



Dienstcharta

Soziale Einrichtungen
für Menschen mit Behinderungen



BEZIRKSGEMEINSCHAFT
COMUNITÀ COMPrensORIALE

WIPPTAL

Inhaltsverzeichnis

1. Was wollen wir mit dieser Dienstcharta erreichen? Ein Vorwort	3
2. Wo befinden sich die sozialen Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen?	4
3. Welche Einrichtungen gibt es?.....	4
4. Wer kann in diese Einrichtung aufgenommen werden?	4
5. Was wird geboten?.....	5
5.1 Tageseinrichtungen	6
5.2 Wohneinrichtungen.....	7
6. Wer sind unsere Mitarbeiter:innen und wie arbeiten sie?.....	9
7. Wie können die Nutzer:innen ihre Wünsche und Vorstellungen einbringen?	10
8. Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit den Familien der Nutzer:innen?	10
9. Wie ist die Verpflegung?.....	11
10. Wie funktioniert die Beförderung?	11
11. Wie hoch sind die Kosten/Tarife für die Nutzer:innen?	11
12. Wie funktioniert die Aufnahme?.....	12
13. Wann und wie wird der Aufenthalt beendet?	12
14. Woran kann man die Qualität der Einrichtungen erkennen?	13
15. Ihre Rechte, Ihre Verantwortlichkeit.....	16
16. Und wenn doch einmal jemand nicht zufrieden ist?.....	17
17. Organigramm	18
18. Wo kann man sich informieren?.....	19
Impressum.....	20

1. Was wollen wir mit dieser Dienstcharta erreichen? Ein Vorwort

Alle Träger der Sozialdienste sind gesetzlich dazu verpflichtet eine „Charta der Dienste“ zu führen. In dieser Dienstcharta stellen wir allen Interessierten unseren Dienst für Menschen mit Behinderungen und unsere Arbeit vor und informieren über das Leistungsangebot.

Die Dienstcharta beschreibt die Zugangsvoraussetzungen, erklärt die Kostenbeteiligung, schafft Verbindlichkeit für die Beziehungen des Sozialdienstes zu den Nutzer:innen, weist die Bürger:innen auf ihre Rechte und Pflichten hin und zeigt die Möglichkeiten für Qualitätsentwicklung und die Wege für Beschwerden auf. Sie dient dazu, den sozialen und fachlichen Standard unseres Dienstes aufzuzeigen und zu sichern.

Diese Dienstcharta gilt für unsere sozialen Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen:

- Dienst zur Arbeitsbeschäftigung
- Sozialpädagogische Tagesstätte
- Wohnhaus „Fugger“
- Wohngemeinschaft „Am Eisack“
- Trainingswohnungen

Der Präsident der Bezirksgemeinschaft
Martin Alber



Die Direktorin des Sozialdienstes
Brigitte Mayr



Sterzing, im Oktober 2025

2. Wo befinden sich die sozialen Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen?

Die Tageseinrichtungen, das Wohnhaus, das Sekretariat und die Leitung befinden sich im Zentrum von Sterzing:

Sozialzentrum Wipptal „Fugger“
Bahnhofstraße 10
39049 Sterzing

Die Wohngemeinschaft „Am Eisack“ befindet sich in unmittelbarer Nähe des Stadtzentrums von Sterzing in einer schönen Wohngegend:

Kondominium „Parc Residence“
Bahnhofstraße 37/B
39040 Pfitsch

Die Trainingswohnungen befinden sich außerhalb des Sozialzentrums Wipptal „Fugger“ an gut erreichbaren Standorten im Bezirk und unterstehen organisatorisch dem Dienstbereich der Sozialeinrichtungen Wipptal.

3. Welche Einrichtungen gibt es?

Es gibt teilstationäre und stationäre Einrichtungen.

Die **teilstationären Einrichtungen** - auch als „Tageseinrichtungen“ bezeichnet - sind regulär von Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 15:15 Uhr und am Freitag von 08:00 bis 14:00 Uhr geöffnet, bei Bedarf und nach Möglichkeit des Dienstes, werden die Öffnungszeiten von 07:45 bis 15:45 Uhr ausgedehnt. Die teilstationären Einrichtungen sind an mindestens 225 Tagen im Jahr geöffnet.

Die **stationären Einrichtungen** – auch als „Wohneinrichtungen“ bezeichnet - sind an 365 Tagen im Jahr geöffnet.

Bei der Aufnahme in eine Einrichtung wird verbindlich vereinbart an welchen Tagen der/die Nutzer:in die Einrichtung besucht bzw. an welchen er/sie zu Hause bleibt.

Auf Anfrage sind im stationären und teilstationären Bereich auch befristete Kurzaufnahmen vorgesehen, auch Aufnahmen in Notfällen sind möglich.

4. Wer kann in diese Einrichtung aufgenommen werden?

Anspruchsberechtigt sind gemäß geltender gesetzlicher Bestimmungen italienische Staatsbürger:innen und Bürger:innen der EU-Staaten, die ihren ständigen Aufenthalt in Südtirol haben. Nicht-EU Bürger:innen und Staatenlose müssen den Wohnsitz und ihren ständigen Aufenthalt in Südtirol haben, um den Dienst beanspruchen zu können. Der Dienst für Menschen mit Behinderung richtet seine sozialen Leistungen an Menschen mit einer

Behinderung in der Regel im Alter von 18 bis 60 Jahren. Es sind Personen, die ein Ausmaß an Pflege, Betreuung und sozialpädagogischer Begleitung benötigen, welche zu Hause nicht gewährleistet werden kann.

