



# Dienstcharta Sozialeinrichtungen Wipptal



BEZIRKSGEMEINSCHAFT  
COMUNITÀ COMPENSORIALE

**WIPPTAL**

## Inhaltsverzeichnis

1.	Welche Bedeutung geben wir der Dienstcharta? Vorwort	Seite	3
2.	Welche Informationen gibt die Dienstcharta?		4
3.	Welche Einrichtungen gehören zu den Sozialeinrichtungen Wipptal?		4
4.	Wo befinden sich die Sozialeinrichtungen Wipptal?		5
5.	Wer kann die Einrichtungen nutzen? Zielgruppen und Ziele		5
6.	Was wird geboten?		8
	6.1 Beschreibung der teilstationäre Einrichtungen		9
	6.2 Beschreibung der stationären Einrichtungen		16
7.	Worauf legen wir in unseren Einrichtungen Wert?		20
8.	Wer sind unsere Mitarbeiter:innen und wie arbeiten sie?		20
9.	Wie arbeiten wir im Netzwerk?		22
10.	Wie können die Nutzer:innen ihre Wünsche und Vorstellungen einbringen?		23
11.	Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit den Familien der Nutzer:innen?		24
12.	Wie ist die Verpflegung?		24
13.	Wie funktioniert die Beförderung?		24
14.	Wie hoch sind die Kosten/Tarife für die Nutzer:innen?		25
15.	Wie funktioniert die Aufnahme in die teilstationären und stationären Einrichtungen?		25
16.	Welche Voraussetzungen gibt es für die Aufnahme?		26
17.	Interne Reglements		27
18.	Wann und wie wird die fachliche Begleitung in den Sozialeinrichtungen beendet?		27
19.	Woran kann man die Qualität des Dienstes erkennen?		27
20.	Ihre Rechte, Ihre Verantwortlichkeit		28
21.	Und wenn doch einmal jemand nicht zufrieden ist?		29
22.	Was bedeutet dem Sozialdienst das Ehrenamt?		29
23.	Wo kann man sich informieren?		30
	Impressum		31

## 1. Welche Bedeutung geben wir der Dienstcharta? Ein Vorwort

### **Sehr geehrte Bürger:innen des Wipptales, geschätzte Fachkräfte des Sozial- und Gesundheitswesens!**

Die soziale Psychiatrie bezieht sich auf die soziale Dimension der psychiatrischen Störung der Personen, d.h. auf die Lebenswelt und die damit verbunden sozialen, ökonomischen, kulturellen, psychosozialen Lebensumstände. Soziale Faktoren können das Entstehen der psychischen Störung begünstigen.

Ebenso sind soziale Faktoren wesentliche Elemente für den Rehabilitations- und Genesungsprozess und steigern die Lebensqualität der Personen.

Vor diesem Hintergrund hat die Bezirksgemeinschaft Wipptal 1994 die sozialpsychiatrische Wohngemeinschaft „Haus Christophorus“ in Trens/Freienfeld eröffnet, sowie sechs Jahre später die sozialpsychiatrischen Rehabilitationseinrichtungen. Seither wurden die Begleitungs-, Unterstützungs- und Rehabilitationsangebote und die damit verbundenen Netzwerke intensiv weiterentwickelt, sodass wir heute ein qualifiziertes und breitgefächertes Dienstleistungsspektrum zur Verfügung stellen können. Im Jahr 2024 werden die Wohngemeinschaft und der Arbeitsrehabilitationsdienst nach Sterzing verlegt.

Menschen mit Abhängigkeitserkrankungen gehören seit 1995 zur Zielgruppe der Sozialeinrichtungen und mit der Übernahme der Führung der Trainingswohnungen im Jänner 2019, gehören auch Menschen mit Behinderung zu den Nutzer:innen der Sozialeinrichtungen Wipptal.

Die Lebensqualität der Menschen, die wir begleiten und unterstützen zu verbessern und die sozialen Ressourcen zu aktivieren und zu nützen, sind unser Auftrag.

Um den fachlichen Begleitungsprozess zu optimieren und die Rehabilitation der Nutzer:innen bestmöglich zu fördern, sind das direkte Lebensumfeld der Nutzer:innen, die Dienstleistungsbereiche des Sozialsprengels, dabei vor allem die Sozialpädagogische Grundbetreuung, sowie die Gesundheitsdienste, vor allem das Zentrum für psychische Gesundheit, die Abteilung Psychiatrie, der Dienst für Abhängigkeitserkrankungen und die Hausärzte die wichtigsten Kooperationspartner der sozialpsychiatrischen Einrichtungen.

Auf diese Weise wird unsere Begleitung wirklich ein tragendes Netz für die Nutzer:innen in allen Lebensbereichen: Arbeit, Wohnen, Gesundheit, Freizeit, wirtschaftliche Sicherheit und Autonomie, soziale Inklusion und Teilhabe.

Diese Dienstcharta ist ein Ausdruck für die gestiegene Sensibilität und das vermehrte Bewusstsein in der Gesellschaft, für die sozialen Lebensaspekte, welche die psychische Gesundheit der Personen sowohl beeinträchtigen als auch fördern können.

Der Präsident der Bezirksgemeinschaft  
Martin Alber



Die Direktorin des Sozialdienstes  
Brigitte Mayr



Sterzing, im November 2025

## 2. Welche Informationen gibt die Dienstcharta?

Sie informiert über **Ziel**, **Auftrag** und **Eigenschaften** und über das **Leistungsangebot der Sozialeinrichtungen Wipptal**. Sie beschreibt die **Zugangsvoraussetzungen** und die **Funktionsweise**, erklärt die **Kostenbeteiligung**, schafft **Verbindlichkeit** für die Beziehungen des Sozialdienstes zu den Nutzer:innen der Sozialeinrichtungen, weist Bürger:innen auf ihre **Rechte** und **Pflichten** hin und zeigt Möglichkeiten für **Qualitätsentwicklung** sowie die Wege für **Beschwerden** auf. Sie dient dazu, den sozialen und fachlichen Standard der Sozialeinrichtungen aufzuzeigen und zu sichern.

Die Dienstcharta wird regelmäßig aktualisiert. Sie basiert auf den geltenden Richtlinien für die Genehmigung und Akkreditierung der jeweiligen Zielgruppe.

## 3. Welche Einrichtungen gehören zu den Sozialeinrichtungen Wipptal?

### Teilstationäre Einrichtungen:

- **Arbeitsrehabilitationsdienst (ARD) "Reha Wipptal"**  
Öffnungszeiten: Werktage - Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 16:30 Uhr, Freitag von 8:00 bis 12:00 Uhr – mindestens 210 Öffnungstage im Jahr – Schließungstage sind zu Weihnachten, zu Fasching, zu Ostern und im August vorgesehen;
- **Sozialpädagogische Tagesstätte "ConTakt"**  
Öffnungszeiten: Werktage – an zwei Tagen in der Woche von 9:30 bis 14:30 Uhr – Schließungstage sind im Sommer und zu Weihnachten vorgesehen;
- **Treffpunkt „ConTakt“**  
Öffnungszeiten: Werktage – an einem Tag in der Woche für zwei Stunden – ganzjährig geöffnet;

### Stationäre Einrichtungen:

- **Wohngemeinschaft (WG) "Christophorus"**  
Öffnungszeiten: 365 Tage im Jahr;  
Die Begleitung durch das Fachpersonal ist von Montag bis Donnerstag von 7:15 – 11:00 Uhr und von 15:00 bis 19:00 Uhr, sowie freitags von 07:15 – 17:30 und samstags von 10:00 – 14:00 Uhr gewährleistet.  
Die Begleitung und Betreuung erfolgen an 6 Tagen in der Woche, wobei die Zeiten dem Bedarf der Nutzer:innen angepasst werden, so zum Beispiel bei akuten Krisen.
- **Trainingswohnung (TW)**  
Die Trainingswohnung wird dem/der Nutzer:in als zeitlich begrenzte Wohnmöglichkeit zur Verfügung gestellt. Das Wohntraining durch das Fachpersonal findet ganzjährig statt, wobei die Zeiten aufgrund des Individuellen Projektes für jeden/jede Nutzer:in individuell vereinbart werden. Der Dienst hat vorwiegend stationären Charakter, in begründeten Ausnahmefällen kann er auch nur tagsüber in Anspruch genommen werden. In der Regel dauert das Training max. zwei Jahre.

**Befristete Kurzeitaufnahmen im teilstationären Bereich der Sozialeinrichtungen und in der Wohngemeinschaft sind nur auf Grund von Anfragen in Krisensituationen möglich.**

### **Außerdem im Bezirk Wipptal:**

Neben den Sozialeinrichtungen der Bezirksgemeinschaft gibt es für psychisch kranke Menschen in Sterzing das Wohnheim „Baumgartnerhaus“. Es gehört zum Sanitätsbetrieb und bietet eine 24-Stunden Betreuung an.

Die zentrale Einrichtung für Menschen mit Behinderung ist im Wipptal das Sozialzentrum Wipptal „Fugger“.

