

2019 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 01.01.2018-31.12.2018)

N. utenti al 31.12	<b>244</b>
N. utenti nell'anno	<b>275</b>
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	<b>- Sono stati organizzati alcuni incontri formativi, tenuti dai consulenti del Servizio di odontostomatologia dell'Ospedale di Bolzano, a cui hanno partecipato numerosi operatori provenienti da diversi servizi diurni e abitativi gestiti dall'Ufficio. La formazione ha avuto un riscontro molto positivo da parte dei partecipanti / Es wurden einige Bildungstreffen veranstaltet, die von den Beratern des Dienstes für Zahn- und Mundheilkunde vom Krankenhaus Bozen geleitet wurden, an denen zahlreiche Fachkräfte aus verschiedenen stationären und teilstationären Diensten des Amtes teilgenommen haben. Die Weiterbildung erhielt ein sehr positives Feedback vonseiten der Teilnehmer.</b>

## **ACCESSIBILITÀ**

### **Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale	<b>16</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>

### **Accessibilità telefonica allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale	<b>16</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>

Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	<b>16</b>
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>

### **Accessibilità a numeri verdi**

Disponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

### **Accessibilità per disabili**

Presenza/assenza di barriere architettoniche **parcheggi dedicati entro 100 m. dalla**

**struttura  
altro  
rampe  
ascensori**

### **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, E-mail, Altro, telefono, PEC, interfaccia web**  
(specificare altro) **Fax**

### **Web usability**

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

Numero servizi online

Descrizione dei servizi on-line

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) **32708**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **155160**

### **COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale **Sì**

Carte dei servizi  
Disponibilità carte dei servizi **Sì**

Carte presenti/servizi forniti **1/2**  
Periodicità aggiornamenti **annuale**  
Rendicontazione standard di qualità **Sì**  
Piano di miglioramento annuale standard di qualità **Sì**  
Relazione progetti di miglioramento **tariffe ufficio disabilità.pdf**

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

Numero campagne informative fatte **0**

Numero brochure informative pubblicate **1**

Attività e sistemi di customer satisfaction  
Customer qualitative fatte (es. focus group) **No**  
Customer quantitative fatte **Sì**

Articolazione  
Specificare quali settori

Frequenza  
Indicare il tipo di campionamento - n.  
intervistati/n. utenti

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; )

Trend punteggio medio soddisfazione utenti  
(indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni:  
esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)

**per settore  
residenziali e semiresidenziali, a loro volta  
distinti per utenti e famigliari /  
Wohneinrichtungen und teilstationäre Dienste,  
jeweils unterteilt nach Benutzergruppen und  
Familien  
annua**

**100% utenti in grado di compilare; 100%  
tutori/legali rappresentanti (famigliari) /  
100% Nutzer in der Lage Formulare  
auszufüllen; 100% Tutoren, gesetzliche  
Vertreter (Familienangehörige)  
1-5 (1: molto insoddisfatto, 5: molto  
soddisfatto) / 1-5 (1: sehr unzufrieden, 5:  
sehr zufrieden)**

**RESIDENZIALI**

**utenti: 4,01; famigliari/legali rappresentanti:  
4,23**

**SEMIRESIDENZIALI**

**utenti: 4,05; famigliari/legali rappresentanti:  
4,03 / WOHNEINRICHTUNGEN**

**Nutzer: 4,01; Familienangehörige/ gesetzliche  
Vertreter: 4,23**

**TEILSTATIONÄRE DIENSTE:**

**Nutzer: 4,05; Familienangehörige/ gesetzliche  
Vertreter: 4,03**

**RESIDENZIALI**

**2016 --> utenti: 4,25; famigliari/legali  
rappresentanti: 4,04**

**2017 --> utenti: 4,30; famigliari/legali  
rappresentanti: 3,92**

**2018-> utenti: 4,01; famigliari/legali  
rappresentanti: 4,23**

**SEMIRESIDENZIALI**

**2016 --> utenti: 4,18; famigliari/legali  
rappresentanti: 4,08**

**2017 --> utenti: 4,13; famigliari/legali  
rappresentanti: 4,11**

**2018-> utenti: 4,05; famigliari/legali  
rappresentanti: 4,03 /**

**WOHNEINRICHTUNGEN**

**2016 --> Nutzer: 4,25; Familienangehörige/  
gesetzliche Vertreter: 4,04**

**2017 --> Nutzer: 4,30; Familienangehörige/  
gesetzliche Vertreter: 3,92**

**2018 --> Nutzer: 4,01; Familienangehörige/  
gesetzliche Vertreter: 4,23**

**TEILSTATIONÄRE DIENSTE:**

**2016 --> Nutzer: 4,18; Familienangehörige/  
gesetzliche Vertreter: 4,08**

**2017 --> Nutzer: 4,13; Familienangehörige/  
gesetzliche Vertreter: 4,11**

**2018 -> Nutzer: 4,05; Familienangehörige/  
gesetzliche Vertreter: 4,03**

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**

## **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

**0**

### **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 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**

Indennizzo

**Sì**

Standard

**Carta dei servizi**

Indicatore	<b>Possesso delle qualifiche professionali adeguate da parte del personale / Besitz der angemessenen beruflichen Qualifikationen durch das Personal – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>75</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Aggiornamento della Carta dei Servizi (1/anno o secondo necessità) / Aktualisierung der DienstCharta (jährlich/ oder nach Bedarf) – 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>Indagine qualitativa / quantitativa di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / 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	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>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</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Coinvolgimento degli utenti e dei familiari (almeno 6/anno in totale fra assemblee famigliari e riunioni del comitato di servizio) / Beteiligung der Dienstanwender/innen und Angehörigen (mindestens 6 Mal pro Jahr zwischen Vollversammlung der Familienangehörigen und Sitzungen des Dienstbeirates – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Soddisfatte richieste somministrazione di diete personalizzate / Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten – in</b>

Valore previsto	<b>% / in Prozenten</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
<hr/>	
Indicatore	<b>Strutture in cui è applicata la norma HACCP / % der 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>
<hr/>	
Indicatore	<b>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</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
<hr/>	
Indicatore	<b>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</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
<hr/>	
Indicatore	<b>Settore semiresidenziale: progetti educativi individualizzati per utenti 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</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>85</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
<hr/>	
Indicatore	<b>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</b>
Valore previsto	<b>100</b>

Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>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</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>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</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>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</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Settore residenziale: ore di apertura del servizio durante le quali sono garantiti quanto meno i servizi essenziali (365 giorni/anno) / Stationäre Dienste: Anzahl der Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden – in % / in Prozenten</b>

Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>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</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Settore residenziale: svolgimento incontri individuali su richiesta motivata della famiglia entro 15 giorni / Stationäre Dienste: Persönliche Treffen, auf Wunsch der Familie, innerhalb von 15 Tagen – in giorni / in Tagen</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Benchmarking	<b>Sì</b>
Certificazioni di qualità	
Certificazioni di settore	<b>No</b>
<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	
Esistenza sportello	<b>Sì</b>
Tipologia	<b>informatizzato</b>
Info in bolletta/fattura	<b>No</b>

Tempi max di risposta (giorni)	<b>da 0 a 15 gg.</b>
N. segnalazioni annue	<b>0</b>
N. reclami annui	<b>0</b>
N. suggerimenti annui	<b>0</b>
Relazione reclami	

---

---

10/04/2019