Minderjährige mit Behinderungen können vorübergehend im Rahmen spezifischer Projekte (zum Beispiel für den Übergang von der Schule in die soziale Einrichtung, als Entlastungsangebote für die Familie, als individuelle Projekte bei hoher Betreuungs komplexität) und in Notfällen aufgenommen werden.

Die Aufnahme von Personen, die das 60. Lebensjahr vollendet haben, ist nur in Ausnahmefällen und für einen kurzen Zeitraum zulässig.

5. Was wird geboten?

Die Führung der Einrichtungen und die angebotenen sozialen Dienstleistungen sind an den Leistungsstandards ausgerichtet, die im „Leistungskatalog des Sozialwesens der Provinz Bozen (2003)“ und in den geltenden gesetzlichen Bestimmungen aufgelistet und detailliert beschrieben sind.

Im Wesentlichen werden folgende Leistungen im Sinne der Prävention sowie der Betreuung in unseren teilstationären und stationären sozialen Einrichtungen erbracht:

- Öffentlichkeitsarbeit
- Projekte
- Netzwerkarbeit
- Abstimmung und Koordination der Ressourcen in der Gemeinschaft
- Information und Beratung
- Sozialpädagogische Arbeit
- Arbeitstraining
- Geschützte Arbeit
- Beschäftigung
- Aktivierung und Animation
- Kurzeitaufnahmen
- Wohntraining/Wohnbegleitung
- Freizeitmaßnahmen und -angebote
- Medizinische Behandlungspflege und Therapeutische Übungen (in Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsbezirk Brixen)
- Körperpflege
- Religiöse und spirituelle Angebote
- Begleitung in Lebenskrisen/Krisenintervention
- Verpflegung

Die Leistungen sind familienergänzend und familienunterstützend. Dort, wo betreute Menschen keine Angehörigen mehr haben, wirken sie familienersetzend.

5.1 Tageseinrichtungen

Die Tageseinrichtungen im Sozialzentrum Wipptal „Fugger“ sind in zwei Diensten mit verschiedenen Gruppen organisiert. Es gibt den Dienst zur Arbeitsbeschäftigung und die Sozialpädagogische Tagesstätte. Diese unterscheiden sich in der Zielsetzung und in der Folge in der Tagesstruktur, in der Arbeitsmethode und auch in den Tätigkeiten. Im Zuge der Aufnahme wird geklärt in welchem Dienst und in welcher Gruppe der/die Nutzer:in aufgenommen wird. Einmal im Jahr haben alle Nutzer:innen die Möglichkeit die Gruppe zu wechseln, sofern dies vom Fachteam als förderlich für die persönliche Entwicklung eingeschätzt wird. Sollte ein Wechsel von der sozialpädagogischen Tagesstätte in den Dienst zur Arbeitsbeschäftigung möglich, förderlich und erwünscht sein, kann dafür als ersten Schritt, mit einem zeitlich begrenzten Projekt der nötige Rahmen geschaffen werden.

Dienst zur Arbeitsbeschäftigung

Es gibt eine Haus- und Gartengruppe, eine Kreativgruppe und eine Textilgruppe die sich schwerpunktmäßig hauswirtschaftlich, künstlerisch-kreativ und handwerklich betätigen. Der Arbeitsalltag folgt einem geregelten Ablauf. Am Ende des Monats erhalten die betreuten Personen ein Entgelt, welches unter Berücksichtigung festgelegter Kriterien, mit Beschluss der Landesregierung, berechnet wird. Im geschützten Kontext werden Tätigkeiten ausgeübt mit dem Ziel Fähigkeiten und Fertigkeiten zu stärken und zu entwickeln, Sozial- und Arbeitskompetenzen zu festigen und zu erwerben, sich beruflich zu orientieren für eine zukünftige Teilhabe am Arbeitsleben.

Sozialpädagogische Tagesstätte

In den Gruppen der Sozialpädagogischen Tagesstätte sind jene Nutzer:innen beschäftigt, welche einen intensiveren Bedarf an Pflege, sozialpädagogische Begleitung und Unterstützung benötigen. Der Alltag ist nicht auf Produktion und Arbeitsleistung ausgelegt. In den sozialpädagogischen Tagesstätten werden die Fähigkeiten und Fertigkeiten der Nutzer:innen im Umgang mit alltagspraktischen Dingen gestärkt. Zentral ist die Förderung des Wohlbefindens und die Aktivierung, Erhaltung und Entwicklung vorhandener Fähigkeiten sowie die Teilhabe an der Gemeinschaft.

Gruppenübergreifend gibt es eine Bargruppe, welche vormittags bei der Pause in der hausinternen Bar den Kolleginnen und Kollegen Getränke serviert.

Was passiert mit den hergestellten Produkten und den angebotenen Dienstleistungen?

Die Produkte des Tagesbereichs werden zum Verkauf angeboten. Dazu werden laufend Gelegenheiten gesucht und genutzt, sich zu präsentieren und die Produkte vorzustellen, wie beispielsweise auf der Homepage der Bezirksgemeinschaft Wipptal (www.wipptal.org), bei Verkaufsständen in der Stadt und beim hausinternen Frühlings- und Adventsmarkt. Wir arbeiten mit ortsansässigen Geschäftstreibenden zusammen und übernehmen auch Auftragsarbeiten z.B. für den Tourismusverein, für Hotels, für Banken, für die Gemeinden und auch für Privatpersonen.

