

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

N. utenti nell'anno

5.251

Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati

Solo la residenza per anziani Don Bosco ha ottenuto la certificazione del marchio di qualità RQA in quanto presso le altre strutture sono intervenute diverse problematiche organizzative non prevedibili che hanno reso impossibile il raggiungimento dell'obiettivo / Nur die Seniorenresidenz Don Bosco hat die Zertifizierung mit dem Gütesiegel RQA erhalten. In den anderen Strukturen sind organisatorische Problemsituationen aufgetaucht, welche nicht vorhersehbar waren und die Erreichung der Vorsätze unmöglich gemacht haben.

ACCESSIBILITÀ**Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale

12,30Numero giorni di apertura settimanale
domenica/festivi**4****non attivo****Accessibilità telefonica allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale

12,30Numero giorni di apertura settimanale
domenica/festivi**4****non attivo**

Disponibilità call center/centralino

Sì

Orari attivi

Numero ore attive settimanale

12,30Numero giorni attivi settimanali
domenica/festivi**4****non attivo****Accessibilità a numeri verdi**

Disponibilità numeri verdi

Sì

Orari attivi

Numero ore attive settimanale

17Numero giorni attivi settimanali
domenica/festivi**5****non attivo****Accessibilità per disabili**

Presenza/assenza di barriere architettoniche	ascensori rampe altro parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura
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	Altro, interfaccia web, E-mail, telefono, PEC, posta cartacea
(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	3/3
Periodicità aggiornamenti	annuale
Rendicontazione standard di qualità	Sì
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	Sì
Relazione progetti di miglioramento	Tariffe SAD 2018.pdf
Newsletter	
Presenza newsletter	Sì
Periodicità (indicare)	altro
Numero campagne informative fatte	0
Numero brochure informative pubblicate	3
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	Sì

Customer quantitative fatte
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)

Sì
per settore
residenze per anziani; centri di assistenza
diurni; servizio di assistenza domiciliare /
Wohneinrichtungen für Senioren;
Tagesstätten für Senioren; Hauspflegedienst
annua
Residenze per anziani: 100% residenti in
grado di rispondere autonomamente alle
domande; famigliari: dato non disponibile.
Centri di assistenza diurni: 100% utenti in
grado rispondere autonomamente alle
domande; famigliari: dato non disponibile
Servizio assistenza domiciliare: 100% utenti
ovvero legali rappresentanti/tutori/persone di
riferimento / Wohneinrichtungen für
Senioren: 100% autonomer Heimgäste;
Familienangehörige: Daten nicht verfügbar
Tagesstätten für Senioren: 100% autonomer
Nutzer; Familienangehörige: : Daten nicht
verfügbar
Hauspflegedienst: 100% Nutzer/ Familien/
Tutoren/ Bezugspersonen
1 - 5 (1= molto insoddisfatto; 5= molto
soddisfatto) / 1-5 (1= sehr unzufrieden; 5=
sehr zufrieden)
Residenze per anziani: residenti --> 3,76;
famigliari --> 3,38
Centri di assistenza diurni: utenti --> 4,56;
famigliari --> 4,46
Servizio assistenza domiciliare: 4,8 /
Wohneinrichtungen für Senioren: Heimgäste -
-> 3,76
Familienangehörige --> 3,38
Tagesstätten für Senioren: Heimgäste --> 4,56
Familienangehörige --> 4,46
Hauspflegedienst: 4,8
Residenze per anziani
2016 --> residenti: 4,08; famigliari: 3,67
2017 --> residenti: 3,99; famigliari: 3,56
2018 --> residenti: 3,76; famigliari: 3,38
Centri assistenza diurni:
2016 --> utenti: 4,14; famigliari: 4,48
2017 --> utenti: 4,35; famigliari: 4,46
2018 --> utenti: 4,56; famigliari: 4,46
Servizio di assistenza domiciliare: 2016: 4,5;
2017: 4,5;2018:4,8 / Wohneinrichtungen für
Senioren
2016--> Heimgäste: 4,08;
Familienangehörige: 3,67
2017--> Heimgäste: 3,99;
Familienangehörige: 3,56
2018--> Heimgäste: 3,76,Familienangehörige:
3,38
Tagesstätten für Senioren:
2016--> Heimgäste: 4,14;

