



Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunité Comprensoriala Val de Puster



**Trayah**  
Sozialzentrum  
Centro sociale

# Dienstcharta

## Sozialpädagogische Tagesstätte Trayah



Erstellung: Strukturleitung 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
5. Unsere Grundsätze
6. Individueller Entwicklungsplan
7. Aufnahme und Entlassung
8. Öffnungszeiten und Informationen
9. Kosten und Tarife
10. Die Beteiligung der NutzerInnen
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, Vorschlägen und Anregungen



## **1. Einleitung**

Die Sozialpädagogische Tagesstätte (SPT) besteht seit 2017 und hat sich seitdem in ihren organisatorischen Grundmustern immer wieder den individuellen, sich laufend verändernden Bedürfnissen der Betreuten und deren Angehörigen angepasst.

Die Sozialpädagogische Tagesstätte war ursprünglich eine Gruppe der Werkstatt Trayah, und bestand als solche schon viele Jahre. Die Tagesstätte ist im Parterre des Werkstattgebäudes untergebracht und besteht aus einem großen Aufenthaltsraum, einem Büro und einem kleinen Ausweichraum. Diese zentrale Lage mitten in der Werkstatt gewährleistet die Integration und ermöglicht allen im Haus vielfältige soziale Kontakte zu pflegen.

Außerdem kann die Tagesförderstätte den Snoezeleraum im Wohnhaus und die Räume im Bildungspark nutzen (Turnhalle, Schwimmbad). Die Mahlzeiten nehmen die Betreuten zusammen mit den Betreuten der Werkstatt im Speisesaal ein.

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

Die SPT bietet Menschen mit Mehrfachbehinderungen von Montag bis Donnerstag von 08.00 Uhr bis 15.00 Uhr und am Freitag von 08:00 Uhr bis 13:00 Uhr eine gezielte Förderung und Pflege. Das Angebot orientiert sich gezielt an den individuellen Bedürfnissen der Betreuten.

Die Betreuten der SPT haben meist eine mehrfache Beeinträchtigung und sind auf dauernde Unterstützung und Hilfe angewiesen. Sie haben Einschränkungen in der Wahrnehmung, Orientierung (Zeit-Raum), der Emotionen, in den Bewegungsabläufen, in den sozialen Beziehungen (geringe Sprach- und Kommunikationsfähigkeit). Deshalb sind sie auf eine spezielle Unterstützung angewiesen.

## **3. Zielgruppe**

Im Mittelpunkt stehen für uns alle individuellen körperlichen, emotionalen und geistigen Bedürfnisse unserer Betreuten – das heißt, ihr Wohlbefinden. In angemessener Umgebung können die Betreuten ihren Platz in der Gruppe finden. Durch eine Strukturierung der Abläufe ermöglichen wir zeitliche und räumliche Orientierung. Wir fördern die Entwicklung



der Selbstkompetenzen durch individuelle Förderung. Mit verschiedensten Angeboten ermöglichen wir den Betreuten neue Erfahrungen und neue Kontakte. Wir gehen achtsam und respektvoll mit den körperlichen Bedürfnissen der Betreuten um.

Die sozialpädagogische Tagesförderstätte Trayah – Bruneck wendet sich an erwachsene Menschen mit Behinderung, welche das 18. Lebensjahr vollendet haben und auf deren Potential und Fähigkeiten in dieser Gruppe eine geeignete Antwort gegeben werden kann. Es können auch Minderjährige aufgenommen werden, aber nur in der Form von Ausbildungspraktika und von Projekten, die in Zusammenarbeit mit der Schule und der Berufsbildung laufen. Die Anzahl dieser Plätze darf ein Viertel der Aufnahmekapazität nicht überschreiten. Nicht aufgenommen werden Menschen, die intensive medizinische und krankenflegerische Leistungen benötigen.

#### **4. Die Rechte und Pflichten der Nutzer:innen**

Unsere Nutzer:innen haben folgende Rechte:

**Recht auf Information:** Die BürgerInnen 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 zu werden.

**Recht auf Wahrung der Würde der Person:** Die BürgerInnen, 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 NutzerInnen 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 NutzerInnen 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.



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

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

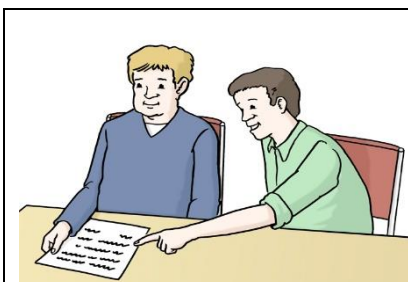
**Vorschlags- und Beschwerderecht:** Die NutzerInnen unserer Einrichtung haben im Bedarfsfall das Recht, Beschwerden und/oder Verbesserungsvorschläge bezüglich der angebotenen Dienstleistungsqualität vorzubringen.

Unsere Nutzer:innen haben folgende Pflichten:

**Die Gemeinschaft pflegen:** Wir erwarten von den NutzerInnen 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 NutzerInnen 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 NutzerInnen der Einrichtung termingerecht zu begleichen.



