

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2022-31.12.2022)

N. utenti al 31.12	-
N. utenti nell'anno	5245
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	11
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	4
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	non attivo

Accessibilità telefonica allo sportello

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

Numero ore di apertura settimanale	11
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	4
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	non attivo

Disponibilità call center/centralino

Sì

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	11
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	4
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	non attivo

Accessibilità a numeri verdi

Disponibilità numeri verdi

No

Orari attivi

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

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

Accessibilità per disabili

Presenza/assenza di barriere architettoniche

**parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura
ascensori
altro**

rampe

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

Web usability

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

Numero servizi online **3**

Descrizione dei servizi on-line **Sistema comunicativo dedicato ai familiari dei residenti delle strutture per anziani (Newsletter, Messaggi WahtsApp) e utilizzo di un questionario di soddisfazione online per i familiari delle strutture Villa Serena e Villa Armonia / Spezielles Kommunikationssystem für die Angehörigen von Bewohnern von Einrichtungen für Senioren (Newsletter, WahtsApp-Nachrichten) und Nutzung eines Online-Zufriedenheitsfragebogens für die Angehörigen der Einrichtungen Villa Serena und Villa Harmonie**

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) **146678**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **413067**

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 **Anziani Allegato n 3 (Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati).pdf**

Newsletter	
Presenza newsletter	Sì
Periodicità (indicare)	altro
Numero campagne informative fatte	3
Numero brochure informative pubblicate	7
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	No
Customer quantitative fatte	Sì
Articolazione	per settore
Specificare quali settori	Residenze per anziani; centri di assistenza diurni; servizio di assistenza domiciliare / Wohneinrichtungen für Senioren; Tagesstätten für Senioren; Hauspflegedienst pluriennale
Frequenza	
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	Residenze per anziani: 100% residenti in grado di rispondere autonomamente alle domande; 100% famigliari 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 Senioren: 100% autonomer Heimgäste; 100% Familienangehörige. Tagesstätten für Senioren: 100% autonomer Nutzer; Familienangehörige: Daten nicht verfügbar. Hauspflegedienst: 100% Nutzer/ Familien/ Tutoren/ Bezugspersonen
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= insoddisfatto; 5= soddisfatto) / 1-5 (1= unzufrieden; 5= zufrieden)
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;)	Residenze per anziani: residenti --> 3,95; famigliari --> 3,97 Centri di assistenza diurni: utenti --> 4,38; famigliari --> 5 Servizio assistenza domiciliare: 4,85/ Wohneinrichtungen für Senioren: Heimgäste - > 3,95 Familienangehörige --> 3,97 Tagesstätten für Senioren: Heimgäste --> 4,38 Familienangehörige --> 5 Hauspflegedienst: 4,85
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	Residenze per anziani 2018 --> residenti: 3,76; famigliari: 3,38 2019 --> residenti: 3,86; famigliari: 3,38; 2022 -> residenti: 3,95 ; famigliari: 3,97 Centri assistenza diurni: 2018 --> utenti: 4,56; famigliari: 4,46 2019 --> utenti: 4,14; famigliari: 4,57 2022 --> utenti: 4,38 ; famigliari: 5 Servizio di assistenza domiciliare: 2019: 4,77; 2021: 4,77; 2022: 4,85 / Wohneinrichtungen für Senioren 2018--> Heimgäste: 3,76; Familienangehörige: 3,38 2019--> Heimgäste: 3,86; Familienangehörige: 3,38 2022--> Heimgäste: 3,95; Familienangehörige: 3,97 Tagesstätten für Senioren: 2018-->

Heimgäste: 4,56; Familienangehörige: 4,46
2019--> Heimgäste: 4,14;
Familienangehörige: 4,57 2022--> Heimgäste:
4,38; Familienangehörige: 5 Hauspflegedienst:
2019: 4,77; 2021: 4,77; 2022: 4,85
Anziani_Allegato n 1 (Tariffe SAD).pdf

Relazione indagine di soddisfazione del Gestore
Relazione indagine di soddisfazione
dell'Amministrazione comunale

Descrizione della tabella tariffaria

**RSA (tariffa giornaliera)=62,39€ /stanza
singola;59,27€/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 5,30 max 9,90€ (rapp al
reddito); lavaggio capelli:min 6,70 max
11,70€(rapp. al reddito);pedicure:min 8,30
max 22,70€ (rapp. al reddito);SAD:si veda
allegato a "Relazione indagine di
soddisfazione del gestore/Wohnheime
(Tagessatz)=62,39€/Einzelz.;59,27€/Doppelz.
;Sen.-Tagesstätten
(T.satz,8h.)=Pfleger.0:14€ (nach
Einkommen);Pfleger.1:17,50€ (nicht n.
Eink.);Pfleger.2: 26€ (nicht
n.Eink.);Pfleger.3: 36€ (nicht n.
Eink.);Pfleger.4: 42€ (nicht n.
Eink.);Mahlzeiten: 3,80€ (nicht nach
Einkommen);Bad/Dusche:min.5,30 max.
9,90€(je nach
Einkommen);Haarwäsche:min.6,70 max.
11,70€ (je nach Einkommen);Fußpflege:min.
8,30 max. 22,70€ (je nach
Einkommen);Hauspflegedienst**

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

No

Qualificare il tipo di pronto intervento

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate	0
Numero di interruzioni servizi non programmate	2

INDICATORI

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

Relazione indicatori ARERA	Anziani_Allegato n 2 (Standard di qualità 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	14
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**
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 **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 **0**
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 **50**
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
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

100
100
Sì
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
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

100
100
Sì
Carta dei servizi

Indicatore

Residenze Anziani - garanzia della somministrazione di diete personalizzate/ Seniorenwohnheime – Gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

100
100
Sì
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
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

100
100
No
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 Indennizzo Standard	95 Sì 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 Valore raggiunto Indennizzo Standard	100 100 No Carta dei servizi
Indicatore	CAD - Accessibilità multicanale alle informazioni / Tagesstätten für Senioren – Multikanal-Zugang zu den Informationen – in % / in Prozenten
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	100 100 No 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 Valore raggiunto Indennizzo Standard	100 96,92 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 Valore raggiunto Indennizzo Standard	100 - 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 Valore raggiunto	100 100

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	100
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	50
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	100
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
Indenizzo	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
Indenizzo	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
Indenizzo	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	No
Standard	Carta dei servizi
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)
Residenza per anziani Don Bosco (2022):
marchio RQA dell'ARpA (associazione
residenze per anziani Alto Adige) /
Seniorenwohnheim Don Bosco (2022):
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)

14

N. segnalazioni annue

12

(specificare)

Si veda relazione in allegato / Siehe den
beigefügten Bericht

N. reclami annui

4

(specificare)

Si veda relazione in allegato / Siehe den
beigefügten Bericht

N. suggerimenti annui

0

Relazione reclami

Relazione reclami 2022.pdf

12/07/2023