

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 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 | 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
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 **Allegato n 2_ Obiettivi di miglioramento UPD.pdf**

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

| | |
|---|---|
| Numero campagne informative fatte | 5 |
| Numero 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) Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;) | RESIDENZIALI /STATIONÄRE DIENSTE utenti/Nutzer: 4,08; famigliari/legali rappresentanti/Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 3,86 CENTRI DIURNI / SOZIAPÄDAGOGISCHE TAGESSTÄTTEN utenti/Nutzer: 4,08; famigliari/legali rappresentanti/Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 3,99 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 |
| Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4) | |

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

Relazione indagine di soddisfazione del Gestore

Relazione indagine di soddisfazione
dell'Amministrazione comunale

Descrizione della tabella tariffaria

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

Agevolazioni tariffarie

**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) / |
| Valore raggiunto | Höchstfrist für die Antwort auf Beschwerden |
| Indennizzo | und Informationsanforderungen (15 Tage) – |
| Standard | in giorni / in Tagen |
| | 15 |
| | / |
| | Sì |
| | 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 |
| | DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) – in |
| | % / in Prozenten |
| Valore previsto | 100 |
| Valore raggiunto | 100 |
| Indennizzo | No |
| Standard | Carta dei servizi |
| 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 |
| 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 |
| Indicatore | Coinvolgimento degli utenti e dei familiari |
| | (almeno 5/anno in totale fra assemblea |
| | famigliari 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 previsto | Dienstbeirates – in % / in Prozenten |
| Valore raggiunto | 100 |
| Indennizzo | Sì |
| Standard | Carta dei servizi |
| 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 |
| 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 | 99,82 |
| 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 |

| | |
|------------------|---|
| Valore previsto | individuali su richiesta motivata della famiglia entro 15 giorni lavorativi/ Teilstationäre |
| Valore raggiunto | Dienste: Persönliche Treffen, auf Wunsch der Familie, innerhalb von 15 Arbeitstagen |
| Indennizzo | 100 |
| Standard | Sì |
| | 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 Öffnungszeiten des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden – in % / in Prozenten

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**100
100
Sì
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
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**100
100
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
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**100
100
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 Öffnungszeiten des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden – in % / in Prozenten

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**100
100
Sì
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
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
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
Indicazioni procedure in bolletta
Informazioni sul sito

No

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)

/

N. segnalazioni annue
(specificare)

0

N. reclami annui

0

(specificare)

N. suggerimenti annui

0

Relazione reclami

16/04/2025