

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2025-31.12.2025)

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 **posta cartacea, interfaccia web, Altro, telefono, Facebook, E-mail, WhatsApp, PEC, Instagram**
(specificare altro) **App "Prenota semplice"**

Web usability

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

Numero servizi online **3**

Descrizione dei servizi on-line **Utilizzo questionari di soddisfazione online presso le strutture residenziali e semiresidenziali per anziani; possibilità di pagare le note spese e le fatture tramite sistema PagoPA; possibilità degli interessati di verificare la propria posizione nella graduatoria delle Residenze per anziani tramite un portale / Nutzung eines Online-Zufriedenheitsfragebogens in den stationären und teilstationären Einrichtungen für Senioren ; die Spesenabrechnungen und die Rechnungen können über das PAgOPA-System bezahlt werden; Möglichkeit für Interessierte, ihre Position in der Rangliste der Seniorenwohnheime über ein Portal zu überprüfen.**

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) **133012**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **403717**

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 miglioramento 2025.pdf
Newsletter	
Presenza newsletter	Sì
Periodicità (indicare)	altro
Numero campagne informative fatte	2
Numero brochure informative pubblicate	10
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 per anziani non autosufficienti ; Servizio di assistenza domiciliare / Seniorenwohnheime; Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen; Hauspflegedienst annua
Frequenza	
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	N. partecipanti: residenze per anziani: n. 119 utenti e n. 97 familiari; centri di assistenza diurna per anziani non autosufficienti: n. 23 utenti e n. 34 familiari; servizi di assistenza domiciliare: n. 341 utenti. Anzahl der Teilnehmenden: Seniorenwohnheime: Nr. 119 Heimgäste und Nr. 97 Familienangehörige; Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen: Nr. 23 Nutzer und Nr. 34 Familienangehörige; Hauspflegedienst: Nr. 341 Nutzer. 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;)	Residenze per anziani: residenti --> 3,85; famigliari --> 4,01 Centri di assistenza diurni per anziani non autosufficienti : utenti --> 4,8; famigliari --> 4,5 Servizio assistenza domiciliare: utenti -->4,75/ Seniorenwohnheime: Heimgäste -> 3,85 Familienangehörige --> 4,01 Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen: Nutzer --> 4,8 Familienangehörige --> 4,5 Hauspflegedienst: Nutzer -->4,75 Residenze per anziani 2023 -> residenti: 3,86 ; famigliari: 3,81 2024 --> residenti: 4,00; famigliari: 3,84 2025-> residenti: 3,85 ; famigliari: 4,01; Centri assistenza diurni per anziani non autosufficienti: 2023 --> utenti: 4,63; famigliari: 4,62 2024 --> utenti: 3,81; famigliari: 4,00 2025 --> utenti: 4,8 ; famigliari: 4,5 Servizio di assistenza domiciliare: 2023: 4,75; 2024: 4,78; 2025: 4,75 / Seniorenwohnheime 2023-
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	

2 Heimgäste:3,86; Familienangehörige: 3,81;
 2024--> Heimgäste: 4,00;
 Familienangehörige:3,84 2025-
 2 Heimgäste:3,85 Familienangehörige:4,01;
 Tagespflegeheime für pflegebedürftige
 Personen: 2023--> Heimgäste: 4,63;
 Familienangehörige: 4,62; 2024-->
 Heimgäste: 3,81; Familienangehörige:4,00
 2025--> Heimgäste: 4,8 Familienangehörige:
 4,5; Hauspflagedienst: 2023: 4,75; 2024:
 4,78; 2025: 4,75
 ANZIANI_Allegato n 2 (Tariffe SAD 2025).pdf

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

Descrizione della tabella tariffaria

**RpA (tariffa giornaliera)=64,91€ / stanza
 singola;61,66€/stanza doppia;CAD (tariffa
 giornaliera,8 ore)=liv. 0: 16€(rapp al
 reddito);liv. 1:20,80€ (non rapp al reddito);
 liv.2: 29,60€ (non rapp al reddito); liv.3: 40€
 (non rapp al reddito);liv.4 :47,20 € (non rapp
 al reddito) pasti: 3,80€ (non rapp al reddito);
 igiene alla persona min 3,90 max 24€ (rapp. al
 reddito);SAD:si veda allegato a "Relazione
 indagine di soddisfazione del gestore/
 Seniorenwohnheime
 (Tagessatz)=64,91€/Einzelz.;61,66€/Doppelz.
 ;Sen.- Tagespflegeheime für
 Senioren(T.satz,8h.)=Pfleget.0:16€ (nach
 Einkommen);Pfleget.1:20,80€ (nicht n.
 Eink.);Pfleget.2: 29,60€ (nicht
 n.Eink.);Pfleget.3: 40€ (nicht n.
 Eink.);Pfleget.4: 47,20€ (nicht n.
 Eink.);Mahlzeiten: 3,80€ (nicht nach
 Einkommen);Körperpflege:min. 3,90 max.24€
 (je nach Einkommen);Hauspflagedienst: siehe
 Anlage "Bericht über Zufriedenheitsumfrage**

