

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2020-31.12.2020)

N. utenti al 31.12	-
N. utenti nell'anno	4562
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
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	

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
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	

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

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	13
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	4 non attivo
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	

Accessibilità a numeri verdi

Disponibilità numeri verdi	Sì
----------------------------	-----------

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	17
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5 non attivo

Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)

Accessibilità per disabili

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

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 **E-mail, telefono, WhatsApp, Altro, posta cartacea, PEC, interfaccia web**
(specificare altro) **Fax**

Web usability

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni **Sì**

Numero servizi online **2**

Descrizione dei servizi on-line **Predisposizione di un sistema comunicativo dedicato ai familiari dei residenti delle strutture per anziani (Newsletter, Messaggi WhatsApp) / Erstellung eines Kommunikationssystems für die Angehörigen der Bewohner von Senioreneinrichtungen (Newsletter, WhatsApp-Nachrichten)**

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) **146430**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **399113**

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale **Sì**

Carte dei servizi
Disponibilità carte dei servizi **Sì**

Carte presenti/servizi forniti **2**
Periodicità aggiornamenti **annuale**
Rendicontazione standard di qualità **Sì**
Piano di miglioramento annuale standard di qualità **Sì**
Relazione progetti di miglioramento **Anziani_Tariffe SAD.pdf**

Newsletter
Presenza newsletter **Sì**
Periodicità (indicare) **altro**

Numero campagne informative fatte **12**

Numero brochure informative pubblicate **3**

Attività e sistemi di customer satisfaction
 Customer qualitative fatte (es. focus group)
 Customer quantitative fatte
 Articolazione
 Specificare quali settori
 Frequenza
 Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti
 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

No
No
per settore
pluriennale

Anziani_Rendicontazione obiettivi di miglioramento.pdf

Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale

Descrizione della tabella tariffaria

Residenze per anziani(tariffa giornaliera)=59,88€/stanza singola;56,89€/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)=59,88€/Einzelz.;56,89€/Doppelz.;Sen.-Tagesstätten(T.satz, 8h.)=Pfleget.0:14€(nach Einkommen);Pfleget.1:17,50€(nicht n.Eink.);Pfleget.2:26€(nicht n.Eink.);Pfleget.3:36,00€(nicht n.Eink.);Pfleget.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

Qualificare il tipo di pronto intervento

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate

0

Numero di interruzioni servizi non programmate

4

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio

Sì

Relazione indicatori ARERA

Anziani_Relazione 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

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

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
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	5,9
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
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	95
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
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	0
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
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	

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	95
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
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	I centri Diurni, a causa dell'emergenza Covid, sono rimasti aperti nel 2020 per due periodi: dal 01.01.2020 al 10.03.2020 e dal 01.08.2020 al 23.10.2020 / Aufgrund des Covid-Notfalls sind die Tagespfelegestätte im Jahr 2020 für zwei Zeiträume geöffnet

**geblieben: vom 01.01.2020 bis 10.03.2020
und vom 01.08.2020 bis 23.10.2020.**

**No
Carta dei servizi**

Indennizzo Standard	
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	-
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
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 Standard	No Carta dei servizi
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	0
Indennizzo Standard	No Carta dei servizi
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	0
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
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	0

Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
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	0
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
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	0
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
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 Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	CAD - Garanzia della somministrazione di diete personalizzate / Tagesstätten für Senioren – gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
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
Indennizzo Standard	No Carta dei servizi
Indicatore	Per indicatori SAD: si veda allegato "Relazione indicatori SAD" / Für die Indikatoren von Hauspflegedienst: siehe Anlage "Indikatorbericht von Hauspflegedienst"

Valore previsto Valore raggiunto Indenizzo Standard	No Carta dei servizi
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indenizzo Standard	
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indenizzo Standard	
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indenizzo Standard	
Benchmarking	Sì
Certificazioni di qualità Tipologia (sono possibili scelte plurime) Tipologia delle altre certificazioni	altre (specificare quali) Residenze per anziani Don Bosco (2020): marchio RQA dell'ARpA (associazione residenze per anziani Alto Adige) / Seniorenwohnheime Don Bosco (2020): Qualitätsmarke RQA Arpa (Seniorenheime Südtirol)
Certificazioni di settore	Sì
TUTELA CITTADINO UTENTE	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	No
Indicazioni procedure in bolletta	
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.
Tempi medi di risposta (giorni)	
N. segnalazioni annue (specificare)	0
N. reclami annui	15

(specificare)

**Si veda relazione in allegato / Siehe den
beigefügten Bericht
0**

N. suggerimenti annui

Relazione reclami

Relazione reclami 2020.pdf

20/04/2021