

## SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE / HAUSPFLEGEDIENST

### Standard e impegni di qualità – Generali / Allgemeine Qualitätsstandards und Verpflichtungen

| Fattore di qualità/<br>Qualitätsfaktor                                                                                                                                             | Indicatore/Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Standard di<br>qualità/Qualitäts-<br>standard                                                                                            | Indennizzo/<br>Entschädi-<br>gung | Risultato/<br>Ergebnis |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| Accessibilità fisica<br>da parte dell'utenza<br>in situazione di<br>disabilità /<br>Benutzbarkeit und<br>Zugänglichkeit von<br>Seiten der<br>Dienstnutzer/innen<br>mit Behinderung | % di strutture senza barriere<br>architettoniche/ % der<br>Einrichtungen ohne<br>architektonische Barrieren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100% strutture /100%<br>Einrichtungen                                                                                                    | No /Nein                          | 100%                   |
| Accessibilità<br>multicanale alle<br>informazioni /<br>Multikanal-Zugang<br>zu den Informationen                                                                                   | Mantenimento di strumenti<br>che facilitano la<br>comunicazione con gli utenti:<br>pagina web; posta<br>elettronica/posta elettronica<br>certificata; Ufficio relazioni<br>con il pubblico; Telefono/ fax;<br>Posta ordinaria / Beibehaltung<br>von Arbeitsmitteln, die die<br>Kommunikation mit den<br>Nutzern/innen erleichtern:<br>Internet, E- Mail/ zertifizierte E<br>– Mail, Amt für Beziehungen<br>zur Öffentlichkeit und<br>Einrichtungssitze;<br>Telefon/Fax; Standard – Post | Corretto<br>funzionamento di tutti i<br>canali di<br>comunicazione /<br>fehlerfreies<br>Funktionieren aller<br>Kommunika-<br>tionskanäle | No /Nein                          | Sì / Ja                |
| Puntualità e<br>Tempestività del<br>servizio /<br>Pünktlichkeit und<br>Aktualität                                                                                                  | Tempo massimo di risposta ai<br>reclami ed alle richieste di<br>informazioni / Höchstfrist für<br>die Antwort auf Beschwerden<br>oder<br>Informationsanforderungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 15 giorni / 15 Tage                                                                                                                      | Sì/Ja                             | Sì / Ja                |
| Competenze del<br>personale /<br>Kenntnisse und<br>Kompetenzen des<br>Personals                                                                                                    | Possesso delle qualifiche<br>professionali adeguate /Besitz<br>der angemessenen,<br>beruflichen Qualifikationen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 100%                                                                                                                                     | No/Nein                           | 100%                   |
| Trasparenza e<br>orientamento al<br>cittadino –<br>utente /Transparenz<br>und Ausrichtung auf<br>die Bürger/innen<br>bzw.<br>Dienstnutzer/innen                                    | Aggiornamento della Carta<br>dei Servizi / Aktualisierung<br>der Charta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Annuale o<br>secondo necessità /<br>jährlich/ je nach Bedarf                                                                             | No/Nein                           | Sì / Ja                |
|                                                                                                                                                                                    | N. annuo indagini<br>qualitative/quantitative di<br>soddisfazione degli utenti /<br>Anzahl der Erhebungen der<br>„Kundenzufriedenheit“                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Almeno una rilevazione<br>all'anno / Mindestens<br>ein Mal pro Jahr                                                                      | Sì/Ja                             | Sì / Ja                |

|  |                                                                                                                                                                                                                  |                                                         |       |         |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------|---------|
|  | Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari / Veröffentlichung der Ergebnisse der Zufriedenheitserhebung der Nutzer/innen und Angehörigen im Internet | Almeno una volta all'anno / Mindestens ein Mal pro Jahr | Sì/Ja | Sì / Ja |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------|---------|

