

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	Si veda allegato a "Relazione progetti di miglioramento" / Siehe Anhang zum Bericht über die Verbesserungsprojekten

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 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

telefono, PEC, interfaccia web, Instagram, posta cartacea, Facebook, E-mail, WhatsApp

Tipologia di canale

(specificare altro)

Web usability

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

Sì

Numero servizi online

2

Descrizione dei servizi on-line

Sistema comunicativo dedicato ai familiari dei residenti delle strutture per anziani (Newsletter, Messaggi WhatsApp), utilizzo questionari di soddisfazione online / Spezielles Kommunikationssystem für die Angehörigen von Bewohnern von Einrichtungen für Senioren (Newsletter, WhatsApp-Nachrichten) und Nutzung eines Online-Zufriedenheitsfragebogens

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 Responsability - Bilancio/Relazione Sociale

Sì

Carte dei servizi

Sì

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. 1 (Rendiconto obiettivi di miglioramento).pdf

Newsletter

Sì

Presenza newsletter

altro

Periodicità (indicare)

Numero campagne informative fatte	6
Numero brochure informative pubblicate	10
Attività e sistemi di customer satisfaction	No
Customer qualitative fatte (es. focus group)	Sì
Customer quantitative fatte	per settore
Articolazione	residenze per anziani; centri di assistenza diurni (solo Villa Europa) ; servizio di assistenza domiciliare / Wohneinrichtungen für Senioren; Tagesstätten für Senioren (nur Villa Europa); Hauspflegedienst annua
Specificare quali settori	Residenze per anziani: residenti in grado di rispondere autonomamente alle domande; familiari: dato non disponibile Centri di assistenza diurni: utenti in grado di rispondere autonomamente alle domande; familiari: dato non disponibile Servizio assistenza domiciliare: utenti ovvero legali rappresentanti / tutori / persone di riferimento / Wohneinrichtungen für Senioren: autonomer Heimgäste; Familienangehörige: Daten nicht verfügbar. Tagesstätten für Senioren: autonomer Nutzer; Familienangehörige: Daten nicht verfügbar. Hauspflegedienst: Nutzer/ Familien/ Tutoren/ Bezugspersonen
Frequenza	1 - 5 (1= insoddisfatto; 5= soddisfatto) / 1-5 (1= unzufrieden; 5= zufrieden)
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)	Residenze per anziani: residenti --> 3,86; familiari --> 3,81 Centri di assistenza diurni (solo Villa Europa): utenti --> 4,63; familiari --> 4,62 Servizio assistenza domiciliare: 4,75/ Wohneinrichtungen für Senioren: Heimgäste -> 3,86 Familienangehörige --> 3,81 Tagesstätten für Senioren (nur Villa Europa): Heimgäste --> 4,63 Familienangehörige --> 4,62 Hauspflegedienst: 4,75
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 2019 --> residenti: 3,86; familiari: 3,38; 2022 -> residenti: 3,95 ; familiari: 3,97; 2023 -> residenti: 3,86 ; familiari: 3,81 Centri assistenza diurni (solo Villa Europa): 2019 --> utenti: 4,14; familiari: 4,57 2022 --> utenti: 4,38 ; familiari: 5 2023 --> utenti: 4,63; familiari: 4,62 Servizio di assistenza domiciliare: 2019: 4,77; 2021: 4,77; 2022: 4,85 ; 2023: 4,75/ Wohneinrichtungen für Senioren 2019--> Heimgäste: 3,86; Familienangehörige: 3,38; 2022- & Heimgäste: 3,95 Familienangehörige: 3,97; 2023- & Heimgäste: 3,86; Familienangehörige: 3,81 Tagesstätten für Senioren: 2019-->
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

**Heimgäste: 4,14; Familienangehörige: 4,57
2022--> Heimgäste: 4,38;
Familienangehörige:5; 2023--> Heimgäste
(nur Villa Europa): 4,63; Familienangehörige:
4,62 Hauspflegedienst: 2019: 4,77; 2021:
4,77; 2022: 4,85; 2023: 4,75
Anziani_Allegato n 2 (Tariffe SAD).pdf**

