

## 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

**Aperto, presso la residenza per anziani Don Bosco, l'innovativo nucleo Alzheimer per persone con demenza, dove sono ospitati 14 residenti affetti da demenza, in una particolare fase della malattia, nella quale insorgono importanti disturbi comportamentali. Il nucleo è stato progettato in modo specifico per le esigenze di questa tipologia di utenza, attraverso uno studio degli spazi, degli arredi, dei materiali e dei colori, nonché della strumentazione presente in struttura. / Im Seniorenheim Don Bosco wurde die innovative Alzheimerabteilung für Menschen mit Demenzkrankheit eröffnet, in der 14 Demenzkranke untergebracht sind, welche sich in einem besonderen Stadium der Krankheit befinden, in dem schwere Verhaltensstörungen auftreten. Die Abteilung wurde eigens für diese Menschen konzipiert; auch durch durdachte Räume, Einrichtungen Materialien und Farben sowie ausgestattet mit entsprechendem Instrumentarium.**

---

### ACCESSIBILITÀ

---

#### Accessibilità (fisica) allo sportello

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

lunedì	<b>mattina</b>
martedì	<b>mattina</b>
mercoledì	<b>mai</b>
giovedì	<b>tutto il giorno</b>
venerdì	<b>mai</b>
sabato	<b>non aperto</b>
domenica	<b>non aperto</b>

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	<b>mattina</b>
martedì	<b>mattina</b>
mercoledì	<b>mai</b>
giovedì	<b>tutto il giorno</b>
venerdì	<b>mai</b>
sabato	<b>non attivo</b>
domenica	<b>non attivo</b>

---

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 **Sì**

Orari attivi

lunedì	<b>mattina</b>
martedì	<b>mattina</b>
mercoledì	<b>mattina</b>
giovedì	<b>mattina</b>
venerdì	<b>mattina</b>
sabato	<b>non attivo</b>
domenica	<b>non attivo</b>

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

### **Accessibilità per disabili**

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

### **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 **Sì**

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	<b>Sì</b>
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	<b>Sì</b>
Numero di carte presenti	<b>3</b>
Carte presenti/servizi forniti	<b>3/3</b>
Periodicità aggiornamenti	<b>annuale</b>
Presenza standard di settore	<b>Sì</b>
Presenza standard generali	<b>Sì</b>
Rendicontazione standard di qualità	<b>Sì</b>
Relazione progetti di miglioramento	<b>Tariffe SAD 2018.pdf</b>
Descrizione della tabella tariffaria	<b>Residenze per anziani(tariffa giornaliera)=58,55€/stanza singola;55,62€/stanza doppia;CAD(tariffa giornaliera,8ore)=liv.0:12,50€(rapp.al reddito);liv.1:16€(non rapp.al reddito);liv.2:25€(non rapp.al reddito);liv.3:35,00€(non rapp.al reddito);liv.4:42,€(non rapp.al reddito) pasti:3,70€(non rapp.al reddito);bagno/doccia:min5,30max9,90€(rapp.al reddito);lavaggio capelli:min6,70max11,70€(rapp.al reddito);pedicure:min8,30max22,70€(rapp.al reddito);SAD:allegato"Relazione progetti di miglioramento"/Sen.- Wohnheime(Tagessatz)=58,55€/Einzelz.;55,62€/Doppelz.; Sen.-Tagesstätten(T.-satz,8h.)=Pflegerst.0:12,50€(nach Einkommen);Pflegerst.1:16€(nicht n. Eink.);Pflegerst.2:25€(nicht n. Eink.);Pflegerst.3:35,00€(nicht n. Eink.);Pflegerst.4:42€(nicht n. Eink.); Mahlzeiten:3,70€(nicht nach Einkommen);Bad/Dusche:min.5,30max.9,90€( je nach Einkommen);Haarwäsche:min.6,70max.11,70 €(je nach Einkommen);Fußpflege:min.8,30max.22,70€(je nach Einkommen);Hauspflegedienst:siehe Anlage"Bericht über Verbesserungsprojekte"</b>
Agevolazioni tariffarie	<b>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) / Wohneinrichtungen für Senioren: Tarife anhand des Einkommens</b>

