

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2024-31.12.2024)

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 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	11
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	11
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	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	ascensori altro parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura
--	--

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

(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 WhatsApp); utilizzo questionari di soddisfazione online presso le strutture residenziali e semiresidenziali per anziani; Da Febbraio 2024 possibilità di pagare le note spese e le fatture tramite sistema PagoPA / Spezielles Kommunikationssystem für die Angehörigen von Bewohnern von Einrichtungen für Senioren (Newsletter, WhatsApp-Nachrichten); Nutzung eines Online-Zufriedenheitsfragebogens in den stationären und teilstationären Einrichtungen für Senioren ; Ab Februar 2024 können die Spesenabrechnungen und die Rechnungen über das PAgOPA-System bezahlt werden**

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) **121864**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **385791**

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. 1 Rendiconto obiettivi di miglioramento2024.pdf
Newsletter	
Presenza newsletter	Sì
Periodicità (indicare)	altro
Numero campagne informative fatte	2
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 annua
Frequenza	
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	Residenze per anziani: residenti in grado di rispondere autonomamente alle domande; famigliari:dato non disponibile Centri di assistenza diurni: utenti in grado rispondere autonomamente alle domande; famigliari: dato non disponibile Servizio assistenza domiciliare: utenti/ /Wohneinrichtungen für Senioren: autonomer Heimgäste; Familienangehörige: Daten nicht verfügbar. Tagesstätten für Senioren: autonomer Nutzer; Familienangehörige: Daten nicht verfügbar. Hauspflegedienst: Nutzer
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 --> 4,00; famigliari --> 3,84 Centri di assistenza diurni: utenti --> 3,81; famigliari --> 4,00 Servizio assistenza domiciliare: 4,78/ Wohneinrichtungen für Senioren: Heimgäste - > 4,00 Familienangehörige --> 3,84 Tagesstätten für Senioren : Heimgäste --> 3,81 Familienangehörige --> 4,00 Hauspflegedienst: 4,78
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 2022 -> residenti: 3,95 ; famigliari: 3,97; 2023 -> residenti: 3,86 ; famigliari: 3,81; 2024 --> residenti: 4,00; famigliari: 3,84; Centri assistenza diurni: 2022 --> utenti: 4,38 ; famigliari: 5 2023 --> utenti (solo Villa Europa): 4,63; famigliari: 4,62; 2024 --> utenti: 3,81; famigliari: 4,00 Servizio di assistenza domiciliare: 2022: 4,85 2023: 4,75 2024: 4,78/ Wohneinrichtungen für Senioren 2022-Heimgäste:3,95 Familienangehörige:3,97;2023-

Heimgäste:3,86; Familienangehörige: 3,81
2024- Heimgäste: 4,00;
Familienangehörige:3,84;Tagesstätten für
Senioren: 2022--> Heimgäste: 4,38;
Familienangehörige:5,00; 2023--> Heimgäste
(nur Villa Europa): 4,63; Familienangehörige:
4,62; 2024--> Heimgäste: 3,81;
Familienangehörige: 4,00 Hauspflegedienst:
2022: 4,85; 2023: 4,75; 2024: 4,78
Anziani_Allegato n 2 (Tariffe SAD 2024).pdf

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

Descrizione della tabella tariffaria

**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**

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	1
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	16,33
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
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	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	99,8
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
------------	--

Valore previsto	angemessenen beruflichen Qualifikationen – in % / in Prozenten
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
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
<hr/>	
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	Sì
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
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
<hr/>	
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
<hr/>	
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
Indenizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
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
<hr/>	
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
<hr/>	
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
<hr/>	
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
<hr/>	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indenizzo	
Standard	
<hr/>	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indenizzo	
Standard	
<hr/>	
Indicatore	

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
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 mantenuto 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" beibehalten.

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) **11**
N. segnalazioni annue **0**
(specificare) **si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht**

N. reclami annui **10**

(specificare) **Si veda relazione in allegato / Siehe den beigefügten Bericht**

N. suggerimenti annui **0**

Relazione reclami **Relazione reclami 2024.pdf**

15/04/2025