

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2019-31.12.2019)

N. utenti al 31.12	
N. utenti nell'anno	5.356
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	vedasi allegato "Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati" : siehe Anlage "Berichterstattung der durchgeführten Ziele "
ACCESSIBILITÀ	
Accessibilità (fisica) allo sportello	
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici) per attività amministrative e commerciali	
Numero ore di apertura settimanale	13
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	4 non attivo
Accessibilità telefonica allo sportello	
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali	
Numero ore di apertura settimanale	13
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	4 non attivo
Disponibilità call center/centralino	Sì
Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	13
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	4 non attivo
Accessibilità a numeri verdi	
Disponibilità numeri verdi	Sì
Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	17
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5 non attivo
Accessibilità per disabili	
Presenza/assenza di barriere architettoniche	altro rampe parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura ascensori
Raggiungibilità con mezzi pubblici	
Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	Sì
Raggiungibilità con biciclette	
Presenza pista ciclabile fino al servizio	No
Accessibilità digitale	
Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	Sì
Numero applicazioni	1

Descrizione applicazioni	L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB/Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB.
Accessibilità tramite canali di comunicazione Tipologia di canale (specificare altro)	posta cartacea, Altro, interfaccia web, PEC, telefono, E-mail Fax
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	
Descrizione dei servizi on-line	
Modulistica da scaricare	Sì
Faq	No
Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	75152
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	300141
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	Sì
Carte dei servizi Disponibilità carte dei servizi	Sì
Carte presenti/servizi forniti	3/3
Periodicità aggiornamenti	annuale
Rendicontazione standard di qualità	Sì
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	Sì
Relazione progetti di miglioramento	Tariffe SAD 2019.pdf
Newsletter Presenza newsletter	Sì
Numero campagne informative fatte	4
Numero brochure informative pubblicate	4
Attività e sistemi di customer satisfaction Customer qualitative fatte (es. focus group) Customer quantitative fatte Articolazione Specificare quali settori	No Sì per settore residenze per anziani; centri di assistenza diurni; servizio di assistenza domiciliare / Wohneinrichtungen für Senioren; Tagesstätten für Senioren; Hauspflagedienst annua
Frequenza Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	Residenze per anziani: 100% residenti in grado di rispondere autonomamente alle domande; famigliari: dato non disponibile. Centri di assistenza diurni: 100% utenti in grado di rispondere autonomamente alle domande; famigliari: dato non disponibile Servizio assistenza domiciliare: 100% utenti ovvero legali rappresentanti/tutori/persone di riferimento / Wohneinrichtungen für

Indicare la scala utilizzata
(es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3
abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto
soddisfatto oppure es. da 1 - 10)
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di
percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale
valutazione viene associato: es. 98%=molto
soddisfatto/abbastanza soddisfatto;)

Trend punteggio medio soddisfazione utenti
(indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni:
esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)

Relazione indagine di soddisfazione del Gestore

Descrizione della tabella tariffaria

**Senioren: 100% autonomer Heimgäste;
Familienangehörige: Daten nicht verfügbar
Tagesstätten für Senioren: 100% autonomer
Nutzer; Familienangehörige: : Daten nicht
verfügbar
Hauspflegedienst: 100% Nutzer/ Familien/
Tutoren/ Bezugspersonen
1 - 5 (1= molto insoddisfatto; 5= molto
soddisfatto) / 1-5 (1= sehr unzufrieden; 5=
sehr zufrieden)**

**Residenze per anziani: residenti --> 3,86;
famigliari --> 3,38
Centri di assistenza diurni: utenti --> 4,14;
famigliari --> 4,57
Servizio assistenza domiciliare: 4,77 /
Wohneinrichtungen für Senioren: Heimgäste -
-> 3,86
Familienangehörige --> 3,38
Tagesstätten für Senioren: Heimgäste --> 4,14
Familienangehörige --> 4,57
Hauspflegedienst: 4,77
Residenze per anziani
2017 --> residenti: 3,99; famigliari: 3,56
2018 --> residenti: 3,76; famigliari: 3,38
2019-> residenti: 3,86; famigliari: 3,38
Centri assistenza diurni:
2017 --> utenti: 4,35; famigliari: 4,46
2018 --> utenti: 4,56; famigliari: 4,46
2019-> utenti: 4,14; famigliari: 4,57
Servizio di assistenza domiciliare: 2017:
4,5;2018:4,8; 2019:4,77 / Wohneinrichtungen
für Senioren
2017--> Heimgäste: 3,99;
Familienangehörige: 3,56
2018--> Heimgäste: 3,76,Familienangehörige:
3,38
2019--> Heimgäste: 3,86,Familienangehörige:
3,38
Tagesstätten für Senioren:
2017--> Heimgäste: 4,35;
Familienangehörige: 4,46
2018--> Heimgäste: 4,56;
Familienangehörige: 4,46
2019--> Heimgäste: 4,14;
Familienangehörige: 4,57
Hauspflegedienst: 2017: 4,5;2018:4,8;
2019:4,77**

