

**Sessione annuale di verifica e
monitoraggio della qualità dei servizi**

Compilare i dati richiesti

Obiettivi di miglioramento - sessione di monitoraggio 2016

Strutture Res.: realizzati nuclei ad alta specificità;

Villa Serena: 8 posti nucleo assistenz. estensivo per anziani psichiatrici;

Villa Europa: 8 posti nucleo assistenz. estensivo anziani psichiatrici;

Don Bosco: 42 posti nucleo assistenz. intensivo;

Villa Armonia: 9 posti per anziani con demenza;

Centri diurni: sia al Premstallerhof che a Villa Europa, secondo l'obiettivo di miglioramento 2016, sono stati organizzati incontri con studenti delle scuole elementari situate in prossimità dei CAD

ACCESSIBILITÀ

Accessibilità (fisica) allo sportello

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici) per attività amministrative e commerciali

lunedì

mattina

martedì

mattina

mercoledì

mai

giovedì

tutto il giorno

venerdì

mai

sabato

non aperto

domenica

non aperto

Tempi medi di attesa agli sportelli (fisici)

Accessibilità telefonica allo sportello

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali (sono possibili scelte plurime)

lunedì

mattina

martedì

mattina

mercoledì

mai

giovedì

tutto il giorno

venerdì

mai

sabato

non aperto

domenica

non aperto

Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici

Accessibilità al call center

Call center attivo

No

Orari attivi

Tempi massimi di attesa

Tempi di attesa medi tel. annuali

Accessibilità a numeri verdi

Disponibilità numeri verdi	Sì
Orari attivi	
lunedì	mattina
martedì	mattina
mercoledì	mattina
giovedì	mattina
venerdì	mattina
sabato	non aperto
domenica	non aperto

Tempi massimi di attesa

Tempi di attesa medi tel. annuali

ACCESSIBILITÀ

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	No
Accessibilità tramite canali di comunicazione	FAX, e-mail, posta cartacea, interfaccia web, telefono, PEC
Tipologia di canale	

Accessibilità per disabili

Modalità di accesso	ascensori rampe parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura altro
---------------------	--

Raggiungibilità con mezzi pubblici

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	Sì
--	-----------

WEB USABILITY

Articolazione/suddivisione sito per servizi forniti/erogati	Sì
Presenza di chiare aree tematiche	Dalla homepage si accede all'area "Anziani" con tutti i relativi servizi
Tipologia	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Modulistica da scaricare	Sì
Visualizzazione fatture in formato elettronico	Sì
Faq	Sì
Numero pagine visitate	12632
Numero di servizi on-line	

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA -ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility	Sì
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	Sì
Numero di carte presenti	3
Carte presenti/servizi forniti	3/5
Periodicità aggiornamenti	annuale
Presenza standard di settore	Sì
Presenza standard generali	Sì
Rendicontazione standard di qualità	Sì

Relazione progetti di miglioramento

Casa Riposo

Tabella tariffaria

Polo res. DB-VE e Polo res. VS-VA: 57,80 € singola; 54,91 € doppia;
S.Maria / Dependance Villa Serena: 64,84 € singola; 61,60 € doppia;
CAD (8 ore/giorno): livello 0: 12,50 € (unico livello rapportabile al reddito); liv. 1: 16 €; liv. 2: 24 €; liv. 3: 33,5 €; liv. 4: 42 €; pasti 3,60;
CAD - prestazioni: bagno/doccia: min 5,30- max 9,90 € (rapportabile al reddito); lavaggio capelli: min 6,70 - max 11,70 € (rapportabile al reddito); pedicure: min 8,30-max 22,70 € (rapportabile al reddito)

Agevolazioni tariffarie

Residenze: Tariffe rapportabili al reddito (DPGP 30/2000 e succ. mod.), stanti i massimali di cui sopra;
CAD: v. sopra;
SAD: Tariffe rapportabili al reddito (DPGP 30/2000 e succ. mod.)

