

2024 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 01.01.2023-31.12.2023)

N. utenti al 31.12	-
N. utenti nell'anno	-
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	16
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 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	16
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	

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

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	16
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5 non attivo
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	

Accessibilità a numeri verdi

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

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	

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

Accessibilità per disabili

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

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

Web usability

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

Numero servizi online **1**

Descrizione dei servizi on-line **Questionario di soddisfazione online / Online-Fragebogen für die Kundenzufriedenheit**

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) **147869**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **434375**

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

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

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

Carte presenti/servizi forniti **1**
Periodicità aggiornamenti **annuale**
Rendicontazione standard di qualità **Sì**
Piano di miglioramento annuale standard di qualità **Sì**
Relazione progetti di miglioramento **UPD Allegato n 1 Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati.pdf**

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

Numero campagne informative fatte **2**

Numero brochure informative pubblicate **2**

Attività e sistemi di customer satisfaction
Customer qualitative fatte (es. focus group) **No**
Customer quantitative fatte **Sì**
Articolazione **per settore**

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

Agevolazioni tariffarie

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza

Servizio di pronto intervento
Presente

annua

100% utenti in grado di compilare; 100% tutori/legali rappresentanti (famigliari) / 100% Nutzer in der Lage Formulare auszufüllen; 100% Tutoren, gesetzliche Vertreter (Familienangehörige)

1-5 (1: molto insoddisfatto, 5: molto soddisfatto) / 1-5 (1: sehr unzufrieden, 5: sehr zufrieden)

**RESIDENZIALI /STATIONÄRE DIENSTE
utenti/Nutzer: 4,52; famigliari/legali
rappresentanti/Familienangehörige/
gesetzliche Vertreter: 3,72**

**SEMIRESIDENZIALI CENTRI DIURNI /
TEILSTATIONÄRE DIENSTE/
SOZIAPÄDAGOGISCHE TAGESSTÄTTEN
utenti/Nutzer: 4,44; famigliari/legali
rappresentanti/Familienangehörige/
gesetzliche Vertreter: 3,97**

**SEMIRESIDENZIALI SERVIZI DI
OCCUPAZIONE/RIABILITAZIONE
LAVORATIVA/TEILSTATIONÄRE DIENSTE/
DIENSTE ZUR
ARBEITSBESCHÄFTIGUNG/REHABILITATION
utenti/Nutzer: 4,18; famigliari/legali
rappresentanti//Familienangehörige/
gesetzliche Vertreter: 4,26**

**RESIDENZIALI 2019-
>utenti:4,45;famigliari/legali
rappresentanti:4,11 2022-> utenti:4,53
famigliari/legali rappresentanti:3,94 2023->
utenti:4,52 famigliari
/legalirappresentanti.3,72 STATIONÄRE
DIENSTE 2019-
Nutzer:4,45;Familienangehörige/gesetzliche
Vertreter:4,11 2022-
>Nutzer:4,53;Familienangehörige/gesetzliche
Vertreter:3,94 ; 2023-> Nutzer:4,52
Familienangehörige/gesetzliche
Vertreter.3,72
UPD Allegato n 2 Tariffe 2023.PDF**

**Si veda allegato a "Relazione indagine di
soddisfazione del Gestore"**

**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**

Sì

Qualificare il tipo di pronto intervento

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

15,5

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

Valore previsto	DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
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
<hr/>	
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
<hr/>	
Indicatore	Coinvolgimento degli utenti e dei familiari (almeno 6/anno in totale fra assemblea famigliari 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
<hr/>	
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
<hr/>	
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: n. ore e giorni di apertura del servizio/ Teilstationäre Dienste: Anzahl der Öffnungstage und -stunden des Dienstes – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore semiresidenziale socio psichiatrico:n. ore e giorni di apertura del servizio / Teilstationäre Dienste Sozialpsychiatrie: Öffnungstage und -stunden des Dienstes – 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 lavorativi/ Teilstationäre Dienste: Persönliche Treffen, auf Wunsch der Familie, innerhalb von 15 Arbeitstagen
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore semiresidenziale: pagamento dell'indennità riabilitativa occupazionale entro la fine del mese successivo / Teilstationäre Dienste: Auszahlung der Rehabilitations- und Beschäftigungszulage, innerhalb Ende des Folgemonats – 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 15 giorni dopo l'ammissione al servizio / Teilstationäre Dienste – Transportdienst (nur wenn die Familienangehörigen nicht dafür sorgen können): Aktivierungszeit innerhalb von 15 Tagen nach Beginn der Aufnahme – 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 (servizi tradizionali): ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali (365 giorni/anno) / Stationäre Dienste (traditionelle Gruppen: 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 lavorativi/ Stationäre Dienste : Persönliche Treffen, auf Wunsch der Familie, innerhalb von 15 Arbeitstagen – in giorni / in Tagen
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	Settore residenziale (servizi con assistenza diurna): ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali (365 giorni/anno) / Stationäre Dienste (Dienste mit integrierter Tagesbetreuung): Anzahl der Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	
Indicatore Valore previsto Valore raggiunto	

Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

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

Certificazioni di settore **No**

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)	15
N. segnalazioni annue (specificare)	0
N. reclami annui	2
(specificare)	si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	UPD Allegato n 3 Relazione reclami 2023.pdf

22/04/2024