Hier gibt es speziell für Menschen mit Behinderung:

- Dienste zur Arbeitsbeschäftigung
- Sozialpädagogische Tagesförderstätten
- Wohnhaus und Wohngemeinschaften

## **4. Wo befinden sich die Sozialeinrichtungen Wipptal?**

- **Sozialeinrichtungen Wipptal  
Leitung und  
Arbeitsrehabilitationsdienst "Reha Wipptal"**  
Brennerstraße Nr. 30  
39049 Sterzing
- **Sozialpädagogische Tagesstätte „ConTakt“ und  
Treffpunkt „ConTakt“**  
Bahnhofstraße Nr. 10  
39049 Sterzing
- **Wohngemeinschaft "Christophorus"**  
Bahnhofstraße 10 A  
39049 Sterzing
- **Trainingswohnung**  
„Fraxenhof“ Trens  
39040 Freienfeld

## **5. Wer kann die Einrichtungen nutzen? Zielgruppen und Ziele**

Die **Sozialeinrichtungen Wipptal** sind soziale Beschäftigungs- und Wohneinrichtungen für **erwachsene Menschen folgender drei Zielgruppen:**

**"Menschen mit psychischer Erkrankung"**

**nutzen alle angebotenen teilstationären und stationären Einrichtungen**

**"Menschen mit Abhängigkeitserkrankungen"**

**nutzen den Arbeitsrehabilitationsdienst ARD "Reha Wipptal" sowie die Trainingswohnung**

**"Menschen mit Behinderungen"**

**nutzen die Trainingswohnung**

**Für alle Einrichtungen und Zielgruppen gilt:** **Aufgenommen** werden Personen **zwischen 18 und 60 Jahren**. Personen, die das 60. Lebensjahr vollendet haben und ältere Personen, werden nur in begründeten Ausnahmefällen bei besonderen sozialen Notlagen und auf der Basis eines speziellen Projekts von kurzer Zeitdauer neu aufgenommen. Sofern es sich um ein Ausbildungspraktika oder ein Projekt handelt, können in Zusammenarbeit mit Schulen und Berufsbildung Minderjährige in die teilstationären Einrichtungen aufgenommen werden.

Die Aufnahme und der Verbleib in den Einrichtungen erfolgen auf **Basis der Freiwilligkeit, der Bereitschaft zur Mitarbeit und der Übereinstimmung der individuellen Ziele der Person mit den Zielsetzungen des Dienstes**.

**Grundlage für die sozialrehabilitative Arbeit ist das Individuelle Rehabilitationsprojekt für jeden/jede Nutzer:in.**

Auch die Beschäftigungszeiten und die Aufenthaltsdauer in den Einrichtungen sind an das Individuelle Rehabilitationsprojekt gebunden und folglich – immer unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorgaben und der Möglichkeiten der Einrichtungen - flexibel an die individuellen Bedürfnisse angepasst.

Anspruchsberechtigt sind italienische Staatsbürger:innen und Bürger:innen der EU-Staaten, die ihren ständigen Aufenthalt in Südtirol haben. Dasselbe gilt für Nicht-EU Bürger:innen und Staatenlose. (L.G. Nr. 13/91 i.g.F. und D.L.H. 30/2000)

Primäres Einzugsgebiet ist der Bezirk Wipptal.

**Alle sozialen Einrichtungen – teilstationäre und stationäre – bieten ein spezielles Angebot und können einzeln genutzt werden.**

Der **Arbeitsrehabilitationsdienst (ARD) "Reha Wipptal"** ist eine sozialrehabilitative Tageseinrichtung und richtet ihr Angebot an **jene psychisch kranken und abhängigkeiterkrankten Personen**, welche in einem mehr oder weniger geschützten Rahmen Rehabilitationsmaßnahmen im Beschäftigungsbereich auf unterschiedlichen Ebenen und von unterschiedlicher Dauer benötigen.

Im Besonderen wendet sie sich an Personen, die aufgrund ihrer Erkrankung noch nicht oder

nicht mehr in der Lage sind, die eigene Arbeit im freien Markt wieder aufzunehmen. Die Tätigkeiten des ARD können in und außerhalb der Einrichtung stattfinden.

Die Nutzer:innen erhalten Arbeit und Beschäftigung. **Ziel** ist, ihnen die Teilhabe am Arbeitsleben zu gewährleisten und sie durch geeignete Maßnahmen darin zu unterstützen und zu begleiten, ihre Sozial- und Arbeitskompetenzen wiederzuerlangen, zu entwickeln und zu stabilisieren. Durch Ausbildung, Training der Arbeitshaltung, Einüben von klaren und überschaubaren Tagesstrukturen, Hilfestellung im Umgang mit der eigenen Krankheit, Förderung der Selbstständigkeit und den Ausbau eines Netzes sozialer Beziehungen, soll es den Nutzer:innen gelingen Stabilität zu erhalten, auch mit dem Ziel der Eingliederung oder Wiedereingliederung in die Arbeitswelt.

Durch kurze gezielte Praktika und die Planung von Maßnahmen zur Arbeitsbeschäftigung und Arbeitseingliederung wird die Arbeitsfähigkeit gezielt überprüft.

Der Dienst kann ein **dauerhaftes Beschäftigungsangebot** sein für Menschen, die nicht in der Lage sind, den Anforderungen der Arbeitswelt Stand zu halten, oder eine einstweilige **Übergangslösung** mit dem Ziel der Eingliederung bzw. Wiedereingliederung in die Arbeitswelt oder der Aufnahme in andere Dienste.

Die **Sozialpädagogische Tagesstätte „ConTakt“** besuchen **psychisch kranke Erwachsene**, die sich in einer Krisensituation befinden oder gerade eine Krisensituation überwunden haben und noch nicht oder nicht mehr in der Lage sind, einer regelmäßigen Arbeit oder Beschäftigung in einem geschützten Rahmen nachzugehen oder die eigene Arbeit wieder aufzunehmen.

Auch chronisch psychisch kranke Personen finden in der Tagesstätte ein angemessenes und oft dauerhaftes Angebot zur Aufrechterhaltung der persönlichen und sozialen Fähigkeiten.

Die Tagesstätte stellt ein soziales Betreuungs- und Beschäftigungsangebot dar mit dem vordergründigen **Ziel** förderliche Rahmenbedingungen zu bieten, um den psychophysischen Zustand der Nutzer:innen zu stabilisieren und nach Möglichkeit so zu verbessern, dass sie zunehmend oder wieder autonom und selbstbestimmt handeln können. Gefördert wird die persönliche Autonomie, die soziale – und die Arbeitsfähigkeit.

Der geregelte Wochen- und Tagesablauf in der Gruppe mit anderen betroffenen Personen bringt Struktur in den Alltag und gibt den Nutzer:innen Sicherheit. Sie gehen einer sinnvollen Beschäftigung nach, werden ausgehend von ihren Stärken und Lebensplänen begleitet, betreut und gefördert und erleben sich als wertvoller Teil einer Gemeinschaft, der sich auf vielfältige Art einbringen und mitgestalten kann. Das stärkt die Menschen ganzheitlich, fördert die Kompetenzen und motiviert dazu einen Beitrag zu leisten. Die Teilhabe am sozialen Leben ist ein Faktor, der im Tagesstätten-Alltag stark zum Tragen kommt und der den Genesungsprozess wesentlich unterstützt.

Im **Treffpunkt „ConTakt“** treffen sich einmal in der Woche Personen mit **psychischer Erkrankung**, welche dieses niederschwellige Angebot nutzen um in der Gruppe von Menschen mit ähnlichen gesundheitlichen und sozialen Situationen, Halt und Geborgenheit zu finden und soziale- und freundschaftliche Kontakte zu pflegen. Die Mitarbeiterin begleitet die Gruppe und stärkt die Personen im Prozess der Selbsthilfe. Hier werden Erfahrungen und Informationen betreffend Krankheiten, Dienste und Ressourcen im Sozialraum

ausgetauscht. Dies fördern die Selbstbemächtigung und die Souveränität im Umgang mit der eigenen Krankheit.

Für den Besuch des Treffpunkts gibt es keine Aufnahmeformalitäten.

In der **Wohngemeinschaft (WG) „Christophorus“** wohnen **psychisch kranke Personen**, die für die tägliche Lebensgestaltung ein bestimmtes Maß an Selbstständigkeit und persönlicher Kompetenz mitbringen, auch was die Bewusstheit über die Krankheit und den Umgang damit betrifft. Sie benötigen keine intensive und dauerhafte Betreuung, sondern vielmehr eine sozialpädagogische Begleitung und sind imstande zeitweilig allein oder ohne dauerhafte Unterstützung in der Gemeinschaft zu bleiben, ohne damit eine Gefahr für sich oder andere darzustellen.

In der Regel gehen sie einer Arbeit nach.

Die Bewohner:innen der WG sollen ihre persönliche Autonomie und Selbstbestimmung so weit wie möglich entfalten mit dem **Ziel** der Normalisierung des Alltagslebens, der Inklusion und der größtmöglichen Teilhabe am sozialen Leben.

**Die Trainingswohnung (TW)** bietet eine zeitlich begrenzte Wohnmöglichkeit für Menschen die selbstständig wohnen wollen. Die sozialpädagogische Begleitung durch das Fachpersonal der Sozialeinrichtungen **zielt** darauf ab, dass sich die Nutzer:innen die nötigen Fähigkeiten und Kenntnisse antrainieren, um später in einer eigenen Wohnung autonom leben zu können.

Der/die Nutzer:in wird in die Planung und Umsetzung von Schritten hin zu einer eigenen geeigneten Wohnung begleitet. Hier kann auch eine selbstständige Wohngemeinschaft zusammen mit anderen Personen angedacht werden. Außerdem ist auch im eigenen zuhause eine weiterführende Form ambulanter Begleitung durch territoriale Dienste möglich.

Das Wohntraining richtet sich an erwachsenen **Menschen mit Behinderung**, mit **psychischer Erkrankung** oder mit **Abhängigkeitserkrankungen**, welche den Weg zum selbstständigen Wohnen beschreiten möchten. In einem Individuellen Projekt werden Vorstellungen des Nutzers/der Nutzerin erfasst, Ziele formuliert, geeignete Maßnahmen geplant, durchgeführt und in regelmäßigen Zeitabständen überprüft.

Die Nutzer:innen müssen über ein genügend hohes Einkommen für ihren Lebensunterhalt verfügen.