Die Nutzer:innen erbringen in der Struktur Dienstleistungen im Bereich der Hauswirtschaft, einschließlich Tätigkeiten in der Küche, im Garten, in der internen Bar und in der Wäscherei und entlasten damit die Organisation des Betriebsalltags.

Ergänzende Tätigkeiten – Freizeitmaßnahmen - Projekte

Ergänzend im Arbeitsalltag haben die Nutzer:innen die Möglichkeit an verschiedenen zusätzlichen Tätigkeiten und Freizeitaktivitäten teilzunehmen. Einige Aktivitäten werden regelmäßig angeboten, andere in Projektform durchgeführt.

In Zusammenarbeit mit anderen öffentlichen und privaten Organisationen werden Bildungsprojekte zur persönlichen Weiterbildung angeboten.

Im Jahreskreis bieten sich zudem zahlreiche Gelegenheiten, um Feste in der Gemeinschaft oder mit Angehörigen und Freunden zu feiern.

Die Familien werden angeregt an Freizeit- und Ferienangebote von privaten Trägern zu nutzen.

Worauf legen wir im Tagesbereich besonderen Wert?

Darauf, dass

- die Nutzer:innen Fertigkeiten und Fähigkeiten erhalten und weiterentwickeln hin zu möglichst großer Selbstbestimmtheit und Autonomie;
- die Nutzer:innen in der Ausübung verschiedener Tätigkeiten vielfältige Erfahrungen sammeln und dadurch ihre psychomotorischen, kognitiven und kommunikativen Fähigkeiten ausbauen;
- die Nutzer:innen aktiv an der Gemeinschaft/Gesellschaft teilnehmen und diese mitgestalten;
- die Nutzer:innen im geschützten Rahmen ihre Arbeitsfähigkeit trainieren und ausbilden, auch im Hinblick auf eine Eingliederung in die Arbeitswelt. Sie werden durch ihre Leistungsfähigkeiten in ihrem persönlichen Wert bestätigt;
- die Familie in ihrer Betreuungstätigkeit Unterstützung erhält;
- unsere Angebote „Hilfe zur Selbsthilfe“ sind.

5.2 Wohneinrichtungen

Im Sozialzentrum befinden sich das Wohnhaus „Fugger“. Die Wohngemeinschaft „Am Eisack“ hingegen gibt es erst seit 2024. Sie wurde außerhalb des Sozialzentrums verwirklicht. Die Wohneinrichtungen befinden sich in einer zentralen Lage und wenige Minuten vom Stadtzentrum, von Sport- und Freizeitanlagen, sowie von öffentlichen Verkehrsmitteln entfernt.

Für die Abwicklung der „Hausarbeiten“ gibt es Wochenpläne.

In der Freizeit werden externe Angebote gerne wahrgenommen. Freiwillige Mitarbeiter:innen, Angehörige und private Organisationen sind wertvolle Ressourcen, für deren Unterstützung bzw. ergänzendes Angebot wir dankbar sind und die auch notwendig sind.

Für manche Bewohner:innen sind die Wohneinrichtungen der Lebensmittelpunkt und ihr Zuhause mit einer geschützten Privatsphäre. Für einige andere ist es ein zusätzlicher Lebensort zum Zuhause bei ihrer Herkunftsfamilie. Es kann sich um eine vorübergehende oder dauerhafte Aufnahme handeln, wobei die Dauer des Aufenthalts an das Individuelle Projekt gebunden ist, auch im Hinblick auf den anschließenden Übergang in eine Trainingswohnung oder einer anderen Form unterstützten Wohnens, oder die direkte Erlangung der Wohnautonomie in einer eigenen Wohnung.

Worauf legen wir im Wohnbereich besonderen Wert?

Darauf, dass

- die Nutzer:innen die Gestaltung ihres Lebensraums selbst- und mitbestimmen kann;
- eine Normalisierung des Alltagslebens stattfindet;
- soziale Beziehungen und ein soziales Netz aufgebaut werden;
- Inklusion und größtmögliche Teilhabe am gesellschaftlichen Leben stattfindet;
- eine regelmäßige Arbeits- und Beschäftigungstätigkeit gefördert wird;
- soziale Kompetenzen im Zusammenhang mit der zu erwerbenden Wohnautonomie gefördert wird.

Wie sind diese Wohneinrichtungen ausgestattet?

Die Wohneinrichtungen bieten Wohnmöglichkeiten für Menschen mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Notwendigkeiten. Hier finden die Bewohner:innen Geborgenheit, Sicherheit, Orientierung sowie die Pflege, Betreuung und sozialpädagogische Begleitung durch Fachpersonen, die sie brauchen, um sich wohlfühlen und ihr Lebensprojekt umzusetzen.

Die Räumlichkeiten sind hell, geräumig, funktional und gemütlich eingerichtet. Es stehen in allen Wohneinrichtungen vorwiegend Einzelzimmer zur Verfügung, die jede/r nach eigenem Geschmack gestalten kann. In allen Einheiten bilden eine wohnliche Gemeinschaftsküche und ein großzügiger Wohnraum die zentralen Elemente. Hier trifft man sich zum Essen, für gemeinsame Aktivitäten, und einfach um Beisammen zu sein. Gerne halten sich die Bewohner:innen auch auf der Terrasse mit direktem Zugang zum Garten oder auf den sonnigen Balkonen auf – alles ist darauf ausgerichtet, dass man sich hier wohlfühlen kann. Die

sanitären Anlagen entsprechen den Bedürfnissen der Bewohner:innen und sind mit Hilfsmitteln ausgestattet.

Wann können die Bewohner:innen des Wohnbereiches besucht werden?