Familienangehörige: 4,48
2017--> Heimgäste: 4,35;
Familienangehörige: 4,46
2018--> Heimgäste: 4,56;
Familienangehörige: 4,46
Hauspflagedienst: 2016: 4,5; 2017:
4,5;2018:4,8

Descrizione della tabella tariffaria

Residenze per anziani(tariffa giornaliera)=58,55€/stanza singola;55,62€/stanza doppia;CAD(tariffa giornaliera,8 ore)=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:min 5,30max9,90€(rapp.al reddito); lavaggio capelli:min 6,70max11,70€(rapp.al reddito);pedicure:min 8,30max22,70€(rapp.al reddito);SAD:allegato"Relazione progetti di miglioramento"/Sen.- Wohnheime(Tagessatz)=58,55€/Einzelz.;55,62€/Doppelz.;Sen.-Tagesstätten(T.satz, 8h.)=Pfleget.0:12,50€(nach Einkommen);Pfleget.1:16€(nicht n.Eink.);Pfleget.2:25€(nicht n.Eink.);Pfleget.3:35,00€(nicht n.Eink.);Pfleget.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);Hauspflagedienst:siehe Anlage"Bericht über Verbesserungsprojekte"

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) / Wohneinrichtungen für Senioren: Tarife anhand des Einkommens berechnet (gemäß DHL 30/2000 i.g.F) im Rahmen der genannten Höchstgrenzen;
Tagesstätten 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

Sì

Continuità del servizio
Numero di interruzioni del servizio programmate **0**
Numero di interruzioni servizi non programmate **1**

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio **Sì**

Relazione indicatori ARERA **Relazione indicatori SAD(M700852784).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 **9,4**
Indennizzo **Sì**
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **Residenze Anziani - Possesso delle qualifiche professionali adeguate / Seniorenwohnheime – Besitz der angemessenen beruflichen**

Qualifikationen von Seiten des Personals – in % / in Prozenten

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

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**

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

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**

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

Indicatore **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**

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

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

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

Indicatore **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

Valore previsto **100**
Valore raggiunto **100**
Indennizzo **Sì**
Standard **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**

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 - 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
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	CAD - Accessibilità multicanale alle informazioni / Tagesstätten für Senioren – 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 (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 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	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 / Tagesstätten für Senioren – Antwort auf Beschwerden und Informationsanforderungen, innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt – in giorni / in Tagen
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	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	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	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	100
Valore raggiunto	0
Indennizzo	No
Standard	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	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 / 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**
Indenizzo **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**
Indenizzo **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**
Indenizzo **No**
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **Per indicatori SAD: si veda allegato "Relazione indicatori SAD" / Für die Indikatoren von Hauspflagedienst: siehe Anlage "Indikatorbericht von Hauspflagedienst"**

Indenizzo **No**
Standard **Carta dei servizi**

Benchmarking **Sì**

Certificazioni di qualità
Tipologia (sono possibili scelte plurime)
Tipologia delle altre certificazioni **altre (specificare quali)
Residenze per anziani Don Bosco (2018): marchio RQA dell'ARpA (associazione residenze per anziani Alto Adige) /
Seniorenwohnheime Don Bosco (2018): Qualitätsmarke RQA Arpa (Seniorenheime Südtirol)**

Certificazioni di settore **Sì**

TUTELA CITTADINO UTENTE

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti
Esistenza delle procedure **No**
Informazioni sul sito **No**

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti
Esistenza sportello **Sì**

Tipologia	informatizzato
Info in bolletta/fattura	No
Tempi max di risposta (giorni)	da 0 a 15 gg.
N. segnalazioni annue	0
N. reclami annui	39
(specificare)	Si veda relazione in allegato / Siehe den beigefügten Bericht
N. suggerimenti annui	0
Relazione reclami	RELAZIONE RECLAMI 2018(M700854664).pdf

10/04/2019