**Die individuellen Ziele der Personen müssen den Zielsetzungen des jeweiligen Diensttyps entsprechen, dies wird im Aufnahmeverfahren abgeklärt.**

## 6. Was wird geboten?

Die Nutzer:innen der Sozialeinrichtungen werden in ihrem gewohnten Lebensumfeld zur Förderung der Rehabilitation, der Selbstständigkeit und zur Stärkung der psychophysischen Gesundheit unterstützt und begleitet. Sie arbeiten und leben in einem geschützten sozialen Raum und werden sozialpädagogisch und rehabilitativ unterstützt, begleitet und betreut, damit sie individuell persönliche und soziale Kompetenzen und Arbeitsfähigkeit - oder die Fähigkeit autonom zu wohnen - erlangen bzw. wiedererlangen, weiterentwickeln und

wertschätzen können, auch mit dem **Ziel** der Eingliederung oder Wiedereingliederung in die Arbeitswelt bzw. mit dem Ziel des autonomen Wohnens.

### **Die Sozialeinrichtungen Wipptal bieten den Nutzer:innen:**

- unterschiedliche Arbeits- und Beschäftigungsmöglichkeiten in allen Einrichtungen;
- Professionelle sozialpsychiatrische und sozialpädagogische Begleitung und Unterstützung aufgrund von individuellen Rehabilitations-programmen und professionellen Beziehungen, die Halt, Sicherheit und Orientierung geben;
- Förderung und Begleitung der Menschen damit sich ihr Vertrauen in sich, in die Mitmenschen und in die Gesellschaft stärkt;
- geeignete Maßnahmen zur Ausbildung und Training von Arbeitshaltung, fachlichen Kompetenzen, von sozialen- und persönlichen Kompetenzen sowie lebenspraktischen Fertigkeiten mit dem Ziel autonom und selbstständig leben zu können bzw. in der Arbeitswelt Fuß fassen zu können;
- Anerkennung und Wertschätzung der betroffenen Personen als Protagonisten ihres Lebens und ihres Heilungsprozesses;
- Ermutigung und Begleitung in ihrer Suche nach Sinn, Wert und Qualität des Lebens, trotz Krankheit;
- Aktivierung zu selbstbestimmter und selbstverantwortlicher Lebensgestaltung und Entwicklung eigener Lebensperspektiven;
- Teilhabe an der Gemeinschaft in der engeren und weiteren Lebenswelt;
- Zusammenarbeit mit der Familie und relevanten Bezugspersonen;
- Zusammenarbeit mit anderen Diensten und Institutionen;
- Entlastung der Familie;
- Monatliches Entgelt in der ARD;
- Freizeitaktivitäten.

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 rechtlichen Grundlagen beschrieben sind.

## **6.1 Beschreibung der teilstationären Einrichtungen**

### **ARBEITSREHABILITATIONSDIENST (ARD) "REHA WIPPTAL"**

#### **Arbeitsbereiche:**

Der Arbeitsrehabilitationsdienst bietet erwachsenen Menschen Arbeitsmöglichkeiten an, die auf das Anlernen und die berufliche Orientierung oder Neuorientierung der Personen ausgerichtet sind.

**Die Tätigkeiten im Arbeitsbereich sind sehr vielfältig und bieten große Abwechslung.**

Alle Maschinen und Vorrichtungen in den Arbeitsbereichen des ARD entsprechen den Sicherheitsbestimmungen des Gesetzesdekrets Nr. 81/2008.

Im Zuge des Aufnahmeverfahrens in den ARD wird vereinbart, in welchem Arbeitsbereich der/die Nutzer:in tätig sein wird. Ausschlaggebend sind die persönlichen Interessen, Stärken und Fertigkeiten, sowie die organisatorischen Möglichkeiten des Dienstes.

Bei verändertem Interesse, erweiterten oder auch reduzierten Fähigkeiten oder aber bei speziell förderlichen oder ungünstigen Gruppendynamiken, wird in andere Arbeitsbereiche

gewechselt.

**Folgende Arbeitsbereiche werden angeboten:**

Metallverarbeitung, Holzverarbeitung, Verpackungs- und Fertigungsarbeiten, Landschaftspflege und Brennholzherstellung, sowie interne Haus- und Büroarbeit.

Hauptsächlich werden Auftragsarbeiten – auch in großem Umfang - für Firmen aus dem Wipptal aber auch für Betriebe aus anderen Landesteilen durchgeführt.

Vielfach verbindet die "Reha Wipptal" eine langjährige gute Zusammenarbeit mit den privaten Firmenpartnern und Organisationen. Sie vertrauen auf die zuverlässige und hochwertige Ausführung ihrer Aufträge und honorieren dies durch konstante Auftragserteilung.

Auf individuelle Wünsche, Bestellungen und Projekte der Kunden wird eingegangen.



**Arbeitsbereich Metall:**

Hier finden wir einen Arbeitsbereich der gut mit Maschinen ausgestattet ist. Hier werden hauptsächlich Auftragsarbeiten ausgeführt: Zuschneiden von Rohmaterialien und diversen Profilen, Gewinde schneiden, Bohr-, Schleif-, und Schweißarbeiten gehören zum Programm. Dieser Bereich bietet die interessante Möglichkeit mit externen Arbeitswelten und deren Mitarbeiter:innen in Kontakt zu kommen - sowohl in der Phase der Beauftragung als auch in der Phase der Produkterstellung.

Eine besondere Erfahrung von Arbeitswirklichkeit bietet die Zustellung der Produkte an die Auftraggeber.

Die Produkte werden dort auf ihre Qualität hin geprüft. Wenn einmal Mängel festgestellt werden – was sehr selten ist – wird gemeinsam überlegt, welche Schritte zur Behebung nötig sind bzw. wie sie in der Zukunft vermieden werden können.

**Arbeitsbereich Holz:**

Hier werden unter anderem Obstkisten, Holzkisten in verschiedenen Größen und Einwegpaletten hergestellt. Dieser Arbeitsbereich ist interessant für Männer und Frauen.



### **Arbeitsbereich Verpackung und Fertigung:**

In diesem Arbeitsbereich werden unterschiedliche und vielfältige Produkte für die auftraggebenden Firmen weiterverarbeitet und fertiggestellt. Beispielsweise werden Kräutermischungen in Teebeutel gefüllt und verpackt. Die große Vielfalt bietet eine willkommene Abwechslung.

Weil hier sehr viele Tätigkeiten im Sitzen verrichtet werden können, bietet sich hier der Einsatz von jenen Menschen an, die schnell ermüden und physisch nicht belastbar sind.

In diesem Bereich werden auch die **Anzünder** hergestellt.





### **Arbeitsbereich Brennholzherstellung:**

Holz schneiden, spalten, aufschichten und liefern – es braucht viel Kraft und körperlichen Einsatz, vor allem die männlichen Nutzer der Einrichtung fühlen sich hier in ihrem Element. Positiv auf das Wohlbefinden wirkt sich auch aus, dass die Arbeit im Freien verrichtet wird.

In diesem Arbeitsbereich gibt es eine kontinuierliche Zusammenarbeit mit den Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen.



### **Arbeitsbereich Landschaftspflege:**

Zu den Auftraggebern der „Landschaftsabteilung“ zählen in erster Linie die Gemeinden des Bezirks. Im Sommer werden Parkanlagen, Radwege und Spielplätze gepflegt, seit 2016 gehört die Reparatur bzw. Neumontage von Zäunen entlang des Radweges zu den Aufgaben der Landschaftspfleger. Die Arbeitsaufträge sind saisonabhängig und sehr beliebt bei den Nutzer:innen.

Sie kommen viel herum und arbeiten an der frischen Luft. Die soziale Sichtbarkeit gibt Anerkennung in der Gesellschaft und verleiht dem Tun Wert und Wichtigkeit.



### **Interne Haus- und Büroarbeit:**

Einige Nutzer:innen erledigen neben der Arbeit in einem der vorher genannten Bereiche auch noch andere Aufgaben wie z.B. Büroarbeiten und Botengänge.

Alle Nutzer:innen der ARD arbeiten abwechselnd in der Reha-Mensa mit und erledigen Arbeiten wie Tischdecken, Essensausgabe, Abwasch, Reinigung der Mensa. Neuerdings wird auch die Arbeitskleidung gewaschen und versorgt, auch für andere Arbeitsbereiche des Sozialdienstes. Diese Arbeiten bieten eine zusätzliche Abwechslung zur Arbeit in der Werkstatt und sind geeignete Lern- und Übungsfelder für das alltägliche Leben.

### Entgelt:

Die Nutzer:innen des Arbeitsrehabilitationsdienstes erhalten am Ende des Monats ein Entgelt. Diese Bezahlung ist ein **pädagogisches Instrument**, ein Faktor, der die Realität der Arbeitswelt betont und die materielle und immaterielle Leistung belohnt. Vom Entgelt geht eine starke motivierende Kraft aus dem Ansporn ist für die persönliche Entwicklung. Es ist ein Geldbetrag der monatlich berechnet wird anhand von klar definierten, bekannten Kriterien.

**Die Berechnung erfolgt in transparenter Weise gemeinsam mit dem/der Nutzer:in.** Die Auszahlung des Entgelts ist ein wichtiger Moment für den Austausch über die Arbeit. Der Höchstbetrag des Entgelts ist mit Landesbeschluss festgelegt.

### Praktika und Arbeitseingliederung:

Wichtig und **förderlich für den Rehabilitationsprozess** der Personen ist die Erfahrungen die sie bei Praktika in Betrieben, also außerhalb des ARD machen können. Diese Praktika erfolgen in enger Zusammenarbeit mit Betrieben, die wir meist gut kennen und oft auch in Absprache und Zusammenarbeit mit dem Arbeitsvermittlungszentrum (AVZ). Die Praktika sind Projekte mit einer klaren zeitlichen und organisatorischen Struktur. Während des Praktikums werden die PraktikantInnen von ihrer jeweiligen Bezugsperson begleitet.

Nach dem Praktikum stellt die **Individuelle Vereinbarung zur Arbeitsbeschäftigung** den nächsten Schritt auf dem Weg zu einer Arbeit in einem Betrieb dar.

Mit der **Individuellen Vereinbarung zur Arbeitseingliederung**, welche nicht mehr vom Sozialdienst, sondern vom Arbeitsvermittlungszentrum eingeleitet und durchgeführt wird, wäre der Übergang eines Nutzers/einer Nutzerin von der Arbeitsrehabilitation in einen regulären Arbeitsplatz vollzogen.