Aus organisatorischen Gründen ist es günstig, den Besuch bei den Fachkräften anzumelden. Die Bewohner:innen können nach Absprache gerne mit ihrem Besuch die Wohneinrichtung verlassen, um gemeinsam etwas zu unternehmen. An den Wochenenden und in den Ferien können die Bewohner:innen ihre Familien besuchen.

Wohnen im Wohnhaus „Fugger“

Diese Wohnform ist für Menschen geeignet, die der ständigen Anwesenheit von Fachkräften bedürfen. Sie haben einen intensiven und dauerhaften Pflege- und Betreuungsbedarf, wobei im Wohnhaus in der Nacht ein Nachtdienst gewährleistet wird. Tagsüber nutzen die Bewohner:innen den teilstationären Dienst im Sozialzentrum.

Ziel ist

- der Erwerb, Ausbau und Erhalt der Fähigkeiten und Kompetenzen zur Bewältigung des Alltagslebens und der Freizeitaktivitäten;
- der Erhalt und Ausbau der persönlichen Autonomie und die Förderung der Selbstbestimmung;
- die Normalisierung des Alltagslebens;
- der Aufbau und die Pflege eines Netzes sozialer Beziehungen;
- Inklusion und größtmögliche Teilhabe am Leben der Gemeinschaft.

Wohnen in der Wohngemeinschaft „Am Eisack“

Diese Wohnform richtet sich an Menschen mit Behinderungen, die in einem geringeren Umfang und nur tagsüber die Begleitung durch Fachpersonal benötigen.

Die Wohngemeinschaft basiert auf dem Konzept, Menschen mit Behinderungen ausgehend von ihrem individuellen Lebensprojekt, ein möglichst selbstbestimmtes und autonomes Leben zu ermöglichen und zwar in einem normalen Wohnumfeld und nicht in einem Sozialzentrum. Der Fokus liegt auf Normalität und auf sozialer Inklusion bei gleichzeitiger sozialpädagogischer Begleitung und Unterstützung, Förderung und Training.

Die Bewohner:innen der Wohngemeinschaft gehen in der Regel einer Arbeit nach, in Form eines Arbeitseingliederungs- oder Arbeitsbeschäftigungsprojektes oder auch in einer sozialen Einrichtung oder einer fixen Anstellung. Sie streben ein Leben in einer eigenen Wohnung an.

Ziel ist

- Erwerb und Ausbau der persönlichen Autonomie und Förderung der Selbstbestimmung;
- Aufbau und Pflege eines Netzes sozialer Beziehungen;
- Normalisierung des Alltagslebens und Ausbau und Erhalt der Freizeitaktivitäten;

- Inklusion und größtmögliche Teilhabe am gesellschaftlichen Leben;
- Förderung einer regelmäßigen Arbeits- oder Beschäftigungstätigkeit;
- Erwerb und Ausbau der lebenspraktischen Fähigkeiten und Kompetenzen, im Hinblick auf den anschließenden Übergang in eine Trainingswohnung oder andere Form unterstützten Wohnens, oder die direkte Erlangung der Wohnautonomie in einer eigenen Wohnung.

Wohnen in einer Trainingswohnung

Es stehen Trainingswohnungen zur Verfügung für Menschen mit Behinderungen, mit psychischen Erkrankungen und mit Abhängigkeitserkrankungen, welche das selbstständige Wohnen trainieren möchten.

Das gezielte Wohntraining, die Förderung von alltagspraktischen Fähigkeiten und Fertigkeiten und der Aufbau von sozialen Kontakten steht innerhalb des zeitlich begrenzten Aufenthalts in einer Trainingswohnung im Vordergrund. Es ist ein Dienst für teilbetreutes Wohnen, bei dem den Personen eine zeitlich begrenzte Wohnmöglichkeit mit gezielter sozialpädagogischer Begleitung zur Verfügung gestellt wird. Es beinhaltet sozialpädagogische Unterstützung und Begleitung, Training und zielt darauf ab, die nötigen Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse zu erwerben, um später in einer eigenen Wohnung selbstständig leben zu können. Die Nutzer:innen werden von den sozialen Fachkräften der Sozialeinrichtungen Wipptal begleitet und betreut – immer in Zusammenarbeit mit den relevanten Fachdiensten.

Die Unterstützungsangebote und das Training richten sich nach dem jeweils individuellen Bedarf. Die Aufnahme in die Trainingswohnung ist zeitlich begrenzt und hat in der Regel eine Dauer von maximal 24 Monaten.

Ziel ist

- Erwerb, Ausbau und Festigung der Fähigkeiten und Kenntnisse für ein selbstständiges Leben in einer eigenen Wohnung;
- Erproben des selbstständigen Wohnens;
- Stärkung der Eigenverantwortung und der sozialen Kompetenzen im Zusammenhang mit der erwerbenden Wohnautonomie;
- Unterstützung bei der Planung und Verwirklichung des eigenen Wohnprojektes oder Begleitung der Person bei der Entwicklung alternativer Wohnlösungen;
- Anregung zu sozialen Kontakten, Inklusion und Teilhabe am Leben der Gemeinschaft.

Wie sind die Trainingswohnungen ausgestattet?

Die Trainingswohnungen bestehen jeweils aus einer Wohnküche, einem Schlafrum und sanitären Anlagen. Die Möbel (ausgenommen Küche und Waschmaschine) werden von den Bewohner:innen selbst mitgebracht. Jede Person gestaltet in Absprache mit der Leitung seine/ihre Wohnung nach eigenem Geschmack. Beim Auszug wird die Wohnung wieder in ihrem ursprünglichen Zustand übergeben, für eventuelle Schäden haftet die betreute Person.

