

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2021-31.12.2021)

N. utenti al 31.12	-
N. utenti nell'anno	4978
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	18
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 parcheggi 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 **interfaccia web, Altro, E-mail, PEC, posta cartacea, telefono, WhatsApp**
(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) **164821**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **455937**

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

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

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

Carte presenti/servizi forniti **3**
Periodicità aggiornamenti **annuale**
Rendicontazione standard di qualità **Sì**
Piano di miglioramento annuale standard di qualità **Sì**
Relazione progetti di miglioramento **Tariffe SAD 2021.pdf**

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

Numero campagne informative fatte **4**

Numero brochure informative pubblicate **7**

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

Relazione indagine di soddisfazione
dell'Amministrazione comunale

Descrizione della tabella tariffaria

No
Sì
per settore
servizio di assistenza domiciliare /
Hauspflegedienst
pluriennale
Servizio assistenza domiciliare: 100% utenti
ovvero legali rappresentanti / tutori / persone
di riferimento / Hauspflegedienst: 100%
Nutzer/ Familien/ Tutoren/ Bezugspersonen
1 - 5 (1= insoddisfatto; 5= soddisfatto) / 1-5
(1= unzufrieden; 5= zufrieden)

Servizio assistenza domiciliare /
Hauspflegedienst: 4,77

Servizio di assistenza domiciliare /
Hauspflegedienst: 2018: 4,8; 2019: 4,8; 2021:
4,8
Anziani_Rendiconto obiettivi di miglioramento
realizzati.pdf

Residenze per anziani(tariffa
giornaliera)=60,63€/stanza
singola;57,60€/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)=60,63€/Einzelz.;57,6
0€/Doppelz.;Sen.-Tagesstätten(T.satz,
8h.)=Pflegest.0:14€(nach
Einkommen);Pflegest.1:17,50€(nicht
n.Eink.);Pflegest.2:26€(nicht
n.Eink.);Pflegest.3:36,00€(nicht
n.Eink.);Pflegest.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€(j
e nach Einkommen);Hauspflegedienst:siehe
Anlage"Bericht über Verbesserungsprojekte"

Residenze Anziani: tariffe rapportabili al

Agevolazioni tariffarie

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

1

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio

Sì

Relazione indicatori ARERA

Anziani_Relazione indicatori SAD 2021.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	10,7
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	100 carenze figure professionali OSA, sostituite con OSS / Mangel in der Berufsgruppe Sozialbetreuer, ersetzt durch Pflegehelfer
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

Valore previsto	Internet (mindestens ein Mal pro Jahr) – in %
Valore raggiunto	/ in Prozenten
Indennizzo	100
Standard	0
	Sì
	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 - Öffnungsstunden 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 CAD, a causa dell'emergenza Covid, sono rimasti chiusi fino al 20 giugno (Villa Europa) e fino al 11 aprile (Premstaller)
Indennizzo Standard	No Carta dei servizi
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	100
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	Sì
Standard	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	Sì
Standard	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	Sì
Standard	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	Sì
Standard	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	Sì
Standard	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	No
Standard	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 (2021):
marchio RQA dell'ARpA (associazione
residenze per anziani Alto Adige) /
Seniorenwohnheime Don Bosco (2021):
Qualitätsmarke RQA Arpa (Seniorenheime
Südtirol)

Certificazioni di settore

Sì

TUTELA CITTADINO UTENTE

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle
controversie tra utenti
Esistenza delle procedure
Indicazioni procedure in bolletta
Informazioni sul sito

No

No

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti
Esistenza sportello
Tipologia
Info in bolletta/fattura
Tempi max di risposta (giorni)
Tempi medi di risposta (giorni)
N. segnalazioni annue
(specificare)

Sì
informatizzato

No
da 0 a 15 gg.

11
9

Si veda relazione in allegato / Siehe den
beigefügten Bericht

N. reclami annui

16

(specificare)

Si veda relazione in allegato / Siehe den beigefügten Bericht

N. suggerimenti annui

0

Relazione reclami

Relazione reclami 2021.pdf

12/04/2022