### Produktverkauf:

Der Betrieb ist gut in den Marktcontext integriert und es liegt im Interesse der Führung, der Mitarbeiter:innen und der Nutzer:innen, dass sich die Einrichtung hinsichtlich **Produktion, Technik, Entwicklung und Vermarktung** von Produkten und Dienstleistungen laufend den Entwicklungen des Marktes anpasst. Sofern es sich nicht um Auftragsarbeiten handelt, werden die Produkte und Dienstleistungen des ARD in angemessener Form wie z.B. auf der Homepage der Bezirksgemeinschaft, sichtbar gemacht und zum Verkauf angeboten.

In den letzten Jahren ging die Entwicklung immer mehr hin zu Auftragsarbeiten, sodass wenig Kapazitäten frei sind für die Herstellung von Eigenprodukten des ARD.

Das klassische hauseigene Produkt sind die Anzündler, die sehr gut verkauft werden und mit großer Selbstsicherheit das Logo des ARD tragen. Die Produkte werden auch im Sozialzentrum Wipptal „Fugger“ in Sterzing angeboten.

### Räumlichkeiten:

**Die unterschiedlichen Arbeitsbereiche sind auf zwei Ebenen angelegt, der Außenbereich** wird als Lagerplatz und für die Brennholzverarbeitung genutzt.

Es gibt eine getrennte Werkhalle für den Arbeitsbereich Holz und eine für den Metallbereich sowie einen großen Raum für die Verpackungs- und Fertigungsarbeiten und einen Wäscheraum.

Zur Verfügung steht außerdem ein großer Speisesaal, ein Aufenthaltsraum für die Nutzer:innen, sowie ein Aufenthaltsraum für die Mitarbeiter:innen und Büroräume mit einem

Sitzungsraum. Die Sanitäreinrichtungen und Umkleieräume runden das funktionale und ansprechend gestaltete Raumprogramm ab.

#### Aufnahmekapazität:

Der ARD bietet **24 Plätze**.

### **SOZIALPÄDAGOGISCHE TAGESSTÄTTE "ConTakt"**

#### Arbeitsbereich:

Die Tagesstätte ist eine Tageseinrichtung, die auf das Training lebenspraktischer Fertigkeiten im Haushalt, schwerpunktmäßig auf das Kochen, ausgerichtet ist: Menü und Einkauf planen, einkaufen, kochen, abwaschen, reinigen und das Abrechnen der Kaffeekasse, das sind einige der Tätigkeiten. Die vorbereitenden Arbeiten und das Kochen stehen im Mittelpunkt und bilden den Rahmen für das Training von Arbeitshaltung, sozialen- und persönlichen Kompetenzen und fachlichen Fertigkeiten.

**Hier ist die Gruppe ein wichtiger Moment der Begegnung, der gegenseitigen Begleitung und der Selbsterfahrung.** In der sozialpädagogischen Tagesstätte ist es ganz selbstverständlich, dass die Nutzer:innen in die laufenden organisatorischen Entscheidungen eingebunden werden und jeder/jede diesen für ihn/sie wichtigen Ort und das Geschehen an diesem Ort mitgestaltet.

#### Räumlichkeiten:

Die Tagesstätte ist vorübergehend in einem eigenen Bereich im Sozialzentrums Wipptal „Fugger“, untergebracht. **Die Räumlichkeiten sind sehr gut geeignet für die Tätigkeiten der Tagesstätte „ConTakt“.** Es gibt einen funktional ausgestatteten Kochbereich und einen praktischen kleinen Abstellraum, einen gemütlichen Essbereich, genügend Arbeitsflächen und Platz zum gemütlichen Beisammensitzen.

#### Aufnahmekapazität:

In der sozialpädagogischen Tagesstätte „ConTakt“ können **7 Personen** betreut werden.

#### Die Gruppe beschreibt ihre Tätigkeiten folgendermaßen:

„Wir, das Kochteam der Tagesstätte, treffen uns dienstags und donnerstags im „ConTakt“. Nachdem wir eingestempelt haben, setzen wir uns kurz zu einer kurzen Morgenrunde zusammen, bei der wir über unsere Befindlichkeit reden können und kurz Besonderheiten im Tagesablauf besprechen. Wenn zum Beispiel jemand sich entschuldigt hat oder wenn es aus organisatorischen Gründen Änderungen gibt, dann wird das in der Morgenrunde besprochen. Wer unentschuldigt zu spät kommt, muss 1 Euro ins Sparschwein geben, damit gehen wir dann gemeinsam Eis oder Kuchen essen.

Gemeinsam bereiten wir ein kleines Frühstück vor und teilen die Kochaufgaben ein. Je nach Interesse kann sich jeder/jede für eine Aufgabe melden. Bei der Arbeitseinteilung wird neben unseren Vorlieben darauf geachtet, dass die persönlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten zur Geltung kommen und entsprechend den individuellen Zielsetzungen gearbeitet werden kann. Zudem wird die Tagesverfassung berücksichtigt. Zu den Tätigkeiten in der Tagesstätte gehören neben dem Kochen auch alle vorbereitenden Tätigkeiten wie die Menüplanung, die Einkaufsplanung, die Abrechnung, der Einkauf, die Vor- und Zubereitung der Gerichte sowie

der Abwasch und die Aufräumarbeiten samt Müllentsorgung. Unsere Räumlichkeiten putzen wir selbst. Damit haben wir ein vielfältiges Beschäftigungsfeld. Donnerstags bereiten wir auch Imbisse für den Treffpunkt vor.

Das alles klingt nicht nur nach viel Arbeit, es ist auch viel Arbeit, vor allem weil wir sehr gerne gut essen und fast immer ein dreigängiges Menü zubereiten! Dennoch findet sich fast immer Zeit für Unterhaltung, für Diskussionen und für Gespräche in der Gruppe oder auch für Einzelgespräche mit der zuständigen Mitarbeiterin.

Nach getaner Arbeit spielen wir gerne Memory oder Karten. Oft machen wir auch nur ein Ratscherle. Und zwei- dreimal im Jahr unternehmen wir gemeinsam etwas Außerordentliches, z.B. eine Rodelpartie oder eine kurze Wanderung, oder einen Ausflug.

Im Sommer gehen wir die Beeren für unsere selbstgemachte Marmelade pflücken und auch den Holundersirup bereiten wir selbst zu.

Ein Höhepunkt für uns ist die gemeinsame Weihnachtsfeier, wo wir uns gerne etwas Besonderes zubereiten, unsere selbstgebackenen Weihnachtskekse genießen und auch gerne den Leiter der Sozialeinrichtungen oder die Sozialassistentin einladen. Zum Geburtstag backen wir die **Lieblingstorte des Geburtstagskindes** und bereiten sein Wunschgericht zu.“



## TREFFPUNKT „ConTakt“

Begleitet von einer Fachperson treffen sich hier Menschen in ähnlichen gesundheitlichen und sozialen Situationen, um **Halt und Geborgenheit zu finden und soziale- und freundschaftliche Kontakte zu pflegen**. Dazu trägt eine offene, freundschaftliche Atmosphäre bei in der gemeinsam gegessen, geratscht, gespielt und gebastelt wird. In diesem zwanglosen Rahmen kommen Themen zur Sprache die angeleitet von der anwesenden Fachperson konstruktiv und lösungsorientiert bearbeitet werden können.

## 6.2 Beschreibung der stationären Einrichtungen

### WOHNGEMEINSCHAFT (WG) „CHRISTOPHORUS“

Die Wohngemeinschaft kann für die Bewohner:innen eine dauerhafte oder vorübergehende Wohn- und Lebensstätte darstellen. Es gibt auch die Möglichkeit von befristeten Kurzaufnahmen zur Überwindung schwieriger Lebenssituationen. **Hier finden die Menschen Geborgenheit, Sicherheit, Orientierung, Betreuung und sozialpädagogische Begleitung.**

In der Wohngemeinschaft lebt eine Gruppe von Menschen zusammen. Diese Personen verfügen über persönliche und soziale Kompetenzen, die es ihnen trotz unterschiedlicher Bedürfnisse und Individualität ermöglichen gemeinsam den Alltag mit einer relativ großen Selbstständigkeit zu bewältigen.

Für manche Bewohner:innen ist die Wohngemeinschaft der Lebensmittelpunkt und ihr Zuhause mit einer geschützten Privatsphäre. Für einige andere ist es ein zusätzlicher Lebensort zu ihrem Zuhause. Der regelmäßige Kontakt und auch die Besuche bei Verwandten werden mit den Nutzer:innen und ihren Familien besprochen und geplant.

Alle Bewohner:innen der Wohngemeinschaft haben ein eigenes Zimmer, in das sie sich nach Belieben zurückziehen können. Zimmerschlüssel, Wohnungsschlüssel und Eingangsschlüssel ermöglichen die selbstbestimmte Bewegungsfreiheit.

Die Richtlinien für das Zusammenleben sind in der gemeinsam erarbeiteten Hausordnung festgelegt.

**In der Nacht wird in der Wohngemeinschaft keine Betreuung gewährleistet.**

Falls der Bedarf an gesundheitlichen Leistungen eines/einer Bewohner:in derart groß ist, dass direkte medizinische Leistungen ständig gewährleistet sein müssen, wird in Zusammenarbeit mit den zuständigen Gesundheitsdiensten und gemeinsam mit der betroffenen Person nach alternativen Wohn-, Betreuungs- und Pflegemöglichkeiten gesucht.

#### Räumlichkeiten:

Die Wohngemeinschaft besteht aus einer Wohnung im Erdgeschoss und einer Wohnung im 1. Stock in einem neu errichteten Gebäude im Zentrum von Sterzing.

**Das Herzstück der WG bilden eine große Küche und ein gemütliches Wohnzimmer in der Wohnung im 1. Stock.** Hier trifft man sich, kocht und isst zusammen, sieht fern, spielt Karten, plant, redet, streitet, diskutiert, lacht – hier passiert Alltag.