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) / Seniorenwohnheime :
 Tarife anhand des Einkommens berechnet
 (gemäß DHL 30/2000 i.g.F) im Rahmen der
 genannten Höchstgrenzen; Tagespflegeheime
 für Senioren: siehe "Erklärung der
 Tariftabelle" Hauspflagedienst: Tarife anhand
 des Einkommens berechnet (gemäß DHL
 30/2000 i.g.F)**

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza

Servizio di pronto intervento

Presente

Qualificare il tipo di pronto intervento

No

non previsto per i servizi sociali / Nicht für die
 Sozialdienste vorgesehen

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) 2025.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	18
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi

Indicatore	Residenze Anziani - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Seniorenwohnheime
------------	---

– Possesso delle adeguate qualifiche professionali da parte del personale – in % / in Percento

100

100

No

Carta dei servizi

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

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

100

100

No

Carta dei servizi

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

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

100

100

Sì

Carta dei servizi

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

Residenze Anziani - Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari (almeno 1 anno) / Seniorenwohnheime – Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Zufriedenheitserhebung der Nutzer/innen und Angehörigen im Internet (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten

100

100

Sì

Carta dei servizi

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

Residenze Anziani - Assemblea generale familiari (almeno 1/anno) / Seniorenwohnheime – Vollversammlung der Angehörigen (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten

100

100

Sì

Carta dei servizi

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

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
Indennizzo	Jahr für jeden Heimgast) – in % / in
Standard	Prozenten
	100
	100
	Sì
	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 - AccessCAD - Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – 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 / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – 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, esclusi i festivi nei seguenti orari: dalle 8:00 alle 16:00 con potenziale estensione su richiesta dell'utente fino alle 18 (CAD Premstaller); dalle 8:30 alle 16:30 (CAD Villa Europa) / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen- Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden (Dienstleistung und Leistungskontinuität: von 8:00 bis 16:00 Uhr, auf Wunsch der Nutzer bis 18:00 Uhr (CAD Premstaller); von 8:30 bis 16:30 Uhr (CAD Villa Europa) – 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 / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – Antwort auf Beschwerden und Informationsanforderungen, innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt – in giorni / in Tagen
Valore previsto	15
Valore raggiunto	-
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi

Indicatore	CAD - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – 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) / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – 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) / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – 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	CAD - Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari (almeno 1/anno) / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – 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) / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – Vollversammlung der Angehörigen (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100

Indenizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	CAD - Elaborazione di un progetto assistenziale individualizzato (almeno 1/anno per ogni utente)/ Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – Ausarbeitung eines individuell abgestimmten Betreuungsprojekte (mindestens ein Mal pro Jahr für jeden Nutzer) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indenizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	CAD - Possibilità di scelta ad ogni pasto fra due menù diversi / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – Möglichkeit, bei jeder Mahlzeit zwischen zwei Menüs zu wählen – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indenizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	CAD - Garanzia della somministrazione di diete personalizzate / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indenizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	CAD - strutture in cui è applicata la norma HACCP / Tagespflegeheime für pflegebedürftige Personen – Strukturen, in denen die HACCP-Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indenizzo Standard	No Carta dei servizi
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 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) - Ottenimento presso le residenze per anziani "Don Bosco" e "Villa Europa" del marchio di qualità "Qualità e Benessere" unitamente al mantenimento del Sigillo di Qualità "RQA Alto Adige Südtirol". Mantenimento presso le residenze per anziani "Villa Serena" e "Villa Armonia" del marchio di qualità "Qualità e Benessere" e avvio del percorso per l'ottenimento nel 2026 anche del Sigillo di Qualità "RQA Alto Adige Südtirol". Erhalt der Zertifizierung „Qualität und Wohlbefinden“ in den Seniorenwohnheime „Don Bosco“ und „Villa Europa“ sowie Beibehaltung des Qualitätssiegels „RQA Alto Adige Südtirol“. Beibehaltung des Zertifizierung „Qualität und Wohlbefinden“ in den Seniorenwohnheime „Villa Serena“ und „Villa Armonia“ sowie Einleitung des Verfahrens zur Erlangung des Qualitätssiegels „RQA Alto Adige Südtirol“ im Jahr 2026.
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

Tipologia

Info in bolletta/fattura

Tempi max di risposta (giorni)

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue

(specificare)

N. reclami annui

(specificare)

N. suggerimenti annui

Relazione reclami

Sì

informatizzato

No

da 0 a 15 gg.

13

2

si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht

6

Si veda relazione in allegato / Siehe den beigefügten Bericht

0

Relazione reclami 2025.pdf

20/04/2026