Wann können die Bewohner:innen der Trainingswohnungen besucht werden?

Jeder Person steht es frei jederzeit das Haus zu betreten bzw. zu verlassen. Besuche sind tagsüber immer erlaubt.

6. Wer sind unsere Mitarbeiter:innen und wie arbeiten sie?

Alle Mitarbeiter:innen sind einem Team zugeordnet und jedes Team einer Gruppe.

Das Verhältnis zwischen Nutzer:innen und Betreuungspersonal bzw. pädagogischem Personal ist abhängig vom Pflegebedarf bzw. der Pflegestufe und wird von gesetzlichen geltenden Vorgaben festgelegt.

Die pädagogische und pflegerische Arbeit in der Einrichtung leisten Sozialpädagog:innen, Erzieher:innen, Arbeitserzieher:in, Behinderten- und Sozialbetreuer:innen.

Geleitet wird jedes Team in der Regel von einer/einem Sozialpädagogen:in, Erzieher:in oder Arbeitserzieher:in.

Wir sind stets im Austausch mit den Angehörigen bzw. der gesetzlichen Vertretung und den Netzwerkpartnern, um den Bedürfnissen der Nutzer:innen bestmöglich gerecht zu werden, positive Entwicklungen voranzutreiben, gemeinsame Ziele effektiver zu erreichen und Lösungen für eventuelle Probleme zu finden.

Ein grundlegendes Arbeitsinstrument ist das Individuelle Projekt, das mit jeder betreuten Person ausgearbeitet wird. Es enthält unter anderem

- grundlegende Informationen zur Person,
- gesetzte pädagogische Ziele und Maßnahmen;
- eine Beschreibung der Wünsche und der Erwartungen der Person auf ihr Lebensprojekt;
- eine Analyse der Stärken und Kompetenzen, des Bedarfs an sozialpädagogischen Leistungen sowie an Pflege und Betreuung der Nutzer:innen;
- die Geschichte und die aktuelle Situation der Person im Bezug auf ihr familiäres und soziales Umfeld;
- die Angabe der Sprache, sowie eventuelle zu verwendete Kommunikations- und Hilfsmittel;
- gesundheitliche und therapeutische Dokumentation;
- sowie laufende Beobachtungen.

Die Mitarbeiter:innen dokumentieren zielgerichtet die individuelle Entwicklung und die Arbeitsergebnisse der betreuten Personen.

Das Team geht von den Stärken und den individuellen Bedürfnissen der Nutzer:innen aus und berücksichtigt diese in der Tages- und Wochenplanung.

Die Teamarbeit ist gekennzeichnet durch den gemeinsamen Auftrag, die unterschiedlichen Berufsbilder, die Klarheit der Aufgaben, die gemeinsamen Ziele, eine Leitung und die gemeinsame Verantwortung für die Wirksamkeit.

Die Mitarbeiter:innen nehmen an internen Weiterbildungen teil und nutzen auch externe Bildungsangebote, wodurch neue Kenntnisse, verschiedenste Kompetenzen, Methoden und Instrumente erworben werden. Zudem kann das Instrument der Supervision genutzt werden. Zu speziellen Fragestellungen und Themen wird mit Fachpersonen aus anderen Bereichen insbesondere dem Gesundheits- und Sozialwesen eng zusammengearbeitet.

Die gesundheitliche Betreuung der Nutzer:innen in den Einrichtungen wird vom Gesundheitssprengel und den Hausärzten gewährleistet. Integriert in den Alltag sind auch krankenpflegerischen und rehabilitative Leistung für die Nutzer:innen. Sie werden vom Krankenpflegepersonal der Sanität oder auch von privaten Fachpersonen durchgeführt.

7. Wie können die Nutzer:innen ihre Wünsche und Vorstellungen einbringen?

Im Sinne der Selbstbestimmung und Teilhabe fördern und ermutigen wir Menschen mit Behinderungen dazu, ihre Wünsche zu entdecken und zu äußern. Daraus entwickeln sich die Ziele und Entscheidungen für ihre Lebensgestaltung. Wir fördern und fordern, begleiten und respektieren die Nutzer:innen in der Verwirklichung ihres individuellen Lebensprojektes.

In den regelmäßigen Sitzungen besprechen die Gruppen die Tätigkeitsprogramme und Aktivitäten und jede/r kann seine Wünsche und Vorstellungen einbringen. Auch die Phasen der Produktion, die Wahl des Materials sowie Gestaltungsmöglichkeiten werden in der Gruppe besprochen und entschieden.

Besonders viel Gestaltungsfreiräume gibt es bei den ergänzenden Tätigkeiten und bei den Freizeitmaßnahmen, vor allem auch im Wohnbereich. Meistens werden verschiedene Angebote vorgestellt und aus verschiedenen Möglichkeiten gewählt. Beispielsweise werden Veranstaltungen und Feierlichkeiten im Jahresverlauf gemeinsam geplant und vorbereitet, die Räume dekoriert und geschmückt und die Feierlichkeiten gestaltet.

Immer wird darauf geachtet, dass die Wünsche der Einzelnen und die Wünsche der Gruppe aufeinander abgestimmt und in Einklang gebracht werden.

Für die Planung der individuellen sozialpädagogischen Arbeit werden gemeinsam mit den betreuten Personen persönliche Erwartungen und Wünsche besprochen und Ziele vereinbart.

8. Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit den Familien der Nutzer:innen?