Für die Abwicklung der „Hausarbeiten“ gibt es Wochenpläne, die in der Gruppe erstellt werden. Auch für die Freizeitgestaltung werden in der Gruppe Ideen gesammelt, diskutiert, Pläne geschmiedet, vereinbart und umgesetzt.

In der Freizeit werden externe Angebote gerne wahrgenommen. Persönliche Wünsche werden gefördert. Die kleinere Wohnung im Erdgeschoss kann speziell für jene Personen genutzt werden, die mehr Freiräume brauchen und ihre Kompetenzen zum selbstständigen Wohnen schon weiterentwickelt haben.

#### Aufnahmekapazität:

Die Wohngemeinschaft „Christophorus“ bietet Platz für insgesamt **9 Personen**.

### Unsere Wohngemeinschaft:

„Derzeit wohnen wir zu sechst in der Wohngemeinschaft. Wir arbeiten alle von Montag bis Freitag in der Reha in Sterzing bzw. besuchen einige von uns die Tagesstätte „ConTakt“ in Sterzing.

Mit dem Südtirolpass sind wir recht mobil und können selbständig die "Öffis" benutzen. Unser Tagesablauf ist sehr strukturiert: dienstags machen wir gemeinsam mit den Betreuerinnen die Haussitzung.

Da werden die Hausarbeiten aufgeteilt und wir müssen abwechselnd kochen, putzen, Küche aufräumen, waschen, den Müll entsorgen und alles, was so im Haushalt anfällt, erledigen.

Bei der Haussitzung machen wir auch den Menüplan für die ganze Woche. Die Betreuerinnen nutzen diese Gelegenheit uns zu loben aber manchmal auch zu schimpfen bzw. zurechtzuweisen. Sie geben uns Informationen die für uns als Gruppe wichtig sind. Wir finden hier auch den Platz, um Dinge zu sagen, die uns in der WG nicht passen. Wenn wir über bestimmte Sachen nicht in der Gruppe reden möchten, können wir mit den Betreuerinnen auch unter vier Augen reden.

Die Betreuerinnen kommen von Montag bis Samstag in die WG. Morgens frühstücken wir gemeinsam und nehmen unter Aufsicht unsere Therapie ein. Diese schachteln wir wöchentlich selbst ein oder lassen sie von einer ZPG-Krankenschwester oder im psychiatrischen Wohnheim „Baumgartnerhaus“ einschachteln. Wir haben auch regelmäßige Visiten bei unseren Psychiatern. Bei Bedarf begleiten uns die Betreuerinnen dorthin.

Nachmittags erledigen wir unsere Hausarbeiten, am Abend kochen wir gemeinsam mit einer Betreuerin. Nachdem wir zu Abend gegessen haben, nehmen wir unsere Abendtherapie - immer unter Aufsicht - ein und ab 19:00 Uhr sind wir ohne Betreuung. Wir haben dann frei und können gemeinsam im Wohnzimmer fern sehen oder uns in unser Zimmer zurückziehen und Radio hören oder einfach nur entspannen.

Freitag ist unser "Ausflugstag". Da gehen wir spazieren und belohnen uns anschließend mit einem Kaffee oder einem leckeren Eis, das wir mit unserem Taschengeld bezahlen.

Die Betreuerinnen unterstützen uns auf unseren Wunsch hin auch im Umgang mit dem Geld. Wir bekommen wöchentlich Taschengeld, das wir selbst verwalten können.

Bei Bankgängen bzw. bürokratischen Angelegenheiten bekommen wir Hilfe, wenn wir sie brauchen.

Die Betreuerinnen begleiten uns bei Bedarf auch zu verschiedenen ärztlichen Visiten.

Wir versuchen in der WG uns gegenseitig zu unterstützen, ehrlich und respektvoll miteinander umzugehen, damit das Zusammenleben gut funktioniert.

**Unser Ziel ist es, psychisch stabil zu bleiben und so weit als möglich selbständig zu werden.“**

### Wann können die Bewohner:innen der Wohngemeinschaft besucht werden?

**Wir freuen uns auf Besuch!** Aus organisatorischen Gründen ist es günstig, den Besuch in der WG bei den Mitarbeiter:innen anzumelden. Die Bewohner:innen können nach Absprache gerne mit ihrem Besuch die Wohneinrichtung verlassen, um gemeinsam etwas zu unternehmen. In Abwesenheit der Mitarbeiter:innen beruht die Besucherregelung auf Vereinbarung und gegenseitigem Vertrauen.

### Welche ergänzenden Tätigkeiten, Freizeitangebote, Projekte gibt es?

**Gemeinsam werden regelmäßig Freizeitaktivitäten geplant und durchgeführt.** Körperliche Aktivitäten und Förderung der Beweglichkeit ist für sie sehr wichtig, daher

gehören die regelmäßigen Spaziergänge zu den fixen Freizeitbeschäftigungen. Beliebt sind gemeinsame Ausflüge, aber auch ein Einkaufsbummel bringt eine willkommene Abwechslung in den Alltag. Die Nutzer:innen der Trainingswohnung werden zu den Aktivitäten der WG eingeladen. Es wird auch die Teilnahme an Aktivitäten von anderen im Territorium angebotenen Freizeitaktivitäten angeregt wie z.B. vom Verein „Lichtung“ oder von der Integrierten Volkshochschule.

## **TRAININGSWOHNUNG (TW)**

Das Leben in der Trainingswohnung bedeutet für die Nutzer:innen einen mutigen Schritt. Für viele ist es das erste Mal, dass sie allein wohnen und jene die bereits früher eine eigene Wohnung hatten, mussten diese aufgrund schwieriger Lebenssituationen oder gesundheitlicher Krisen verlassen und neue Wege gehen.

**Die Aufnahme in eine Trainingswohnung ist geknüpft an das individuelle Ziel in einer eigenen Wohnung zu leben. Darauf arbeiten wir gemeinsam hin.**

Der Tagesablauf wird auf die Arbeitszeiten und das Trainingsprogramm abgestimmt. Die Planung und die Schwerpunkte des Trainings hängen von den Fähigkeiten und Fertigkeiten des Nutzers/der Nutzerin ab, er/sie bringt die individuellen Wünsche ein. Geplant und trainiert wird auf der Grundlage des Individuellen Rehabilitationsprojektes, dessen Zielsetzungen und Maßnahmen in regelmäßigen Zeitabständen evaluiert werden.

**Wir legen beim Wohntraining besonderen Wert auf**

- die Bereitschaft aktiv an der Umsetzung des Zieles zu arbeiten,
- Motivation beim Trainingsprogramm,
- die Bereitschaft, Verantwortung für sich selbst zu übernehmen,
- die Fähigkeit, Hilfe anzufordern, wenn sie benötigt wird.

### **Räumlichkeiten:**

Die Trainingswohnung besteht aus einer Wohnküche, einem Schlafzimmer und einem Badezimmer. Die Wohnung wird teilmöbliert mit Küche und inklusive Waschmaschine übergeben und kann dann – in Absprache mit den Betreuerinnen - nach eigenem Geschmack von den Personen dekoriert und gestaltet werden. Beim Auszug wird die Wohnung wieder in ihrem ursprünglichen Zustand übergeben, für eventuelle Schäden haftet der/die Bewohner:in.

### **Aufnahmekapazität:**

Es gibt derzeit eine Trainingswohnung für **1 Person**.

### **Mein Wohntraining:**

„Ich wohne seit kurzem in einer Trainingswohnung. Ich hatte den Wunsch endlich allein zu wohnen und die Sozialassistentin der SPG vom Sozialsprengel hat gesagt, dass ich mit ein bisschen Hilfe dazu bereit bin. Die Sozialassistentin hat mir vom Wohntraining erzählt und ich wünsche mir, dass ich bald in einer eigenen Wohnung wohnen kann.

Ich habe gute Fähigkeiten im Haushalt und komme im Alltag meistens allein zurecht. Die Betreuerinnen kommen 1x wöchentlich zu mir und ich kann mich jederzeit bei ihnen melden,

wenn ich etwas brauche. Bei Bedarf schauen sie auch öfters vorbei. Ich habe noch etwas Schwierigkeiten in der Geldverwaltung und bei der Einnahme der Medikamente. Wir haben vereinbart, dass ich täglich ins Haus Christophorus in die WG gehe, dort kann ich die Medikamente unter Aufsicht einnehmen und ich bekomme wöchentlich mein Taschengeld. Bei den Hausbesuchen erstelle ich gemeinsam mit den Betreuerinnen einen Wochenplan. Das hilft mir sehr, da ich somit immer genau weiß was ich zu tun habe. Manchmal nehme ich an Ausflügen der Wohngemeinschaft teil. Ich muss mich vorher anmelden.

Mein Tag sieht folgendermaßen aus: morgens stehe ich um 07:00 Uhr auf und mache mir mein Frühstück. Ich gehe in die Wohngemeinschaft zur Therapieeinnahme und dann zur Arbeit in die Reha, dort esse ich auch zu Mittag. Den Einkauf erledige ich inzwischen allein, allerdings plane ich ihn bei unserer Wochensitzung mit meiner Bezugsbetreuerin. Anfangs hat sie mich ins Geschäft begleitet, mittlerweile kann ich das allein. Ich fahre mit den öffentlichen Verkehrsmitteln, da hatte ich noch nie Schwierigkeiten.

Am Abend, nachdem ich in der Wohngemeinschaft zur Therapieeinnahme war, koche ich mir etwas und schaue Fern.

Im Wohntraining lerne ich auch einfache Gerichte zubereiten und meine Wohnung und Wäsche sauber zu halten.

Meine Nachbarn sind auch nett und hilfsbereit. Wenn ich möchte, könnte ich mit ihnen auch Karten spielen, aber am liebsten ziehe ich mich zurück.