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

Newsletter Newsletter annuali	<b>No</b>
Amministrazione trasparente	<b>Sì</b>
Attività e sistemi di customer satisfaction Qualificazioni customer qualitative (es. focus group) Qualificazioni customer quantitative Articolazione Specificare quali settori	<b>Sì</b>  <b>Sì per settore residenze per anziani; centri di assistenza diurni; servizio di assistenza domiciliare / Wohneinrichtungen für Senioren; Tagesstätten für Senioren; Hauspflegedienst annua</b>
Frequenza Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	<b>residenze per anziani: 27% residenti; famigliari: dato non disponibile centri di assistenza diurni: 100% utenti in grado rispondere autonomamente alle domande; 73% famigliari servizio assistenza domiciliare: 100% utenti ovvero legali rappresentanti/tutori/persone di riferimento / Wohneinrichtungen für Senioren: 27% Heimgäste; Familienangehörige: Daten nicht verfügbar Tagesstätten für Senioren: 100% autonomer Nutzer; 73% Familienangehörige Hauspflegedienst: 100% Nutzer/ Familien/ Tutoren/ Bezugspersonen</b>
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; )	<b>1 - 5 (1= molto insoddisfatto; 5= molto soddisfatto) / 1-5 (1= sehr unzufrieden; 5= sehr zufrieden)</b>  <b>Residenze per anziani: residenti --&gt; 3,99; famigliari --&gt; 3,56 Centri di assistenza diurni: utenti --&gt; 4,35; famigliari --&gt; 4,46 Servizio assistenza domiciliare: 4,5 / Wohneinrichtungen für Senioren: Heimgäste -&gt; 3,99 Familienangehörige --&gt; 3,56 Tagesstätten für Senioren: Heimgäste --&gt; 4,35 Familienangehörige --&gt; 4,46 Hauspflegedienst: 4,5</b>
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	<b>Residenze per anziani 2015 --&gt; residenti: 4,07; famigliari: 3,66 2016 --&gt; residenti: 4,08; famigliari: 3,67 2017 --&gt; residenti: 3,99; famigliari: 3,56 Centri assistenza diurni: 2015 --&gt; utenti: 4,39; famigliari: 4,53 2016 --&gt; utenti: 4,14; famigliari: 4,48</b>

**2017 --> utenti: 4,35; famigliari: 4,46**  
**Servizio di assistenza domiciliare: 2015: 4,07;**  
**2016: 4,5; 2017: 4,5 / Wohneinrichtungen für**  
**Senioren**  
**2015--> Heimgäste: 4,07;**  
**Familienangehörige: 3,66**  
**2016--> Heimgäste: 4,08;**  
**Familienangehörige: 3,67**  
**2017--> Heimgäste: 3,99;**  
**Familienangehörige: 3,56**  
**Tagesstätten für Senioren:**  
**2015--> Heimgäste: 4,39;**  
**Familienangehörige: 4,53**  
**2016--> Heimgäste: 4,14;**  
**Familienangehörige: 4,48**  
**2017--> Heimgäste: 4,35;**  
**Familienangehörige: 4,46**  
**Hauspflagedienst: 2015: 4,07; 2016: 4,5;**  
**2017: 4,5**

## **QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE**

Indicatori di contesto

Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB igiene ambientale)

Videosorveglianza

Servizio di pronto intervento

Presente **Sì**

### **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 **Rendicontazione**  
**SAD\_online\_PDF(M700635716).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	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Residenze Anziani - Ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali (24/24h per 365 giorni/anno) / Seniorenwohnheime - Öffnungszeiten des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden (24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr) – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>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</b>
Valore previsto	<b>15</b>
Valore raggiunto	<b>7,5</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Residenze Anziani - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Seniorenwohnheime – Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen von Seiten des Personals – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Residenze Anziani - Aggiornamento della Carta dei Servizi (almeno 1/anno o secondo necessità) / Seniorenwohnheime – Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>0</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>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</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>

Indennizzo Standard	<b>Sì Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Residenze Anziani - Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari / Seniorenwohnheime – Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Zufriedenheitserhebung der Nutzer/innen und Angehörigen im Internet (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>0</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Residenze Anziani - Assemblea generale familiari (almeno 1/anno) / Seniorenwohnheime – Vollversammlung der Angehörigen (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Residenze Anziani - Elaborazione di un progetto assistenziale individualizzato (almeno 1/anno per residente) / Seniorenwohnheime – Ausarbeitung eines individuell abgestimmten Betreuungsprojektes (mindestens ein Mal pro Jahr für jeden Heimgast) – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Residenze Anziani - scelta fra due menù diversi a ogni pasto / Seniorenwohnheime – Möglichkeit, bei jeder Mahlzeit zwischen zwei Menüs zu wählen – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Residenze Anziani - garanzia della somministrazione di diete personalizzate/ Seniorenwohnheime – Gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì Carta dei servizi</b>

