

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE / HAUSPFLEGEDIENST

Standard e impegni di qualità – Generali / Allgemeine Qualitätsstandards und Verpflichtungen

Fattore di qualità/ Qualitätsfaktor	Indicatore/Indikator	Standard di qualità/Qualitäts- standard	Indennizzo/ Entschädi- gung	Risultato/ Ergebnis
Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità / Benutzbarkeit und Zugänglichkeit von Seiten der Dienstnutzer/innen mit Behinderung	% di strutture senza barriere architettoniche/ % der Einrichtungen ohne architektonische Barrieren	100% strutture /100% Einrichtungen	No /Nein	100%
Accessibilità multicanale alle informazioni / Multikanal-Zugang zu den Informationen	Mantenimento di strumenti che facilitano la comunicazione con gli utenti: pagina web; posta elettronica/ posta elettronica certificata; Ufficio relazioni con il pubblico; Telefono/ fax; Posta ordinaria / Beibehaltung von Arbeitsmitteln, die die Kommunikation mit den Nutzern/innen erleichtern: Internet, E- Mail/ zertifizierte E – Mail, Amt für Beziehungen zur Öffentlichkeit und Einrichtungssitze; Telefon/Fax; Standard – Post	Corretto funzionamento di tutti i canali di comunicazione / fehlerfreies Funktionieren aller Kommunika- tionskanäle	No /Nein	Sì / Ja
Puntualità e Tempestività del servizio / Pünktlichkeit und Aktualität	Tempo massimo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni / Höchstfrist für die Antwort auf Beschwerden oder Informationsanforderungen	15 giorni / 15 Tage	Sì/Ja	Sì / Ja
Competenze del personale / Kenntnisse und Kompetenzen des Personals	Possesso delle qualifiche professionali adeguate /Besitz der angemessenen, beruflichen Qualifikationen	100%	No/Nein	100%
Trasparenza e orientamento al cittadino – utente /Transparenz und Ausrichtung auf die Bürger/innen bzw. Dienstnutzer/innen	Aggiornamento della Carta dei Servizi / Aktualisierung der Charta	Annuale o secondo necessità / jährlich/ je nach Bedarf	No/Nein	Secondo necessità / nach Bedarf
	N. annuo indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti / Anzahl der Erhebungen der „Kundenzufriedenheit“	Almeno una rilevazione all'anno / Mindestens ein Mal pro Jahr	Sì/Ja	Sì/Ja

	Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari / Veröffentlichung der Ergebnisse der Zufriedenheitserhebung der Nutzer/innen und Angehörigen im Internet	Almeno una volta all'anno / Mindestens ein Mal pro Jahr	Sì/Ja	-
--	--	---	-------	---

Standard e impegni di qualità – Servizio di assistenza domiciliare / Qualitätsstandards und Verpflichtungen – Der Hauspflegedienst

Fattore di qualità /Qualitätsfaktor	Indicatore / Indikator	Standard di qualità / Qualitäts-standard	Indennizzo / Entschädigung	Risultato/ Ergebnis
Erogazione del servizio / Diensterbringung	Numero di ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali / Anzahl der Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00 Sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.00 su reperibilità / Montag bis Freitag, von 8.00 – 20.00 Uhr Samstag: Bereitschaftsdienst von 8.00 bis 14.00 Uhr	Sì/Ja*	Sì/Ja
	Puntualità nell'erogazione del servizio /Pünktlichkeit bei der Diensterbringung	Scostamento massimo di 30 minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito /Abweichung von der vereinbarten Uhrzeit: höchstens +/- 30 Minuten	Sì/Ja	Sì/Ja
Trasparenza / Transparenz	Disponibilità di una documentazione chiara e completa /Verfügbarkeit von klaren und vollständigen Unterlagen	Aggiornamento regolare della documentazione almeno una volta al mese / Regelmäßige Aktualisierung der Unterlagen, mindestens ein mal pro Monat	No / Nein	Sì/Ja
Qualità della prestazione /Betreuungsdienst	Numero minimo di progetti assistenziali individualizzati per utente nei 12 mesi / Ausarbeitung von individuell abgestimmten Pflegeprojekten	Elaborazione di almeno un progetto all'anno per utente /Mindestens ein Mal pro Jahr	Sì/Ja	Sì/Ja

*non garantito per cause di servizio non programmabili (ad esempio sciopero, malattie e infortuni) e/o in caso di impossibile circolazione stradale a causa di neve e altre calamità naturali / die Entschädigung wird aus nicht vorhersehbaren Dienstgründen (z.B. Streik, Krankheiten, Unfälle) und/oder bei Behinderung des Straßenverkehrs wegen Schneefalls oder wegen anderer Unwetterschäden nicht gewährleistet, wobei der jeweilige Umstand den Nutzern/innen vorher bekannt gegeben werden muss

Standard e impegni di qualità – Centri diurni per anziani / Qualitätsstandards und Verpflichtungen – Die Tagesstätten für Senioren

Fattore di qualità / Qualitätsfaktor	Indicatore / Indikator	Standard di qualità / Qualitäts-standard	Indennizzo / Entschädigung	Risultato/ Ergebnis
Erogazione del servizio / Dienstleistung	Utilizzo di attrezzature e materiali secondo le vigenti norme igieniche e di sicurezza / Verwendung von Ausrüstungsgegenständen und Materialien, die allen geltenden Hygiene- und Sicherheitsvorschriften entsprechen	100%	No / Nein	100%
	Puntualità nell'erogazione del servizio / Pünktlichkeit bei der Dienstleistung	Scostamento massimo di 15 minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito / Abweichung von der vereinbarten Uhrzeit: höchstens +/- 15 Minuten	Si/Ja	Si/Ja
Servizio di lavanderia	Capi di vestiario personale degli utenti che tornano dal servizio di lavaggio e stiratura senza danni imputabili alla responsabilità dello stesso / Rückerstattung der persönlichen Kleidungsstücke der Nutzer/innen aus dem Wäschereidienst ohne Schäden, die auf die Verantwortung der Wäscherei selbst zurückzuführen sind	100%	Si/Ja	100%

Standard e impegni di qualità – Servizio pasti a domicilio / Qualitätsstandards und Verpflichtungen – Das Essen auf Rädern

Fattore di qualità / Qualitätsfaktor	Indicatore / Indikator	Standard di qualità / Qualitäts-standard	Indennizzo / Entschädigung	Risultato/ Ergebnis
Qualità della ristorazione / Dienst Essen auf Rädern	Rispetto del menù di base programmato / Einhaltung der vorgesehenen Basismenüs	90%	Si/Ja	90%
	Garanzia della somministrazione di diete personalizzate / Gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten	100%	Si/Ja	100%
	Rispetto delle norme HACCP / Einhaltung der HACCP Vorschriften	100%	Si/Ja	100%