerinnen und Nutzer in persönlichen Gesprächen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Gruppenleiterinnen und Gruppenleitern, Strukturleitung, in Zielvereinbarungsgesprächen, Sitzungen der Nutzerinnen und Nutzer und im Strukturbeirat.

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

Alle 4 Jahre werden anonymisierte Befragungen der Nutzerinnen und Nutzer, Angehörigen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchgeführt, ausgewertet und die Ergebnisse in die Arbeit integriert.

Der Strukturbeirat: Der Strukturbeirat setzt sich aus gewählten Vertreterinnen und Vertreter der Nutzerinnen und Nutzer, Eltern/Angehörigen/Gesetzliche Vertreterinnen und Vertreter, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und den Vertreterinnen und Vertretern der Einrichtung und der Strukturleitung zusammen.

Der Strukturbeirat übt eine beratende Funktion aus, indem er unter anderem Vorschläge und Anregungen formuliert und wichtige Themen diskutiert.

Der Strukturbeirat trifft sich mindestens 2 mal im Jahr.



## **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 (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.

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 Vertreter von Angehörigen und Nutzerinnen und Nutzer erstellt. Die Dienstcharta wird einmal jährlich aktualisiert.



### **13. Anregung, Wünsche, Beschwerden**

Die Nutzerinnen und Nutzer, die Angehörigen oder die gesetzliche Vertretung 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 418 259



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



**Trayah**  
Sozialzentrum  
Centro sociale

#### **14. Wo sind wir zu finden?**

##### **Wohnhaus Trayah**

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

##### **Ansprechpersonen**

###### **Strukturleiterin des Sozialzentrums:**

Doris Wild  
Tel.: 0474 530043  
E-Mail: [doris.wild@bzgpust.it](mailto:doris.wild@bzgpust.it) oder  
[wohnhaus.trayah@bzgpust.it](mailto:wohnhaus.trayah@bzgpust.it)

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

Sophie Biamino  
Tel.: 0474 412921  
E-Mail: [sophie.biamino@bzgpust.it](mailto:sophie.biamino@bzgpust.it)

###### **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: Februar 2024