An den Wochenenden unternehme ich meist etwas mit meinen Angehörigen.

Diese können mich auch in der Trainingswohnung besuchen. Mein Ziel ist so selbstständig wie möglich zu werden. Ich möchte mir gerne privat eine Wohnung suchen bzw. habe mit Hilfe der Sozialassistentin auch um eine Sozialwohnung angesucht.“

### Wann können die Bewohner:innen der Trainingswohnung besucht werden?

In der Trainingswohnung steht es den Personen grundsätzlich frei, wer wann zu Besuch kommt, es sei denn es werden diesbezüglich individuelle Ziele formuliert und Maßnahmen festgelegt. Wichtig ist, dass die geltende Hausordnung eingehalten wird.

### Welche ergänzenden Tätigkeiten, Freizeitangebote, Projekte gibt es?

Die Freizeitgestaltung steht den Nutzer:innen frei, es sei denn, es werden diesbezüglich individuelle Ziele formuliert und Maßnahmen festgelegt. Ein zentrales Anliegen ist der Aufbau eines sozialen Netzes und die Inklusion und größtmögliche Teilhabe am Leben der Gemeinschaft. Insofern bemühen wir uns um die Aktivierung von Freizeitaktivitäten. Auch in Zusammenarbeit mit anderen im Territorium angebotenen Diensten wie z.B. der Lebenshilfe oder dem Verein „Lichtung“ oder der Volkshochschule. Auch beziehen wir die Bewohner:innen der Trainingswohnungen in den regelmäßigen „Ausflugstag“ der Wohngemeinschaft mit ein bzw. werden Nutzer:innen mit Behinderung auch zu Aktivitäten des Wohnbereichs im Sozialzentrum „Fugger“ eingeladen.

## 7. Worauf legen wir in unseren Einrichtungen besonderen Wert?

### Darauf, dass die Nutzer:innen

- Fertigkeiten und Fähigkeiten erhalten und weiterentwickeln und so das Vertrauen in sich und die Umgebung wächst;
- sich ihres Wertes als einzigartige Menschen bewusstwerden und ein positives Lebensgefühl entwickeln können;
- im geschützten Rahmen ihre persönliche Kompetenz und ihre Arbeitsfähigkeit trainieren und ausbilden, auch im Hinblick auf eine Eingliederung in die Arbeitswelt. Sie werden durch ihre Leistungsfähigkeiten in ihrem persönlichen Wert bestätigt;
- in der Ausübung verschiedener Tätigkeiten vielfältige Erfahrungen sammeln und dadurch ihre gesundheitsfördernden Kräfte aktivieren und stärken;
- aktiv an der Gemeinschaft/Gesellschaft teilnehmen und diese mitgestalten;
- ihre psychische Gesundheit erhalten und stärken;
- die Gestaltung ihres Lebensraums selbst- und mitbestimmen;
- wissen, was ihre Gesundheit fördert und welche Risiken es gibt, sodass sie entsprechend leben lernen, z.B. die Medikamente regelmäßig einnehmen;
- sich die notwendigen Fähigkeiten/Handlungskompetenzen und das notwendigen Wissens aneignen, um autonom und selbstständig wohnen bzw. leben zu können;

### Darauf, dass

- unsere Angebote „Hilfe zur Selbsthilfe“ sind;
- sie einsichtig werden, was ihre Gesundheit anbelangt und frühzeitig die Symptome möglicher Krisen erkennen und sich dann mitteilen und sich dann die nötige Hilfe holen;
- die Verantwortung für die eigene Gesundheit und das eigene Leben bewusst übernommen wird;
- eine Normalisierung des Alltagslebens stattfindet;
- Inklusion und größtmögliche Teilhabe am Leben der Gemeinschaft im Dorf stattfindet;
- wir die Familien der Nutzer:innen ergänzen und unterstützen und dort, wo es notwendig ist, ersetzend wirksam sind;
- ein würdiges Leben gesichert wird;
- die Planung und Umsetzung von Schritten hin zu einer geeigneten Wohnung und Arbeit, stattfinden.

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

Es gibt in den Sozialeinrichtungen Wipptal zwei Teams: das „Reha-Team“ und das „Wohnbereich-Team“.

### Einteilung der Mitarbeiter:innen nach Berufsbild:

Leitung	1 Arbeitserzieher
Arbeitsrehabilitationsdienst	3 Sozialbetreuer:innen mit Zusatzausbildung Sozialpsychiatrie 2 Sozialbetreuer 1 Sozialbetreuer mit spezieller Ausbildung

	zur Begleitung von Menschen mit Abhängigkeitserkrankungen
Sozialpädagogische Tagesstätte	1 Sozialbetreuerin mit Zusatzausbildung Sozialpsychiatrie
Wohnbereich: Wohngemeinschaft und Trainingswohnung	1 Psychologin 1 Pflegehelferin 2 Sozialbetreuerinnen davon 1 mit Zusatzausbildung Sozialpsychiatrie

**Ein wichtiges Arbeitsinstrument ist das Individuelle Rehabilitationsprojekt, das mit jedem/jeder Nutzer:in ausgearbeitet und in regelmäßigen Zeitabständen reflektiert, evaluiert und den Entwicklungen bzw. den veränderten Bedürfnissen angepasst wird.**

Es enthält grundlegende Informationen zur Lebenssituation und Lebensgeschichte der Person, zum Verlauf der Krankheit, zur Schul- und Arbeitsbiografie, zur Familie. Ziele, Maßnahmen, Trainingspläne und laufende Beobachtungen vervollständigen jedes Projekt.

Mittels **personenzentrierter Methoden** werden ausgehend von den individuellen Lebenswünschen lang- und mittelfristige Ziele erarbeitet und für das sozialpsychiatrische Projekt in den Einrichtungen definiert. Auf dieser Basis werden geeignete pädagogischen Maßnahmen beschrieben. Die Dokumentation der laufenden Entwicklungsbeobachtungen runden die Rehaplanung ab. In der Beschreibung der Person stehen ihre gesunden Anteile, ihre Interessen, Stärken und Fähigkeiten im Vordergrund. Sie trägt aber auch der Lebenssituation und den Schwierigkeiten des Nutzers/der Nutzerin Rechnung. Das Individuelle Rehabilitationsprojekt wird vom Nutzer/ von der Nutzerin mitgestaltet und unterzeichnet, gegebenenfalls werden mit ihrem Einverständnis auch die Angehörigen bzw. evtl. der/die gesetzliche Vertreter:in mit einbezogen.

Zu Fragestellungen und Themen, die die Krankheit betreffen, wird mit Fachpersonen aus dem Gesundheitswesen eng zusammen gearbeitet.

Die Tages- und Wohnbereiche erfahren eine jeweils unterschiedliche Organisations- und Betreuungsstruktur, um so den jeweiligen Unterschieden, Notwendigkeiten und Bedürfnissen der Nutzer:innen entgegenzukommen. Die Mitarbeiter:innen gehen von den Stärken und den individuellen Bedürfnissen und Lebenssituationen der Nutzer:innen aus und berücksichtigt diese in der Tages- und Wochenplanung, ohne jedoch die Gruppe und das Gruppenleben sowie die individuellen Bedürfnisse aus dem Blick zu verlieren.

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, die für ihre Tätigkeit und Funktion relevant sind. Bei Bedarf besteht die Möglichkeit zur Supervision oder zum Coaching.

Dies alles soll die Reflexion des eigenen beruflichen Handelns fördern und Kenntnisse zur Verbesserung des Dienstes vermitteln und damit auch motivierend auf die Mitarbeiter:innen wirken. Ein konkretes Beispiel dafür ist die regelmäßigen pädagogischen Planungstage für das gesamte Mitarbeiter:innen-Team.

Die Aufgaben des Leiters der Sozialeinrichtungen sind Folgende: Planung, Personalführung und Arbeitsorganisation, Auftragsbeschaffung, Verwaltungsaufgaben, Kostenstellenverantwortung, Qualitätssicherung.

## 9. Wie arbeiten wir im Netzwerk?

Unsere sozialpädagogische Arbeit in den Einrichtungen ist getragen vom Menschenbild, das den Menschen als ein bio-psycho-soziales und spirituelles Wesen anerkennt. Folglich muss **Gesundheitsförderung und Krankheitsheilung all diese Sinnebenen des Menschen beachten und miteinbeziehen.**

Daraus ergibt sich für uns, dass wir mit relevanten Partnern und Fachdiensten zusammenarbeiten, welche ihre Kompetenzen und Ressourcen den Menschen zur Verfügung stellen, die sie brauchen. Neben der direkten Arbeit mit den Nutzer:innen ist die Aktivierung und die Vernetzung fachlicher und sozialer Ressourcen eine unserer wichtigsten Aufgaben.

- Unsere wichtigsten Partner im **Gesundheitswesen** sind das Zentrum für psychische Gesundheit (ZPG), die Abteilung der Psychiatrie, der Psychologische Dienst, der Gesundheitssprengel und die Hausärzte, das Krankenhaus Sterzing und der Dienst für Abhängigkeitserkrankungen (DfA). Die Fachdienste erbringen die fachspezifische gesundheitliche Begleitung und Behandlung der Nutzer:innen der Sozialeinrichtungen.  
**Zur Regelung der krankenflegerischen Betreuung und der Zusammenarbeit mit dem Psychiatrischen Dienst bestehen Einvernehmensprotokolle zwischen den Fachdiensten.**

Helferkonferenzen mit den **involvierten Fachdiensten** und regelmäßige Fallbesprechungen mit dem Fachpersonal des Zentrums für psychische Gesundheit und des Dienstes für Abhängigkeitserkrankung sowie das jährliche Planungsgepräch des Sozialdienstes mit dem ZPG sind geeignete Instrumente, um die betroffenen Personen in ihrem Rehabilitationsprozess zu begleiten und die rehabilitativen Maßnahmen dienstübergreifend abzustimmen und zu evaluieren.