Indicatore	<b>Residenze Anziani - strutture in cui è applicata la norma HACCP / Seniorenwohnheime – Einrichtungen, in denen die HACCP-Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>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</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>99</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>CAD - Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità / Tagesstätten für Senioren – Physische Zugänglichkeit von Seiten der Dienstnutzer/innen mit Behinderung – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>CAD - Accessibilità multicanale alle informazioni / Tagesstätten für Senioren – Multikanal-Zugang zu den Informationen – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>CAD - ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali (10 ore al giorno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00, esclusi i festivi) / Tagesstätten für Senioren - Öffnungszeiten des Dienstes, in</b>

**denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden (10 Stunden pro Tag, Montag bis Freitag, 8.00 bis 18.00 Uhr, Feiertage ausgenommen) – in % / in Prozenten**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**100  
100  
No  
Carta dei servizi**

---

Indicatore

**CAD - risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni entro 15 gg dal ricevimento / Tagesstätten für Senioren – Antwort auf Beschwerden und Informationsanforderungen, innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt – in giorni / in Tagen**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**100  
100  
Sì  
Carta dei servizi**

---

Indicatore

**CAD - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Tagesstätten für Senioren – Tagesstätten für Senioren – Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen – in % / in Prozenten**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**100  
100  
No  
Carta dei servizi**

---

Indicatore

**CAD - Aggiornamento della Carta dei Servizi (almeno 1/anno o secondo necessità) / Tagesstätten für Senioren – Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**100  
100  
No  
Carta dei servizi**

---

Indicatore

**CAD - indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / Tagesstätten für Senioren – Qualitative und quantitative Erhebungen der Kundenzufriedenheit (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**100  
100  
Sì  
Carta dei servizi**

---

Indicatore

**CAD - Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari / Tagesstätten für Senioren – 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 **CAD - Assemblea generale familiari (almeno 1/anno) / Tagesstätten für Senioren – Vollversammlung der Angehörigen (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten**

Valore previsto 100  
Valore raggiunto 100  
Indennizzo Sì  
Standard Carta dei servizi

---

Indicatore **CAD - Elaborazione di un progetto assistenziale individualizzato / Tagesstätten für Senioren – Ausarbeitung eines individuell abgestimmten Betreuungsprojekte (mindestens ein Mal pro Jahr für jeden Heimgast) – in % / in Prozenten**

Valore previsto 100  
Valore raggiunto 100  
Indennizzo Sì  
Standard Carta dei servizi

---

Indicatore **CAD - Possibilità di scelta ad ogni pasto fra due menù diversi / Tagesstätten für Senioren – 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 **CAD - Garanzia della somministrazione di diete personalizzate / Tagesstätten für Senioren – gewährleistetete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten – in % / in Prozenten**

Valore previsto 100  
Valore raggiunto 100  
Indennizzo Sì  
Standard Carta dei servizi

---

Indicatore **CAD - strutture in cui è applicata la norma HACCP / Tagesstätten für Senioren – Strukturen, in denen die HACCP-Richtlinie angewandt wird – in % / in Prozenten**

Valore previsto 100  
Valore raggiunto 100  
Indennizzo No  
Standard Carta dei servizi

---

Indicatore	<b>Per indicatori SAD: si veda allegato "Relazione indicatori AEEGSI/TIQV" / Für die Indikatoren von Hauspflegedienst: siehe Anlage "Indikatorbericht AEEGSI/TIQV"</b>
Indenizzo Standard	<b>No Carta dei servizi</b>
Certificazioni di qualità altre (specificare quali)	<b>Residenze per anziani (2017): marchio RQA dell'ARpA (associazione residenze per anziani Alto Adige) / Seniorenwohnheime (2017): Qualitätsmarke RQA Arpa (Seniorenheime Südtirol)</b>
<b>Tutela ambientale</b>	
Progetti	
Certificazioni di settore	<b>No</b>
Indicatori di impatto ambientale	
Benchmarking	
<b>TUTELA CITTADINO UTENTE</b>	
Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti	
Esistenza delle procedure	<b>No</b>
Informazioni sul sito	<b>No</b>
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
N. utenti	<b>0</b>
Esistenza	<b>Sì</b>
Tipologia	<b>informatizzato</b>
Tempi max di risposta (giorni)	<b>da 0 a 15 gg.</b>
N. reclami annui	<b>37</b>
(specificare)	<b>Si veda relazione in allegato / Siehe den beigefügten Bericht</b>
Relazione reclami	<b>RELAZIONE RECLAMI _PDF(M700634428).pdf</b>

03/09/2018