Die Eltern bzw. gesetzlichen Vertreter:innen sind unsere Partner im gesamten pädagogischen Projekt. Zusammenarbeit findet zum einen auf der Leitungsebene, sowie auch über Mitarbeiter:innen und dem/der Nutzer:in statt.

Mindestens einmal im Jahr lädt die Leiterin des Sozialzentrums alle Eltern bzw. gesetzlichen Vertreter:innen zu einem Treffen ein bei dem das Tätigkeitsprogramm, das pädagogische Konzept, die Organisation des Dienstes, die Freizeitgestaltung, die Gestaltung von Feiern, die

Verpflegung u.a. thematisiert werden. Es werden diesbezüglich Informationen gegeben, Erfahrungen ausgetauscht, Wünsche und Vorstellungen vorgebracht und diskutiert. Ein zweiter Termin wird dazu genutzt, um sich zu relevanten Themen, auch über externe Fachleute zu informieren oder auch nur um sich untereinander auszutauschen und als Interessensgemeinschaft zu stärken.

Wir erarbeiten das Individuelle Projekt gemeinsam mit den Nutzer:innen und stimmen die Betreuung auf die Bedürfnisse des behinderten Menschen und den Bedarf der Familie ab soweit dies im Rahmen der organisatorischen Möglichkeiten ist.

Gespräche erfolgen sowohl auf Wunsch der Einrichtung als auch auf Wunsch der Eltern.

9. Wie ist die Verpflegung?

Das Essen wird von der Küche des Seniorenwohnheimes jeden Tag frisch zubereitet und ins Sozialzentrum geliefert. Dort wird es gemeinsam im Speisesaal oder in den Gruppenräumen und in den Wohneinrichtungen eingenommen.

Die Bewohner:innen der Wohngemeinschaft „Am Eisack“ und jene der Trainingswohnungen erledigen das Einkaufen, Kochen und die Reinigung der Wohnung sowie das Waschen, Bügeln und andere Hauswirtschaftsaufgaben, genauso wie die Planung und deren Finanzierung dieser alltagspraktischen Tätigkeiten selbst und werden dabei von den sozialen Fachkräften begleitet und unterstützt bis hin zur weitgehenden Selbstständigkeit. Gemäß Konzept werden in diesem Bereich die Fähigkeiten und Kompetenzen trainiert.

Sie lernen damit auch Verantwortung für die Ernährung zu übernehmen, einen bewussten Umgang mit Lebensmittel und fördert zudem das Zusammengehörigkeitsgefühl innerhalb der Wohngemeinschaft. Ziel ist es die Bewohner:innen in die Gesellschaft zu integrieren und ihnen somit die Möglichkeit zu geben, soziale Kontakte zu knüpfen und am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben. Sie sollen darin gestärkt und befähigt werden, Entscheidungen über ihr eigenes Leben zu treffen und ihren eigenen Bedürfnissen und Wünsche zu äußern. Dies kann u.a. durch soziale Aktivitäten, Freizeitgestaltung und die Einbindung in das gesellschaftliche Leben erreicht werden.

10. Wie funktioniert die Beförderung?

Für die Beförderung vom und zum Sozialzentrum muss der/die Nutzer:in selbst bzw. deren Angehörige sorgen. Erfolgt die Beförderung mit dem Privatauto, kann bei der finanziellen Sozialhilfe des Sozialsprengels Wipptal um eine Spesenrückvergütung angesucht werden, sofern es die teilstationären Dienste betrifft. Bestehen keine öffentlichen Verkehrsmittel und kann die Beförderung von Nutzer:innen bzw. von Angehörigen aus guten Gründen für den teilstationären Bereich, nicht selbst übernommen werden, wird der Transport von der Bezirksgemeinschaft eingerichtet. Bei Bedarf wird eine Begleitung organisiert.

11. Wie hoch sind die Kosten/Tarife für die Nutzer:innen?

Alle Tarife werden jährlich von der Landesregierung festgelegt und den Nutzer:innen und den Angehörigen mitgeteilt.

Die Nutzer:innen der teilstationären Einrichtungen zahlen einen fixen Tarif für die Mahlzeiten und zusätzlich einen Tarif für Pflege und Betreuung abhängig von der Pflegestufe.

Die Nutzer:innen der stationären Dienste zahlen einen Tarif, der sich zusammensetzt aus einem Fixbetrag, welcher sich aus der Pflegestufe ergibt und einen variablen Beitrag der jährlich berechnet wird abhängig vom eigenen Einkommen und dem der erweiterten Familiengemeinschaft. Für die erweiterte Familiengemeinschaft ist eine monatliche Höchstgrenze für die Beteiligung vorgesehen.

12. Wie funktioniert die Aufnahme?

- Die Anfrage für eine Aufnahme in die sozialen Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen im Sozialzentrum Wipptal „Fugger“ kann durch die betroffene Person selbst, durch Angehörige bzw. die gesetzliche Vertretung, durch den Sozialsprengel oder durch einen Fachdienst des Gesundheitswesens erfolgen.
- Das Gesuch um Aufnahme ist **schriftlich** durch die betroffene Person bzw. deren gesetzlichen Vertretung an den Sozialdienst zu stellen. Dem Gesuch wird ein schriftliches Gutachten eines Fachdienstes, der die Aufnahme befürwortet und der Befund des Ärztekollegiums zur Bescheinigung einer Behinderung (Zivilinvalidität) beigelegt. Falls vorhanden wird das Ergebnis der Pflegeeinstufung dem Gesuch beigelegt. Falls keine Pflegeeinstufung aus unterschiedlichen Gründen vorliegt und bis zum Zeitpunkt der Aufnahme noch nicht stellen konnte, wird von der Direktorin des Sozialdienstes Wipptal und der Leiterin des Sozialzentrum Wipptal „Fugger“ zum Zweck der Berechnung der Personalparameter und zur internen Organisation eine Einstufung vornehmen.
- Für das Ansuchen gibt es ein eigenes Formular, das im Internet abrufbar oder im Sekretariat des Sozialzentrums Wipptal „Fugger“ erhältlich ist.

