

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	vedasi allegato "Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati" : siehe Anlage "Berichterstattung der durchgeföhrten 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
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	16
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	non attivo

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

Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	16
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5
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	16
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5
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 rampe ascensori
--	--

	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	Facebook, posta cartacea, PEC, telefono, Instagram, E-mail, interfaccia web
(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	1) Utilizzo questionari di soddisfazione online/Nutzung eines Online-Zufriedenheitsfragebogens; 2) Da Febbraio 2024 possibilità di pagare le note spese e le fatture tramite sistema PagoPA / 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	Sì
Disponibilità carte dei servizi	
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	Allegato n 2_ Obiettivi di miglioramento UPD.pdf
Newsletter	Sì
Presenza newsletter	
Periodicità (indicare)	altro

Numeri campagne informative fatte	5
Numeri brochure informative pubblicate	2
Attività e sistemi di customer satisfaction	No
Customer qualitative fatte (es. focus group)	Sì
Customer quantitative fatte	per settore
Articolazione	Persone con disabilità
Specificare quali settori	annua
Frequenza	100% utenti in grado di compilare; 100% tutori/legali rappresentanti (famigliari) / 100% Nutzer in der Lage Formulare auszufüllen; 100% Tutoren, gesetzliche Vertreter (Familienangehörige)
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	1-5 (1: molto insoddisfatto, 5: molto soddisfatto) / 1-5 (1: sehr unzufrieden, 5: sehr zufrieden)
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)	RESIDENZIALI / STATIONÄRE DIENSTE utenti/Nutzer: 4,08; famigliari/legali rappresentanti/Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 3,86
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;)	CENTRI DIURNI / SOZIAPÄDAGOGISCHE TAGESSTÄTTEN utenti/Nutzer: 4,08; famigliari/legali rappresentanti/Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 3,99
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	SERVIZI DI OCCUPAZIONE / RIABILITAZIONE LAVORATIVA/ DIENSTE ZUR ARBEITSBESCHÄFTIGUNG/REHABILITATION utenti/Nutzer: 3,94; famigliari/legali rappresentanti /Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 4,04
	RESIDENZIALI/STATIONÄRE DIENSTE 2022->utenti/Nutzer: 4,53 famigliari/legali rappresentanti/Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 3,94 2023-utenti /Nutzer: 4,52 famigliari/legali rappresentanti/Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 3,72.
	2024-utenti/Nutzer: 4,08; famigliari/legali rappresentanti /Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 3,86
	SEMIRESIDENZIALI 2022->utenti/Nutzer: 4,41; famigliari/legali rappresentanti /Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 4,21 CENTRI DIURNI/ SOZIAPÄDAGOGISCHE TAGESSTÄTTEN 2023->utenti/Nutzer: 4,44; famigliari /legali rappresentanti /Familienangehörige/gesetzliche Vertreter: 3,97 2024-> utenti/Nutzer: 4,08; famigliari/legali rappresentanti/Familienangehörige/gesetzliche Vertreter: 3,99 SERVIZI DI OCCUPAZIONE E RIABILITAZIONE LAVORATIVA/ DIENSTE ZUR ARBEITSBESCHÄFTIGUNG/REHABILITATION

Relazione indagine di soddisfazione del Gestore

**2023->utenti/Nutzer:4,18; famigliari/legali rappresentanti/Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter:4,26 2024
čutenti/Nutzer: 3,94; famigliari/...:4,04.
Allegato n 1_Tariffe UPD
2024(M702515523).PDF**

Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale

Descrizione della tabella tariffaria

Agevolazioni tariffarie

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

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza

Servizio di pronto intervento

Presente

Qualificare il tipo di pronto intervento

Sì

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

2

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

Valore previsto	richieste di informazioni (15 giorni) / Höchstfrist für die Antwort auf Beschwerden und Informationsanforderungen (15 Tage) – in giorni / in Tagen
Valore raggiunto	15
Indennizzo	/
Standard	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	Possesso delle qualifiche professionali adeguate da parte del personale / Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen durch das Personal – in % / in Prozenten
Valore raggiunto	75
Indennizzo	100
Standard	No
	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	Aggiornamento della Carta dei Servizi (1/anno o secondo necessità) / Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten
Valore raggiunto	100
Indennizzo	100
Standard	No
	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	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 raggiunto	100
Indennizzo	100
Standard	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	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 raggiunto	100
Indennizzo	100
Standard	Sì
	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	Coinvolgimento degli utenti e dei familiari (almeno 5/anno in totale fra assemblea familiari e riunioni del comitato di servizio) / Beteiligung der Dienstnutzer/innen und Angehörigen (mindestens 5 Mal pro Jahr zwischen Vollversammlung der Familienangehörigen und Sitzungen des
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	

Valore previsto	Dienstbeirates – in % / in Prozenten
Valore raggiunto	100
Indennizzo	100
Standard	Sì
Carta dei servizi	
Indicatore	
Valore previsto	Soddisfatte richieste somministrazione di diete personalizzate / Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten – in % / in Prozenten
Valore raggiunto	100
Indennizzo	100
Standard	Sì
Carta dei servizi	
Indicatore	
Valore previsto	Strutture in cui è applicata la norma HACCP / % der Einrichtungen, in denen die HACCP – Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten
Valore raggiunto	100
Indennizzo	100
Standard	No
Carta dei servizi	
Indicatore	
Valore previsto	Settore semiresidenziale: n. ore e giorni di apertura del servizio/ Teilstationäre Dienste: Anzahl der Öffnungsstage und -stunden des Dienstes – in % / in Prozenten
Valore raggiunto	100
Indennizzo	99,82
Standard	Sì
Carta dei servizi	
Indicatore	
Valore previsto	Settore semiresidenziale socio psichiatrico:n. ore e giorni di apertura del servizio / Teilstationäre Dienste Sozialpsychiatrie: Öffnungsstage und -stunden des Dienstes – in % / in Prozenten
Valore raggiunto	100
Indennizzo	100
Standard	Sì
Carta dei servizi	
Indicatore	
Valore previsto	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 raggiunto	100
Indennizzo	100
Standard	Sì
Carta dei servizi	
Indicatore	
Valore previsto	Settore semiresidenziale: svolgimento incontri
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	

Valore previsto	individuali su richiesta motivata della famiglia entro 15 giorni lavorativi/ Teilstationäre Dienste: Persönliche Treffen, auf Wunsch der Familie, innerhalb von 15 Arbeitstagen
Valore raggiunto	100
Indennizzo	100
Standard	Sì
Carta dei servizi	
Indicatore	
Valore previsto	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 raggiunto	100
Indennizzo	100
Standard	Sì
Carta dei servizi	
Indicatore	
Valore previsto	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 raggiunto	100
Indennizzo	100
Standard	Sì
Carta dei servizi	
Indicatore	
Valore previsto	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 raggiunto	100
Indennizzo	100
Standard	Sì
Carta dei servizi	
Indicatore	
Valore previsto	Settore residenziale (servizi tradizionali): ore di apertura del servizio durante le quali sono
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	

	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	Sì
Standard	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	Sì
Standard	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	Sì
Standard	Carta dei servizi
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

Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
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

Tipologia **Sì informatizzato**

Info in bolletta/fattura

Tempi max di risposta (giorni) **da 0 a 15 gg.**

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue **/**

(specificare)

N. reclami annui **0**

Relazione reclami

16/04/2025