Auch in Krisensituationen sind die Mitarbeiter:innen der Sozialpsychiatrischen Einrichtungen in Zusammenarbeit mit der Psychiatrie und dem Dienst für Abhängigkeitserkrankungen in der Lage schnell zu reagieren und helfende Maßnahmen für den betroffenen kranken Menschen zu ergreifen bzw. in die Wege zu leiten.

Der regelmäßige fachliche Austausch im Netzwerk ist sowohl für die konkrete Fallarbeit als auch für die Planung und Struktur der Zusammenarbeit zwischen den Diensten zielführend.

- Ein weiterer wichtiger Partner der Sozialeinrichtungen ist das **Arbeitsvermittlungszentrum (AVZ)**. Es leitet die Individuellen Vereinbarungen zur Arbeitseingliederung in die Wege und ist federführend in der Durchführung

derselben. Bei der Organisation und Durchführung der Individuellen Vereinbarungen zur Arbeitsbeschäftigung ist das AVZ ein wichtiger Partner des Sozialdienstes.

- Im Sozialwesen arbeiten wir auch **intern mit den Sozialarbeiter:innen** der Sozialpädagogischen Grundbetreuung (SPG) unseres Sozialsprengels zusammen.
- Aus den Reihen der **privaten Netzwerkpartner** sei der Verband „Ariadne: Für die psychische Gesundheit aller.“ genannt. Er organisiert beispielsweise Ferienaufenthalte für betroffene Menschen und gestaltet damit ein wertvolles Angebot für unsere Nutzer:innen.  
Der Verein „Lichtung“ mit Sitz in Bruneck, organisiert mit der Unterstützung von Freiwilligen aus dem Wipptal, Freizeitaktivitäten für psychisch kranke Menschen in Sterzing und Umgebung. Angeregt und fachlich begleitet wird dieses Angebot vom Sozialsprengel Wipptal.
- In Zusammenarbeit mit der **Deutschen und Ladinischen Berufsbildung** oder auch mit dem **Kulturverein Brixen**, werden Bildungsprojekte zur beruflichen und persönlichen Weiterbildung und zur Stärkung der alltagspraktischen Fähigkeiten angeboten, z.B. veranstaltet der Kulturverein Brixen in Sterzing Computerkurse, Bastelstunden, Tanzkurse, Musiktherapie und Ähnliches.

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

Im Sinne der Selbstbestimmung und Teilhabe fördern und ermutigen wir die Nutzer:innen, ihre Wünsche zu entdecken und ihren Sehnsüchten auf die Spur zu kommen. Daraus entwickeln sich die Ziele und Entscheidungen für ihre Lebensgestaltung. **Wir fördern und fordern, begleiten und respektieren sie in der Verwirklichung.**

Für die Planung der sozialpädagogischen bzw. rehabilitativen Arbeit werden gemeinsam mit dem/der Nutzer:in persönliche Erwartungen und Wünsche besprochen und Ziele vereinbart. Die Mitbestimmung und Mitgestaltung der Nutzer:innen ist selbstverständlich und implementierte Kultur des Dienstes (Empowerment). Es finden regelmäßige Gruppensitzungen mit den Nutzer:innen in den jeweiligen Einrichtungen statt. Besprochen werden die Tätigkeitsprogramme und Aktivitäten., in der sozialpäd. Tagesstätte wird auch die Hausordnung gemeinsam erstellt und zu gegebenen Anlässen reflektiert. Im ARD werden die Nutzer:innen auch über die Phasen der Produktion, die Wahl des Materials sowie die Gestaltung der Produkte informiert.

Viel Gestaltungsfreiräume gibt es in der sozialpädagogischen Tagesstätte und auch in der Wohngemeinschaft. Hier wird gemeinsam geplant und jeder/jede Bewohner.in kann persönliche Wünsche und Vorstellungen einbringen, wie der gemeinsame Alltag gestaltet werden kann. Meistens werden verschiedene Angebote vorgestellt und partnerschaftlich wird aus verschiedenen Möglichkeiten gewählt.

Immer wird darauf geachtet, dass die Wünsche der Einzelnen und die Wünsche der Gruppe

aufeinander abgestimmt und in Einklang gebracht werden.

**Mittels Fragebogen wird in regelmäßigen Abständen die Zufriedenheit der Nutzer:innen und der Angehörigen** erhoben, die Ergebnisse werden allen interessierten Personen mündlich oder schriftlich mitgeteilt. Der Fragebogen bietet eine gute Möglichkeit Wünsche zu äußern und Vorschläge einzubringen.

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

Eltern, Sachwalter, Vormund bzw. einzelne Familienangehörige der Familie (Ursprungsfamilie, Geschwister, Ehepartner, Kinder) sind **immer dann unsere Partner im Individuellen Rehabilitationsprojekt, wenn dadurch für den Rehabilitationsprozess eine positive Wirkung zu erwarten ist und wenn der/die Nutzer:in es wünscht.**

Um in speziellen Situationen und je nach Bedarf und Notwendigkeit die Wirksamkeit der Begleitung zu optimieren und externen ungünstigen Einflüssen entgegenzuwirken, ist die gute Zusammenarbeit mit den Angehörigen und VertreterInnen der Lebenswelt von großer Bedeutung. Es ist für den Heilungsprozess und den Selbstwert der Personen wichtig, dass sich die Angehörigen für ihr Leben interessieren und daran teilnehmen. Zu diesen Gesprächen werden oftmals auch die psychiatrischen Dienste eingeladen.

Zusammenarbeit findet dann zum einen auf der Leitungsebene, zum anderen auf der Ebene der Nutzer:innen statt. Die Gespräche mit der Familie finden gegebenenfalls im Vorfeld der Aufnahme und immer dann statt, wenn von einer Seite der Bedarf besteht.

Die Zusammenarbeit auf der Ebene der Nutzer:innen betrifft das Individuelle Projekt die Abstimmung der Betreuung auf ihre Bedürfnisse und auf den Bedarf der Familie – immer im Rahmen der dienstlichen Möglichkeiten.

## 12. Wie ist die Verpflegung?

In den Sozialeinrichtungen Wipptal legen wir großen Wert auf gesunde Ernährung. In der Sozialpädagogischen Tagesstätte „ConTakt“ und in der Wohngemeinschaft wird selbst gekocht. Das Essen für den Arbeitsrehabilitationsdienst wird abwechslungsreich, kreativ und bodenständig von den Köchinnen und Köchen des Seniorenwohnheims Wipptal zubereitet.

**Das gemeinsame Essen ist ein bereichernder Moment des Beisammenseins.**

## 13. Wie funktioniert die Beförderung?

Für die Beförderung zu den sozialpsychiatrischen Einrichtungen **muss der/die Nutzer:in selbst sorgen, die Mitarbeiter:innen geben notwendige Informationen.** Die Nutzer:innen fahren mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Sowohl der Bahnhof, als auch die Bushaltestelle liegen unweit der verschiedenen sozialen Einrichtungen. Die Nutzer:innen der WG legen den Weg von und zur ARD zu Fuß zurück. Sollte es aufgrund des schweren chronischen Gesundheitszustandes der Person nicht möglich sein öffentliche Verkehrsmittel

zu nutzen, kann ein Mobilitätstraining in Zusammenarbeit mit den sozialen Fachkräften des Sozialsprengels veranlasst werden.

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

Alle Tarife werden jährlich von der Landesregierung festgelegt.

**Die Höhe des Tarifs wird den Nutzer:innen und bei Bedarf den Angehörigen rechtzeitig mitgeteilt.**

In den teilstationären Einrichtungen zahlen sie einen fixen Tarif für die Mahlzeiten und je nach Pflegestufe zusätzlich einen Tarif für die Betreuung.

In den stationären Einrichtungen zahlen sie einen Tarif, der sich zusammensetzt aus einem Fixbetrag, der von der Pflegestufe abhängt und einem variablen Betrag 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.

Die Höhe der Tarife ist im Aufnahmegesuch angeführt.

Das Ansuchen um Pflegeeinstufung kann jederzeit im Sozialsprengel und bei den Patronaten gemacht werden.

## 15. Wie funktioniert die Aufnahme in die teilstationären und stationären Einrichtungen?

Die Sozialeinrichtungen **können nach Vereinbarung besichtigt werden**, Informationen können immer während der Öffnungszeiten der Struktur eingeholt werden. Dies ist ein wichtiges Element für die Entscheidungsfindung der interessierten Person.

- Die Anfrage für eine Aufnahme in die Sozialeinrichtungen Wipptal kann jederzeit durch die betroffene Person selbst, durch Angehörige bzw. den gesetzlichen Vertreter/die gesetzliche Vertreterin, durch den Sozialsprengel oder durch einen Fachdienst des Gesundheitswesens erfolgen. Es gibt keinen Fälligkeitstermin für die Abgabe der Gesuche. Es gilt im Aufnahmeverfahren mit allen Beteiligten festzustellen, ob die **Zielsetzungen der interessierten Person jenen der jeweiligen Einrichtung entsprechen.**
- Das Gesuch um Aufnahme ist **schriftlich** durch die betroffene Person bzw. deren gesetzlichen Vertreter.in an den Sozialdienst zu stellen. **Dem Gesuch ist das medizinische Gutachten eines Fachdienstes der die Aufnahme befürwortet beizulegen und, falls vorhanden, der Befund des Ärztekollegiums zur Bescheinigung einer Beeinträchtigung (Zivilinvalidität) und das Ergebnis der Pflegeeinstufung.**  
Falls vorhanden wird das Ergebnis der Pflegeeinstufung dem Gesuch beigelegt. Für das Ansuchen gibt es ein eigenes Formular das im Internet abrufbar oder im Sekretariat der Sozialeinrichtungen Brennerstraße 30, 39049 Sterzing  
Tel.: 0472 726 412

- Es findet ein **Erstgespräch** des Leiters der Sozialeinrichtungen mit der betroffenen Person statt. Falls vorhanden bzw. involviert, werden dazu auch der/die gesetzliche Vertreter:in und die Fachkraft der SPG und evtl. auch andere relevante Angehörige eingeladen. In diesem Gespräch stellt sich der/die Antragsteller:in vor und berichtet von seinen/ihren Anliegen und gemeinsam wird überlegt, ob die Einrichtung die geeignete Antwort auf die **Bedürfnisse und die Lebenssituation** ist und **ob die Ziele des Antragstellers/der Antragstellerin mit jenen der jeweiligen Einrichtung übereinstimmen**. Außerdem wird der/die Interessierte über die Organisation der Einrichtung informiert.