Sozialzentrum Wipptal „Fugger“, Bahnhofstraße 10, 39049 Sterzing

Tel.: 0472 726 411

- Nach einer ersten Information kann die Struktur unverbindlich besichtigt werden. Es besteht auch die Möglichkeit über „Schnuppertage“ die Einrichtung kennen zu lernen.
- Es findet ein Erstgespräch der Leiterin mit der interessierten Person und den Angehörigen statt, sowie ein Informationsgespräch mit dem überweisenden Dienst und evtl. anderen involvierten Fachdiensten. In diesen Gesprächen wird die Situation des Antragstellers/der Antragstellerin dargestellt und besprochen und gemeinsam überlegt, ob und welches Angebot des Sozialdienstes die geeignete Antwort auf die Bedürfnisse der Nutzer:in sein kann. Nach den Gesprächen entscheidet die Leiterin des Sozialzentrums Wipptal „Fugger“ und die Direktorin der Sozialdienste über die Annahme des Gesuchs und der Aufnahme. Berücksichtigt wird dabei der Verlauf der Schnuppertage, den Wunsch des

Antragstellers/der Antragstellerin betreffend die Gruppe und die Tätigkeit, die Ressourcen, den Pflegebedarf u.v.m.

- Es folgt die schriftliche Vereinbarung des Aufnahmetermins und der Probezeit, welche 2 Monate dauern kann.

Bei voller Auslastung einer Einrichtung wird das Gesuch auf einer Warteliste vermerkt. Die Rangordnung auf dieser Warteliste ergibt sich in der Regel durch das Einreichdatum, vorrangig werden Personen mit dem Wohnsitz in der Provinz behandelt. Abweichungen und Ausnahmen von der Rangordnung gibt es bei besonderen Notfällen, die Entscheidung trifft die Direktorin in Absprache mit der Leiterin.

Falls sich der Bedarf oder die Rahmenbedingungen geändert haben, ist das zu melden. Die Einrichtung ihrerseits teilt mit, ob es Veränderungen im Angebot und /oder beim Einsatz von Ressourcen geben wird.

13. Wann und wie wird der Aufenthalt beendet?

Die Beendigung erfolgt

- nach Ablauf der vereinbarten Aufenthaltsdauer oder aufgrund der freiwilligen Beendigung durch die betroffene Person selbst.
- Mit dem Erreichen des Alters von 60 Jahren wird mit der Nutzerin/dem Nutzer und mit den Angehörigen der Übergang in eine Senioreneinrichtung oder eine andere Betreuungsform besprochen. Gemeinsam werden nächste Schritte und ein Zeitplan vereinbart. Die schrittweise Vorbereitung geschieht achtsam und abgestimmt auf die individuellen Bedürfnisse. Sie soll einen sanften Eintritt in eine neue Umgebung und eine neue Gemeinschaft ermöglichen.
- Wenn in der Einrichtung die Sicherheit der betroffenen Person oder anderer Personen (andere Nutzer:innen, Mitarbeiter:innen) nicht gewährleistet werden kann, wenn die krankenpflegerische und rehabilitative Betreuung nicht oder nicht mehr ausreicht, um den Bedarf an gesundheitlichen Leistungen der Nutzer:innen zu decken, müssen alternative Lösungen gesucht werden.
- In besonderen Fällen kann der Aufenthalt einseitig von der Direktion des Sozialdienstes beendet werden.

Die Aufenthaltsbeendigung und deren Begründung wird von der Leiterin des Sozialzentrums Wipptal „Fugger“ dem/der Nutzer:in und den Angehörigen besprochen und schriftlich mitgeteilt.

Wenn Nutzer:innen die Einrichtung verlassen, ist dies immer ein Loslösungsprozess der sorgfältig geplant und angemessen begleitet sein will. Der Übertritt in einen anderen Dienst oder in eine andere Wohnung oder auf einen externen Arbeitsplatz, ist ein bedeutender

Schritt. Damit die Kontinuität im Leben gewährleistet ist, vereinbaren die Leiterin und das Team die einzelnen Schritte des Übergangs mit der betroffenen Person und den Angehörigen sowie gegebenenfalls dem/der gesetzlichen Vertretung und begleiten die Person in dieser wichtigen Phase. Für die erste Übergangszeit ist die Begleitung durch die Bezugsperson möglich.

14. Woran kann man die Qualität der Einrichtungen erkennen?

Es gibt verschiedene Kriterien anhand derer die Qualität der eigenen Dienste gemessen und bewertet wird:

- die Zufriedenheit der Nutzer:innen und der Angehörigen
- der Wirksamkeit des sozialen Angebots
- die Erfüllung des institutionellen Auftrags
- der Einsatz der geeigneten professionellen Methoden und Instrumente
- die sozialpädagogischen, pflegerischen und strukturellen Abläufe
- die professionelle Haltung der Mitarbeiter:innen und der Führungskräfte
- den Bildungsprozess für die Mitarbeiter:innen
- der optimale Einsatz der Ressourcen
- der Wirtschaftlichkeit und Effizienz

Die Bewertung erfolgt in Form von Reflexion der Arbeit und Evaluation der Dokumentation (Ziele, Maßnahmen, Ergebnisse, Planung, Abläufe/Prozesse) in den Teams, in den Erzieher:innensitzungen und auf Leitungsebenen sowie durch die politischen Verantwortlichen.

