

2018 ASSB Persone in situazione di handicap e disagio psichico
Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2017-31.12.2017)

Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati

Ampliato il laboratorio protetto Menhir, rivolto a giovani utenti in situazione di disabilità fisica e/o cognitiva / Die geschützte Werkstatt Menhir für junge Menschen in Situationen körperlicher und/ oder kognitiver Beeinträchtigung wurde erweitert.

ACCESSIBILITÀ

Accessibilità (fisica) allo sportello

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

lunedì	mattina
martedì	mattina
mercoledì	mattina
giovedì	pomeriggio
venerdì	mattina
sabato	non aperto
domenica	non aperto

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 (sono possibili scelte plurime)

lunedì	mattina
martedì	mattina
mercoledì	mattina
giovedì	pomeriggio
venerdì	mattina
sabato	non attivo
domenica	non attivo

Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)

Accessibilità al call center - Call center attivo **No**

Orari attivi

Tempi massimi di attesa (esclusi i tempi relativi ad informazioni - albero fonico)

Tempi di attesa medi tel. annuali

Accessibilità a numeri verdi

Disponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

Tempi massimi di attesa (esclusi i tempi relativi ad informazioni - albero

fonico)

Tempi di attesa medi tel. annuali

ACCESSIBILITÀ APPLICAZIONI

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) **No**

Accessibilità tramite canali di comunicazione

Tipologia di canale

posta cartacea, PEC, FAX, e-mail, telefono, interfaccia web

Accessibilità per disabili

Modalità di accesso

**ascensori
altro
rampe
parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura**

Raggiungibilità con mezzi pubblici

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura

Sì

WEB USABILITY

Presenza di chiare aree tematiche sul sito

Sì

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

Sì

Numero e tipologia di servizi on-line

Modulistica da scaricare

Sì

Visualizzazione fatture in formato elettronico

Sì

Faq

Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)

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

Sito: Numero pagine visitate per sessione

Sito: Tempo medio di permanenza per sessione

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale

Sì

Carte dei servizi

Disponibilità carte dei servizi

Sì

Numero di carte presenti

1

Carte presenti/servizi forniti

1/2

Periodicità aggiornamenti

annuale

Presenza standard di settore

Sì

Presenza standard generali

Sì

Rendicontazione standard di qualità

Sì

Relazione progetti di miglioramento

tariffe ufficio disabilità.pdf

Descrizione della tabella tariffaria

Si veda allegato a "Relazione progetti di miglioramento" / Siehe Anhang zum Bericht über die Verbesserungsprojekten

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**

Newsletter Newsletter annuali	No
Amministrazione trasparente	Sì
Attività e sistemi di customer satisfaction Qualificazioni customer qualitative (es. focus group)	No
Qualificazioni customer quantitative Articolazione Specificare quali settori	Sì per settore residenziali e semiresidenziali, a loro volta distinti per utenti e famigliari / Wohneinrichtungen und teilstationäre Dienste, jeweils unterteilt nach Benutzergruppen und Familien
Frequenza Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	annua 100% utenti in grado di compilare; 100% tutori/legali rappresentanti (famigliari) / 100% Nutzer in der Lage Formulare auszufüllen; 100% Tutoren, gesetzliche Vertreter (Familienangehörige)
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;)	1-5 (1: molto insoddisfatto, 5: molto soddisfatto) / 1-5 (1: sehr unzufrieden, 5: sehr zufrieden) RESIDENZIALI utenti: 4,30; famigliari/legali rappresentanti: 3,92 SEMIRESIDENZIALI utenti: 4,13; famigliari/legali rappresentanti: 4,11 / WOHNEINRICHTUNGEN Nutzer: 4,30; Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 3,92 TEILSTATIONÄRE DIENSTE: Nutzer: 4,13; Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 4,11
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	RESIDENZIALI 2015 --> utenti: 4,05; famigliari/legali rappresentanti: 4,09 2016 --> utenti: 4,25; famigliari/legali rappresentanti: 4,04 2017 --> utenti: 4,30; famigliari/legali rappresentanti: 3,92 SEMIRESIDENZIALI 2015 --> utenti: 4,29; famigliari/legali rappresentanti: 4,01 2016 --> utenti: 4,18; famigliari/legali rappresentanti: 4,08 2017 --> utenti: 4,13; famigliari/legali rappresentanti: 4,11 / WOHNEINRICHTUNGEN 2015 --> Nutzer: 4,05; Familienangehörige/ gesetzliche Vertreter: 4,09 2016 --> Nutzer: 4,25; Familienangehörige/