Das Erstgespräch für die Aufnahme in die sozialpädagogische Tagesstätte "ConTakt" und für die Aufnahme in die Wohngemeinschaft "Christophorus" bzw. in eine Trainingswohnung, führt jeweils die Verantwortliche der Einrichtung.

- Nach den Gesprächen und auf der Grundlage des Berichts des Leiters der Sozialeinrichtungen entscheidet die Direktorin über die Aufnahme.
- Verläuft die Entscheidung über die Aufnahme in eine oder mehrere Einrichtungen der Sozialeinrichtungen Wipptal positiv, werden in einem **Aufnahmegespräch** der Aufnahmetermin und die Probezeit, welche 3 Monate dauern kann, vereinbart. Besprochen werden auch die geltende Haus- und/oder Arbeitsordnung sowie die Rechte und Pflichten der Personen gegenüber dem Dienst. Bei Bedarf werden in einer **Aufnahmevereinbarung** individuelle Übereinkommen festgelegt. Die Höhe der Tarife ist im Aufnahmegesuch ersichtlich.

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. Informationen zur Position in der Warteliste erhalten die AntragstellerInnen auf Anfrage.

Für GesuchstellerInnen aus anderen Bezirken gilt die Regelung, dass eine Aufnahme erst erfolgen kann, sobald die Finanzierung vonseiten der zuständigen Bezirksgemeinschaft zugesichert wird.

## 16. Welche Voraussetzungen gibt es für die Aufnahme?

**Grundvoraussetzung für eine Aufnahme ist immer die freie Entscheidung der betroffenen Person, die Bereitschaft zur Mitarbeit und die Übereinstimmung der individuellen Ziele der Personen mit den Zielsetzungen des Dienstes sowie das medizinische Gutachten eines Fachdienstes.**

Voraussetzung für die Aufnahme und den Verbleib im Arbeitsrehabilitationsdienst **sind bei Menschen mit Abhängigkeitserkrankungen außerdem die Folgenden:**

- der regelmäßige Kontakt mit dem zuständigen Gesundheitsfachdienst, d.h. mit dem Dienst für Abhängigkeitserkrankungen oder vertragsgebundenen und zugelassenen Diensten;
- die psychophysische Stabilität der Person;

- die Abstinenz vom Gebrauch psychoaktiver Substanzen oder von abhängigen Verhaltensweisen;
- die Voraussetzung der Abstinenz wird von den einzelnen Diensten geprüft.

## 17. Interne Reglements

Es gibt verschiedene interne Regelungen, welche das Funktionieren des Dienstes gewährleisten sollen. Zu den wichtigsten Regelungen für die Nutzer:innen gehört die Hausordnung und die Arbeitsordnung. Diese Reglements werden mit den Nutzer:innen beim Aufnahmegespräch besprochen. Andere Regelungen werden immer bei Bedarf besprochen, bei Notwendigkeit geändert und neuen Entwicklungen entsprechend aktualisiert.

### Zwei wesentliche Punkte der geltenden Ordnungen sind:

- Es ist in allen Einrichtungen verboten Alkohol, Drogen oder andere Rauschmittel mitzubringen oder zu konsumieren.
- Das Rauchen ist in den Räumlichkeiten strikt verboten und nur in den dafür vorgesehenen Raucherzonen erlaubt.

## 18. Wann und wie wird die fachliche Begleitung in den Sozialeinrichtungen beendet?

Die Beendigung erfolgt nach Ablauf der vereinbarten Zeit oder wenn die Einrichtung nicht mehr dem Bedarf oder den Vorstellungen der Person entspricht. In besonderen und klar definierten Fällen kann der Verbleib in der Einrichtung auch einseitig von der Direktion des Sozialdienstes beendet werden.

Die Beendigung und deren Begründung wird von der Direktorin des Sozialdienstes dem/der Nutzer:in und bei Bedarf anderen relevanten Personen schriftlich mitgeteilt.

**Wenn Nutzer:innen die Einrichtung verlassen, ist dies immer ein Loslösungsprozess der möglichst 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 der Leiter und das Team die einzelnen Schritte des Übergangs mit der betroffenen Person und eventuell mit dem/der gesetzlichen VertreterIn, begleiten bei Bedarf die Person in dieser wichtigen Phase und bleiben in Kontakt mit eventuellen übernehmenden Diensten.

## 19. Woran kann man die Qualität des Dienstes erkennen?

**Es gibt verschiedene Kriterien zur Bemessung und Bewertung der Qualität der eigenen Dienste:**

- die Zufriedenheit der Nutzer:innen, Angehörigen, Mitarbeiter:innen
- Feedback der Netzwerkpartner
- die gesundheitliche Stabilität der Nutzer:innen (Rückfälle, Krankenhausaufenthalte,

Medikation)

- die Wirksamkeit unseres sozialen Angebots im Hinblick auf die Zielsetzung
- die Erfüllung des institutionellen Auftrags
- der Einsatz der geeigneten professionellen Methoden und Instrumente
- die professionelle Haltung der Mitarbeiter:innen und der Führungskräfte
- der Bildungsprozess für die Mitarbeiter:innen
- der optimale Einsatz der Ressourcen
- die Wirtschaftlichkeit und Effizienz

Die Bewertung erfolgt in Form von Reflexion der Arbeit und Evaluation der Dokumentation (Ziele, Maßnahmen, Ergebnisse, Planung, Abläufe/Prozesse) in regelmäßigen Einzel- und Gruppengesprächen mit den Nutzer:innen, in den Teams, im Rahmen der pädagogischen Planungstage, in den Mitarbeitergesprächen, aus den Fragebögen zur Zufriedenheit, in den Sitzungen der Einrichtungsverantwortlichen mit dem Leiter der Sozialeinrichtungen, auf Leitungsebenen sowie durch die politischen Verantwortlichen.

Die Ergebnisse der Fragebögen zur Zufriedenheit der Nutzer:innen, der Angehörigen und der Mitarbeiter:innen werden ausgewertet und bilden eine wichtige Planungs- und Steuerungsgrundlage.

## 20. Ihre Rechte, Ihre Verantwortlichkeit

Jeder Nutzer, jede Nutzerin hat das

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

Verantwortlichkeit, die wir einfordern

Jede/r Nutzer:in

- 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.

## 21. Und wenn doch einmal jemand nicht zufrieden ist?

...gibt es das Recht auf Beschwerde und Rekurs. Ihre Unzufriedenheit kann die Organisation oder die inhaltliche Arbeit betreffen.

Wir sind bemüht, die Qualität der Betreuung zur Zufriedenheit der Nutzer:innen und ihrer Eltern/Angehörigen zu erbringen. Vorschläge und Beiträge zur Verbesserung der Dienstleistung nehmen wir gerne an. Wenden Sie sich dafür an die Verantwortlichen für die jeweilige Einrichtung oder gerne auch direkt an den Leiter.

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.

Innerhalb von 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 418 210**

## 22. Was bedeutet dem Sozialdienst das Ehrenamt?

Im Sozialdienst der Bezirksgemeinschaft Wipptal ist es uns gelungen ein tragfähiges Netz der Freiwilligkeit zu knüpfen und eine gut funktionierende Zusammenarbeit aufzubauen.

Die Arbeit der professionellen Mitarbeiter:innen wird von ehrenamtlich tätigen Mitbürger:innen unterstützt und ergänzt. Die freundschaftlichen Beziehungen der Freiwilligen zu den Nutzer:innen unserer Einrichtungen sind eine Quelle der Freude, beleben den Alltag, erweitern den Lebenshorizont und bringen Normalität in die Einrichtung. Falls Sie sich für einen ehrenamtlichen Einsatz interessieren, erhalten Sie im Sozialsprengel Wipptal nähere Informationen.

**Sozialsprengel Wipptal**  
**St.-Jakob-Weg 8, 39049 Sterzing**  
**Tel.: 0472 726 000**

## 23. Wo kann man sich informieren?

Informationen gibt es in den Sozialeinrichtungen Wipptal und im Sozialsprengel Wipptal oder auf unserer Homepage unter [www.wipptal.org](http://www.wipptal.org).

<b>Sozialeinrichtungen Wipptal</b> <b>Brennerstraße 30, 39049 Sterzing</b>	Tel.: 0472 726073 <a href="mailto:sozialdienste@wipptal.org">sozialdienste@wipptal.org</a>
<b>Sozialsprengel Wipptal</b> <b>St.-Jakob-Weg 8, 39049 Sterzing</b>	Tel.: 0472 726 000 <a href="mailto:sozialsprengel@wipptal.org">sozialsprengel@wipptal.org</a>
<b>Direktion des Sozialdienstes</b> <b>Bahnhofstraße 1, 39049 Sterzing</b>	Tel.: 0472 726412 <a href="mailto:sozialdienste@wipptal.org">sozialdienste@wipptal.org</a>

### Sterzing, im November 2025

Herausgeberin:

©Bezirksgemeinschaft Wipptal, Jänner 2015

Letzte Aktualisierung: November 2025

Direktion des Sozialdienstes

Bahnhofstraße 1

39049 Sterzing

Tel.: 0472 726 412

E-mail: [sozialdienste@wipptal.org](mailto:sozialdienste@wipptal.org)

Homepage: [www.wipptal.org](http://www.wipptal.org)

Foto Titelseite: Laura Lastri



BEZIRKSGEMEINSCHAFT  
COMUNITÀ COMPRESORIALE

**WIPPTAL**