Zudem werden die Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Nutzer:innen und der Angehörigen regelmäßig gesammelt. Die Ergebnisse werden ausgewertet und bilden eine wichtige Planungs- und Steuerungsgrundlage.

15. Ihre Rechte, Ihre Verantwortlichkeit

Jeder Nutzer, jede Nutzerin hat das Recht

- auf Information über die zur Verfügung stehenden Dienste;
- unter den im Rahmen der objektiv gegebenen organisatorischen Möglichkeiten angebotenen Leistungen zu wählen;
- auf Geheimhaltung der persönlichen Daten;
- auf Beschwerde bei Ungesetzlichkeit;

Verantwortlichkeit, die wir einfordern

- beteiligt sich im vorgesehenen Ausmaß am Tarif;

- hält die Regeln der Einrichtung ein;
- hält sich an Vereinbarungen;
- arbeitet so gut er/sie kann mit;
- begegnet den anderen respektvoll;
- pflegt die Gemeinschaft.

16. Und wenn doch einmal jemand nicht zufrieden ist?

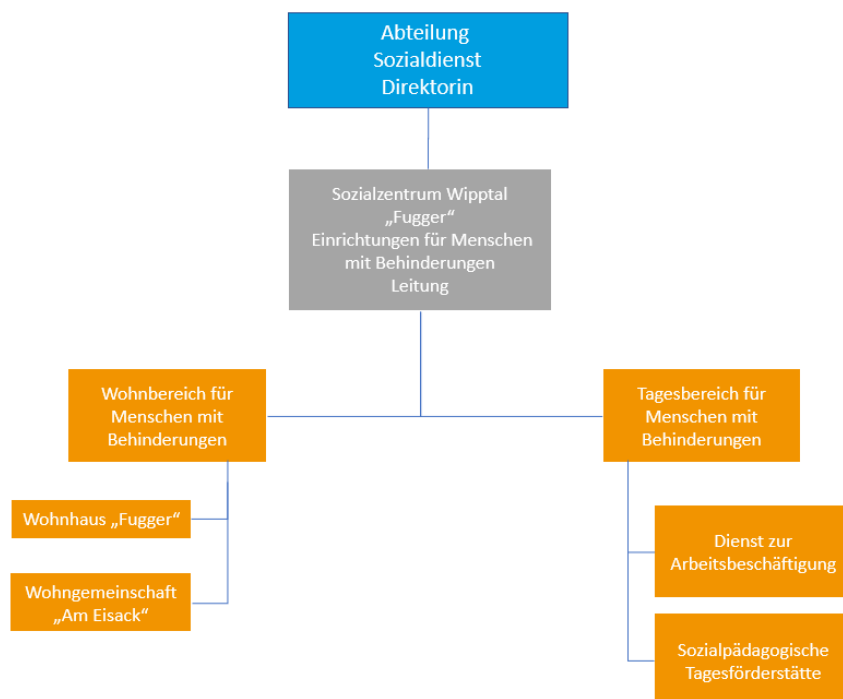
Bei Unzufriedenheit gibt es das Recht auf Beschwerde und Rekurs.

Vorschläge und Beiträge zur Verbesserung der Dienstleistung nehmen wir gerne an. Wenden Sie sich in diesem Fall an die Leiterin. Sollte auf diesem Wege keine zufriedenstellende Lösung erreicht werden, kann man sich an die Direktorin des Sozialdienstes wenden. Eine Beschwerde kann mündlich oder schriftlich vorgebracht werden. Die Antwort erfolgt spätestens innerhalb von 30 Tagen.

Wiederum von innerhalb 45 Tagen kann schriftlich Einspruch gegen Entscheidungen bei der Autonomen Provinz eingereicht werden:

**Landesbeirat für das Sozialwesen
Sektion Einsprüche
Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1
39100 Bozen
Tel.: 0471 418 200 / 0471 418210**

17. Organigramm



18. Wo kann man sich informieren?

Informationen gibt es im Sekretariat des Sozialzentrums Wipptal „Fugger“, im Sozialsprengel Wipptal, in der Direktion des Sozialdienstes und auf unserer Homepage unter www.wipptal.org.

Sozialzentrum Wipptal „Fugger“ Bahnhofstraße 10, 39049 Sterzing	Tel.: 0472 726 412 e-mail: sozialdienste@wipptal.org
Sozialsprengel Wipptal St.-Jakob-Weg 8, 39049 Sterzing	Tel.: 0472 726 000 e-mail: sozialsprengel@wipptal.org
Direktion Sozialdienst Bahnhofstraße 1, 39049 Sterzing	Tel.: 0472 726 412 e-mail: sozialdienste@wipptal.org

Sterzing, im Oktober 2025

Herausgeber:

©Bezirksgemeinschaft Wipptal, September 2011

Letzte Aktualisierung: Oktober 2025

Direktion des Sozialdienstes

Bahnhofstraße 1

39049 Sterzing

Tel.: 0472 726 412

E-mail: sozialdienste@wipptal.org

Homepage: www.wipptal.org



BEZIRKSGEMEINSCHAFT
COMUNITÀ COMPRESORIALE

WIPPTAL