Agevolazioni tariffarie

**RSA (tariffa giornaliera)=63,95€ /stanza
singola;60,75€/stanza doppia;CAD (tariffa
giornaliera,8 ore)=liv. 0: 14€(rapp al
reddito);liv. 1:18,00€ (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)=63,95€/Einzelz.;60,75€/Doppelz.
;Sen.-Tagesstätten
(T.satz,8h.)=Pflegest.0:14€ (nach
Einkommen);Pflegest.1:18,00€ (nicht n.
Eink.);Pflegest.2: 26€ (nicht
n.Eink.);Pflegest.3: 36€ (nicht n.
Eink.);Pflegest.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**

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza

Servizio di pronto intervento

Presente

Qualificare il tipo di pronto intervento

No

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	Anziani_Allegato n 3 (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	16
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	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

Valore previsto	individuell abgestimmten
Valore raggiunto	Betreuungsprojektes (mindestens ein Mal pro Jahr für jeden Heimgast) – in % / in Prozenten
Indennizzo	100
Standard	100
	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	Residenze Anziani - scelta fra due menù diversi a ogni pasto / Seniorenwohnheime – Möglichkeit, bei jeder Mahlzeit zwischen zwei Menüs zu wählen – in % / in Prozenten
Valore raggiunto	100
Indennizzo	100
Standard	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	Residenze Anziani - garanzia della somministrazione di diete personalizzate/ Seniorenwohnheime – Gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten
Valore raggiunto	100
Indennizzo	100
Standard	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	Residenze Anziani - strutture in cui è applicata la norma HACCP / Seniorenwohnheime – Einrichtungen, in denen die HACCP-Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten
Valore raggiunto	100
Indennizzo	100
Standard	No
	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	
	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	Residenze Anziani - Capi di vestiario personale dei
Valore raggiunto	residenti che tornano dalla lavanderia
Indennizzo	senza danni
Standard	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	90	
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 (dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00/8.30 alle ore 16:00/16.30, esclusi i festivi) / Tagesstätten für Senioren – Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden (von Montag bis Freitag, von 8:00/8.30 bis 16:00/16.30 Uhr, Feiertage ausgenommen) – in % / in Prozenten	
Valore previsto	100	
Valore raggiunto	100	
Indennizzo	No	
Standard	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	Sì	
Standard	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	No
Standard	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	No
Standard	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	50
Indennizzo	Sì
Standard	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	100
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	100
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	100
Indennizzo	Sì

Standard	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	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 raggiunto	100
Indenizzo	100
Standard	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	CAD - Garanzia della somministrazione di diete personalizzate / Tagesstätten für Senioren – gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten – in % / in Prozenten
Valore raggiunto	100
Indenizzo	100
Standard	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	CAD - strutture in cui è applicata la norma HACCP / Tagesstätten für Senioren – Strukturen, in denen die HACCP-Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten
Valore raggiunto	100
Indenizzo	100
Standard	No
	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	Per indicatori SAD: si veda allegato "Relazione indicatori SAD" / Für die Indikatoren von Hauspflegedienst: siehe Anlage "Indikatorbericht von Hauspflegedienst"
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)

Le residenze "Villa Armonia" e "Villa Serena" hanno ottenuto la certificazione "Qualità e Benessere" e le residenze "Don Bosco" e "Villa Europa" la certificazione "RQA Südtirol Alto Adige" Die Seniorenwohnheime "Villa Harmonie" und "Villa Serena" haben die Zertifizierung "Qualität und Wohlbefinden" und die Seniorenwohnheime "Don Bosco" und "Villa Europa" die Zertifizierung "RQA Südtirol Alto Adige" erhalten.

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
informatizzato

Tipologia

Info in bolletta/fattura

No

Tempi max di risposta (giorni)

da 0 a 15 gg.

Tempi medi di risposta (giorni)

10

N. segnalazioni annue

0

(specificare)

16

N. suggerimenti annui

Si veda relazione in allegato / Siehe den beigefügten Bericht

0

Relazione reclami

Anziani_Allegato n 4 (Relazione Reclami).pdf

22/04/2024