### **Recht auf Information**

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

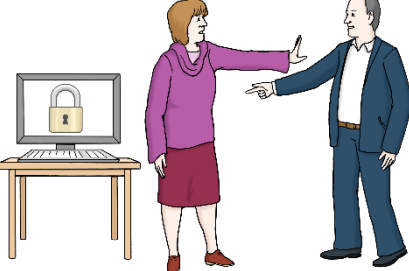
Sie bekommen die Dienstcharta vom Wohnhaus.




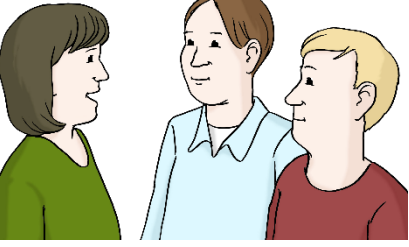
	<p>Die Dienstcharta ist ein Heft.</p> <p>In diesem Heft steht alles, was für das Wohnhaus wichtig ist.</p>
	<p><b>Recht auf Gleichbehandlung</b></p> <p>Sie werden gleich behandelt wie alle anderen.</p>
	<p><b>Recht auf Mitbestimmung</b></p> <p>Sie haben das Recht auf Mitsprache.</p> <p>Mitsprache heißt, dass Sie Ihre Meinung sagen.</p> <p>Mitsprache heißt eigene Vorschläge machen.</p> <p>Zum Beispiel im Strukturbeirat oder bei Nutzer:innensitzungen</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 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>





## **5. Unsere Grundsätze**

Auch in der Sozialpädagogischen Tagesstätte orientieren wir uns an der 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 Bereich erfasst werden. Weiters wird sowohl der sozialpädagogische als auch der pflegerische Bedarf genau erfasst um den Bedürfnissen bestmöglichst 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 Mitarbeiter\*innen der Strukturen erarbeitet, periodisch überprüft und die Zielerreichung bewertet.

## **7. 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 den Strukturleiter) 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“.

## **8. Öffnungszeiten und Informationen**

Öffnungszeiten: Montag bis Donnerstag von 08:00 – 15:00 Uhr, Freitag von 08:00 – 13.00 Uhr

Besuchszeiten: nach Vereinbarung mit der Strukturleitung

## **9. 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:

<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

### **10. Die Beteiligung der NutzerInnen**

Sie haben das Recht über alles was in der Sozialpädagogischen Tagesstätte passiert, informiert zu werden.

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

Die Dienstcharta ist ein Heft. In diesem Heft steht alles, was für die Sozialpädagogische Tagesstätte wichtig ist.



Sie haben das Recht auf **Mitsprache**. Mitsprache heißt, dass Sie Ihre Meinung sagen. Mitsprache heißt eigene Vorschläge machen. Zum Beispiel im Strukturbeirat oder bei Betreuersitzungen oder bei der Wochen- und Tagesplanung.

Sie erledigen alleine oder mit Hilfe der Mitarbeiter den Haushalt, versorgen die Wäsche, Einkäufe, Kochen, Behördengänge, Geldeinteilung, Planen der Freizeit.

Alle Nutzer:innen machen einen „Individuellen Entwicklungsplan“.

### **Erklärung:**

Gemeinsam mit einem Betreuer schreiben Sie auf

- was Sie gut können
- wo Sie noch Hilfe brauchen
- welche Wünsche Sie haben
- was Sie noch lernen möchten

Gemeinsam mit einem Betreuer machen Sie Ihre Ziele aus.

Sie bemühen sich, diese Ziele zu erreichen.

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

Die Werkstatt Taufers 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.

## **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 (BewohnerInnen, Angehörige/Gesetzliche 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
- BETREUTENE BENE: Betreutensitzungen, Zufriedenheitsbefragung
- PERSONALEBENE: Teamsitzungen, Zufriedenheitsbefragung, Jahresgespräch
- ALLGEMEIN: Durchführung von Studien zu verschiedenen Bereichen

Die Umfragen zum Grad der Zufriedenheit der BewohnerInnen, Angehörigen und MitarbeiterInnen 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 von Angehörigen und Betreuten erstellt. Die Dienstcharta wird einmal jährlich aktualisiert.



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



**Trayah**  
Sozialzentrum  
Centro sociale

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

Der/die Betreute, 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.

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

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

**Sozialpädagogische Tagesstätte  
Trayah**  
Josef-Ferrari-Straße 18b  
39031 Bruneck  
Tel.: 0474 530043

**Ansprechpersonen  
Strukturleiterin des Wohnhauses:  
Doris Wild**



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



**Trayah**  
Sozialzentrum  
Centro sociale

Tel.: 0474 530043  
E-Mail: doris.wild@bzgpust.it oder  
werkstatt.trayah@bzgpust.it

**Direktor der Sozialdienste Pustertal:**  
Patrick Psenner  
Tel.: 0474 412921  
E-Mail: patrick.psenner@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: Juni 2024

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

An die  
**Bezirksgemeinschaft Pustertal**  
Wohnhaus Trayah  
Josef-Ferrari-Str. 18 b  
39031 Bruneck

**Vorschläge und Anliegen an das Wohnhaus 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