

RECLAMI PERVENUTI AD ASSB NELL'ANNO 2019

I reclami pervenuti ad ASSB nel 2019 sono stati complessivamente **40**

I giorni medi per la risposta all'utente sono stati pari a **9,8** calcolati su **39** reclami*.

Per 37 reclami la tempistica è stata inferiore o pari ai 15 giorni previsti, con una media di **8,6** giorni*.

In due casi invece i giorni di attesa per il reclamante sono stati superiori ai 15 giorni (1 reclamo: 16 giorni; 1 reclamo: 46 giorni)*.

SERVIZIO	OGGETTO RECLAMO	N.	%
Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani	Vizi strutturali immobile	2	8%
	Perdita – danni indumenti / oggetti personali	6	29%
	Assistenza / cura non adeguata**	5	21%
	Comportamento operatore	2	8%
	Guasto impianti / beni	1	4%
	Organizzazione servizio	3	13%
	Altro	4	17%
	totale	24	100%
Ufficio Persone con disabilità	Guasto impianti / beni	1	100%
	totale	1	100%
Sede amministrativa	Guasto impianti / beni	1	100%
	totale	1	100%
Distretti Sociali	Comportamento operatore	2	20%
	Organizzazione servizio	5	50%
	Altro	3	30%
	totale	10	100%
Ufficio servizi alla famiglia	Vizi strutturali immobile	1	25%
	Assistenza / cura non adeguata	1	25%
	Guasto impianti / beni	1	25%
	Altro	1	25%
	totale	4	100%
Totale		40	

Accanto ai reclami formali, presso le sedi distrettuali si registrano anche colloqui su appuntamento fra utenza e direttori per richieste di spiegazioni e/o reclami informali.

Nel 2019 presso le sedi distrettuali si sono svolti 45 **colloqui con le direzioni** degli stessi distretti: in 17 casi (37,78%), il tema trattato ha riguardato l'**assistenza economico sociale**; nei rimanenti 28 casi (62,22%) l'oggetto dell'incontro ha atteso **altre tematiche**.

Nel 2019 è stato presentato un suggerimento all'Ufficio servizi alla famiglia.

** Nel calcolo dei giorni medi di risposta all'utente e della tempistica non si è tenuto conto di n. 1 reclamo di cui ancora non si è conclusa l'istruttoria.*

*** Nel calcolo si è tenuto conto di due reclami inerenti strutture residenziali per anziani non gestiti direttamente da ASSB.*

IM JAHRE 2019 BEI BSB EINGEGANGENE BESCHWERDEN

Die bei BSB eingegangenen Beschwerden beliefen sich im Jahre 2019 insgesamt auf **40**

Die durchschnittliche Anzahl der Tage für eine Antwort an den Nutzer betrugen **9,8** berechnet auf **39** Beschwerden*

Für 37 Beschwerden war der Zeitplan kürzer oder er entsprach den vorgesehenen 15 Tagen, mit einem Durchschnitt von **8,6** Tagen*

In zwei Fällen betrug die Wartezeit für den Beschwerdeführer mehr als 15 Tage (1 Beschwerde: 16 Tage; 1 Beschwerde: 46 Tage)*

DIENTST	GEGENSTAND DER BESCHWERDE	Nr.	%
Stationäre und teilstationäre Einrichtungen für Senioren	Strukturelle Mängel am Gebäude	2	8%
	Verlust – Schaden an Kleidung / persönliche Dinge	6	29%
	Betreuung / Pflege nicht adäquat**	5	21%
	Verhalten des Mitarbeiters	2	8%
	Panne System / Gegenständen	1	4%
	Organisation des Dienstes	3	13%
	Andere	4	17%
	Gesamt	24	100%
Amt für Menschen mit Behinderung	Panne System / Gegenständen	1	100%
	Gesamt	1	100%
Verwaltungssitz	Panne System / Gegenständen	1	100%
	Gesamt	1	100%
Sozialsprengel	Verhalten des Mitarbeiters	2	20%
	Organisation des Dienstes	5	50%
	Altro	3	30%
	Gesamt	10	100%
Amt für Familiendienste	Strukturelle Mängel am Gebäude	1	25%
	Betreuung / Pflege nicht adäquat	1	25%
	Panne System / Gegenständen	1	25%
	Andere	1	25%
	Gesamt	4	100%
Gesamt		40	

Neben den formellen Beschwerden wurden in den Sozialsprengelsitzen auch mit Termin vereinbarte Gespräche zwischen Nutzern und Direktoren, für Ansuchen um Erklärungen und/oder informelle Beschwerden, verzeichnet.

Im Jahre 2019 wurden in den Sprengelsitzen 45 **Gespräche mit den Direktionen** derselben Sprengel vermerkt: in 17 Fällen (37,78%) ging es in der behandelten Thematik um **soziale wirtschaftliche Unterstützung**; in den restlichen 28 (62,22%) Fällen waren **andere Thematiken** Gegenstand des Treffens.

Im Laufe des Jahres 2019 wurde beim Amt für Familiendienste ein Vorschlag eingebracht.

**Bei der Berechnung der durchschnittlichen Anzahl der Tage für die Antwort an den Nutzer und des Zeitplanes wurde Nr. 1 Beschwerde nicht mitgerechnet da das Untersuchungsverfahren noch nicht abgeschlossen wurde.*

*** Bei der Berechnung wurden zwei Beschwerden miteingerechnet bei denen es um Seniorenwohneinrichtungen ging die nicht direkt von BSB geführt werden.*