**Anziani _ Rendiconto obiettivi di
miglioramento realizzati.pdf**

**Residenze per anziani(tariffa
giornaliera)=59,14€/stanza
singola;56,18€/stanza doppia;CAD(tariffa
giornaliera,8 ore)=liv.0:14€(rapp.al
reddito);liv.1:17,50€(non rapp.al
reddito);liv.2:26€(non rapp.al reddito);
liv.3:36,00€(non rapp.al**

reddito);liv.4:42€(non rapp.al reddito)pasti:3,80€(non rapp.al reddito);bagno/doccia:min 5,30max9,90€(rapp.al reddito); lavaggio capelli:min 6,70max11,70€(rapp.al reddito);pedicure:min 8,30max22,70€(rapp.al reddito);SAD:allegato"Relazione progetti di miglioramento"/Sen.- Wohnheime(Tagessatz)=59,14€/Einzelz.;56,18€/Doppelz.;Sen.-Tagesstätten(T.satz, 8h.)=Pfleigest.0:14€(nach Einkommen);Pfleigest.1:17,50€(nicht n.Eink.);Pfleigest.2:26€(nicht n.Eink.);Pfleigest.3:36,00€(nicht n.Eink.);Pfleigest.4:42€(nicht n.Eink.);Mahlzeiten: 3,80€(nicht nach Einkommen);Bad/Dusche:min. 5,30max.9,90€(je nach Einkommen); Haarwäsche:min.6,70max.11,70€(je nach Einkommen);Fußpflege:min.8,30max.22,70€(je nach Einkommen);Hauspflegedienst:siehe Anlage"Bericht über Verbesserungsprojekte"

Agevolazioni tariffarie

Residenze Anziani: tariffe rapportabili al reddito (DPGP 30/2000 e succ. modifiche), stanti i massimali di cui sopra; CAD: v. "descrizione tabella tariffaria" SAD: applicata tariffa minima o massima a seconda situazione reddituale (DPGP 30/2000 e succ. modifiche) / Wohneinrichtungen für Senioren: Tarife anhand des Einkommens berechnet (gemäß DHL 30/2000 i.g.F) im Rahmen der genannten Höchstgrenzen; Tagesstätten für Senioren: siehe "Erklärung der Tariftabelle" Hauspflegedienst: Tarife anhand des Einkommens berechnet (gemäß DHL 30/2000 i.g.F)

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza

Servizio di pronto intervento

Presente **Sì**

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate **0**

Numero di interruzioni servizi non programmate **0**

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio **Sì**

Relazione indicatori ARERA **Anziani_Indicatori SAD.pdf**

Indicatore

Residenze Anziani - Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità / Seniorenwohnheime - Physische Zugänglichkeit von Seiten der Dienstnutzer/innen mit Behinderung - in % / in Prozenten

Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
Indicatore	Residenze Anziani - Accessibilità multicanale alle informazioni/ Seniorenwohnheime - Multikanal-Zugang zu den Informationen - in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
Indicatore	Residenze Anziani - Ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali (24/24h per 365 giorni/anno) / Seniorenwohnheime - Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden (24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr) - in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
Indicatore	Residenze Anziani - risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni entro 15 gg dal ricevimento / Seniorenwohnheime - Antwort auf Beschwerden und Informationsanforderungen, innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt - in giorni / in Tagen
Valore previsto	15
Valore raggiunto	11,4
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
Indicatore	Residenze Anziani - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Seniorenwohnheime - Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen von Seiten des Personals - in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
Indicatore	Residenze Anziani - Aggiornamento della Carta dei Servizi (almeno 1/anno o secondo necessità) / Seniorenwohnheime - Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) - in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No

Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Residenze Anziani - indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / Seniorenwohnheime – Qualitative und quantitative Erhebungen der Kundenzufriedenheit (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Residenze Anziani - Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari / Seniorenwohnheime – Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Zufriedenheitserhebung der Nutzer/innen und Angehörigen im Internet (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Residenze Anziani - Assemblea generale familiari (almeno 1/anno) / Seniorenwohnheime – Vollversammlung der Angehörigen (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Residenze Anziani - Elaborazione di un progetto assistenziale individualizzato (almeno 1/anno per residente) / Seniorenwohnheime – Ausarbeitung eines individuell abgestimmten Betreuungsprojektes (mindestens ein Mal pro Jahr für jeden Heimgast) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Residenze Anziani - scelta fra due menù diversi a ogni pasto / Seniorenwohnheime – Möglichkeit, bei jeder Mahlzeit zwischen zwei Menüs zu wählen – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì

Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Residenze Anziani - garanzia della somministrazione di diete personalizzate/ Seniorenwohnheime – Gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Residenze Anziani - strutture in cui è applicata la norma HACCP / Seniorenwohnheime – Einrichtungen, in denen die HACCP-Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Residenze Anziani - Capi di vestiario personale dei residenti che tornano dalla lavanderia senza danni imputabili alla responsabilità della stessa / Seniorenwohnheime – Rückerstattung der persönlichen Kleidungsstücke der Bewohner/innen aus der Wäscherei ohne Schäden, die auf die Verantwortung der Wäscherei selbst zurückzuführen sind – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	98
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	CAD - Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità / Tagesstätten für Senioren – Physische Zugänglichkeit von Seiten der Dienstnutzer/innen mit Behinderung – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	CAD - Accessibilità multicanale alle informazioni / Tagesstätten für Senioren – Multikanal-Zugang zu den Informationen – in % / in Prozenten
Valore previsto	100

Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
Indicatore	CAD - ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali (10 ore al giorno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00, esclusi i festivi) / Tagesstätten für Senioren - Öffnungszeiten des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden (10 Stunden pro Tag, Montag bis Freitag, 8.00 bis 18.00 Uhr, Feiertage ausgenommen) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
Indicatore	CAD - risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni entro 15 gg dal ricevimento / Tagesstätten für Senioren – Antwort auf Beschwerden und Informationsanforderungen, innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt – in giorni / in Tagen
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
Indicatore	CAD - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Tagesstätten für Senioren – Tagesstätten für Senioren – Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
Indicatore	CAD - Aggiornamento della Carta dei Servizi (almeno 1/anno o secondo necessità) / Tagesstätten für Senioren – Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
Indicatore	CAD - indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / Tagesstätten für Senioren – Qualitative und quantitative Erhebungen der Kundenzufriedenheit (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten

Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
Indicatore	CAD - Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari / Tagesstätten für Senioren – Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Zufriedenheitserhebung der Nutzer/innen und Angehörigen im Internet (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
Indicatore	CAD - Assemblea generale familiari (almeno 1/anno) / Tagesstätten für Senioren – Vollversammlung der Angehörigen (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
Indicatore	CAD - Elaborazione di un progetto assistenziale individualizzato / Tagesstätten für Senioren – Ausarbeitung eines individuell abgestimmten Betreuungsprojekte (mindestens ein Mal pro Jahr für jeden Heimgast) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
Indicatore	CAD - Possibilità di scelta ad ogni pasto fra due menù diversi / Tagesstätten für Senioren – Möglichkeit, bei jeder Mahlzeit zwischen zwei Menüs zu wählen – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
Indicatore	CAD - Garanzia della somministrazione di diete personalizzate / Tagesstätten für Senioren – gewährleistetete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	

Indicatore	CAD - strutture in cui è applicata la norma HACCP / Tagesstätten für Senioren – Strukturen, in denen die HACCP-Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indenizzo Standard	No
	Carta dei servizi
Indicatore	Per indicatori SAD: si veda allegato "Relazione indicatori SAD" / Für die Indikatoren von Hauspflagedienst: siehe Anlage "Indikatorbericht von Hauspflagedienst"
Indenizzo Standard	No
	Carta dei servizi
Benchmarking	Sì
Certificazioni di qualità Tipologia (sono possibili scelte plurime) Tipologia delle altre certificazioni	altre (specificare quali) Residenze per anziani Don Bosco (2019): marchio RQA dell'ARpA (associazione residenze per anziani Alto Adige) / Seniorenwohnheime Don Bosco (2019): Qualitätsmarke RQA Arpa (Seniorenheime Südtirol)
Certificazioni di settore	Sì
TUTELA CITTADINO UTENTE	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	No
Informazioni sul sito	No
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
Esistenza sportello	Sì
Tipologia	informatizzato
Info in bolletta/fattura	No
Tempi max di risposta (giorni)	da 0 a 15 gg.
N. segnalazioni annue	0
N. reclami annui	24
(specificare)	Si veda relazione in allegato / Siehe den beigefügten Bericht
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	RELAZIONE RECLAMI.pdf

07/05/2020