gesetzliche Vertreter: 4,04
2017 --> Nutzer: 4,30; Familienangehörige/
gesetzliche Vertreter: 3,92
TEILSTATIONÄRE DIENSTE:
2015 --> Nutzer: 4,29; Familienangehörige/
gesetzliche Vertreter: 4,01
2016 --> Nutzer: 4,18; Familienangehörige/
gesetzliche Vertreter: 4,08
2017 --> Nutzer: 4,13; Familienangehörige/
gesetzliche Vertreter: 4,11

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Indicatori di contesto

Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB
igiene ambientale)

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

non presenti

Tempistica interventi programmati (min-max)

Numero di interruzioni servizi non programmate

non presenti

Tempistica interventi non programmati (min-max)

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio

Sì

Relazione indicatori AEEGSI/TIQV

Indicatore

Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità / Physische Zugänglichkeit von Seiten der Dienstinutzer/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 richieste di informazioni (15 giorni) / Höchstfrist für die Antwort auf Beschwerden und Informationsanforderungen (15 Tage) – in giorni / in Tagen
Valore previsto	15
Valore raggiunto	7
Indennizzo	Sì
Standard	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	0
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	0
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Coinvolgimento degli utenti e dei familiari (almeno 6/anno in totale fra assemblea famigliari e riunioni del comitato di servizio) / Beteiligung der Dienstnutzer/innen und Angehörigen (mindestens 6 Mal pro Jahr

zwischen Vollversammlung der Familienangehörigen und Sitzungen des Dienstbeirates – in % / in Prozenten

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

100
100
Sì
Carta dei servizi

Indicatore

Soddisfatte richieste somministrazione di diete personalizzate / Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten – in % / in Prozenten

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

100
100
Sì
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
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

100
100
No
Carta dei servizi

Indicatore

Settore semiresidenziale: ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali / Teilstationäre Dienste: Öffnungsstunden 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 semiresidenziale socio psichiatrico: ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali / Teilstationäre Dienste Sozialpsychiatrie: Öffnungsstunden 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 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	99,3
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore semiresidenziale: svolgimento incontri individuali su richiesta motivata della famiglia entro 15 giorni / Teilstationäre Dienste: Persönliche Treffen, auf Wunsch der Familie, innerhalb von 15 Tagen
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Settore semiresidenziale: pagamento dell'indennità riabilitativa occupazionale entro il 15 del mese successivo (eccetto gennaio) / Teilstationäre Dienste: Auszahlung der Rehabilitations- und Beschäftigungszulage, innerhalb des 15. Tages des Folgemonats (Januar ausgenommen) – 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 30 giorni da richiesta / Teilstationäre Dienste – Transportdienst (nur wenn die Familienangehörigen nicht dafür sorgen können): Aktivierungszeit innerhalb von 30 Tagen ab der Aufnahme der Ansuchen – 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

Progetti

Certificazioni di settore

Indicatori di impatto ambientale

Benchmarking

TUTELA CITTADINO UTENTE

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti

Esistenza delle procedure

No

Informazioni sul sito

No

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti

N. utenti

0

Esistenza

Sì

Tipologia

informatizzato

Info in bolletta/fattura

No

Tempi max di risposta (giorni)

da 0 a 15 gg.

Tempi medi di risposta (giorni)

7

N. segnalazioni annue

0

(specificare)

Si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht

N. reclami annui

1

(specificare)

Si veda relazione allegata

N. suggerimenti annui

0

(specificare)

Si veda relazione allegata

Relazione reclami

RELAZIONE RECLAMI _PDF(M700634428).pdf

03/09/2018