**Standard e impegni di qualità – Servizio di assistenza domiciliare / Qualitätsstandards und Verpflichtungen – Der Hauspflegedienst**

| Fattore di qualità /Qualitätsfaktor         | Indicatore / Indikator                                                                                                                                                                                            | Standard di qualità / Qualitäts-standard                                                                                                                                                                        | Indennizzo / Entschädigung | Risultato/ Ergebnis |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------|
| Erogazione del servizio / Diensterbringung  | Numero di ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali / Anzahl der Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden | Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00<br>Sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.00 su reperibilità / Montag bis Freitag, von 8.00 – 20.00 Uhr<br>Samstag: Bereitschaftsdienst von 8.00 bis 14.00 Uhr | Sì/Ja*                     | Sì/Ja               |
|                                             | Puntualità nell'erogazione del servizio /Pünktlichkeit bei der Diensterbringung                                                                                                                                   | Scostamento massimo di 30 minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito /Abweichung von der vereinbarten Uhrzeit: höchstens +/- 30 Minuten                                                         | Sì/Ja                      | Sì/Ja               |
| Trasparenza / Transparenz                   | Disponibilità di una documentazione chiara e completa /Verfügbarkeit von klaren und vollständigen Unterlagen                                                                                                      | Aggiornamento regolare della documentazione almeno una volta al mese / Regelmäßige Aktualisierung der Unterlagen, mindestens ein mal pro Monat                                                                  | No / Nein                  | Sì/Ja               |
| Qualità della prestazione /Betreuungsdienst | Numero minimo di progetti assistenziali individualizzati per utente nei 12 mesi / Ausarbeitung von individuell abgestimmten Pflegeprojekten                                                                       | Elaborazione di almeno un progetto all'anno per utente /Mindestens ein Mal pro Jahr                                                                                                                             | Sì/Ja                      | Sì/Ja               |

\*non garantito per cause di servizio non programmabili (ad esempio sciopero, malattie e infortuni) e/o in caso di impossibile circolazione stradale a causa di neve e altre calamità naturali / die Entschädigung wird aus nicht vorhersehbaren Dienstgründen (z.B. Streik, Krankheiten, Unfälle) und/oder bei Behinderung des Straßenverkehrs wegen Schneefalls oder wegen anderer Unwetterschäden nicht gewährleistet, wobei der jeweilige Umstand den Nutzern/innen vorher bekannt gegeben werden muss

**Standard e impegni di qualità – Centri diurni per anziani / Qualitätsstandards und Verpflichtungen – Die Tagesstätten für Senioren**

| Fattore di qualità / Qualitätsfaktor     | Indicatore / Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Standard di qualità / Qualitäts-standard                                                                                                                 | Indennizzo / Entschädigung | Risultato/ Ergebnis |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------|
| Erogazione del servizio / Dienstleistung | Utilizzo di attrezzature e materiali secondo le vigenti norme igieniche e di sicurezza / Verwendung von Ausrüstungsgegenständen und Materialien, die allen geltenden Hygiene- und Sicherheitsvorschriften entsprechen                                                                                                         | 100%                                                                                                                                                     | No / Nein                  | 100%                |
|                                          | Puntualità nell'erogazione del servizio / Pünktlichkeit bei der Dienstleistung                                                                                                                                                                                                                                                | Scostamento massimo di 15 minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito / Abweichung von der vereinbarten Uhrzeit: höchstens +/- 15 Minuten | Si/Ja                      | Si/Ja               |
| Servizio di lavanderia                   | Capi di vestiario personale degli utenti che tornano dal servizio di lavaggio e stiratura senza danni imputabili alla responsabilità dello stesso / Rückerstattung der persönlichen Kleidungsstücke der Nutzer/innen aus dem Wäschereidienst ohne Schäden, die auf die Verantwortung der Wäscherei selbst zurückzuführen sind | 100%                                                                                                                                                     | Si/Ja                      | 100%                |

**Standard e impegni di qualità – Servizio pasti a domicilio / Qualitätsstandards und Verpflichtungen – Das Essen auf Rädern**

| Fattore di qualità / Qualitätsfaktor                 | Indicatore / Indikator                                                                                                           | Standard di qualità / Qualitäts-standard | Indennizzo / Entschädigung | Risultato/ Ergebnis |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------|---------------------|
| Qualità della ristorazione / Dienst Essen auf Rädern | Rispetto del menù di base programmato / Einhaltung der vorgesehenen Basismenüs                                                   | 90%                                      | Si/Ja                      | 100%                |
|                                                      | Garanzia della somministrazione di diete personalizzate / Gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten | 100%                                     | Si/Ja                      | 100%                |
|                                                      | Rispetto delle norme HACCP / Einhaltung der HACCP Vorschriften                                                                   | 100%                                     | Si/Ja                      | 100%                |