

2020 ASSB Persone in situazione di handicap e disagio psichico

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	195
N. utenti nell'anno	227
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	Vedasi file allegato nella sezione Relazione indagine di soddisfazione del Gestore/Siehe Anhang zum Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers

ACCESSIBILITÀ

Accessibilità (fisica) allo sportello

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici) per attività amministrative e commerciali

Numero ore di apertura settimanale	16
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo

Accessibilità telefonica allo sportello

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali

Numero ore di apertura settimanale	16
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo

Disponibilità call center/centralino	Sì
--------------------------------------	-----------

Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	16
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5 non attivo

Accessibilità a numeri verdi

Disponibilità numeri verdi	No
----------------------------	-----------

Orari attivi

Accessibilità per disabili

Presenza/assenza di barriere architettoniche	parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura rampe ascensori altro
--	--

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	posta cartacea, Altro, interfaccia web, E-mail, PEC, telefono
(specificare altro)	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	1/2
Periodicità aggiornamenti	annuale
Rendicontazione standard di qualità	Sì
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	Sì
Relazione progetti di miglioramento	Tariffe 2019.pdf
Newsletter	
Presenza newsletter	Sì
Periodicità (indicare)	altro
Numero campagne informative fatte	2
Numero brochure informative pubblicate	1
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	No
Customer quantitative fatte	Sì
Articolazione	per settore
Specificare quali settori	residenziali e semiresidenziali, a loro volta distinti per utenti e famigliari / Wohneinrichtungen und teilstationäre Dienste, jeweils unterteilt nach Benutzergruppen und Familien
Frequenza	annua
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	100% utenti in grado di compilare; 100% tutori/legali rappresentanti (famigliari) / 100% Nutzer in der Lage Formulare auszufüllen; 100% Tutoren, gesetzliche Vertreter (Familienangehörige)
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)	1-5 (1: molto insoddisfatto, 5: molto soddisfatto) / 1-5 (1: sehr unzufrieden, 5: sehr zufrieden)
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di	RESIDENZIALI

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)

utenti: 4,45; famigliari/legali rappresentanti: 4,11

SEMIRESIDENZIALI

utenti: 4,29; famigliari/legali rappresentanti: 4,17 / WOHNENRICHTUNGEN

Nutzer: 4,45; Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 4,11

TEILSTATIONÄRE DIENSTE:

Nutzer: 4,29; Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter:4,17

RESIDENZIALI

2017 --> utenti: 4,30; famigliari/legali rappresentanti: 3,92

2018-> utenti: 4,01; famigliari/legali rappresentanti: 4,23

2019-> utenti: 4,45; famigliari/legali rappresentanti: 4,11

SEMIRESIDENZIALI

2017 --> utenti: 4,13; famigliari/legali rappresentanti: 4,11

2018-> utenti: 4,05; famigliari/legali rappresentanti: 4,03

2019 -> utenti: 4,29; famigliari/legali rappresentanti: 4,17

WOHNENRICHTUNGEN

2017 --> Nutzer: 4,30; Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 3,92

2018 --> Nutzer: 4,01; Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 4,23

2019 --> Nutzer: 4,45; Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 4,11

TEILSTATIONÄRE DIENSTE:

2017 --> Nutzer: 4,13; Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 4,11

2018 -> Nutzer: 4,05; Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 4,03

2019 -> Nutzer: 4,29; Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter:4,17

Relazione indagine di soddisfazione del Gestore

Descrizione della tabella tariffaria

Sh_Rendiconto obiettivi di miglioramento.pdf

Si veda allegato a "Relazione progetti di miglioramento" / Siehe Anhang zum Bericht über die Verbesserungsprojekten

Agevolazioni tariffarie

Tariffe personalizzate in base al DPGP 30/2000 e succ. modifiche, nei limiti delle quote variabili / Individuell berechnete Tarife gemäß DLH 30/ 2000 i.g.F im Rahmen der variablen Quote

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza

Servizio di pronto intervento

Presente

Qualificare il tipo di pronto intervento

Sì

Per tutte le emergenze dell'utente per il tempo di permanenza in struttura (se residenziale: 24/24h; se semiresidenziale: per

l'apertura del servizio) / Für jegliche Notfälle des Nutzers während seiner Aufenthaltszeit in der Einrichtung (24h in den Wohneinrichtungen; Öffnungszeiten der teilstationären Dienste)