Newsletter

No

Newsletter annuali

Si

Amministrazione trasparente

Attività e sistemi di customer satisfaction

Si

Qualificazioni customer quantitative

Si

Qualificazioni customer qualitative

Articolazione

per settore

Specificare quali settori

CR; CAD; SAD

Frequenza

annua

Punteggio medio di soddisfazione

CR: residenti 4,08, fam. 3,67; CAD: utenti 4,14, fam. 4,48; SAD utenti/fam/persona riferimento 4,5

1-5 (1= poco 5= molto soddisfatto)

Indicare la scala utilizzata

(es. molto - poco - abbastanza - da 1 a 10)

Trend soddisfazione utenti (es: 2015 8,2 - 2016 8,3)

2015: CR: residenti 4,07, fam. 3,66; CAD: utenti 4,39, fam. 4,53; SAD utenti/fam/persona riferimento 4,7;

2016: CR: residenti 4,08, fam. 3,67; CAD: utenti 4,14, fam. 4,48; SAD utenti/fam/persona riferimento 4,5

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Indicatori di contesto

Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB igiene ambientale)

Videosorveglianza (solo per parcheggi SEAB)

Servizio di pronto intervento

Presente

Si

Qualificare il tipo di pronto intervento

CR e CAD: per ogni necessità utente durante apertura servizio (CR: 24h; CAD: orario apertura)

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate

non presenti

Tempistica interventi programmati (min)

Tempistica interventi programmati (max)

Numero di interruzioni servizi non programmate

non presenti

Tempistica interventi non programmati (min)

Tempistica interventi non programmati (max)

Tempestività

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio

Si

Indicatore

CR - erogazione e continuità del servizio (24hX365gg/anno)

Valore

100 %

Standard

Carta dei servizi

Indicatore

CR e CAD-Almeno 1 assemblea famigliari/anno

Valore

100 %

Standard

Carta dei servizi

Indicatore

CR-15 gg risposta reclami

Valore

100 %

Standard

Carta dei servizi

Indicatore

CR-Almeno 2 incontri/anno per gruppo piano/modulo

Valore

100 %

Standard

Carta dei servizi

Indicatore

CR e CAD-Almeno 1 PAI/anno per ospite

Valore

100 %

Standard

Carta dei servizi

Indicatore

CR-capi vestiario dei residenti senza danni di ritorno lavanderia

Valore

99,99 %

Standard

Carta dei servizi

Indicatore

CR e CAD-scelta per ogni pasto di 2 menù

Valore

100 %

Standard

Carta dei servizi

Indicatore

CR, CAD e SAD (pasti domicilio) --garanzia somministrazione diete personalizzate

Valore

100 %

Standard

Carta dei servizi

Indicatore

CR e CAD -100% CR cui è applicata HACCP

Valore

100 %

Standard

Carta dei servizi

Indicatore

CAD-apertura 8-18 lun-ven (esclusi festivi)

Valore

100 %

Standard

Carta dei servizi

Indicatore

CAD e SAD (domic, ambul, pasti dom)-15 gg risposta reclami

Valore

100 %

Standard

Carta dei servizi

Indicatore	CAD-almeno 1 assemblea famiglie/anno
Valore	100 %
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	SAD (domic.) - 8-20 lun-ven; 8-14 sab su
Valore	reperibilità
Standard	100 %
	Carta dei servizi
Indicatore	SAD (domic.) - +/- 30 min rispetto orario
Valore	prestabilito
Standard	100 %
	Carta dei servizi
Indicatore	SAD (domic.) - aggiornamento
Valore	documentazione almeno 1 volta/mese
Standard	100 %
	Carta dei servizi
Indicatore	SAD (domic.) - almeno 1 PAI/12 mesi
Valore	86,4 %
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	SAD (centri diurni) - utilizzo attrezzature e
Valore	materiali secondo vigenti norme igieniche e di
Standard	sicurezza
	100 %
	Carta dei servizi
Indicatore	SAD (centri diurni) - +/- 15 min rispetto
Valore	orario prestabilito
Standard	100 %
	Carta dei servizi
Indicatore	SAD (centri diurni) - -capi vestiario degli
Valore	utenti senza danni di ritorno lavanderia
Standard	100 %
	Carta dei servizi
Indicatore	SAD (pasti domicilio) - almeno 90% rispetto
Valore	menù programmato
Standard	100 %
	Carta dei servizi
Indicatore	SAD (pasti domicilio) - rispetto norma HACCP
Valore	100 %
Standard	Carta dei servizi
Certificazioni di qualità altre (specificare quali)	sistema interno qualità ASSB; per CR marchio RQA dell'ARpA (ass. residenze per anziani Alto Adige)

Tutela ambientale

Progetti

Certificazioni di settore

Indicatori di impatto ambientale

Benchmarking

TUTELA CITTADINO UTENTE

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	No
Esistenza delle procedure	No
Informazioni sul sito	No
Sportello suggerimenti, segnalazioni, reclami	Sì
Esistenza	informatizzato
Tipologia	15 gg.
Tempi max di risposta	32
N. di "segnalazioni" annue	0
% suggerimenti	0
% segnalazioni	100
% reclami	0,008
N. reclami annui / nr. utenti	
Relazione reclami	