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	

Indicatore	Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità / 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	Accessibilità multicanale alle informazioni / Multikanal-Zugang zu den Informationen – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi

Indicatore	Tempo massimo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni (15 giorni) / Höchstfrist für die Antwort auf Beschwerden und Informationsanforderungen (15 Tage) – in giorni / in Tagen
Valore previsto	15
Valore raggiunto	8
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi

Indicatore	Possesso delle qualifiche professionali adeguate da parte del personale / Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen durch das Personal – in % / in Prozenten
Valore previsto	75
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi

Indicatore	Aggiornamento della Carta dei Servizi (1/anno o secondo necessità) / Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100

Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Indagine qualitativa / quantitativa di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / 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	Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari (almeno 1/anno) / 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	Coinvolgimento degli utenti e dei familiari (almeno 6/anno in totale fra assemblee familiari e riunioni del comitato di servizio) / Beteiligung der Dienstnutzer/innen und Angehörigen (mindestens 6 Mal pro Jahr zwischen Vollversammlung der Familienangehörigen und Sitzungen des Dienstbeirates – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Soddisfatte richieste somministrazione di diete personalizzate / Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Strutture in cui è applicata la norma HACCP / % der Einrichtungen, in denen die HACCP – Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi

Indicatore	Settore semiresidenziale: ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali / Teilstationäre Dienste: Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore semiresidenziale socio psichiatrico: ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali / Teilstationäre Dienste Sozialpsychiatrie: Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore semiresidenziale: progetti educativi individualizzati per utente nei 12 mesi (almeno 1/anno) / Teilstationäre Dienste: individuelle pädagogische Projekte, die im Zeitraum eines Jahres pro Nutzer/in ausgearbeitet werden (mindestens 1 Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore semiresidenziale: svolgimento incontri individuali su richiesta motivata della famiglia entro 15 giorni / Teilstationäre Dienste: Persönliche Treffen, auf Wunsch der Familie, innerhalb von 15 Tagen
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore semiresidenziale: pagamento dell'indennità riabilitativa occupazionale entro il 15 del mese successivo (eccetto gennaio) / Teilstationäre Dienste: Auszahlung der Rehabilitations- und Beschäftigungszulage, innerhalb des 15. Tages des Folgemonats (Januar ausgenommen) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì

Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore semiresidenziale - servizio di trasporto (solo in caso impossibilità di provvedervi da parte famiglia): tempo attivazione entro 30 giorni da richiesta / Teilstationäre Dienste – Transportdienst (nur wenn die Familienangehörigen nicht dafür sorgen können): Aktivierungszeit innerhalb von 30 Tagen ab der Aufnahme der Ansuchen – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore semiresidenziale - servizio di trasporto (solo in caso impossibilità di provvedervi da parte famiglia): trasporto quotidiano dal domicilio alla struttura semiresidenziale e ritorno, fatte salve cause di forza maggiore quali scioperi o calamità naturali / Teilstationäre Dienste – Transportdienst (nur wenn die Familienangehörigen nicht dafür sorgen können): täglicher Transport vom Wohnort zum teilstationären Dienst und zurück, höherer Gewalt wie Streiks oder Naturkatastrophen ausgenommen – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore residenziale: ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali (365 giorni/anno) / Stationäre Dienste: Anzahl der Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore residenziale: progetti educativi individualizzati per utente nei 12 mesi (almeno 1/anno) / Stationäre Dienste: individuelle pädagogische Projekte, die im Zeitraum eines Jahres pro Nutzer/in ausgearbeitet werden (mindestens 1 Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100

Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Settore residenziale: svolgimento incontri individuali su richiesta motivata della famiglia entro 15 giorni / Stationäre Dienste: Persönliche Treffen, auf Wunsch der Familie, innerhalb von 15 Tagen – in giorni / in Tagen
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Benchmarking	Sì
Certificazioni di qualità	
Certificazioni di settore	No
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	1
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	RELAZIONE RECLAMI.pdf

07/05/2020